

## Analiza funkcjonowania technologii informacyjnych w administracji publicznej

### Streszczenie

E-administracja skierowana na zwiększenie efektywności działań w procesach administracyjnych stanowi ważne narzędzie poprawy jakości usług publicznych. Wdrożenie w administracji publicznej nowoczesnych technologii informacyjno-telekomunikacyjnych usprawnia funkcjonowanie urzędów i powoduje wzrost dostępności do bardziej niezawodnych form świadczenia usług. W artykule, po uprzednim wskazaniu istoty oraz historii rozwoju e-administracji w Polsce, poddano ocenie wykorzystanie usług administracji elektronicznej zarówno przez osoby prywatne, jak i przedsiębiorców.

**Słowa kluczowe:** e-administracja, administracja publiczna, e-usługi, zarządzanie

### 1. Wprowadzenie

Postęp cywilizacyjny, globalizacja, dynamiczny postęp w obszarze technologii informacyjnych, rozwój internetu i sieci telekomunikacyjnych sprawił, że XXI wiek to czas informatyzacji, cyfryzacji i elektronizacji przepływów. Rozwój technologii informatycznych przyczynił się do tego, że w obszarze zarządzania wiele czynności może być wykonywanych z użyciem elektronicznych środków komunikacji. Obecnie przed zarządzającymi przedsiębiorstwem, ale także przed zarządzającymi służbą zdrowia czy administracją publiczną, są stawiane nowe wyzwania. Pojawiają się nowe pojęcia. Jednym z nich jest e-administracja (*e-government*). Jest to wykorzystanie przez administrację publiczną technologii informatycznych i komunikacyjnych (ICT) w relacji z konsumentem (obywatelem). Rozwój internetu i nowych technologii umożliwił powstanie nowego podejścia w komunikacji obywatela z urzędem oraz przyczynił się do rozwoju elektronicznej

---

<sup>1</sup> Politechnika Częstochowska, Wydział Zarządzania, p.kokot-stepien@pcz.pl.

<sup>2</sup> Politechnika Częstochowska, Wydział Zarządzania, luiza.piersiala@wz.pcz.pl.

administracji publicznej<sup>3</sup>. Jednocześnie instytucje publiczne muszą dostosowywać swe działania do permanentnie rosnących wymagań e-obywateli, aby móc podnieść sprawność działania urzędów oraz podwyższyć jakość świadczonych usług publicznych, niezależnie od liczby osób z nich korzystających<sup>4</sup>.

Administracja publiczna, podobnie jak przedsiębiorstwa, musi podporządkować się współczesnym tendencjom rynkowym. W wirtualnej przestrzeni zaistniały nowe warunki do obsługi klienta, a ich wykorzystanie spowodowało, że zasoby informacyjne i e-usługi stały się wszechobecne<sup>5</sup>. Wykształcił się model społeczeństwa informacyjnego, czyli nowoczesnego społeczeństwa bazującego na zasobach internetu. Dostrzeżono, że nowa jakość życia powstała poprzez działania i aktywność ludzi wykorzystujących osiągnięcia informatyki, systemy komunikacyjne i technologie informatyczne<sup>6</sup>.

Metodami badawczymi wykorzystanymi w niniejszym opracowaniu była analiza literatury przedmiotu, a także metoda *desk-research*. Celem niniejszego artykułu jest wskazanie znaczenia e-administracji w Polsce dla funkcjonowania przedsiębiorstw i społeczeństwa. Przeprowadzono analizę zjawiska na podstawie danych Głównego Urzędu Statystycznego z lat 2013–2018 oraz przedstawiono kondycję e-administracji w Polsce. Omówiono najpopularniejsze obszary interakcji. Skupiono się na relacjach między e-administracją a przedsiębiorstwami (G2B) oraz między e-administracją a obywatelami (G2C).

## 2. Analiza pojęcia e-administracja

Spółeczeństwo staje się coraz bardziej wykształcone i domaga się poprawy jakości świadczonych usług publicznych i zmiany tradycyjnych biurokratycznych struktur. Technologie informacyjno-komunikacyjne to zasadniczy czynnik wspierający integrację społeczną i wpływający na lepszą jakość życia obywateli<sup>7</sup>. Jak

<sup>3</sup> L. Alzahrani, W. Al-Karaghkouli, V. Weerakkody, *Analysing the Critical Factors Influencing Trust in E-government Adoption from Citizens' Perspective: A Systematic Review and a Conceptual Framework*, „International Business Review” 2017, Volume 26, Issue 1, s. 164–175.

<sup>4</sup> S. Cichoń, P. Kokot-Stępień, *Zarządzanie kosztami usług publicznych w administracji publicznej*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie” 2018, z. 30, s. 30–38.

<sup>5</sup> M. Kapler, L. Piersiala, *E-usługi w administracji publicznej*, „Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych” 2014, zeszyt 33, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, s. 196–197.

<sup>6</sup> U. Knop, S. Cichoń, *Technologie informacyjne w zarządzaniu w administracji publicznej*, „Przedsiębiorczość i Zarządzanie” 2017, tom XVIII, zeszyt 10, cz. 2, s. 150.

<sup>7</sup> R. Jedlińska, B. Rogowska, *Rozwój e-administracji w Polsce*, „Ekonomiczne Problemy Usług” 2016, nr 123, s. 137.

podają R. Jedlińska i B. Rogowska<sup>8</sup>, pojęcie e-administracji jest w kręgu zainteresowań wielu dziedzin nauki, takich jak: nauki prawne i administracyjne, informatyka, ekonomia, zarządzanie oraz nauki społeczne. Przeprowadzona analiza zawartych w literaturze przedmiotu definicji wskazuje, że e-administracja to wykorzystanie przez jednostki administracyjne sektora publicznego technologii ICT w celu lepszej dostępności usług publicznych oraz wprowadzenia usprawnień w procesie ich dostarczania. Podział systemu przepływu strumieni informacji i komunikacji pod względem podmiotów biorących udział w transakcjach z udziałem administracji publicznej odbywa się w trzech kierunkach<sup>9</sup>:

- G2C – *government to citizens* – relacja rząd–obywatel;
- G2B – *government to business* – relacja rząd–przedstawiciele świata biznesu;
- G2G – *government to government* – integracja wewnętrznych jednostek administracji publicznej.

Początki e-administracji w Polsce sięgają 1994 r., kiedy to Komisja Europejska przedstawiła raport „Europa i społeczeństwo globalnej informacji”. Jednak pierwsze działania w tej kwestii podjęto w 2000 r., kiedy Sejm i rząd wydały pierwsze dokumenty programowe w tej sprawie. Krajową podstawę ideologiczną dotyczącą tworzenia e-administracji była uchwała Sejmu RP z dnia 14 lipca 2000 r. w sprawie budowania społeczeństwa informacyjnego w Polsce<sup>10</sup>. Kolejnymi aktami normatywnymi są: ustawa o podpisie elektronicznym, ustawa o dostępie do informacji publicznej, ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. Od 2000 r. rząd realizuje liczne programy i plany związane z rozwojem społeczeństwa informacyjnego. W 2008 r. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji opracowało plan „Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2013 roku”. Obecnie funkcjonuje „Program zintegrowanej informatyzacji państwa”, ogłoszony przez Ministerstwo Cyfryzacji w czerwcu 2016 r., a także „Proponowane kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2020 roku”<sup>11</sup>. W 2016 r. Ministerstwo Rozwoju zapowiedziało pracę nad dwoma projektami. Pierwszy to *Paperless Poland* – elektroniczny

<sup>8</sup> Ibidem, s. 138.

<sup>9</sup> M.E.D. Mapano, J.M. Caballero, *E-Government for Human Capability Development Program: An Implementation of G2E System for Enhanced Government Services*, MATEC Web Conf., Volume 189, 2018, 10005, DOI: <https://doi.org/10.1051/mateconf/201818910005>.

<sup>10</sup> [prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WMP20000220448](http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WMP20000220448) (data odczytu: 26.02.2019).

<sup>11</sup> M. Kapler, L. Piersiala, *Informatyzacja społeczeństwa, gospodarki i administracji. Plan zintegrowanej informatyzacji Państwa 2016*, „Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych” 2017, zeszyt 46, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, s. 93.

obieg dokumentów w administracji i gospodarce. Drugi to *Cashless Poland*, czyli narodowy schemat płatniczy, który ułatwi m.in. opłacanie czynności administracyjnych oraz zmniejszy prowizje płacone przez przedsiębiorstwa od każdej transakcji bezgotówkowej<sup>12</sup>. Obecnie w ramach planów byłego Ministerstwa Rozwoju realizowane są 3 programy:

1. Program „Od papierowej do cyfrowej Polski”, prowadzony przez Ministerstwa: Rozwoju, Cyfryzacji, Finansów, Infrastruktury oraz Edukacji Narodowej, zmierza do rozwoju e-państwa i cyfryzacji gospodarki. Zakłada on, że nowoczesna e-administracja jest elementem niezbędnym do funkcjonowania sprawnego państwa w ramach koncepcji zrównoważonego rozwoju<sup>13</sup>.
2. Program Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego „Polska Bezgotówkowa” (Fundacja Polska Bezgotówkowa Związku Banków Polskich)<sup>14</sup>.
3. Program upowszechnienia płatności bezgotówkowych w jednostkach administracji publicznej prowadzony przez Krajową Izbę Rozliczeniową oraz Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii. Jest on skierowany do wszystkich urzędów wojewódzkich, marszałkowskich, urzędów miast i gmin oraz starostw powiatowych. Programem objęta jest również policja. Istnieje możliwość opłacania mandatów w terminalach POS. Bezgotówkowe płatności w urzędach wpisują się w Program „Od papierowej do cyfrowej Polski”.

Obecnie strony internetowe jednostek i instytucji administracji publicznej typu urzędy miast i gmin, urzędy skarbowe, ZUS, GUS, Urząd Patentowy RP itp., przyjęły postać rozbudowanego portalu, na którym są dostępne różnorodne zasoby informacyjne do przeglądania, dokumenty do pobrania, platformy elektronicznej obsługi klienta<sup>15</sup>. Do najważniejszych e-usług oferowanych w Polsce należą:

- w zakresie rozliczania podatków i obsługi celnej – e-deklaracje, portal e-cło, portal granica;
- w zakresie zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej – serwis [business.gov.pl](http://business.gov.pl), serwis [firma.gov.pl](http://firma.gov.pl) (rejestracja działalności gospodarczej online), aplikacja [koszty-zapasy](http://koszty-zapasy), serwis [Espacenet](http://Espacenet), [Biuletyn Zamówień Publicznych](http://BiuletynZamowienPublicznych), serwis [Katalogi](http://Katalogi);
- w zakresie rynku pracy – portal [praca.gov.pl](http://praca.gov.pl), serwis [www.kwalifikacje.praca.gov.pl](http://www.kwalifikacje.praca.gov.pl), serwis [www.kraz.praca.gov.pl](http://www.kraz.praca.gov.pl), serwis [prem.msz.gov.pl](http://prem.msz.gov.pl);

<sup>12</sup> [www.mpit.gov.pl/strony/strategia-na-rzecz-odpowiedzialnego-rozwoju/podstawa-rozwoju-polskiej-gospodarki/sprawne-panstwo](http://www.mpit.gov.pl/strony/strategia-na-rzecz-odpowiedzialnego-rozwoju/podstawa-rozwoju-polskiej-gospodarki/sprawne-panstwo) (data odczytu: 10.11.2018).

<sup>13</sup> [www.gov.pl/web/cyfryzacja/od-papierowej-do-cyfrowej-polski](http://www.gov.pl/web/cyfryzacja/od-papierowej-do-cyfrowej-polski) (data odczytu: 26.02.2019).

<sup>14</sup> [polskabezgotowkowa.pl/urzedy/#faq](http://polskabezgotowkowa.pl/urzedy/#faq) (data odczytu: 26.02.2019).

<sup>15</sup> U. Knop, S. Cichoń, *Technologie informacyjne...*, op. cit., s. 152.

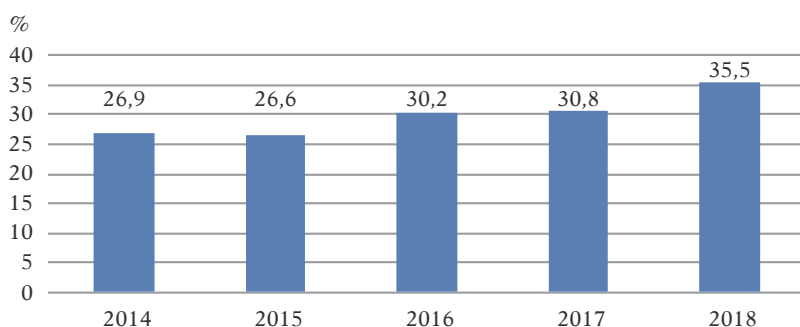
- w zakresie ubezpieczeń społecznych – platforma usług elektronicznych ZUS, serwis empatia.mpips.gov.pl;
- w zakresie spraw obywatelskich i administracyjnych: serwis obywatel.gov.pl, serwis ePUAP, zbiorki.gov.pl, serwis Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców.

Należy jednak zaznaczyć, że usług, platform i serwisów obsługujących e-administrację zarówno w zakresie obywatela, jak i przedsiębiorcy jest bardzo dużo, przez co nie sposób ich tu wszystkich wymienić.

### 3. Stan e-administracji w Polsce – perspektywa obywatela i przedsiębiorcy

Z roku na rok w coraz większym stopniu społeczeństwo korzysta z rozwoju internetu i technologii cyfrowych, a funkcjonowanie w Sieci staje się powszechne. W kolejnej części artykułu zostaną przedstawione dane dotyczące osób indywidualnych wykorzystujących do kontaktów z administracją publiczną nowoczesne technologie oraz sposób funkcjonowania w tej rzeczywistości podmiotów gospodarczych, bez względu na rozmiar prowadzonej działalności.

W pierwszej kolejności wskazano procentowy udział osób korzystających z usług e-administracji za pomocą internetu w latach 2014–2018 (rysunek 1).



**Rysunek 1. Osoby korzystające z usług administracji publicznej za pomocą internetu w latach 2014–2018**

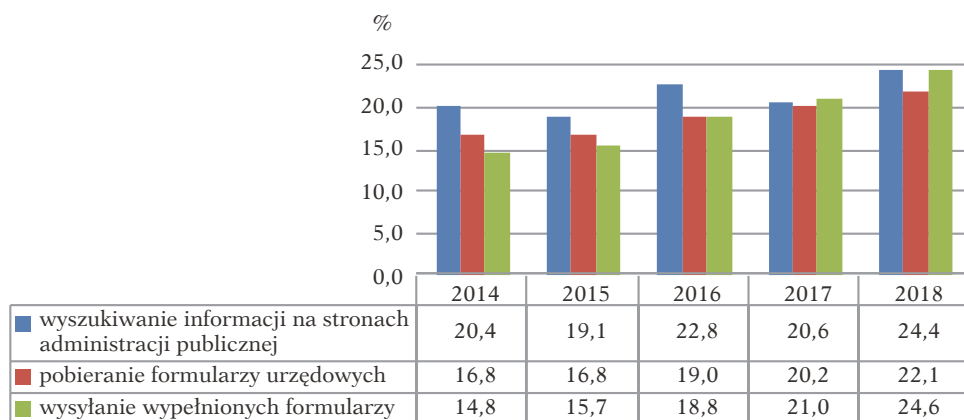
Źródło: opracowanie własne na podstawie *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce*, GUS, Warszawa 2018.

Analizując dane przedstawione na rysunku 1, można dostrzec, że po niewielkim spadku w 2015 r. w stosunku do roku poprzedniego, począwszy od 2016 r.

jest widoczny systematyczny wzrost osób w wieku od 16 do 74 lat korzystających z usług e-administracji. Biorąc pod uwagę skrajne lata okresu badawczego, odsetek osób kontaktujących się z administracją publiczną za pośrednictwem internetu zwiększył się o 8,6 p. proc., wzrósł bowiem z niespełna 27% w 2014 r. do 35,5% w 2018 r.

Polacy wchodzą w interakcję z e-administracją znacznie rzadziej niż obywatele pozostałych krajów członkowskich UE. Prym w tym zakresie wiedzie Dania, w której udział osób korzystających z usług publicznych za pośrednictwem internetu wyniósł w 2017 r. aż 89%<sup>16</sup>. Polacy najczęściej korzystają z usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną, aby złożyć e-deklaracje podatkowe, które odnoszą się do obowiązkowej czynności administracyjnej wykonywanej przez każdego podatnika<sup>17</sup>. W przypadku osób fizycznych jest to na ogół złożenie deklaracji PIT-37<sup>18</sup>. Wykorzystanie innych e-usług jest znacznie mniejsze, jednakże – wraz z pojawieniem się świadczenia Rodzina 500+ – systematycznie rośnie również liczba osób ubiegających się o nie za pośrednictwem internetu.

Rozpatruje się trzy rodzaje aktywności obywateli korzystających z usług e-administracji: w celu pobrania formularzy, a następnie składania wypełnionych wniosków, a także, aby pozyskać informacje, bardzo często kontaktowe (rysunek 2).



**Rysunek 2. Cel korzystania z usług e-administracji przez obywateli w latach 2014–2018**

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Spoleczeństwo informacyjne w Polsce*, GUS, Warszawa 2018.

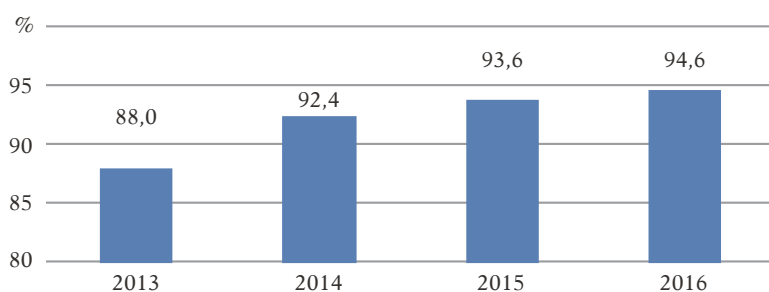
<sup>16</sup> ec.europa.eu/eurostat (data odczytu: 11.11.2018).

<sup>17</sup> Liczba dokumentów złożonych do systemu e-deklaracje wzrosła z 23,1 mln w 2014 r. do 70,5 mln w 2018 r., [www.finanse.mf.gov.pl](http://www.finanse.mf.gov.pl) (data odczytu: 11.11.2018).

<sup>18</sup> Liczba PIT-37 złożonych do systemu e-deklaracje wzrosła w latach 2014–2018 z 3,9 mln do 7,1 mln, [www.finanse.mf.gov.pl](http://www.finanse.mf.gov.pl) (data odczytu: 11.11.2018).

Z danych Eurostatu i GUS-u wynika, że pokrywają się preferencje obywateli Polski i obywateli pozostałych krajów członkowskich UE. Z danych przedstawionych na rysunku 2 wynika, że w kolejnych latach rośnie systematycznie grupa osób pobierających formularze urzędowe oraz odsyłających już wypełnione formularze. Odsetek osób pobierających formularze ze stron internetowych wzrósł o 5,3 p. proc. (z 16,8% w latach 2014–2015 do 22,1% w 2018 r.), natomiast wysyłających wypełnione dokumenty za pośrednictwem internetu zwiększył się znacznie bardziej, bo aż o 9,8 p. proc (z 14,8% w pierwszym roku do 24,6% w ostatnim roku objętym analizą). Rośnie również liczba osób korzystających z informacji publikowanych na stronach internetowych instytucji administracji publicznej (uwzględniając pierwszy i ostatni rok analizy wzrost wyniósł 4 p. proc).

Wśród barier korzystania z e-administracji przez obywateli są wskazywane: troska o bezpieczeństwo danych osobistych (11%), brak dostatecznych kompetencji cyfrowych (dotyczy to zwłaszcza wskazań przez osoby z niskim wykształceniem – 11%), problem z elektronicznym podpisem lub ID (3%) albo brak dostępności usługi (2%)<sup>19</sup>. Można zatem wysnuć wniosek, że wprowadzenie nowoczesnych usług e-administracji niekoniecznie wpłynie na masowe korzystanie z nich, dopóki nie zmaleje poziom wykluczenia cyfrowego przez część obywateli. Inną kwestią jest fakt, że mimo rosnącego uczestnictwa społeczeństwa w sieci internet, nadal 53% badanych osób wskazuje preferencje samodzielnego załatwiania spraw urzędowych (osobiście).



**Rysunek 3. Przedsiębiorstwa korzystające z usług e-administracji w latach 2013–2016**

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Spółczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2013–2017*, GUS, Warszawa 2017.

<sup>19</sup> K. Śledziwska, D. Zięba, *E-administracja w Polsce na tle Unii Europejskiej. Jak z niej (nie) korzystamy*, Digital Economy Lab UW, Warszawa 2016, s. 14.



Spośród licznych usług oferowanych przedsiębiorcom przez internet na szczególną uwagę zasługuje e-administracja, której wykorzystanie zostało przedstawione w następnej części artykułu. W pierwszej kolejności na rysunku 3 przedstawiono odsetek wszystkich przedsiębiorstw korzystających z usług e-administracji publicznej w latach 2013–2016<sup>20</sup>.

Z danych przedstawionych na rysunku 3 wynika, że z każdym kolejnym rokiem przedsiębiorcy coraz chętniej korzystają z usług e-administracji. W latach objętych analizą odsetek przedsiębiorców aktywnych w tym zakresie zwiększał się systematycznie, a uwzględniając skrajne lata badawcze, nastąpił wzrost o 6,6 p. proc. (z 88% w 2013 r. do 94,6% w 2016 r.). Zgodnie z deklaracją prawie 95% badanych przedsiębiorców skorzystało z usług e-urzędu przynajmniej raz. Jak wynika z badań Eurostatu, polscy przedsiębiorcy nie różnią się pod tym względem od przedsiębiorców z krajów Unii Europejskiej. Należy przy tym podkreślić, że wzrost korzystania z usług e-administracji przez przedsiębiorców niejednokrotnie wynika z wymuszeń ustawowych. Wszyscy płatnicy składek rozliczający składki za więcej niż 5 osób są zobowiązani bowiem do sporządzania dokumentacji ubezpieczeniowej w formie elektronicznej, podobnie deklaracje wyłącznie za pomocą środków komunikacji elektronicznej składają podatnicy, którzy zatrudniają powyżej 5 pracowników. Ponadto w celu uszczelnienia systemu podatkowego i przeciwdziałania luce podatkowej w VAT wdrożono jednolity plik kontrolny, który może być złożony wyłącznie w formie elektronicznej. Jednolity plik kontrolny obowiązuje wszystkich przedsiębiorców korzystających z programów komputerowych do prowadzenia księgowości podatkowej, przy czym obowiązek jego wysyłki został rozłożony w czasie, w zależności od rozmiarów prowadzonej działalności (duże podmioty – od 1 lipca 2016 r., małe i średnie od stycznia 2017 r., a mikroprzedsiębiorcy od stycznia 2018 r.).

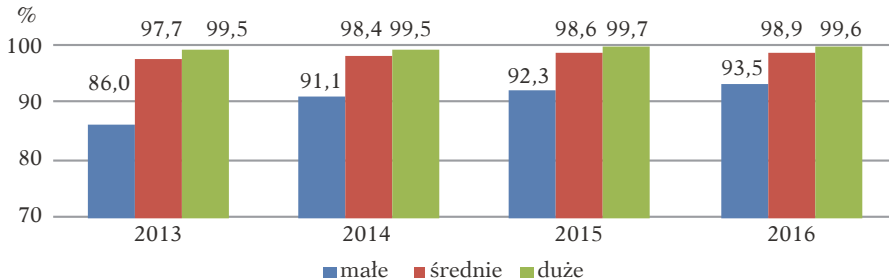
W dalszej kolejności przedstawiono wyniki badań dotyczące korzystania z usług e-administracji przez przedsiębiorstwa w zależności od ich wielkości (rysunek 4).

Jak wynika z rysunku 4, prawie wszystkie duże podmioty gospodarcze korzystają z usług e-administracji, w nieco mniejszym stopniu średnie przedsiębiorstwa, natomiast najmniejszą aktywność w tym zakresie wykazują małe jednostki gospodarcze. Niemniej jednak należy podkreślić, że podmioty sektora MSP coraz częściej wykorzystują internet w kontaktach z administracją publiczną. W wyniku systematycznego wzrostu, odsetek średnich przedsiębiorstw aktywnych w tym obszarze zwiększył z 97,7% w pierwszym roku objętym badaniem do

<sup>20</sup> Ostatnie dostępne badania z tego zakresu pochodzą z grudnia 2017 r.



98,9% w roku ostatnim, natomiast w przypadku małych jednostek gospodarczych wzrost ten był znacznie większy, bowiem wyniósł 7,5 p. proc (z 86% do 93,5%).



**Rysunek 4. Przedsiębiorstwa według klas wielkości korzystające z usług e-administracji w latach 2013–2016**

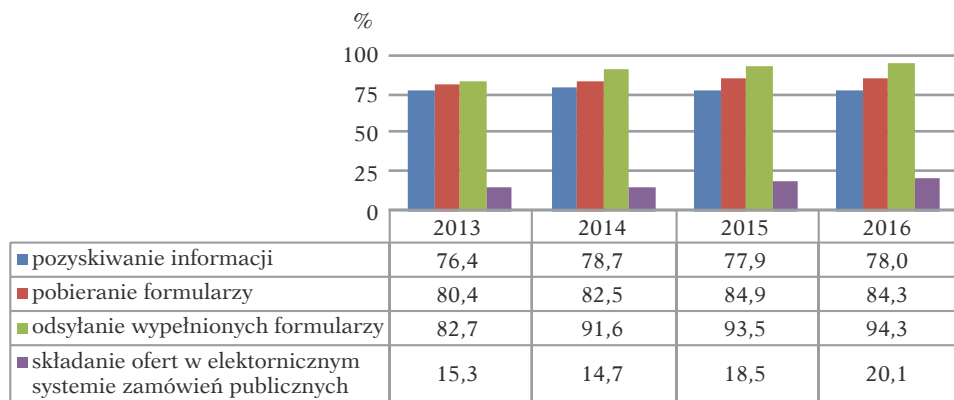
Źródło: opracowanie własne na podstawie *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2013–2017*, GUS, Warszawa 2017.

Przedsiębiorcy najczęściej używają internetu w celu odesłania wypełnionych uprzednio formularzy, przy czym w pierwszym roku objętym analizą 82,7% przedsiębiorstw skorzystało z tej możliwości, natomiast w 2016 r. udział ten zwiększył się aż do 94,3%. Wynika to niewątpliwie z faktu, że pobieranie formularzy ze stron internetowych (co deklaruje ponad 80% przedsiębiorstw), a następnie wypełnianie oraz wysyłanie dokumentów online pozwala znacznie zaoszczędzić czas (rysunek 5). Zanim polscy przedsiębiorcy zostali zobowiązani do wysyłania za pośrednictwem internetu JPK\_VAT, to zgodnie z badaniami Eurostatu wcześniej, w porównaniu z unijnymi przedsiębiorcami, wyraźnie częściej korzystali z elektronicznej wysyłki deklaracji składek społecznych, natomiast rzadziej tą drogą składali deklaracje VAT<sup>21</sup>.

Wielu przedsiębiorców, za pośrednictwem stron administracji publicznej, uzyskuje również niezbędne dla nich informacje (najmniejsze zainteresowanie przedsiębiorstw w tym obszarze odnotowano w 2013 r. – 76,4%, z kolei największe w roku następnym – 78,7%). Korzystanie ze stron instytucji publicznych pozwala nie tylko pozyskać wyszukiwane najczęściej dane kontaktowe, ale także umożliwia bieżące śledzenie zmian w przepisach i aktach prawnych. Z punktu widzenia przedsiębiorców istotnym aspektem usług e-administracji są elektroniczne zamówienia publiczne (e-przetargi). Składanie ofert w elektronicznym systemie zamówień publicznych w 2014 r. deklarowało 14,7% przedsiębiorstw, natomiast w 2016 r. nastąpił wzrost do ponad 20%. Korzystanie z publicznych

<sup>21</sup> K. Śledziwska, D. Zięba, *E-administracja...*, op. cit, s. 20–21.

przetargów elektronicznych wiąże się przede wszystkim z oszczędnością czasu, a także ze znacznie szybszym obiegiem informacji na skutek ograniczenia lub wyeliminowania dokumentów w formie papierowej. Warto również podkreślić, że przedsiębiorcy za pośrednictwem właściwych platform i systemów internetowych (przede wszystkim Biuletynu Informacji Publicznej) poszukują w internecie dokumentów przetargowych oraz ich specyfikacji.



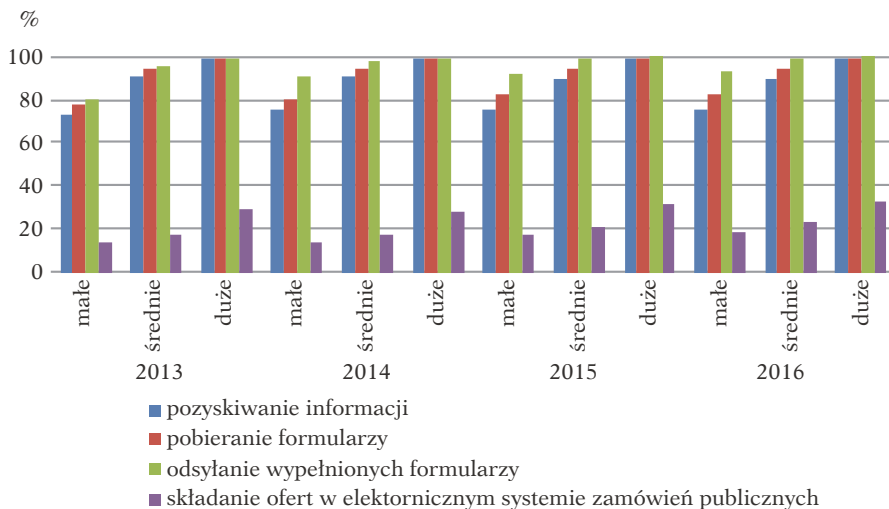
**Rysunek 5. Cele korzystania z usług e-administracji przez przedsiębiorstwa w latach 2013–2016**

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2013–2017*, GUS, Warszawa 2017.

Na rysunku 6 przedstawiono cele korzystania z usług administracji publicznej przez przedsiębiorstwa w latach 2013–2016 z podziałem na ich wielkość.

Prawie wszystkie duże przedsiębiorstwa korzystają z opcji pobierania, a następnie odsyłania wypełnionych formularzy za pośrednictwem internetu. Wysoki odsetek średnich przedsiębiorstw wysyła dokumenty online (95,5% w 2013 r., w roku kolejnym – 98,1%, a w ostatnim objętym badaniem – 98,8%), jednakże nieco mniej, bo średnio 94% z nich, pobiera formularze w ten sposób. Podobnie mali przedsiębiorcy znacznie częściej używają internetu do odesłania wypełnionych formularzy niż do ich pobrania (odpowiednio 80% wysyłających i 77,5% pobierających w 2013 r. oraz 93,3% i 81,9% w roku ostatnim). Ze względu na rozmiar prowadzonej działalności w największym stopniu z elektronicznych zamówień publicznych korzystają duże podmioty gospodarcze (udział wahał się od 28,5% w 2014 r. do 32,7% w 2016 r.), niemniej jednak coraz więcej przedsiębiorstw sektora MSP korzysta ze składania ofert w elektronicznym systemie zamówień publicznych (w ostatnim roku objętym badaniem 18,9%

małych przedsiębiorców korzystało z tej usługi e-administracji oraz 23,9% jednostek gospodarczych zatrudniających mniej niż 50 pracowników).



**Rysunek 6. Cele korzystania z usług e-administracji przez przedsiębiorstwa w latach 2013–2016 (w podziale ze względu na wielkość przedsiębiorstwa)**

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2013–2017*, GUS, Warszawa 2017.

#### 4. Podsumowanie i kierunki dalszych badań

Sprawna administracja publiczna jest niezbędna w rozwoju gospodarczym i społecznym. Niestety dzieje się tak, że aktywność obywateli w zakresie korzystania z e-administracji jest zauważalna w przypadku obowiązkowych czynności administracyjnych – przykładem jest tutaj wysoki wzrost składanych e-deklaracji. Wynika to z faktu, że ta usługa e-administracji jest łatwa w użyciu, obywatel oszczędza czas (nie musi składać osobistej wizyty w urzędzie) oraz wymaga od obywatela prostej i bezpłatnej metody uwierzytelniana. Obywatel ma obowiązek wysłać e-deklarację lub złożyć ją osobiście w urzędzie. Natomiast warty odnotowania jest fakt, że polscy przedsiębiorcy często używają kanału cyfrowego w relacjach z administracją. Pod tym względem nie różnią się oni od innych przedsiębiorców z Unii Europejskiej.

W krajach Unii Europejskiej społeczeństwo większość spraw urzędowych załatwia drogą internetową. Polacy jeszcze w ograniczonym zakresie korzystają

z rozwiązań administracji publicznej ze względu na ich niedoskonałość. Kluczowym zadaniem e-urzędów jest to, aby zminimalizować konieczność odbycia wizyty klienta w urzędzie do niezbędnego minimum. Ważne jest również, aby pamiętać o odpowiednim poziomie jakości tych usług. Rozwój e-administracji jest ważnym impulsem rozwojowym dla państwa, a jednocześnie pozwala zaoszczędzić czas obywateli, uprościć procedury i zmniejszyć koszty czynności administracyjnych.

Jak wynika z analizy przedstawionych danych, polscy obywatele chętnie korzystają z usług e-administracji, jeśli aplikacja jest łatwa w użyciu, daje korzyści w postaci zaoszczędzonego czasu oraz istnieje darmowy i łatwy sposób uwierzytelniania podanych danych. O tych czynnikach musi pamiętać rząd, wprowadzając kolejne aplikacje i systemy pozwalające korzystać z e-administracji. Cyfryzacja powinna ułatwić umówienie wizyty w przychodni, zapewnić lepszy dostęp do kultury, a także zwiększyć swobodę korzystania z informacji pochodzących od instytucji publicznych (dostęp do raportów, rejestrów, statystyk). Niewątpliwie internet staje się głównym kanałem komunikacji z administracją publiczną i warto inwestować w rozwój e-administracji. Mimo wielu negatywnych opinii warto zwrócić uwagę na fakt, że administracja publiczna się rozwija i z roku na rok rośnie liczba wprowadzanych usprawnień, co sprzyja chęci korzystania z e-usług przez obywateli. Faktem jest, że administracja publiczna znajduje się w okresie przejściowym – na drodze od tradycyjnej obsługi do obsługi elektronicznej. Przekształcenie tradycyjnego urzędu w e-urząd jest tylko kwestią czasu.

## Bibliografia

- Alzahrani L., Al-Karaghkoulis W., Weerakkody V., *Analysing the Critical Factors Influencing Trust in E-government Adoption from Citizens' Perspective: A Systematic Review and a Conceptual Framework*, „International Business Review” 2017, volume 26, Issue 1, s. 164–175.
- Cichoń S., Kokot-Stępień P., *Zarządzanie kosztami usług publicznych w administracji publicznej*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie” 2018, z. 30, s. 30.
- Jedlińska R., Rogowska B., *Rozwój e-administracji w Polsce*, „Ekonomiczne Problemy Usług” 2016, nr 123, s. 137–138.
- Kapler M., Piersiała L., *E-usługi w administracji publicznej*, „Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych” 2014, zeszyt 33, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, s. 196–197.

- Kapler M., Piersiala L., *Informatyzacja społeczeństwa, gospodarki i administracji. Plan zintegrowanej informatyzacji Państwa 2016*, „Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych” 2017, zeszyt 46, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, s. 93.
- Knop U., Cichoń S., *Technologie informacyjne w zarządzaniu w administracji publicznej*, „Przedsiębiorczość i Zarządzanie” 2017, tom XVIII, zeszyt 10, cz. 2, s. 150.
- Mapanoo Ma.E.D., Caballero J.M., *E-Government for Human Capability Development Program: An Implementation of G2E System for Enhanced Government Services*, 2018, MATEC Web Conf., Volume 189, 10005, DOI: <https://doi.org/10.1051/matec-conf/201818910005>.
- Spółeczeństwo informacyjne w Polsce*, GUS, Warszawa 2018.
- Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2013–2017*, GUS, Warszawa 2017.
- Śledziwska K., Zięba D., *E-administracja w Polsce na tle Unii Europejskiej. Jak z niej (nie) korzystamy*, Digital Economy Lab UW, Warszawa 2016, s. 3.

## Źródła internetowe

- [ec.europa.eu/eurostat](http://ec.europa.eu/eurostat) (data odczytu: 11.11.2018).
- [polskabezgotowkowa.pl/turzedy/#faq](http://polskabezgotowkowa.pl/turzedy/#faq) (data odczytu: 26.02.2019).
- [prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WMP20000220448](http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WMP20000220448) (data odczytu: 26.02.2019).
- [www.finanze.mf.gov.pl](http://www.finanze.mf.gov.pl) (data odczytu: 11.11.2018).
- [www.gov.pl/web/cyfryzacja/od-papierowej-do-cyfrowej-polski](http://www.gov.pl/web/cyfryzacja/od-papierowej-do-cyfrowej-polski) (data odczytu: 26.02.2019).
- [www.mpit.gov.pl/strony/strategia-na-rzecz-odpowiedzialnego-rozwoju/podstawy-rozwoju-polskiej-gospodarki/sprawne-panstwo/](http://www.mpit.gov.pl/strony/strategia-na-rzecz-odpowiedzialnego-rozwoju/podstawy-rozwoju-polskiej-gospodarki/sprawne-panstwo/) (data odczytu: 10.11.2018).

\* \* \*

## Analysis of the functioning of Information Technologies in public administration

### Abstract

E-administration aimed at increasing the efficiency of operations in administrative processes is an important tool to improve the quality of public services. The implementation of modern Information and Telecommunications Technologies in public administration improves the functioning of offices and increases the availability of more reliable forms of service provision. In the article, after the essence and history of the development of e-administration in Poland, the use of e-government services was assessed by both private individuals and entrepreneurs.

**Keywords:** e-government, public administration, e-services, management