

JOANNA DROBIAZGIEWICZ

Uniwersytet Szczeciński

## STAN ROZWOJU USŁUG E-ADMINISTRACJI W POLSCE

### Wprowadzenie

Jednym z podstawowych elementów rozwoju społeczeństwa informacyjnego jest stworzenie oraz doskonalenie koncepcji elektronicznej administracji. Dzięki nowoczesnym rozwiązaniom wykorzystującym technologie teleinformatyczne możliwe jest usprawnienie działania administracji publicznej i zwiększenie satysfakcji z usług administracji publicznej online, zarówno obywateli, jak i podmiotów biznesowych. Ponadto zastosowanie nowoczesnych technologii ICT pozwala na zwiększenie uczestnictwa obywatela w procesach demokratycznych.

Według Krajowej Izby Gospodarczej, elektroniczna administracja (*e-government*) wykorzystuje technologie informacyjne i komunikacyjne w powiązaniu ze zmianami natury organizacyjnej i zdobywaniem nowych umiejętności w celu usprawnienia zarządzania instytucjami administracji publicznej oraz poprawy świadczenia usług publicznych, a także w celu zaangażowania obywateli w procesy demokratyczne i wsparcia realizacji strategii państwowej<sup>1</sup>. Według OECD, *e-government* to wykorzystanie technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych, szczególnie Internetu jako narzędzia umożliwiającego lepsze administrowanie.

---

<sup>1</sup> *The e-Government Project Website*, OECD, Paris 2005, za M. Luterek, *E-government. System informacji publicznej*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010, s. 33.

W praktyce *e-government* obejmuje także usługi oferowane przez jednostki sektora budżetowego, które wychodzą poza szeroko rozumianą administrację publiczną. Są to na przykład usługi bibliotek publicznych, szkół wyższych lub służby zdrowia.

## 1. Priorytety rozwoju e-administracji

Jednym z dokumentów określających politykę państwa w odniesieniu do koncepcji rozwoju społeczeństwa informacyjnego, w tym również e-administracji, jest „Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego do roku 2013”. Został on przyjęty przez Radę Ministrów w grudniu 2008 roku. Strategia koncentruje się na trzech podstawowych aspektach: człowiek, gospodarka oraz państwo.

W obszarze „państwo” sformułowano następujące priorytety rozwoju e-administracji:

- udostępnienie szerokiego zakresu usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną;
- zwiększenie efektywności administracji publicznej przez wprowadzenie standaryzacji i interoperacyjności rozwiązań informatycznych;
- udostępnienie obywatelom, firmom i samorządom danych z rejestrów referencyjnych oraz innych informacji sektora publicznego w celu ich wykorzystania na rzecz rozbudowy oferty treści i usług;
- wsparcie rozwoju usług o zasięgu paneuropejskim oraz wzajemnego uznawania rozwiązań i narzędzi teleinformatycznych<sup>2</sup>.

Komisja Europejska określiła 20 podstawowych usług administracji publicznej online świadczonych dla obywateli oraz przedsiębiorstw. W Polsce zgodnie z Planem Informatyzacji Państwa wyróżniono 28 usług priorytetowych.

Jednym z najważniejszych działań w zakresie rozwoju usług administracji publicznej online jest stworzenie elektronicznej platformy e-PUAP. Jest to portal administracyjny, który docelowo ma umożliwić korzystanie klientom indywidualnym oraz firmom lub instytucjom z usług elektronicznych oferowanych przez jednostki administracji rządowej i samorządowej. Należy także stworzyć teleinformatyczną sieć administracji publicznej, umożliwiając sprawne przesyłanie dokumentów i informacji między poszczególnymi urzędami.

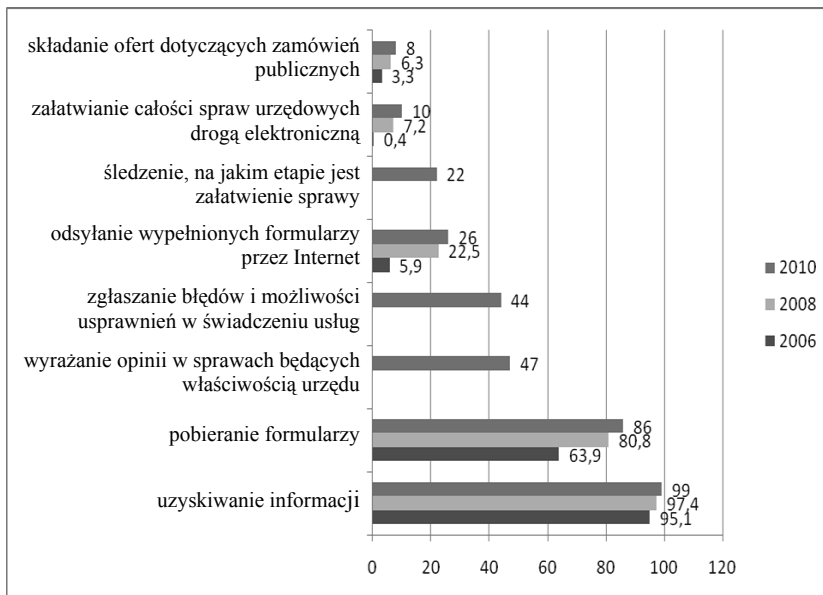
---

<sup>2</sup> *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, grudzień 2008, <http://www.mswia.gov.pl/strategia/>.

Realizacja przedstawionych założeń wymaga wdrożenia wielu szczegółowych projektów i zmian w zakresie przepisów prawnych.

## 2. Stopień zaawansowania rozwoju usług administracji publicznej online w Polsce

O tempie rozwoju *e-government* świadczy między innymi stopień dostępności usług administracji publicznej drogą elektroniczną. Niestety usługi administracji publicznej online nadal świadczone są w niewielkim stopniu. Głównie dotyczą możliwości uzyskiwania informacji i pobierania formularzy ze stron internetowych. Udogodnienia i usługi dostępne przez Internet dla interesantów w latach 2006–2010 przedstawiono na rysunku 1.



Rys. 1. Dostępność usług publicznych przez Internet w latach 2006–2010 (dane w %)

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Stan informatyzacji administracji publicznej w Polsce w 2008 r.*, Raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa, lipiec 2009; *Spoleczeństwo informacyjne w liczbach 2010*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Departament Społeczeństwa Informacyjnego, Warszawa 2010, [www.mswia.gov.pl](http://www.mswia.gov.pl).

W 2010 roku 99% urzędów oferowało swoim interesantom możliwość uzyskania informacji o usługach na swoich stronach internetowych. Wzrasta liczba stron urzędów, które oferują możliwość pobierania formularzy (z 64% w 2007 r. do 86% w 2010 r.). W 2010 roku w 26% urzędów można było odesłać wypełnione formularze przez Internet. W tym samym roku możliwość załatwienia wszystkich spraw drogą elektroniczną oferowało tylko 10% urzędów.

W 2010 roku najczęściej dostępne na stronach internetowych procedury związane były z uzyskaniem dowodu osobistego, rejestracją przedsiębiorstw, zamówieniami publicznymi, składaniem deklaracji podatkowej przez osoby fizyczne oraz ze zmianą zameldowania.

Załatwienie wyżej wymienionych spraw w większości ograniczało się do uzyskania informacji dostępnych na stronie urzędu lub pobrania formularza przez Internet. Najczęściej pobierane formularze pozwalały uzyskać dowód tożsamości oraz złożyć deklarację podatkową przez osoby fizyczne. Pełna realizacja usługi dla obywatela drogą elektroniczną była w 2010 roku zjawiskiem sporadycznym, a możliwa była w przypadku rozliczenia podatku PIT.

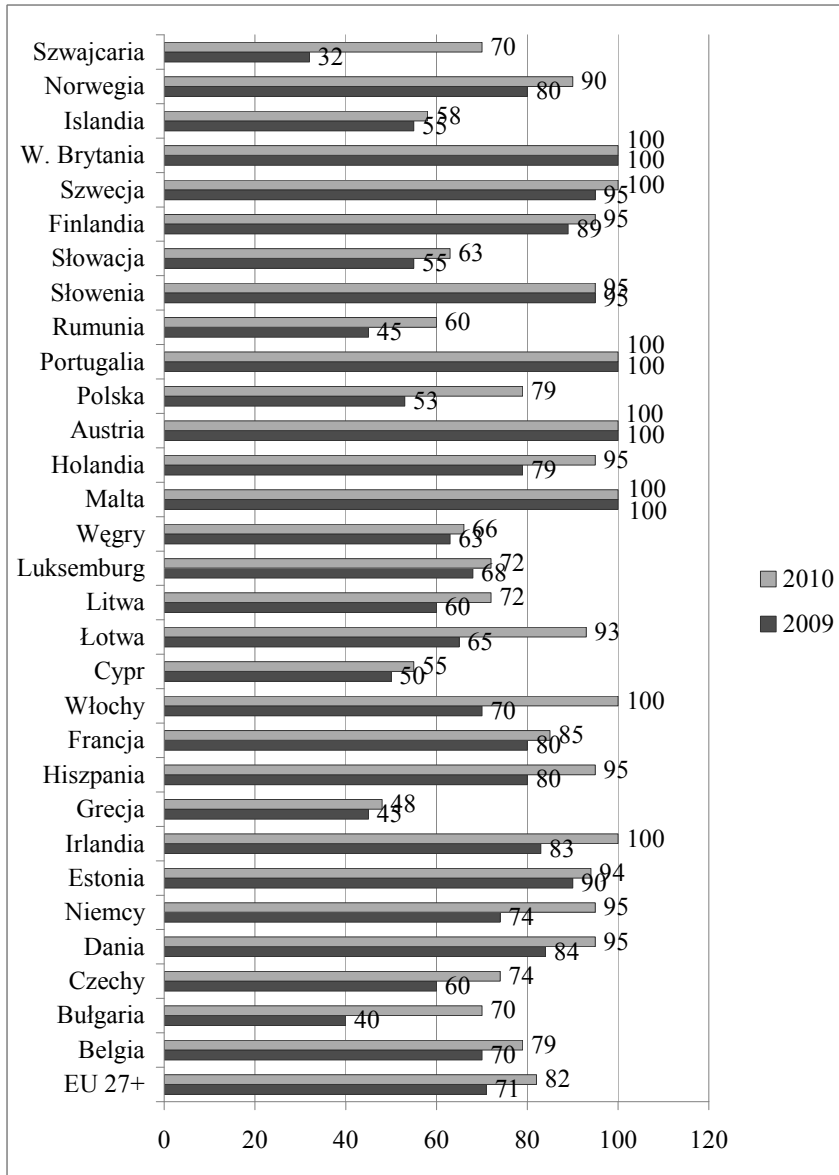
Według ostatniego raportu *Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action. 9th Benchmark Measurement* ogłoszonego przez Komisję Europejską są już gotowe fundamenty pod budowę elektronicznej administracji publicznej we wszystkich państwach Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Europejczycy w coraz większym stopniu korzystają z usług administracji publicznej online. Według raportu, w 2010 roku średnio 82% z 20 podstawowych usług publicznych w krajach należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego było w całości świadczonych drogą elektroniczną.

Austria, Malta, Portugalia, Wielka Brytania, Szwecja i Włochy są liderami w zakresie dostępności usług *e-government*. W krajach tych wszystkie z podstawowych usług e-administracji dostępne są drogą elektroniczną.

Na 32 badane w rankingu kraje<sup>3</sup> w zakresie pełnej dostępności usług administracji publicznej online Polska zajęła 19. miejsce, co jest dobrym wynikiem w porównaniu z poprzednim rokiem, w którym uplasowała się na 25. miejscu. Polska zanotowała duży przyrost wskaźnika dostępności podstawowych 20 usług e-administracji w roku 2010 w stosunku do roku 2009. Jest to jednak nadal wartość poniżej średniej unijnej. W 2010 roku wskaźnik dostępności usług e-administracji w Polsce wyniósł 79%. Polska znalazła się wśród 5 krajów o największym

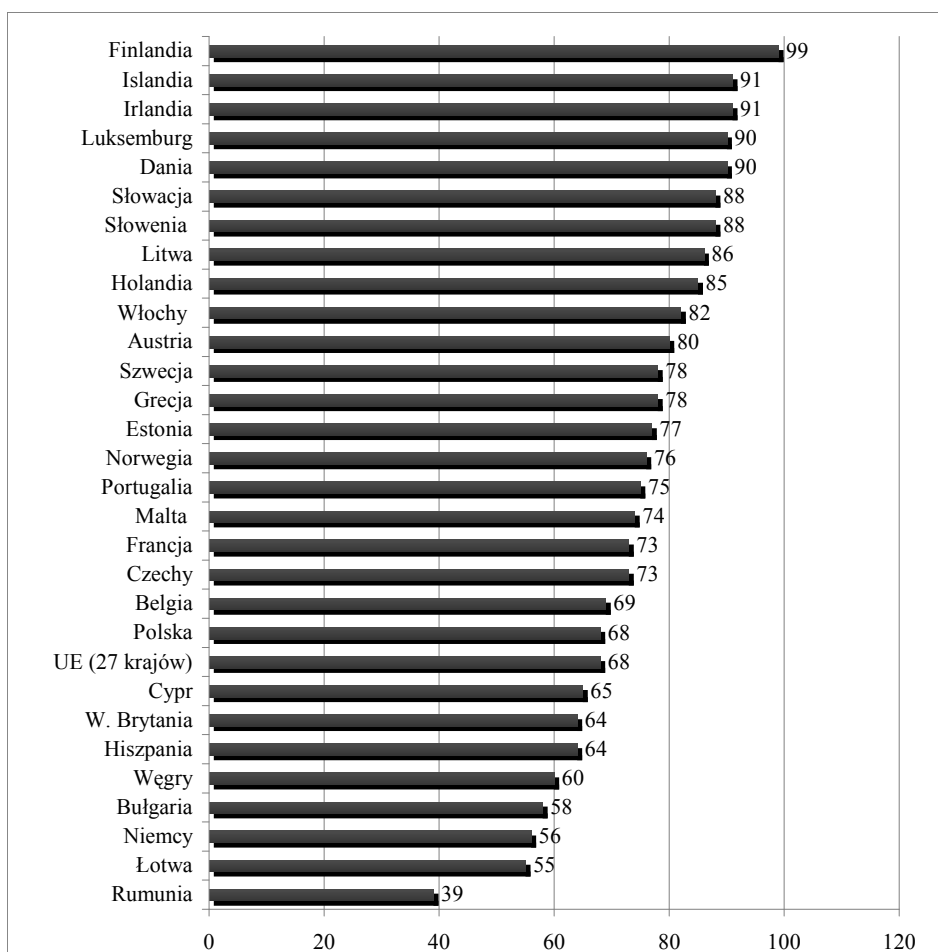
<sup>3</sup> W ranking wzięło udział 27 krajów Unii Europejskiej oraz Chorwacja, Islandia, Norwegia, Szwajcaria i Turcja.

potencjale w zakresie użyteczności informacji dostępnych na stronach i portalach zawierających usługi publiczne. Wskaźnik dostępności podstawowych usług administracji publicznej online zaprezentowano na rysunku 2.



Rys. 2. Wskaźnik dostępności usług e-administracji w krajach europejskich w latach 2009–2010

Źródło: Komisja Europejska, <http://ec.europa.eu/>.



Rys. 3. Odsetek przedsiębiorstw korzystających z Internetu w kontaktach z administracją publiczną w 2009 roku

Źródło: *European Commission Directorate General for Information Society and Media, Smarter, Faster, Better eGovernment, 8th eGovernment Benchmark Measurement | November 2009, s. 4, [http://ec.europa.eu/information\\_society/europe/i2010/benchmarking/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/benchmarking/index_en.htm)*

Mimo że niewiele jeszcze usług administracji publicznej online jest pełni dostępnych drogą elektroniczną, to przedsiębiorstwa w dużym stopniu korzystały z Internetu w kontaktach z administracją. Takich firm było w 2009 roku 68%, co daje rezultat na poziomie średniej unijnej. Zdecydowanym liderem w tej dziedzinie jest Finlandia (98%). Zwraca uwagę również Austria, w której podstawowe usługi administracji publicznej online wdrożone są w 100%, a z takiej formy usług korzysta tylko 80% firm i 39% mieszkańców. Odsetek firm korzystających z Internetu w kontaktach z administracją publiczną w krajach europejskich w 2009 roku przedstawiono na rysunku 3.

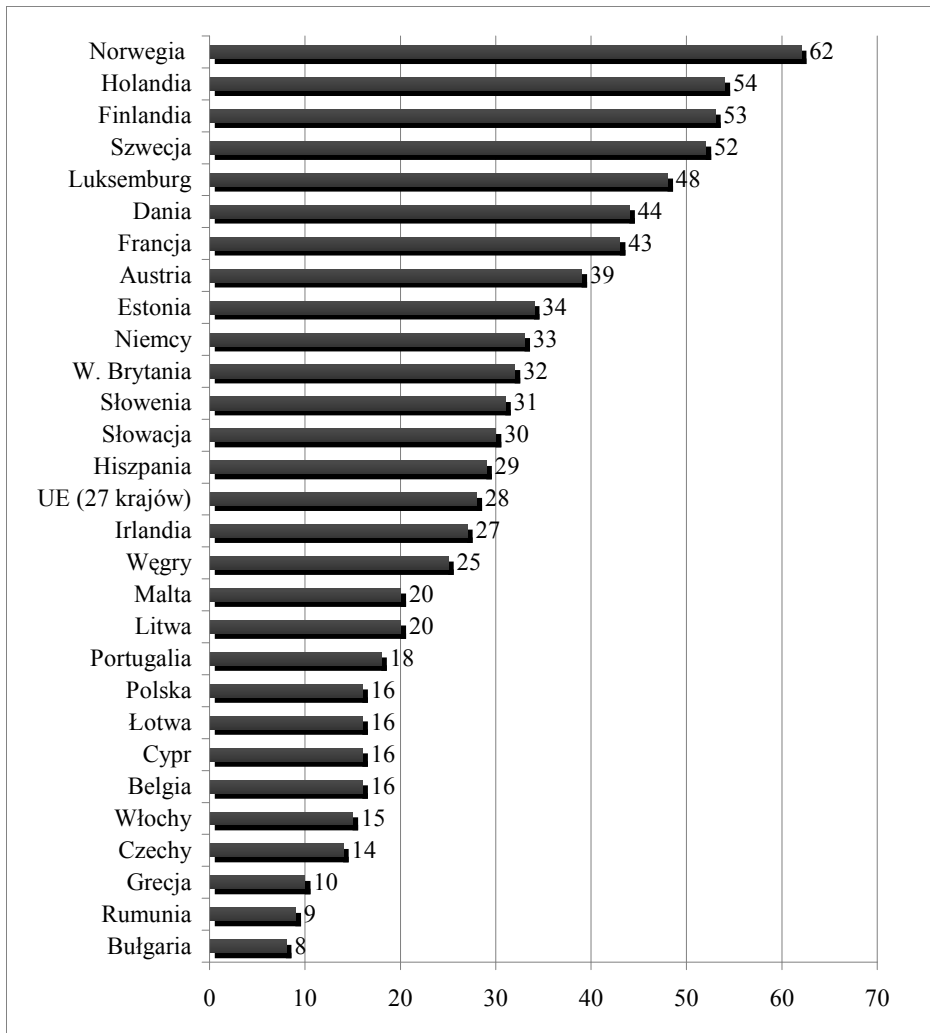
Liczba obywateli w Polsce, którzy korzystają z usług administracji publicznej online, jest nadal niewielka, mimo że w ostatnich latach znacznie zwiększył się dostęp do Internetu. Jest to spowodowane przede wszystkim zbyt ubogą ofertą usług, jakie mogą być realizowane drogą elektroniczną. Na rysunku 4 przedstawiono odsetek osób korzystających z usług e-administracji w poszczególnych państwach europejskich.

W 2009 roku z usług e-administracji w Polsce korzystało 16% obywateli. W większości były to osoby z wyższym wykształceniem oraz osoby pracujące na własny rachunek. Najrzadziej z tego typu usług korzystali emeryci, renciści i rolnicy.

Wśród usług e-administracji Unia Europejska szczególną uwagę zwraca na usługę elektronicznych zamówień publicznych *eProcurement*, co wyrażone jest w specjalnie opracowanym raporcie. Wskaźnik dostępności elektronicznych zamówień publicznych dla Europejskiego Obszaru Gospodarczego pod względem widoczności elektronicznego zamówienia publicznego na stronie internetowej urzędu wynosił w 2010 roku 71% (w roku poprzednim było to 56%). W Polsce wskaźnik ten wyniósł 75%, co plasowało nas powyżej średniej<sup>4</sup>. Jednak mając na uwadze wszystkie fazy usługi elektronicznych zamówień publicznych, czyli publikację informacji na stronie internetowej, zgłoszenie oferty online oraz wybór dostawcy, wskaźnik ten wynosi już tylko 67%, przy średniej w analizowanych państwach na poziomie 72%<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> *European Commission Directorate General for Information Society and Media, Smarter, Faster, Better eGovernment, 8th eGovernment Benchmark Measurement* | November 2009, s. 4, [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/benchmarking/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/benchmarking/index_en.htm).

<sup>5</sup> *Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action. 9th Benchmark Measurement*, grudzień 2010, Raport generalny na zlecenie Komisji Europejskiej, [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu).



Rys. 4. Odsetek osób w wieku 16–74 lat korzystających w kontaktach z administracją publiczną z Internetu

Źródło: *European Commission Directorate General for Information Society...*



## Podsumowanie

W ostatnich latach widać postępy rozwoju poziomu e-administracji w Polsce. Jednak tempo przemian jest jeszcze mało satysfakcjonujące w stosunku do innych państw europejskich. Według raportu Komisji Europejskiej, stopień dostępności usług administracji publicznej online wynosi 79%. Jednak większości z tych usług nie można zrealizować w całości drogą elektroniczną.

## Literatura

*Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action. 9th Benchmark Measurement*, December 2010, Raport generalny na zlecenie Komisji Europejskiej, [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu).

*European Commission Directorate General for Information Society and Media, Smarter, Faster, Better eGovernment, 8th eGovernment Benchmark Measurement* | November 2009, [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/benchmarking/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/benchmarking/index_en.htm).

Krajowa Izba Gospodarcza, [http://www.kig.pl/index.php?page=ShowObject&object\\_name=Elektroniczna-administracja](http://www.kig.pl/index.php?page=ShowObject&object_name=Elektroniczna-administracja).

Luterek M., *E-government. System informacji publicznej*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010. *Spółeczeństwo informacyjne w liczbach 2010*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Departament Społeczeństwa Informacyjnego, Warszawa 2010, [www.mswia.gov.pl](http://www.mswia.gov.pl).

*Stan informatyzacji administracji publicznej w Polsce w 2008 r.*, Raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa, lipiec 2009, [www.mswia.gov.pl](http://www.mswia.gov.pl).

*Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, grudzień 2008, <http://www.mswia.gov.pl/strategia/>.

*The e-Government Project Website*, OECD, Paris 2005.

**LEVEL OF DEVELOPMENT OF ELECTRONIC PUBLIC SERVICES  
IN POLAND****Summary**

With 79%, Poland's full online availability is below the EU average of 82%. In the full online availability ranking, Poland now ranks 19th out of the 32 measured countries. The online availability and sophistication of services for businesses is relatively high. Usage by citizens is still too low in comparison with the EU average.

*Translated by Joanna Drobiazgiewicz*