

# POZIOM ROZWOJU E-GOVERNMENT W POLSCE

**Janina Banasikowska, Paweł Banasikowski**

## **Wprowadzenie**

Powstanie interaktywnej administracji publicznej ma coraz większy wpływ na jakość życia społeczeństwa i rozwój podmiotów gospodarczych zarówno w skali regionalnej, jak i globalnej. Widoczne są zmiany zachowań mieszkańców danego obszaru, zarządzanego przez e-Administrację (*e-Government*), zwiększa się konkurencyjność małych i średnich firm, zmniejszają się koszty administrowania.

W dobie Internetu oraz rozwoju technologii komunikacyjnej i informacyjnej następuje przekształcenie „papierowej” administracji w system wygodnych, elektronicznych usług administracyjnych.

Obecnie w większości krajów UE obywatele kontaktują się z urzędami i instytucjami państwowymi drogą internetową. W Polsce tylko niektóre usługi są realizowane tą drogą, dlatego naszą administrację publiczną czekają duże zmiany. Głównym celem e-Government jest umożliwienie obywatelowi załatwienie poprzez Internet swoich spraw administracyjnych – przez całą dobę i przez siedem dni w tygodniu [Żygu04].

## **Definicje i istota e-Government**

Administracja publiczna jest to zespół działań, czynności i przedsięwzięć organizacyjnych i wykonawczych, prowadzonych na rzecz realizacji interesu publicznego przez różne podmioty, organy i instytucje, na podstawie ustawy i w określonych prawem formach.

Administracja publiczna może być rozumiana zarówno jako aparat wykonawczy państwa, czyli odpowiednie struktury powołane do realizacji zadań państwa lub jego funkcji, jak i działania mające na celu organizowanie warunków oraz zasad kształtowania stosunków społecznych, realizowanych przy zastosowaniu procedur prawnych [IzKu04].

Administracja publiczna są to organy administracji wraz z obsługującymi je urzędami, których działalność obejmuje niemal wszystkie dziedziny życia, np. handel, szkolnictwo, kultura, budownictwo mieszkaniowe, transport kolejowy i miejski, ochrona środowiska itp. Administracja publiczna dzieli się na administrację rządową (państwową) oraz administrację samorządową [SmMS06].

Zgodnie z definicją Komisji Europejskiej e-Government jest to „[...] wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT) w administracji publicznej w ścisłym połączeniu z niezbędną zmianą organizacyjną i nowymi umiejętnościami służb publicznych w tym celu, aby poprawić jakość świadczonych przez administrację usług oraz uczynić bardziej efektywnym proces demokratycznej legitymizacji sprawowania polityki” [Bogu05].

Zasadnicza różnica między tradycyjną administracją a e-Government polega na zamianie roli administracji z organu sprawowania władzy nad obywatelem na instytucję świadczącą usługi administracyjne. Usługi ad-

ministracyjne, a także zasoby informacji publicznej dostępne są z komputera w dowolnym miejscu, jak i z dowolnego urządzenia umożliwiającego dostęp do Internetu.

Zasady działania tradycyjnej administracji, jak i e-Government powinny być zgodne z przepisami zawartymi w KPA (Dz.U. Nr 30 poz. 168, z dnia 14 czerwca 1960 r.) oraz ustawą o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz.U. Nr 38 poz. 1, z dnia 14 lipca 1983 r.).

Dla budowania w Polsce e-Government, sejm RP przyjął szereg istotnych ustaw:

- o dostępie do informacji publicznej, wprowadzającą Biuletyn Informacji Publicznej (Dz.U. nr 112 poz. 1198, z dnia 6 września 2001 r.).
- o podpisie elektronicznym (Dz.U. nr 130 poz. 1450, z dnia 18 września 2001 r.).
- o informatyzacji (Dz.U. Nr 64 poz. 565, z dnia 17 lutego 2005 r.) [Butk06].

Pełny interaktywny e-Government będzie wymagał wielu uregulowań prawnych. Wymagania, jakie wprowadziły dla dokumentów elektronicznych w e-Administracji publicznej rozporządzenia wydane na podstawie delegacji z powyższych ustaw, dotyczą zasad tworzenia formularzy elektronicznych, sposobu realizacji urzędowego poświadczenia odbioru (UPO), warunków doręczania dokumentów elektronicznych (elektroniczna skrzynka podawcza), obowiązujących formatów dokumentów elektronicznych i formatów podpisu elektronicznego wymaganych do podpisywania podań i innych dokumentów elektronicznych w trybie KPA.

Najważniejsze rodzaje usług, jakie ma realizować e-Government przedstawia tabela 1.

tabela 1.

Podstawowe usługi administracyjne	
20 podstawowych usług administracyjnych	
Osoby prywatne	Firmy
Służba zdrowia	Obowiązkowe ubezpieczenia społeczne
Świadczenia społeczne	Podatek od przedsiębiorstw
Pozwolenie na budowę	Podatek VAT
Policja - obsługa zgłoszeń	Rejestracja firmy
Rejestracja samochodów	Zgłoszenie do GUS
Dokumenty tożsamości	Deklaracja celna
Pośrednictwo pracy	Zezwolenie ochrony środowiska
Informacje o zmianie miejsca pobytu	Zamówienia publiczne
Biblioteki publiczne	
Akty stanu cywilnego	
Podatek od osób fizycznych	
Rejestracja na wyższe uczelnie	

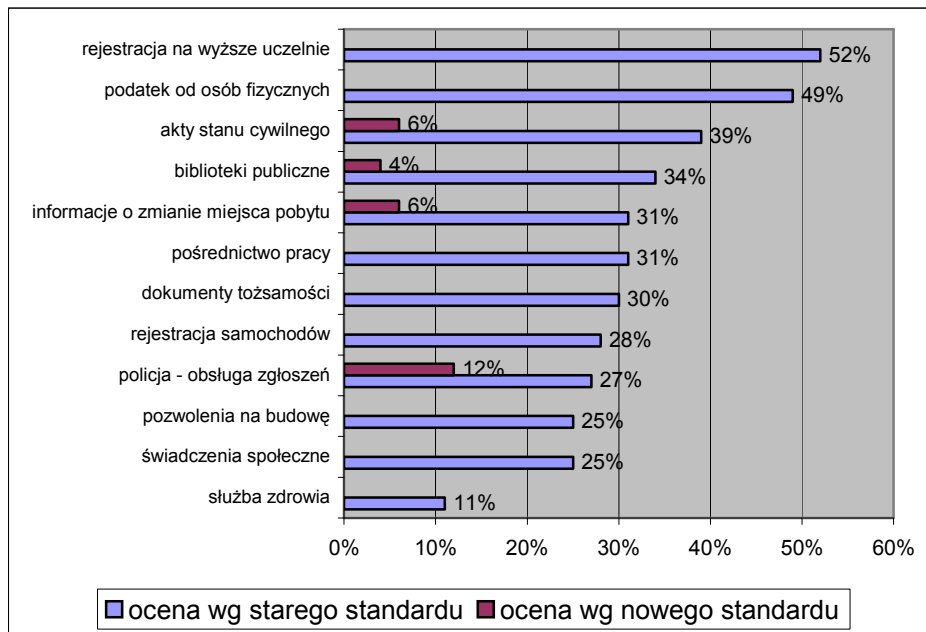
Źródło: Opracowanie własne na podstawie [WWW1; Bana08]

### Poziom rozwoju usług e-Government w Polsce

Poniżej przedstawiona zostanie analiza poziomu rozwoju e-usług publicznych dla osób prywatnych. Zebrane dane przedstawia rysunek 1.

Stan rozwoju e-usług publicznych dla obywateli w Polsce kształtuje się na poziomie 31%. Natomiast uwzględniając nowy standard oceny rozwoju usług e-Government (całkowita realizacja online), wskaźnik ten wynosi 2%, co w praktyce oznacza, że jedynie 2% usług publicznych dla obywateli jest w pełni dostępnych online. Rozwój e-usług publicznych dla obywateli mierzalny jest tylko w przypadku czterech usług, a mianowicie: bibliotek publicznych (4%), aktów stanu cywilnego (6%), informacji o zmianie miejsca pobytu (6%) oraz policji – obsługa zgłoszeń (12%). W

przypadku pozostałych ośmiu badanych usług stopień rozwoju wyniósł 0%.



Rys. 1. Stopień rozwoju poszczególnych e-usług dla obywateli w Polsce  
Źródło: Opracowanie własne na podstawie zebranych wyników badań [WWW1]

Wskaźniki rozwoju znacząco wyższe niż wartość średnia (31%) osiągnęły takie usługi, jak rejestracja na wyższe uczelnie (52%) oraz podatek od osób fizycznych (49%). Usługą o najniższym poziomie rozwoju okazała się usługa - służba zdrowia (11%). Wskaźnik rozwoju pozostałych usług wyniósł od 25% do 39%.

Najwyższy stopień rozwoju usług publicznych świadczonych online występuje w województwach: pomorskim (44%), kujawsko-pomorskim (44%), lubuskim (39%) i małopolskim (38%), najniższy zaś ma miejsce

w województwach: warmińsko-mazurskim (18%), wielkopolskim (22%), podlaskim (26%) i zachodniopomorskim (26%).

Rozwój dostępności e-usług publicznych odnotowany został jedynie w czterech województwach, a mianowicie: w województwie pomorskim (17%), kujawsko-pomorskim (8%), śląskim (8%) i dolnośląskim (4%).

Przedstawione wyniki badań stanu rozwoju e-usług publicznych dla obywateli w Polsce wskazują, że szczególną uwagę należy skierować na usługi o najniższym stopniu rozwoju. Należy dążyć do wyrównania poziomu e-usług publicznych dla obywateli w Polsce (31%) z e-usługami publicznymi dla osób prawnych (43%).

Stopień rozwoju e-usług dla obywateli Europy Zachodniej osiągnął 58%, natomiast w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych - 94%, pośrednictwa pracy - 94% czy świadczeń społecznych - 66%. Jednakże należy podkreślić, że istnieją już obszary, w których Polska osiągnęła stopień rozwoju zbliżony do Europy Zachodniej, na przykład w zakresie rejestracji na wyższe uczelnie - 60% (Polska - 52%). [WWW1; Bana08].

### **Analiza jakości wybranych portali administracji publicznej**

Badania zostały przeprowadzone na 16 portalach internetowych urzędów miast wojewódzkich i oceniono je według pięciu kryteriów:

1. Kontakt z instytucją,
2. Struktura i wygląd serwisu,
3. Nawigacja,
4. Estetyka,
5. Ogólna ocena serwisu.

Portale były przeglądane w internetowej przeglądarce Internet Explorer 6.0 w rozdzielczości 1152 na 864. Każde kryterium składało się z kilku podrzędnych pytań. Przy odpowiedzi na zadane pytanie stawiano literę T lub N, gdzie T oznacza tak, N oznacza nie. Maksymalnie każdy z serwisów mógł uzyskać 21 punktów. Sumę punktów przeliczono na procenty korzystając z wzoru „(A/B) x 100%”, gdzie A to suma punktów uzyskanych we wszystkich kategoriach, B to suma wszystkich punktów możliwych do uzyskania przez analizowane serwisy.

Ocenie zostały poddane wojewódzkie serwisy internetowe urzędów miast: Opola ([www.opole.pl](http://www.opole.pl)), Katowic ([www.um.katowice.pl](http://www.um.katowice.pl)), Krakowa ([www.krakow.pl](http://www.krakow.pl)), Poznania ([www.poznan.pl](http://www.poznan.pl)), Kielc ([www.um.kielce.pl](http://www.um.kielce.pl)), Rzeszowa ([www.rzeszow.pl](http://www.rzeszow.pl)), Wrocławia ([www.wroclaw.pl](http://www.wroclaw.pl)), Lublina ([www.um.lublin.pl](http://www.um.lublin.pl)), Łodzi ([www.uml.lodz.pl](http://www.uml.lodz.pl)), Gorzowa Wielkopolskiego ([www.gorzow.pl](http://www.gorzow.pl)), Warszawy ([www.um.warszawa.pl](http://www.um.warszawa.pl)), Bydgoszczy ([www.bydgoszcz.pl](http://www.bydgoszcz.pl)), Szczecina ([www.szczecin.pl](http://www.szczecin.pl)), Białegostoku ([www.bialystok.pl](http://www.bialystok.pl)), Olsztyna ([www.um.olsztyn.pl](http://www.um.olsztyn.pl)), i Gdańska ([www.gdansk.pl](http://www.gdansk.pl)). Serwisy internetowe były przeglądane i oceniane w 2007 roku i mogły ulec zmianie.

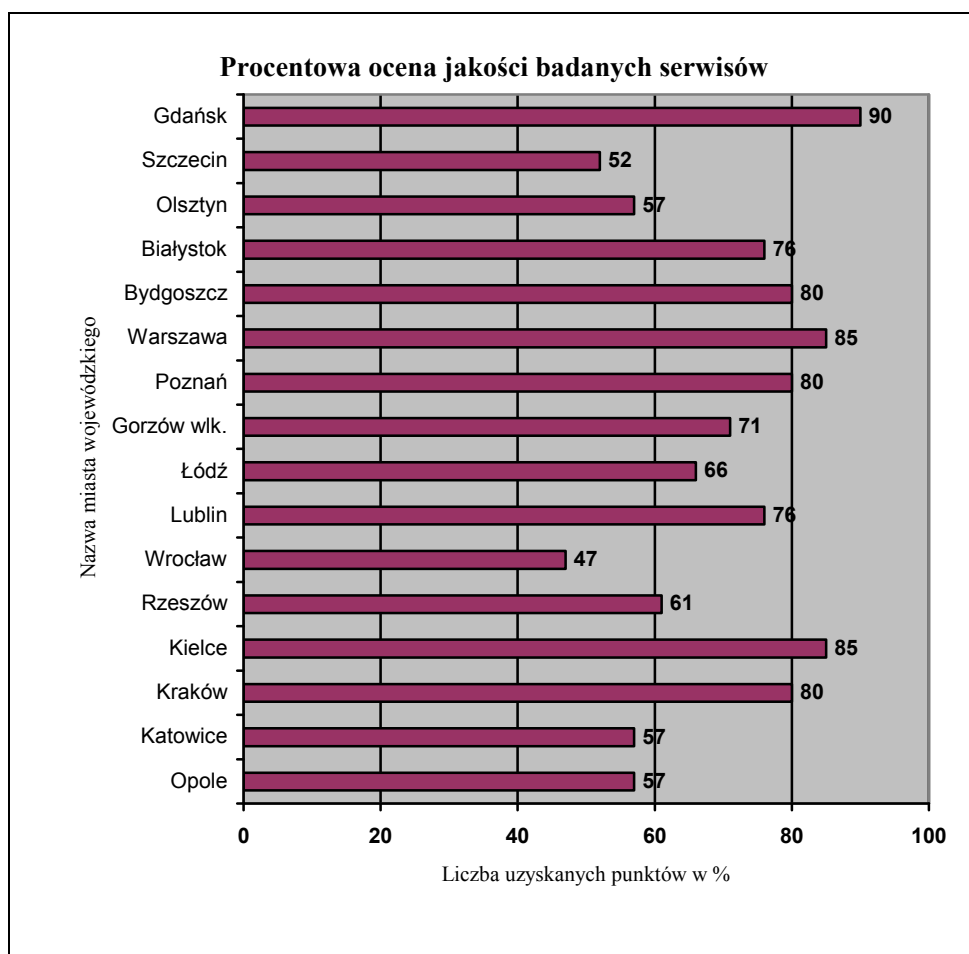
Zebrane wyniki badań przekształcono na wartości procentowe i zilustrowano na rysunku 2.

W podsumowaniu wyników należy stwierdzić, że najlepszy wynik osiągnął serwis urzędu miasta Gdańsk, który zdobył aż 19 punktów, czyli 90% możliwych do uzyskania (Rys 2.).

Jednym z pojawiających się błędów w badanych serwisach jest brak kontaktowych formularzy WWW, które dają możliwość wysyłania wiadomości bez konieczności korzystania z programów do obsługi poczty.

Struktura i wygląd serwisów WWW w większości nie budzi żadnych zastrzeżeń. Kilka serwisów posiada złą strukturę, obszerne i szczegółowe informacje, co może prowadzić do dezinformacji.

Ważne jest także umieszczenie mapy witryny. Z pośród 16 badanych serwisów 9 posiadało mapę lub indeks stron. Należy również dodać, iż większość serwisów nie posiada nawigacji na każdej stronie.



Rys. 2. Procentowa ocena jakości badanych serwisów

Źródło: Opracowanie własne



## **Zakończenie**

Badania wykazują, że obecny stan rozwoju e-Government w kraju nie jest zadawalający. Polska niestety znajduje się poniżej przeciętnego poziomu europejskiego w zakresie infrastruktury informatycznej i rozwoju e-usług. Jednym z głównych problemów jest brak standardów wymiany danych. Obecne działania związane z standaryzacją i interoperacyjnością mają doprowadzić do współdziałania systemów, otwartości rynku, produktów i usług. Mają także sprzyjać utrzymaniu wysokiego poziomu bezpieczeństwa informacji i zaufania do e-usług.

Istotne znaczenie dla rozwoju e-Administracji ma dostępność informacji zawartych na stronach internetowych instytucji publicznych w innych językach niż tylko w języku polskim. Przyjmuje się, iż informacje udostępniane w innych językach pomogą w przyciągnięciu m.in. nowych inwestycji, zwiększą zainteresowanie krajem [Butk06].

Dzięki e-usługom załatwienie jakiegokolwiek urzędowej sprawy będzie możliwe 24 godziny na dobę, z dowolnego miejsca na świecie, z wykorzystaniem ogromnej różnorodności urzędzeń dostępu do stron portali internetowych. Bardzo ważnym zadaniem jest realizacja interoperacyjności e-Administracji. Jest to warunek niezbędny do powstania paneuropejskich e-usług w Unii Europejskiej.

## **Literatura**

- [Bana07] e-Government i jego perspektywy rozwoju w Polsce. W: Komputerowo Zintegrowane Zarządzanie, redakcja Knosala R., Poskie Towarzystwo Zarządzania Produkcją, Opole 2008.

- [Bogu05] e-Government w Unii Europejskiej, Administracja 2005. nr 1.
- [Butk06] Butkiewicz M.: Internet w instytucjach publicznych. Zagadnienia prawne, Difin, Warszawa 2006.
- [IzKu04] Izdebski H., Kulesza M.: Administracja publiczna - zagadnienia ogólne, LIBER, Warszawa 2004.
- {SmMS06} Smutek Z., Maleska Z., Surmacz B.: Wiedza o społeczeństwie, Operon, Gdynia 2006.
- [Żygu04] Żygulski W.: e-Government– rozwiązanie przyszłości, WV Marketing Sp. z o.o. nr 10, marzec 2004.
- [WWW1] [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com); Capgemini: Online Availability of Public Services: Ho is Europe Progressing. Web Based Survey on Electronic Public Services. Report of the 6 th Measurement, June 2006.

#### Informacje o autorach

dr inż. Janina Banasikowska  
Katedra Informatyki  
Akademia Ekonomiczna  
ul. Bogucicka 3  
40-226 Katowice – Polska  
Numer telefonu (fax) +48/32/2577277  
e-mail: [jbanasik@ae.katowice.pl](mailto:jbanasik@ae.katowice.pl)  
mgr inż. Paweł Banasikowski  
Katedra Statystyki i Ekonometrii  
WSZiNS  
43-100 Tychy  
Al. Niepodległości 32  
e-mail: [pbanasik@interia.pl](mailto:pbanasik@interia.pl)