



ASM - CENTRUM BADAŃ I ANALIZ RYNKU

DZIAŁ BADAŃ SPOŁECZNYCH I EWALUACYJNYCH

Prezentacja wyników badania
Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji
publicznej w Polsce w 2015 r.



Ministerstwo
Cyfryzacji

WIĘCEJ NIŻ AGENCJA BADAWCZA

SPIS TREŚCI

Informacja o badaniu	3
Główne wnioski	6
Wyniki badania	14
Zarządzanie strategiczne w obszarze cyfryzacji	15
Rozwój społeczeństwa informacyjnego	48
Kompetencje informatyczne	56
Wykorzystanie technologii teleinformatycznych w urzędach	72
Elektroniczna korespondencja	96
Świadczenie usług elektronicznych	112
Strona internetowa	127

Informacja o badaniu

Cel badania:

Badanie „Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce” przeprowadzone w październiku oraz listopadzie 2015 r. zostało zrealizowane już po raz szósty. Głównym celem badania było zdiagnozowanie stanu informatyzacji i określenie jej wpływu na usprawnienie działania urzędów w Polsce w 2015 roku.

Informacje na temat realizacji badania:

- Badanie zostało przeprowadzone metodą ankiet internetowych **CAWI**.
- Ankieta dostępna była na specjalnej dedykowanej platformie przygotowanej przez **ASM Sp. z o. o.**
- Respondentom zagwarantowana została również możliwość pobrania ankiety ze strony internetowej, wypełnienia jej w wersji papierowej i odesłania drogą pocztową.
- Osobami, do których skierowane było badanie byli **przedstawiciele kierownictwa urzędu oraz służb informatycznych**. Jednocześnie wypełnienie ankiety mogło wymagać konsultacji z osobami odpowiedzialnymi za inne obszary funkcjonowania urzędu.
- Ostatecznie w badaniu wzięło udział **2095 urzędów**, z czego 95% stanowiły urzędy administracji samorządowej, a 5% urzędy administracji państwowej.

Rodzaj urzędu	Liczba rekordów w bazie	Wypełnionych ankiet	%
Ogół urzędów	2942	2095	71,2
Administracja państwowa, w tym rządowa	133	104	78,2
Administracja samorządowa	2809	1991	70,9
Urzędy marszałkowskie	16	11	68,8
Urzędy powiatowe	381	283	74,3
Urzędy gminne	2412	1690	70,7

Województwo	Administracja państwowa - liczba rekordów w bazie	Administracja państwowa - liczba wypełnionych ankiet	%	Administracja samorządowa - liczba rekordów w bazie	Administracja samorządowa - liczba wypełnionych ankiet	%
Dolnośląskie	1	1	100	196	123	62,8
Kujawsko-pomorskie	1	1	100	164	120	73,2
Lubelskie	1	1	100	234	185	79,1
Lubuskie	1	1	100	96	59	61,5
Łódzkie	1	1	100	199	143	71,9
Małopolskie	3	1	33,3	202	148	73,3
Mazowieckie	110	83	75,4	352	241	68,5
Opolskie	1	1	100	83	69	83,1
Podkarpackie	1	1	100	182	136	74,7
Podlaskie	1	1	100	133	99	74,4
Pomorskie	3	3	100	140	90	64,3
Śląskie	2	2	100	185	138	74,6
Świętokrzyskie	1	1	100	116	84	72,4

Województwo	Administracja państwowa - liczba rekordów w bazie	Administracja państwowa - liczba wypełnionych ankiet	%	Administracja samorządowa - liczba rekordów w bazie	Administracja samorządowa - liczba wypełnionych ankiet	%
Warmińsko-mazurskie	2	2	100	136	87	64,0
Wielkopolskie	2	2	100	258	184	71,3
Zachodniopomorskie	2	2	100	133	85	63,9

Termin realizacji:

- Badanie zostało przeprowadzone w terminie **12 października - 3 listopada 2015 roku.**

Główne wnioski

Zarządzanie strategiczne w obszarze cyfryzacji

Urzędy nie traktują obszaru cyfryzacji jako kluczowego w kontekście zarządzania czy to podległymi im terytoriami (gminy, powiaty, województwa) czy w odniesieniu do przypisanego im obszaru kompetencji (administracja państwowa i samorządowa), albo też dla optymalizacji własnego działania. Świadczy o tym niewielki udział urzędów posiadających strategię w zakresie rozwoju teleinformatycznego (cyfryzacji lub informatyzacji). Opracowanie takiego dokumentu zadeklarowało jedynie 9% przedstawicieli urzędów uczestniczących w badaniu. Problem dotyczy przede wszystkim administracji samorządowej, gdzie jedynie 8% urzędów (wobec 36% w administracji państwowej) dysponuje takim opracowaniem.

W przypadku administracji samorządowej strategię w zakresie rozwoju teleinformatycznego w zbyt małym stopniu (w połowie przypadków ogółem) odnoszą się do otoczenia urzędów, w tym mieszkańców danych obszarów.

Dokumenty strategiczne w zakresie rozwoju cyfrowego relatywnie rzadko są weryfikowane pod kątem ich efektywności. Dzieje się tak zwłaszcza w przypadku administracji samorządowej, w obrębie której decyduje się na to jedynie niespełna jedna trzecia tego rodzaju urzędów posiadających strategię w zakresie rozwoju teleinformatycznego.

W urzędach administracji samorządowej, zwłaszcza najniższego szczebla bardzo rzadko podejmuje się działania polegające na promowaniu i nagradzaniu innowacyjności pracowników. Dzieje się tak w 32% urzędów gmin oraz 35% urzędów powiatowych.

Projekty finansowane z funduszy europejskich w zbyt małym stopniu skupiały się na rozwoju społeczeństwa informacyjnego (np. niespełna połowa urzędów gminnych decydowała się na ustalenie takich celów działań projektowych). Jest to o tyle istotne, że kształcenie kompetencji informatycznych czy to pracowników urzędów, czy to lokalnych społeczności, jest konieczne do zapewnienia odpowiednio wysokiego poziomu korzystania z efektów projektów cyfryzacyjnych (np. usług elektronicznych oferowanych przez urzędy).

Najliczniej wymieniane przez przedstawicieli urzędów efekty realizowanych projektów zachodzą w największym stopniu w obszarze zainteresowania usługami elektronicznymi oraz satysfakcji klientów z obsługi. Nie zauważa się istotnych zmian w sposobie funkcjonowania samych urzędów, co jednak może być pochodną albo niskich kompetencji informatycznych pracowników niepotrafiących w należyty sposób wykorzystać potencjału wynikającego z wprowadzonych zmian, albo też projekty miały nie do końca przemyślane cele i produkty. Należy także podkreślić, że ocena wpływu projektów na funkcjonowanie urzędów nie jest do końca wiarygodna z uwagi na to, że praktycznie nie monitoruje się działań i zjawisk zachodzących w urzędach.

Najpowszechniej stosowane są w urzędach normy odnoszące się do bezpieczeństwa informacji (PN-ISO/IEC 27001 – 13% ogółu urzędów). Podstawowe znaczenie w kontekście wdrażania norm zarządzania ma ranga urzędu oraz szeroko pojęta kultura organizacyjna, również w pewnym stopniu powiązana z hierarchicznym posadowieniem urzędu. Im wyższa ranga urzędu, tym większa świadomość znaczenia podejmowanych działań i konsekwencji ewentualnych zaniechań czy nieprzewidzianych zdarzeń – niemal 90% urzędów gminnych i ponad ¾ urzędów powiatowych nie stosuje żadnych norm.

Rozwój społeczeństwa informacyjnego

Wśród działań podejmowanych przez administrację w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego dominują albo działania polegające w dużej mierze na udostępnianiu komputerów lub stanowisk z dostępem do internetu (75% wśród urzędów administracji samorządowej) bądź też, w przypadku administracji państwowej, różnego rodzaju działania popularyzujące stymulujące komunikację z wykorzystaniem kanałów internetowych (stosowanie rozwiązań Web 2.0 – 47%, zachęcanie obywateli do kontaktu z urzędami drogą elektroniczną – 43%).

Administracja samorządowa poza działaniami polegającymi na udostępnianiu stanowisk komputerowych skupia się przede wszystkim na promowaniu korzystania z internetu wśród osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym (46%), organizowaniu i wsparciu kursów i szkoleń (38%) oraz współpracy z dostawcami internetu w celu wspierania budowy sieci szerokopasmowych (32%, choć w przypadku urzędów marszałkowskich jest to aż 82% udziału).

Urzędy administracji samorządowej podejmują działania na rzecz uruchamiania publicznych punktów dostępu do internetu. Jak wynika z analiz przodują w tym przede wszystkim urzędy gminne (73% wobec 21% w przypadku urzędów powiatowych). Natężenie tego rodzaju działań pozostaje od kilku lat niezmiennie, co oznacza, że jest zapotrzebowanie na tego rodzaju usługi ze strony mieszkańców gmin.

Kompetencje informatyczne

Urzędy dostrzegają znaczenie kompetencji informatycznych pracowników, stąd też uwzględniają ich weryfikację w procesach rekrutacyjnych (decyduje się na to ok. 70% urzędów). Są one przy tym sprawdzane w większości w najprostszy sposób, tj. poprzez analizę deklaracji zawartych w dokumentach rekrutacyjnych (82% wskazań dla ogółu urzędów przy 29% urzędów decydujących się na praktyczne testy).

Nowo zatrudnieni pracownicy urzędów relatywnie rzadko przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne (w 27% urzędów). Spośród wszystkich typów urzędów w stosowaniu ich zdecydowanie przodują urzędy marszałkowskie, w ponad połowie których takie szkolenia informatyczne są prowadzone. Może to wynikać z jednej strony ze świadomości istoty tego rodzaju umiejętności, ale możliwe jest, co wynika z przeprowadzonych badań, że to urzędy marszałkowskie są relatywnie najbardziej zaawansowane jeśli chodzi o stosowanie systemów informatycznych, których obsługi są uczone osoby rozpoczynające pracę.

Niezależnie od szkolenia nowo zatrudnionych pracowników urzędy prowadzą szkolenia informatyczne dla całej kadry (46% spośród wszystkich zadeklarowało takie działania). Najczęściej takie szkolenia odbywały się w urzędach marszałkowskich (91%), a najrzadziej w urzędach gminnych (41%), gdzie jak można przypuszczać nie zachodzi aż tak wiele zmian w systemach informatycznych.

Szkolenia informatyczne przeprowadzone przez poszczególne urzędy w 2015 roku dotyczyły przede wszystkim szeroko pojętego bezpieczeństwa korzystania z systemów teleinformatycznych w kontekście przetwarzania informacji (57%) czy zasad zarządzania obiegiem dokumentacji elektronicznej (56%). W urzędach administracji samorządowej dużą część szkoleń poświęcono systemowi ePUAP – średnio 48% urzędów, przy czym w najmniejszym stopniu, bo jedynie w 9%, decydowały się na to urzędy gminne.

Przyczyny nierealizowania szkoleń informatycznych leżały przede wszystkim w wystarczającym zdaniem przedstawicieli urzędów kompetencjach ich pracowników bądź wynikały z faktu przeprowadzenia takich szkoleń w latach wcześniejszych.

Wykorzystanie technologii informatycznych w urzędzie

Występuje duża dysproporcja pomiędzy urzędami administracji rządowej i samorządowej – na niekorzyść administracji samorządowej – pod względem liczby osób mających indywidualne konta poczty elektronicznej oraz podpisy elektroniczne. Warto jednak podkreślić, że na przestrzeni ostatnich kilku lat mamy do czynienia z poprawą sytuacji pod tym względem. Warto przy tym zaznaczyć, że udział urzędników z indywidualnymi kontami poczty w ogólnej liczbie pracowników urzędów jest najmniejszy w przypadku gmin.

Urzędy administracji samorządowej relatywnie rzadziej w porównaniu do administracji państwowej umożliwiają pracownikom zdalny dostęp do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu. Praktyka ta jest tym mniej powszechna im niższa ranga urzędu – w urzędach gmin taka możliwość istnieje tylko w połowie z nich.

W urzędach gmin mało powszechne jest korzystanie z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (44%), podczas gdy w pozostałych typach urzędów z takiej możliwości korzysta się w dużo większym stopniu (np. w 56% urzędów administracji państwowej, 60% urzędów powiatowych czy 55% urzędów marszałkowskich).

Jakkolwiek w urzędach wprowadzane są zmiany w postaci wdrażania systemów zarządzania dokumentacją, to większość jednostek preferuje system mieszany – tradycyjne dokumenty wspierane narzędziami teleinformatycznymi. System tradycyjny to przede wszystkim domena administracji samorządowej, w tym głównie gmin (stosuje się go w co trzeciej gminie).

Fakt niekorzystania z systemu EZD jako podstawowego sposobu dokumentowania i rozstrzygania spraw jest motywowany niską istotnością tego rodzaju kwestii z punktu widzenia działalności urzędu. W administracji samorządowej, głównie w gminach i powiatach zwraca się ponadto w dużej mierze (w 30% gmin oraz 26% powiatów) uwagę na niewielką liczbę pism oraz fakt, że nie wszystkie pisma urzędowe można zelektronizować (np. problemem mogą być zezwolenia budowlane z dużą liczbą załączników). W tego rodzaju urzędach dość istotną blokadą jest także obawa przed wdrożeniem nowinki technicznej, co świadczy o niskim poziomie rozwoju społeczeństwa cyfrowego na szczeblu gmin i powiatów. Problemem zgłaszanym przez 19% ogółu urzędów są także ograniczenia budżetowe, ponieważ wdrożenie EZD wiąże się z inwestycjami w sprzęt, szkolenia etc.

Jeśli chodzi o model funkcjonowania systemów informatycznych w urzędach to odchodzi się od struktury rozproszonej. Dominuje system sieciowy z przekazywaniem danych w trybie offline (54% urzędów). Mniej powszechne są systemy sieciowe z interfejsami do wymiany danych na poziomie web serwisów (26%), a względnie najrzadziej stosowanym jest system klasy ERP (12%). Widać przy tym zasadnicze różnice pomiędzy administracją rządową i samorządową - w urzędach administracji rządowej wyraźnie częstsze są bardziej zaawansowane rozwiązania sieciowe – z możliwością przesyłania danych na poziomie web serwisów bądź systemy klasy ERP. W urzędach administracji samorządowej (głównie w gminach) relatywnie częściej niż w przypadku administracji państwowej (odpowiednio 9% i 4%) mamy jeszcze do czynienia z komputerami działającymi w strukturze rozproszonej.

Celem utrzymania aktualności w zakresie inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania stosowane są przede wszystkim tradycyjne, okresowe akcje inwentaryzacyjne, zwłaszcza w mniejszych urzędach administracji samorządowej (tj. głównie na poziomie gmin). Rzadziej stosowana ciągła inwentaryzacja przy wykorzystaniu dedykowanego oprogramowania rejestrującego na bieżąco wszelkie zmiany, aktualizacje oprogramowania etc. (zadeklarowało ją 14% ogółu urzędów) najpowszechniej występuje w urzędach marszałkowskich (45%) oraz urzędach powiatowych i administracji państwowej – mniej więcej w co trzecim urzędzie.

W urzędach uczestniczących w badaniu systemy informatyczne wykorzystuje się do pracy grupowej w postaci udostępniania wspólnych dysków (60%), elektronicznego udzielania obywatelom informacji, o które wnioskowali (52%) czy planowania budżetu (49%). Mamy zatem do czynienia z wykorzystaniem technologii cyfrowej w dwóch aspektach, tj. zarówno w procesie obsługi, jak i w obrębie wewnętrznych procesów zachodzących w urzędzie. Warto zauważyć, że o wiele bardziej zróżnicowane i pełniejsze spektrum systemów stosuje się w administracji rządowej, gdzie w znacznie większym stopniu wykorzystuje się przy tym systemy informatyczne do zarządzania procesami w obrębie urzędu. Należy także podkreślić, że na przeciwnym biegunie znajdziemy urzędy gminne i powiatowe, gdzie zakres celów wykorzystania systemów informatycznych jest relatywnie najuboższy.

Elektroniczna korespondencja

Znaczna większość urzędów deklaruje posiadanie elektronicznej skrzynki podawczej. Brak tego udogodnienia wskazało 15,7% urzędów państwowych i 2% wśród administracji samorządowej. Brak dotyczy jak widać głównie urzędów administracji państwowej, nastawionych na bezpośrednią obsługę interesantów w mniejszym stopniu niż urzędy administracji samorządowej. Wykorzystanie ESP wśród jednostek samorządu terytorialnego polega przede wszystkim na odbieraniu pism elektronicznych.

Głównym powodem nieposiadania systemu ESP (wskazywanym przez 50-60% respondentów) jest brak presji wywieranej przez podmioty kontaktujące się z urzędem – obywateli, przedsiębiorstw, instytucji. Mamy więc sytuację, w której dominuje brak własnej inicjatywy ze strony urzędów, a ewentualne zmiany w zakresie komunikacji są dyktowane naciskami otoczenia, a nie własnymi pomysłami i chęcią usprawnienia własnej pracy.

Analiza zadeklarowanych przedziałów pokazujących udział elektronicznej korespondencji przychodzącej w całości korespondencji, prowadzi do wniosku, że mamy do czynienia z dominacją formy tradycyjnej. Ponad 80% ogółu urzędów zadeklarowało, że udział korespondencji elektronicznej (w tym także za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej) mieści się w 25% całej dokumentacji przychodzącej, a 15% - że w 50%. W przypadku administracji państwowej mamy do czynienia z relatywnie większym w porównaniu do administracji samorządowej odsetkiem wszelkiego rodzaju korespondencji elektronicznej. Wśród urzędów administracji samorządowej natomiast największe udziały korespondencji przychodzącej drogą elektroniczną mamy w przypadku gmin, gdzie w co szóstym urzędzie zadeklarowano, że odsetek tego rodzaju korespondencji mieści się w przedziale 26-50%. Analiza zmian zachodzących w ciągu ostatnich dwóch lat napawa przy tym optymizmem. Mamy do czynienia ze zwiększaniem się udziału korespondencji elektronicznej w całości korespondencji prowadzonej przez urzędy. Poza urzędami marszałkowskimi, gdzie zadeklarowano ten udział na podobnym poziomie w 2014 i 2015 roku, znacząco (niemal dwukrotnie) wzrosły wskazania na przedział 26-50%.

Patrząc na zadeklarowane przez urzędy przedziały większość wychodzącej korespondencji elektronicznej to wciąż dominacja formy tradycyjnej, papierowej. Niemal 90% ogółu urzędów zadeklarowało, że udział korespondencji elektronicznej (w tym także wysyłanej za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej) mieści się w 25% całej dokumentacji przychodzącej, a 10% - że w 50%. Mamy tu przy tym wyraźną dysproporcję pomiędzy rodzajami urzędów – z korespondencji tradycyjnej wyraźnie częściej korzystają urzędy administracji samorządowej. W jej obrębie relatywnie najwyższe udziały korespondencji wysyłanej drogą elektroniczną występują w urzędach gminnych (w przypadku co 10 urzędu korespondencja elektroniczna mieści się w przedziale 26-50%).

Za dwie główne przeszkody w ograniczaniu bądź wyeliminowaniu papieru z korespondencji z innymi jednostkami administracji i przejściu na elektroniczną postać dokumentów uznano traktowanie postaci elektronicznej dokumentów jako nierównoważnej wobec wersji papierowej oraz ograniczenia wynikające ze specyfiki działania systemu ePUAP. Wskazało tak 27% ogółu badanych urzędów, przy czym urzędy państwowe nieco częściej stawiały na pierwszym miejscu sprawę braku równoważności między postacią elektroniczną i papierową dokumentów, a samorządy kwestię ograniczeń ePUAP. W pierwszym przypadku mamy do czynienia z pozostałością tradycji i rozbudowanej biurokracji oraz zapewne sprawą mentalności, przywiązywania olbrzymiej wagi do zapisów papierowych, wobec nieufności do nowoczesnych rozwiązań. W drugim ocena ograniczeń specyfiki działania systemu ePUAP jest bardziej krytyczna w jednostkach samorządowych niż urzędach państwowych, które tę przeszkodę w depapieryzacji wskazywały dwa razy rzadziej.

Świadczenie usług elektronicznych

Połowa polskich urzędów udostępnia usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma elektronicznego. Dla administracji państwowej wskaźnik ten wynosi 46%, a dla samorządowej – 51%. Wśród urzędów administracji samorządowej zanotowano wysokie wartości zwłaszcza dla urzędów marszałkowskich 64% i powiatowych 63%. Ponownie w przypadku administracji samorządowej mamy do czynienia z sytuacją zmniejszania wartości wskaźników w zależności od hierarchii urzędów – najrzadziej usługi elektroniczne są udostępniane na poziomie urzędów gminnych. Warto przy tym zwrócić uwagę na jeden istotny fakt – otóż pomimo relatywnie najniższego udziału usług elektronicznych w urzędach powiatowych i gminnych, poziom tego udziału wzrósł tam znacząco w ciągu ostatnich 3 lat.

Znaczna większość urzędów informuje obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet oraz zachęca do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych. Dla ogółu urzędów wartość ta wynosi 87% (podobnie jak dla administracji samorządowej), a wyższa jest dla administracji państwowej – 96%. Generalnie mamy do czynienia z sytuacją, w której jedynie nieliczne urzędy nie podejmują tego rodzaju starań informacyjnych. Nawet na poziomie gmin i powiatów niemal 90% urzędów podejmuje działania na rzecz zwiększenia poziomu korzystania z usług administracji przez internet. Zauważalny jest przy tym w latach 2012-2015 niewielki wzrost liczby urzędów informujących obywateli o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet oraz zachęcających do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych.

Urzędy w niewielkim stopniu wykorzystują internet do wsparcia w załatwianiu spraw petentów:

- śledzenie postępu w realizacji sprawy przez internet umożliwia jedynie 1/3 ogółu urzędów. Zarówno dla administracji państwowej, jak i dla samorządowej wyniki są zbliżone.
- umówienie się na wizytę za pośrednictwem internetu umożliwia jedynie 12% wśród ogółu urzędów w skali kraju. Nie ma różnicy między urzędami państwowymi i urzędami samorządowymi.

Dostęp do swoich usług przy użyciu profilu zaufanego udostępnia większość urzędów – 84% w skali kraju. Co ciekawe, znacznie większy odsetek jest w tym przypadku wśród jednostek samorządu terytorialnego - 85%, niż urzędów państwowych – 63%.

Blisko 7 na 10 urzędów prowadzi aktywną komunikację z klientami za pomocą maila, sms lub telefonu. Wartości te są jednakowe bądź bardzo zbliżone dla wszystkich urzędów, zarówno dla urzędów państwowych, jak i jednostek samorządu terytorialnego.

Urzędy wdrażają nowe usługi elektroniczne – w 2015 połowa badanych urzędów wprowadziła w 2015 roku nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszyła sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne. Więcej wdrożeń nowych rozwiązań zadeklarowały urzędy państwowe niż samorządowe (odpowiednio 70% i 50%). Wśród urzędów samorządowych wskaźniki te są przy tym dość zróżnicowane. Wdrażanie nowych usług zadeklarowało 71% urzędów marszałkowskich, a w przypadku urzędów gminnych jest to wartość dużo niższa – 47%.

Strona internetowa

Ponad połowa (56%) urzędów posiada stronę internetową wyłącznie w języku polskim, zaś 23% posiada poza polską jedną wersję obcojęzyczną. Jest to wskaźnik niezadowalający. Należy dostrzec jednak znaczne różnice w tej kwestii przy uwzględnieniu rodzaju urzędu. Administracja państwowa charakteryzuje się lepszymi wynikami niż jednostki samorządu terytorialnego. Ponad połowa (51,5%) urzędów państwowych posiada jedną wersję obcojęzyczną, podczas gdy dla jednostek samorządu terytorialnego odsetek ten wynosi zaledwie 21,5%. Urzędów samorządowych posiadających tylko polską wersję strony internetowej jest natomiast aż 58%. Należy jednak podkreślić w latach 2012-2015 sytuacja związana z ilością wersji językowych stron internetowych uległa polepszeniu. Odsetek urzędów deklarujących jedną (poza polską) wersję strony wzrósł dość znacznie, bo z 17% do 23%, a deklarujących dodatkowe 2-3 wersje z 12% do 14%.

Jedynie około jedna trzecia stron internetowych urzędów przeszła testy W3C HTML Validator oraz W3C CSS Validator. Wskaźniki były tu przy tym relatywnie wyższe dla stron internetowych prowadzonych przez urzędy administracji państwowej.

Strony internetowe urzędów administracji państwowej dwukrotnie częściej niż samorządowej (odpowiednio 37% i 18%) spełniają rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0 <http://www.w3.org/TR/WCAG/> dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, z uwzględnieniem poziomu AA. Dla ogółu urzędów wskaźnik ten wynosi 18 %.

Mniej niż połowa (42%) urzędów posiada stronę internetową przystosowaną do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne. Na różnych szczeblach administracji obserwujemy znaczące różnice, bowiem aż 2/3 urzędów państwowych deklaruje, że posiada tak przystosowaną stronę internetową. Wśród administracji samorządowej odsetek ten

wynosi natomiast zaledwie 41%, przy czym najslabiej prezentują się pod tym względem strony internetowe gmin. Wskaźniki, którymi charakteryzują się urzędy administracji samorządu terytorialnego należy uznać za niezadowalające, zwłaszcza wobec rosnącej popularności urządzeń mobilnych umożliwiających przeglądanie stron internetowych. Pozytywnym sygnałem jest jednak to, że w ciągu ostatnich trzech lat sytuacja uległa wyraźnej poprawie i w każdym właściwie rodzaju urzędu mamy do czynienia ze wzrostem odsetka stron internetowych dostosowanych do standardów urządzeń mobilnych.

Według informacji podawanych przez respondentów najczęstszym udogodnieniem posiadanym przez strony internetowe jest wyszukiwarka informacji, katalog usług świadczonych przez poszczególne urzędy (uzupełniony opcją tzw. FAQ) oraz opcja zamawiania newslettera. Proporcje poszczególnych udogodnień są podobne dla administracji rządowej i samorządowej z tą jedynie różnicą, że w przypadku drugiej grupy wyraźnie rzadziej występuje opcja najczęściej zadawanych pytań. Co ciekawe wśród urzędów administracji samorządowej nie występuje ona w ogóle w urzędach marszałkowskich, które co prawda nie świadczą bezpośrednich usług dla mieszkańców, tym niemniej wzorując się na będących w podobnej sytuacji urzędach administracji rządowej i państwowej mogłyby takie zestawy odpowiedzi opracować.

Wyniki badania

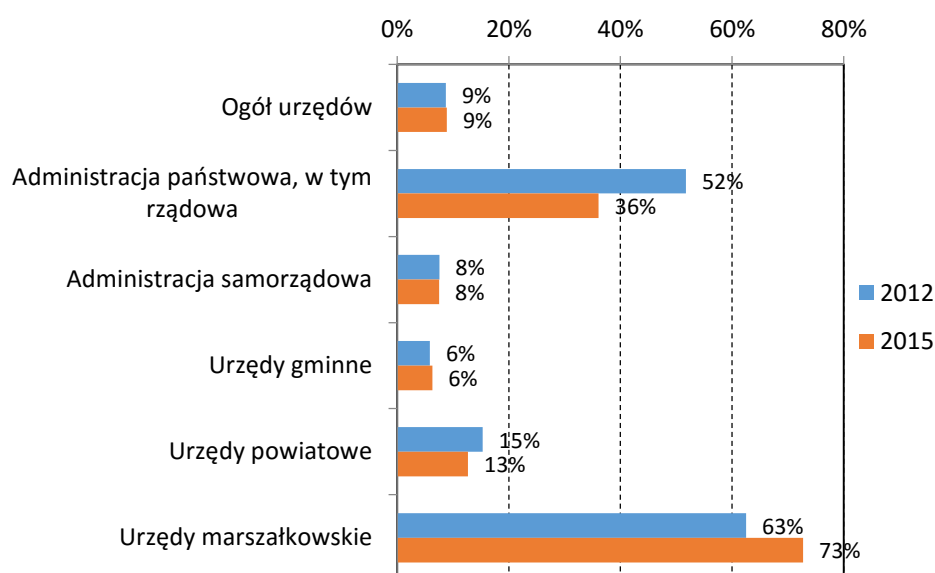
Zarządzanie strategiczne w obszarze cyfryzacji

B1. Czy urząd posiada dokument strategiczny (strategia, plan, program) w zakresie rozwoju teleinformatycznego (cyfryzacji lub informatyzacji)?

Jak pokazują wyniki badania jedynie w co jedenastym urzędzie został opracowany strategiczny dokument w zakresie rozwoju teleinformatycznego (cyfryzacji lub informatyzacji). Przy czym warto podkreślić, że wyraźnie lepsza sytuacja panuje pod tym względem w bardziej scentralizowanej i podlegającej jednolitym zaleceniom administracji państwowej. W bardziej autonomicznych i w zasadzie niezależnych hierarchicznie od władzy państwowej urzędach administracji samorządowej takie kwestie są zapewne zależne od jednostkowych preferencji panujących w poszczególnych rodzajach urzędów. Na analizowane zagadnienie ma również wpływ sam typ urzędu. W administracji samorządowej najmniejsza świadomość konieczności posiadania takiego dokumentu występuje w urzędach gmin.

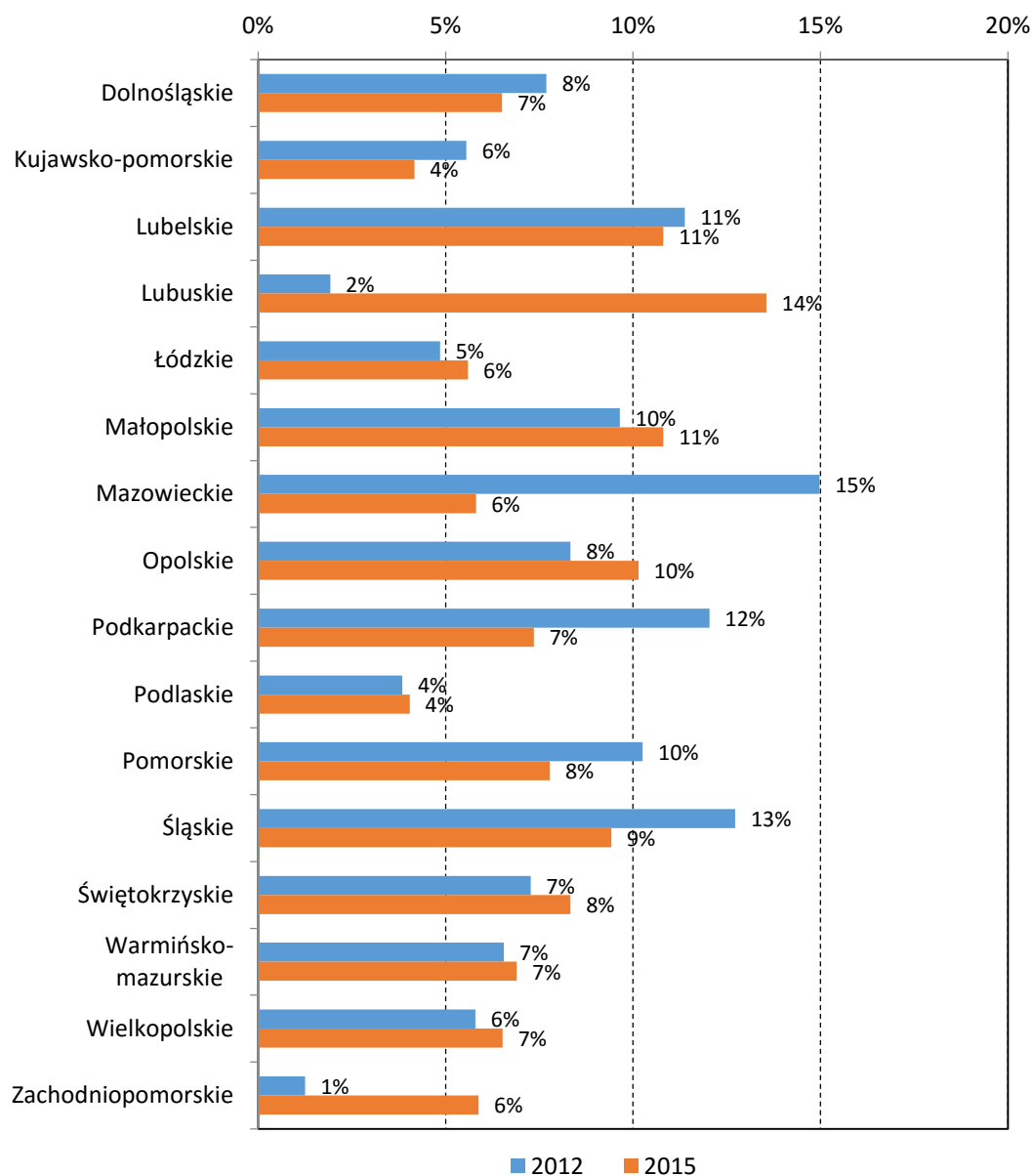
Warto podkreślić, że na przestrzeni ostatnich kilku lat obraz sytuacji zmienił się nierównomiernie, głównie w zależności od rodzaju (administracja państwowa vs. samorządowa) oraz typu urzędu (urzędy gminne, powiatowe czy marszałkowskie).

Wykres 1. Posiadanie przez urzędy dokumentu strategicznego (strategia, plan, program) w zakresie rozwoju teleinformatycznego (cyfryzacji lub informatyzacji) – porównanie danych za lata 2012 i 2015.



Patrząc na rozkład wyników dotyczących samej tylko administracji samorządowej w odniesieniu do województw, również mamy do czynienia z dużymi rozbieżnościami w zakresie odsetka urzędów posiadających przedmiotową strategię. Wyróżniają się takie województwa jak lubuskie, małopolskie czy opolskie, gdzie nie dość, że odsetki przybierają wartości jedne z najwyższych, to w latach 2012-2015 mamy do czynienia z ich wzrostem. Może to świadczyć o wysokiej świadomości regionalnego samorządu terytorialnego w zakresie potrzeb rozwoju teleinformatycznego. W pozostałych województwach odetek ten jest niewielki osiągając najniższą wartość w peryferyjnie położonym województwie podlaskim oraz w kujawsko-pomorskim. Należy przy tym zwrócić uwagę na województwo lubuskie, gdzie odsetek urzędów posiadających przedmiotową strategię wzrósł w ciągu trzech lat 7-krotnie oraz województwo zachodniopomorskie, gdzie wzrost ten był 4,5-krotny.

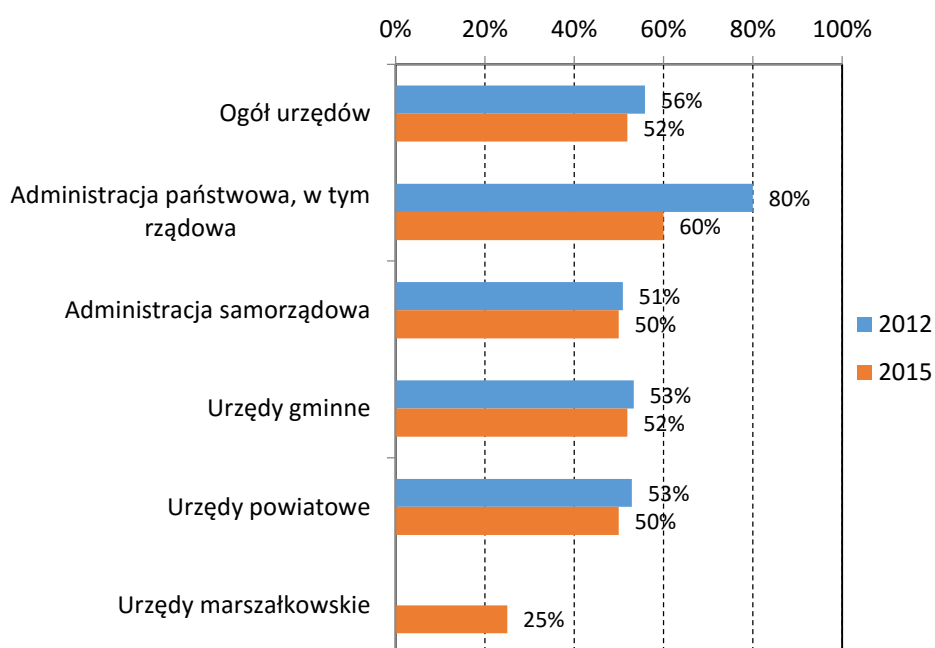
Wykres 2. Posiadanie przez urzędy dokumentu strategicznego (strategia, plan, program) w zakresie rozwoju teleinformatycznego (cyfryzacji lub informatyzacji) wg województw – porównanie danych za lata 2012 i 2015.



B2. Czy dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego dotyczy tylko działań urzędu tzn. nie obejmuje rozwoju teleinformatycznego otoczenia urzędu, czyli obywateli, przedsiębiorców, organizacji pozarządowych?

Warto podkreślić, że w większości przypadków dokument w zakresie rozwoju teleinformatycznego jest dedykowany ściśle funkcjonowaniu samych urzędów. Dzieje się tak zwłaszcza w przypadku urzędów administracji państwowej. W samorządowej, która ma nieco inne cele działania (m.in. kształtowanie różnorodnych aspektów rozwoju społecznego na obszarze podlegającym danej władzy) tego rodzaju dokumenty w nieco większym stopniu odwołują się także do otoczenia urzędów. Warto zwrócić uwagę, że w ciągu ostatnich kilku lat nie zaszły w tym względzie znaczące zmiany. Najbardziej zauważalne są w przypadku urzędów administracji państwowej, gdzie udział podmiotów nieodwołujących się w opracowanych przez siebie dokumentach do różnych grup interesariuszy znacząco zmalał. Można to interpretować z jednej strony jako symptom zwiększonej świadomości potrzeb w tym zakresie, ale także jako przejaw intensyfikacji działań w zakresie cyfryzacji społeczeństwa.

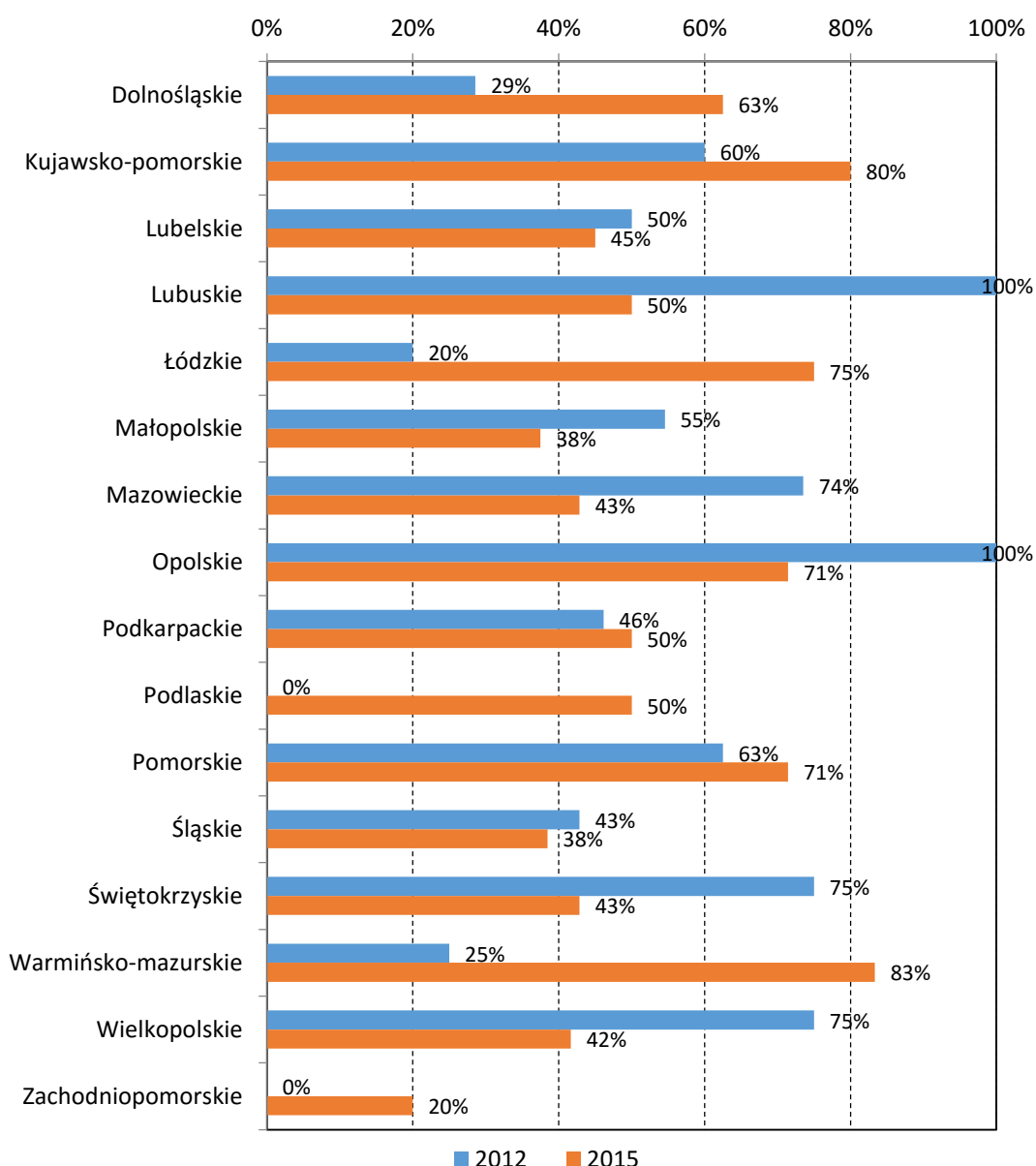
Wykres 3. Odnoszenie się dokumentu strategicznego (strategia, plan, program) w zakresie rozwoju teleinformatycznego (cyfryzacji lub informatyzacji) jedynie do działań urzędu – porównanie danych za lata 2012 i 2015.



Rozkład wg województw dotyczący władzy samorządowej można analizować w dwóch kontekstach. Z jednej strony można toczyć rozważania o sposobie, w jaki poszczególne województwa podchodzą do kwestii rozwoju społecznego, którego elementem jest rozwój cyfrowy. Tu na zasadzie analizy efektów można określić, które z samorządów wojewódzkich dostrzegają znaczenie rozwoju cyfrowego społeczeństwa. Z drugiej natomiast strony, patrząc bardziej na uwarunkowania, należy uwzględniać szeroko rozumiany poziom rozwoju społeczno-gospodarczego regionu, którego kwintesencją są działania urzędu. W regionach bardziej rozwiniętych, gdzie występują inne potrzeby rozwojowe i urzędy być może dość relatywnie późno podjęły się realizacji zadań związanych z kształtowaniem rozwoju cyfrowego, w pierwszej kolejności próbują oddziaływać na same siebie, w dalszej kolejności być może podejmą działania oddziałujące na otoczenie.

Patrząc na zmiany zachodzące w perspektywie lat 2012-2015 to w zależności od województw mamy do czynienia z różnego rodzaju zmianami. Mamy bowiem z jednej strony województwa, gdzie odsetek urzędów nieodnoszących swoich strategii w zakresie rozwoju teleinformatycznego do otoczenia znacząco wzrósł (np. dolnośląskie, łódzkie czy warmińsko-mazurskie), z drugiej zaś znajdziemy też przykłady regionów gdzie zachodzi sytuacja zgoła odwrotna (np. woj. lubuskie czy opolskie). Należy jednak zastrzec, że zakres zachodzących zmian może być w dużym stopniu determinowany strukturą podmiotów, które wzięły udział w różnych edycjach badania.

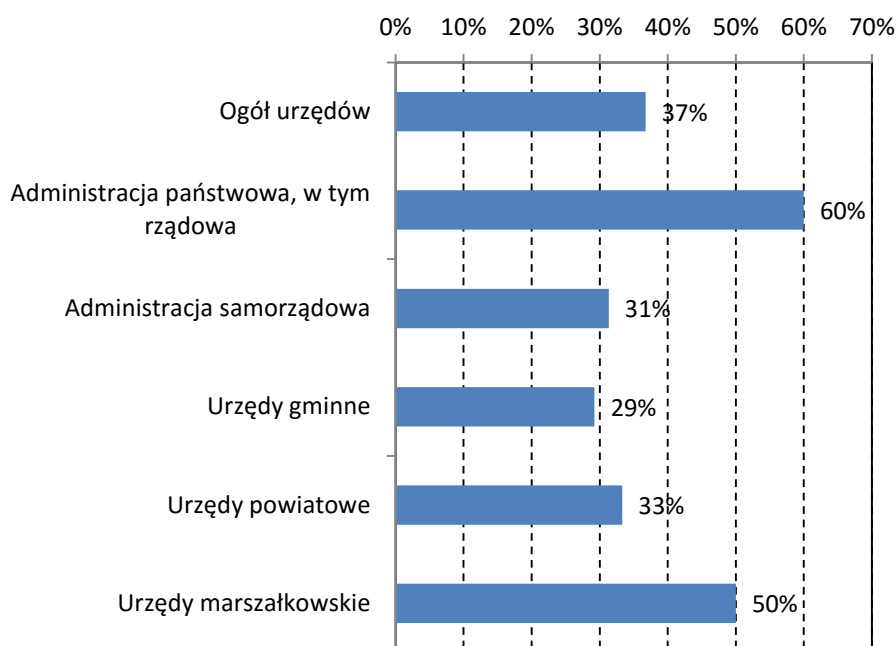
Wykres 4. Odnoszenie się dokumentu strategicznego (strategia, plan, program) w zakresie rozwoju teleinformatycznego (cyfryzacji lub informatyzacji) jedynie do działań urzędu wg województw – porównanie danych za lata 2012 i 2015.



B3. Czy kiedykolwiek przeprowadzono ocenę realizacji strategii w zakresie rozwoju teleinformatycznego?

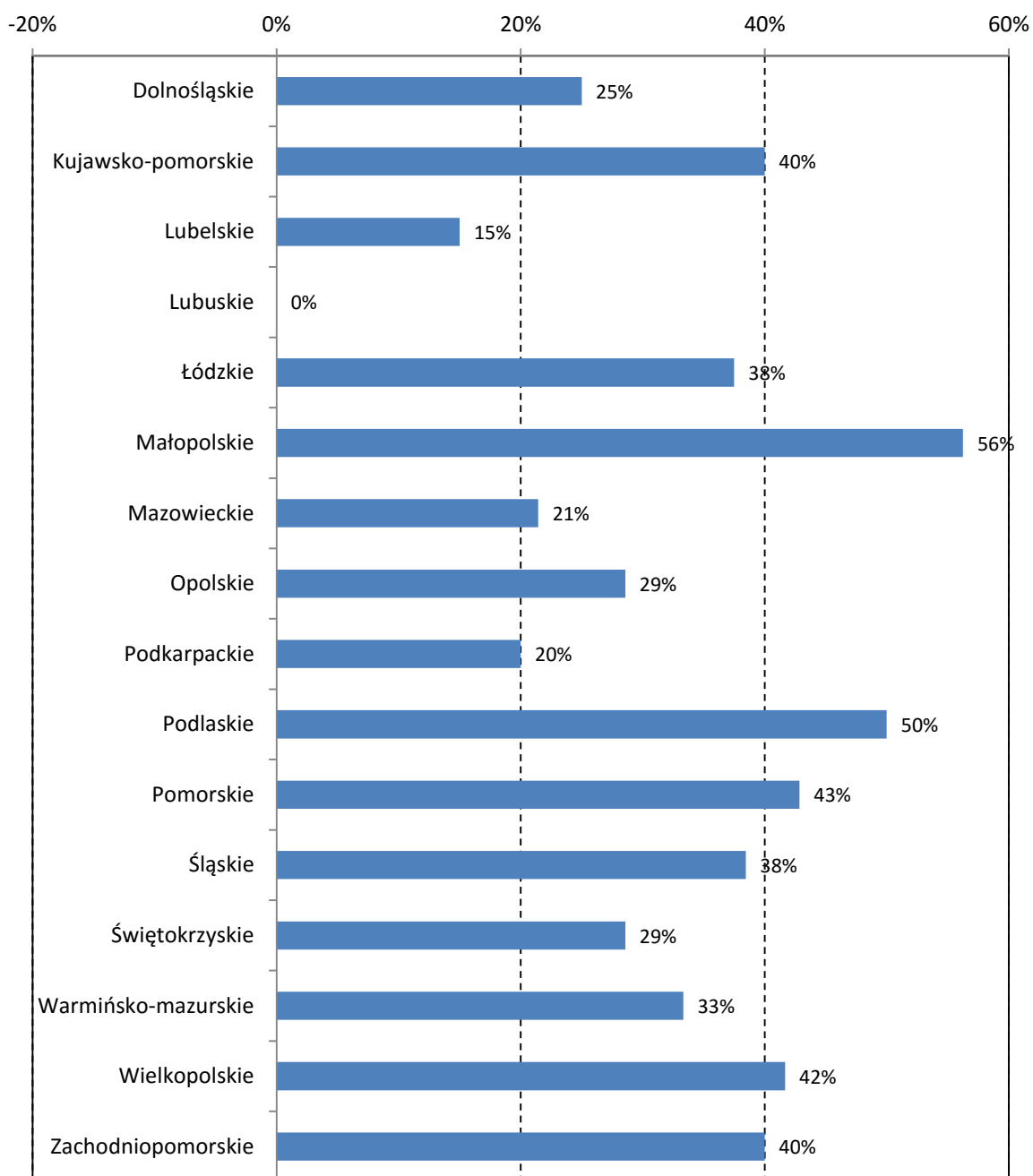
Wdrożone strategie w zakresie rozwoju cyfrowego niewiele w ponad jednej trzeciej przypadków ogółem były weryfikowane pod kątem ich skuteczności. Niski poziom weryfikacji wdrażanych strategii miał miejsce zwłaszcza w przypadku władz samorządowych, gdzie z jednej strony profesjonalizacja aparatu administracyjnego (w sensie technokratycznym) jest mniejsza i występuje w związku z tym mniejsza świadomość zasad rządzących procesem zarządzania strategicznego, którego elementem jest weryfikacja efektywności działań. Z drugiej strony władze państwowe podejmują działania, których efekty są w dużo większym stopniu poddawane ocenie publicznej. Z tego między innymi powodu podejmowane są starania zmierzające do weryfikacji ich efektywności.

Wykres 5. Oceny realizacji strategii w zakresie rozwoju teleinformatycznego w 2015 roku (dotyczy tylko urzędów deklarujących posiadanie strategii).



W kontekście rozkładu terytorialnego na szczególną uwagę zasługuje przypadek województwa lubuskiego, gdzie żaden z urzędów, które opracowały strategię w zakresie rozwoju teleinformatycznego nie dokonywał w 2015 roku weryfikacji jej efektywności. Najwyższa świadomość w tym zakresie (tj. istotności działań weryfikacyjnych) była udziałem województwa małopolskiego i podlaskiego. Generalnie co 3-5 urząd podejmował tego rodzaju działania.

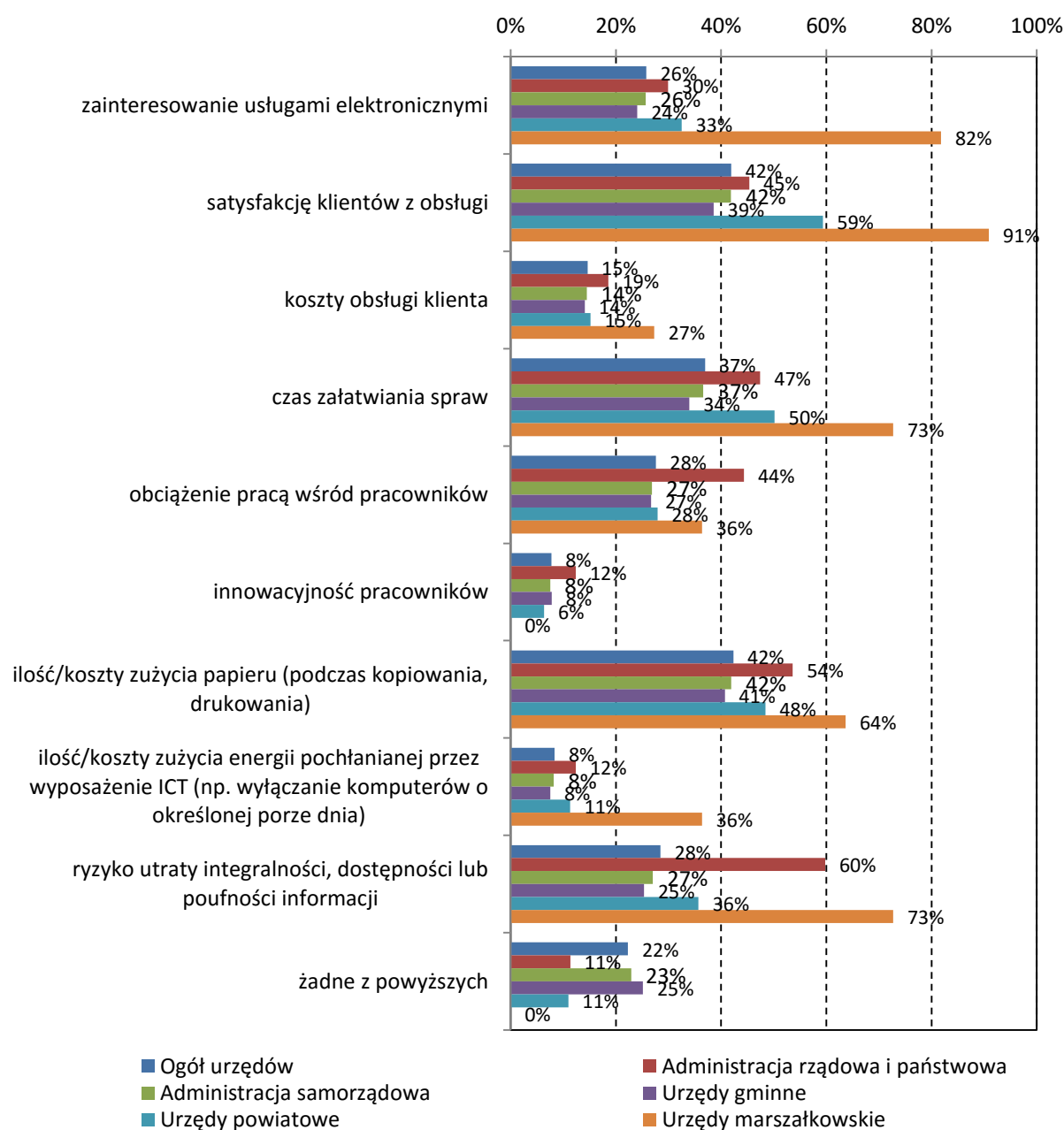
Wykres 6. Oceny realizacji strategii w zakresie rozwoju teleinformatycznego w 2015 roku wg województw (dotyczy tylko urzędów deklarujących posiadanie strategii).



B4. Zjawiska monitorowane przez urząd

Urzędy relatywnie najczęściej poddają kontroli i monitoringowi kwestie związane z obsługą klienta (w tym także czas załatwiania spraw), jak również zagadnienia eksploatacyjne związane ze zużyciem papieru. Względnie mało uwagi przywiązuje się do analiz kosztowych w zakresie zużycia energii czy kosztów obsługi klienta, co wynikać może z tego, że są to zagadnienia relatywnie trudniejsze do weryfikacji. Należy przy tym zwrócić uwagę, że na poziomie administracji państwowej na pierwszy plan wychodzą kwestie związane z bezpieczeństwem, co należy uznać za zjawisko pozytywne, świadczące o coraz większej randze nadawanej zagadnieniom związanym z szeroko pojętym dostępem do informacji.

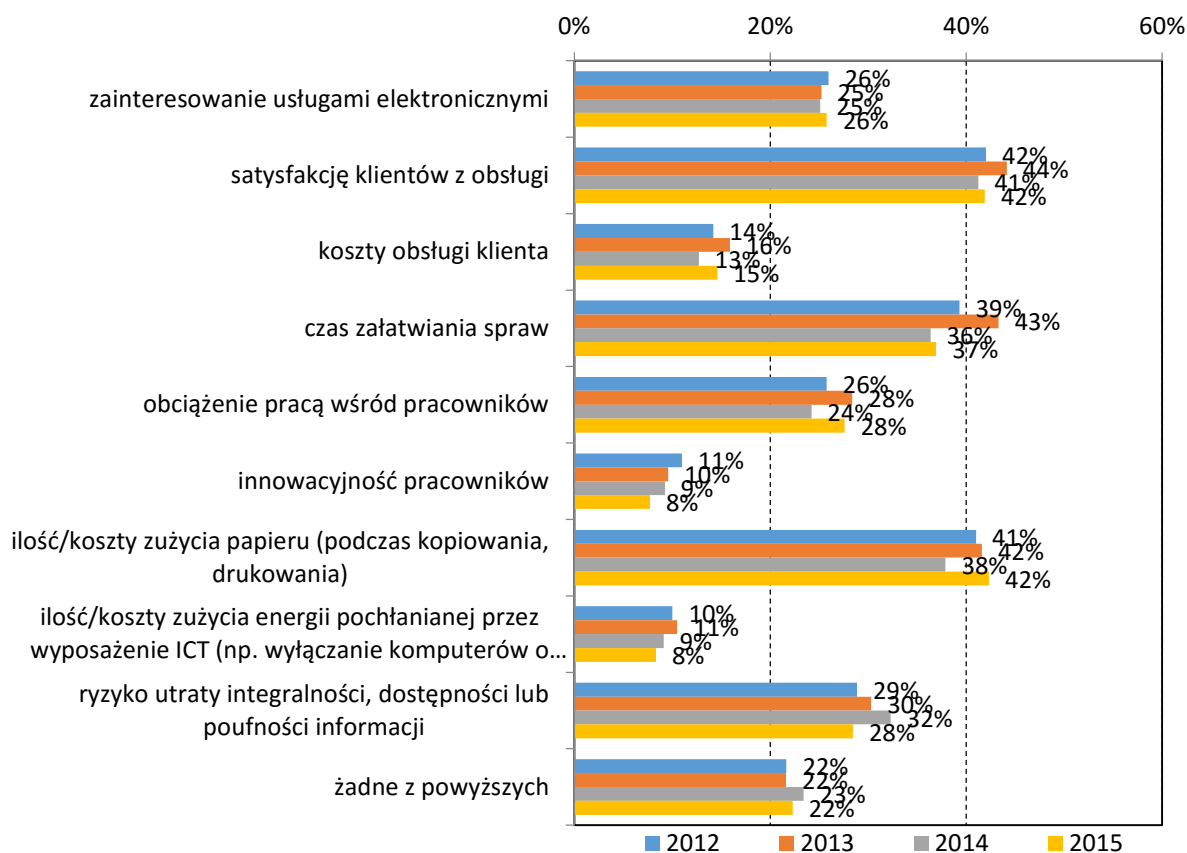
Wykres 7. Zjawiska monitorowane przez urzędy w 2015 roku.



Niskie wskaźniki dotyczące administracji samorządowej w tym zakresie wynikają ze stosowanego podejścia i odpowiedzi udzielanych przede wszystkim przez władze gminne i powiatowe, bowiem na poziomie urzędów marszałkowskich świadomość rangi

bezpieczeństwa informacji także występuje. Z kolei w przypadku samorządu najniższego szczebla monitoruje się najczęściej kwestie związane z jakością obsługi klienta, choć trudno powiedzieć, na ile wyciągane są z tego wnioski zarządcze.



Wykres 8. Zjawiska monitorowane przez urzędy w latach 2012-2015 (dane ogółem).



Nie występują na przestrzeni ostatnich kilku lat znaczące tendencje dotyczące zmian w poziomie wskazań na poszczególne z zagadnień poddawanych monitorowaniu. Z kolei zestawienie danych dla władz samorządowych z podziałem na województwa ujawnia, że kolejność wskazań na poszczególne zagadnienia jest w każdym z województw podobna. Oczywiście występują różnice, zarówno w układzie wskazań, jak i ich natężeniu. W województwie śląskim niemal dwukrotnie częściej niż w innych województwach monitoruje się zainteresowanie usługami, a ponad połowa urzędów w Małopolsce obserwuje satysfakcję z obsługi. W województwie wielkopolskim relatywnie najczęściej kontroluje się natomiast zagadnienia związane z efektywnością pracowników – ich obciążenie pracą oraz czas załatwiania spraw. Z kolei w województwie łódzkim najwięcej urzędów w porównaniu z innymi regionami nie monitoruje żadnych zjawisk.

Tabela 1. Zjawiska monitorowane przez urzędy w 2015 roku wg województw.

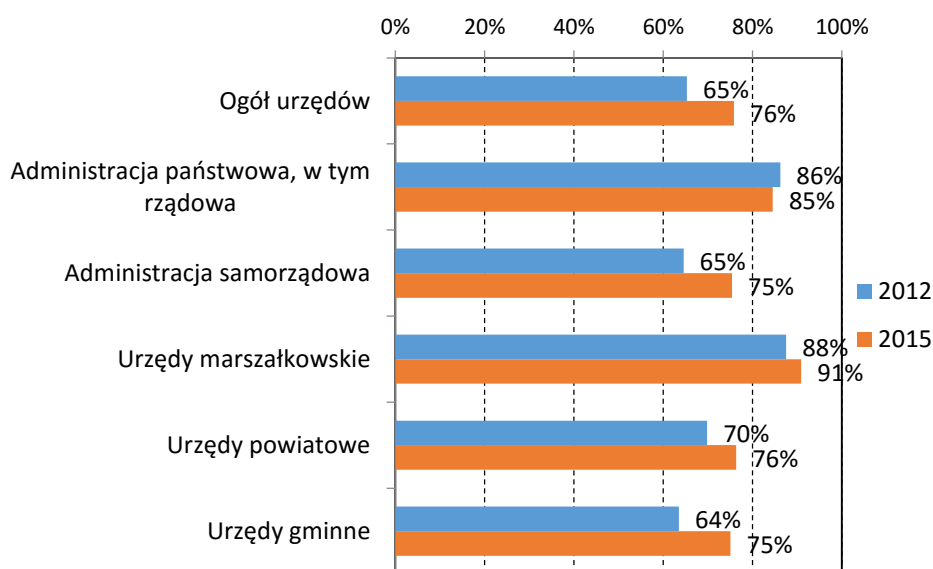
Minitorowane zjawisko																
zainteresowanie usługami elektronicznymi	29%	28%	22%	22%	26%	34%	25%	22%	18%	24%	24%	42%	21%	20%	26%	18%
satysfakcję klientów z obsługi	50%	53%	31%	37%	33%	53%	37%	44%	42%	33%	49%	49%	36%	45%	41%	45%
koszty obsługi klienta	20%	19%	10%	22%	13%	18%	14%	12%	15%	13%	11%	9%	18%	16%	15%	13%
czas załatwiania spraw	45%	38%	27%	39%	32%	41%	33%	36%	34%	37%	42%	39%	31%	31%	46%	39%
obciążenie pracą wśród pracowników	27%	24%	23%	25%	25%	26%	27%	20%	22%	35%	29%	28%	27%	25%	37%	24%
innowacyjność pracowników	7%	5%	8%	7%	6%	8%	7%	16%	7%	11%	6%	5%	7%	12%	8%	6%
ilość/koszty zużycia papieru (podczas kopiowania, drukowania)	47%	46%	43%	48%	34%	52%	31%	41%	40%	29%	38%	36%	46%	39%	54%	55%
ilość/koszty zużycia energii pochłanianej przez wyposażenie ICT (np. wyłączanie komputerów o określonej porze dnia)	12%	8%	11%	7%	10%	10%	7%	6%	9%	5%	6%	6%	13%	7%	7%	6%
ryzyko utraty integralności, dostępności lub poufności informacji	25%	34%	24%	34%	22%	38%	21%	32%	19%	19%	29%	35%	18%	29%	32%	28%
żadne z powyższych	19%	20%	0%	0%	34%	17%	0%	0%	24%	21%	0%	0%	30%	24%	0%	0%

 wartości najniższe w danej kategorii
 wartości najwyższe w danej kategorii

B5. Czy urząd promuje wśród pracowników wykorzystanie technologii teleinformatycznych w celu podniesienia efektywności pracy i jakości obsługi klientów?

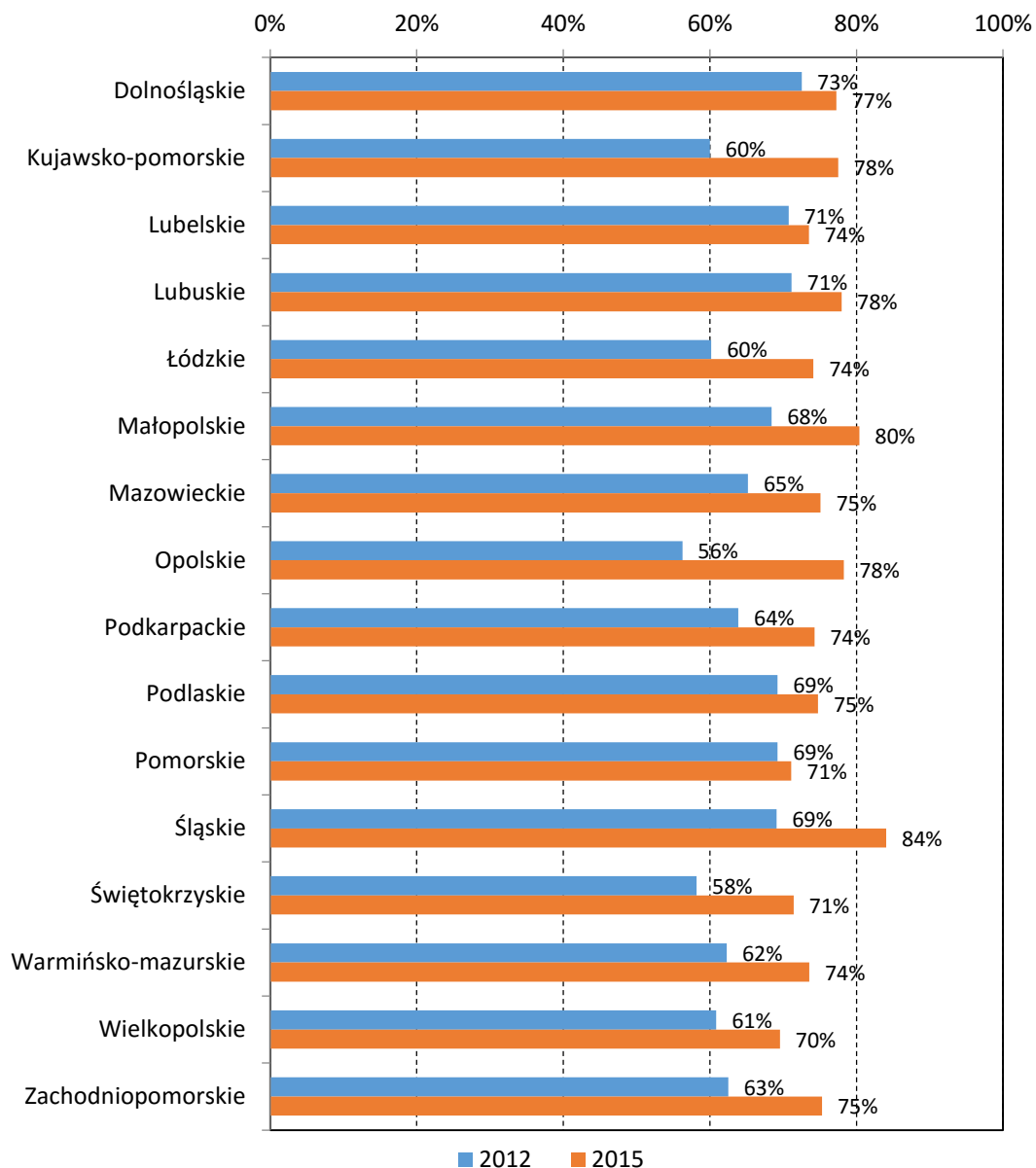
W większości urzędów są, jak wynika z poniższych zestawień, promowane zagadnienia związane z wykorzystaniem technologii teleinformatycznych w celu podniesienia efektywności pracy i jakości obsługi klientów. Można to uznać za prawdopodobne, bowiem postęp cywilizacyjny wymusza niejako tego rodzaju zachowania. W nieco większym stopniu tego rodzaju działania są podejmowane w urzędach, tym niemniej wszędzie wskaźniki i tak należy uznać za wysokie. Dodatkowo w administracji samorządowej mamy w latach 2012-2015 do czynienia ze wzrostem odsetka urzędów promujących tego rodzaju postawy. Podobnie jak we wcześniej analizowanych pytaniach, w najmniejszym stopniu tego rodzaju działania są podejmowane na najniższych szczeblach administracji samorządowej.

Wykres 9. Promowanie wśród pracowników urzędów wykorzystania technologii teleinformatycznych w celu podniesienia efektywności pracy i jakości obsługi klientów – porównanie danych za lata 2012 i 2015.



Jeśli uwzględnimy rozmieszczenie terytorialne w analizie rozkładu wskazań administracji samorządowej, to w dwóch jedynie przypadkach mamy do czynienia z wyraźniejszymi odstępstwami – w województwie śląskim oraz małopolskim, które wyróżniają się na korzyść. Generalnie jednak wskazania pozytywne oscylują na podobnym poziomie 70-75%. W każdym bez wyjątku województwie obserwujemy przy tym progres w stosunku do 2012 roku.

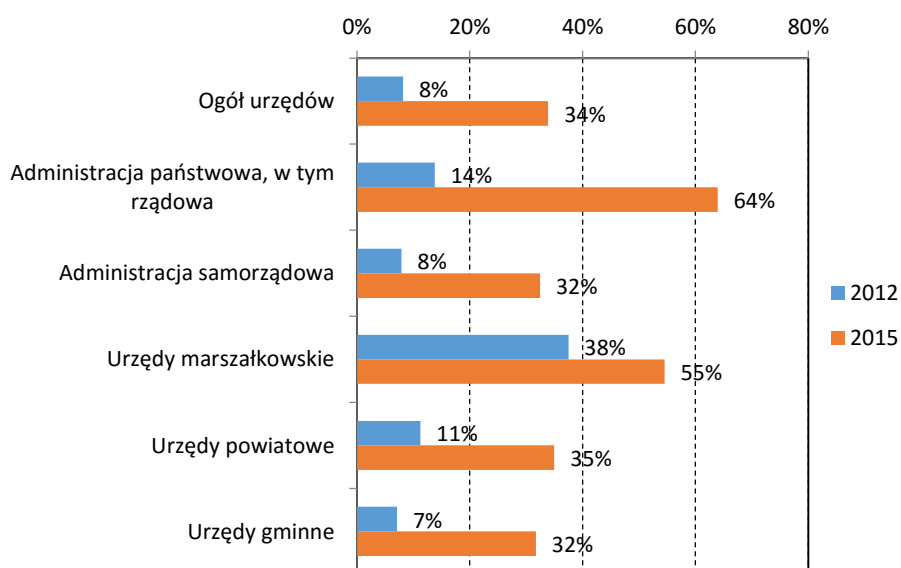
Wykres 10. Promowanie wśród pracowników urzędów wykorzystania technologii teleinformatycznych w celu podniesienia efektywności pracy i jakości obsługi klientów wg województw – porównanie danych za lata 2012 i 2015.



B6. Czy urząd promuje i nagradza innowacyjność pracowników np. w zakresie organizacji pracy?

W około jednej trzeciej przypadków mamy do czynienia z działaniami urzędów polegającymi na promowaniu i nagradzaniu innowacyjności pracowników. To wskazania nie do końca optymistyczne, tym niemniej pogłębienie tematu i dopytanie o przykłady konkretnych działań w tym zakresie mogłoby zweryfikować ten obraz sytuacji. Warto przy tym podkreślić, że na obserwowany obraz sytuacji mają przede wszystkim wpływ wskazania przedstawicieli administracji samorządowej najniższego szczebla, stanowiących największy odsetek respondentów. W przypadku administracji państwowej oraz urzędów marszałkowskich praktyki polegające na promowaniu i nagradzaniu innowacyjności pracowników są bowiem dość powszechne. Ponownie w najmniejszym stopniu obserwuje się je w urzędach gminnych.

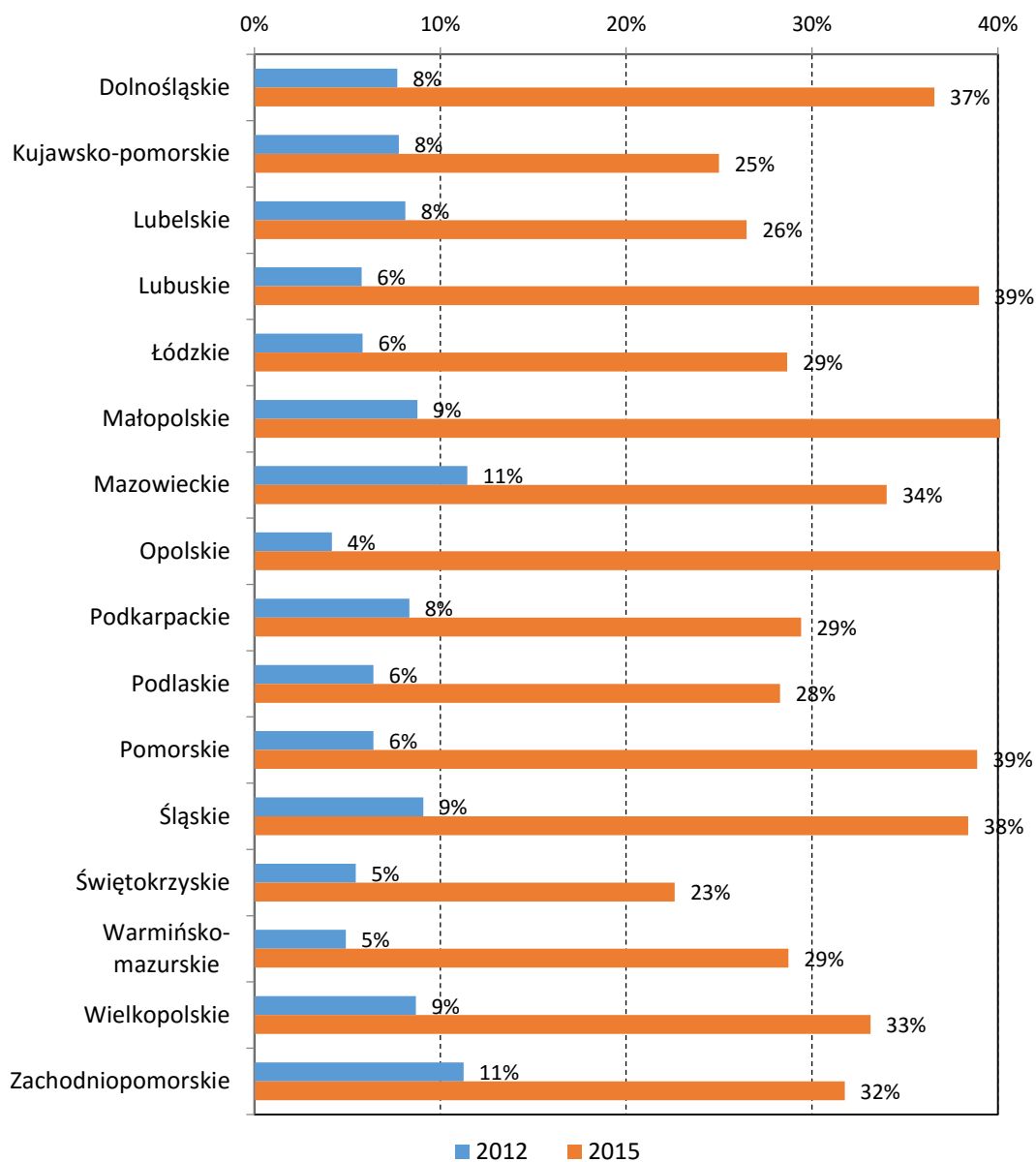
Wykres 11. Promowanie i nagradzanie innowacyjności pracowników np. w zakresie organizacji pracy – porównanie danych za lata 2012 i 2015.



Dodatkowo w perspektywie 3 lat (od 2012 do 2015) roku doszło do znaczącej poprawy w tym zakresie w przypadku każdego rodzaju urzędu, co świadczy o tym, że kultura organizacyjna urzędów ulega stałej poprawie. Mówimy przy tym o kilkakrotnym wzroście odsetka urzędów, w których dostrzega się konieczność promowania innowacyjności. Jest to zjawisko niezwykle pozytywne i zasługujące na wyraźne podkreślenie.

Patrząc z kolei na rozkład terytorialny wskazań przedstawicieli administracji samorządowej, można pokusić się o wskazanie wyróżniających się regionów, do których należą województwa z południa Polski – opolskie, małopolskie czy śląskie, ale także lubuskie i pomorskie. Należy jednak pamiętać, że mało optymistyczny obraz sytuacji dotyczy przede wszystkim urzędów gminnych i powiatowych, przy czym w każdym województwie obserwuje się wyraźny, kilkakrotny wzrost wskazań w 2015 roku w stosunku do roku 2012.

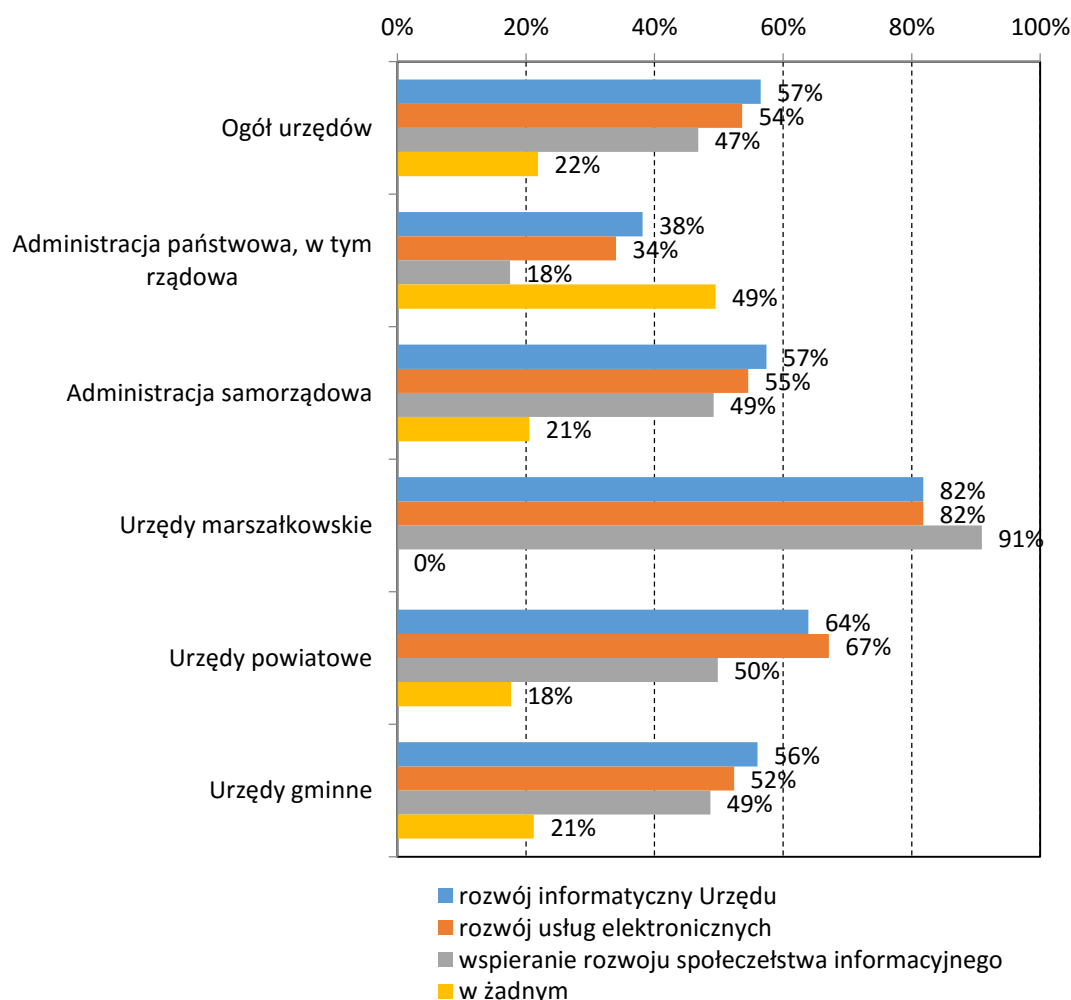
Wykres 12. Promowanie i nagradzanie innowacyjności pracowników np. w zakresie organizacji pracy wg województw – porównanie danych za lata 2012 i 2015.



B7. W jakim celu, związanym z cyfryzacją, urząd korzystał lub korzysta obecnie z funduszy unijnych (pytanie wielokrotnego wyboru)?

Fundusze unijne stanowią w Polsce istotny czynnik prorozwojowy, ich umiejętne wykorzystanie może przysporzyć wielu korzyści na różnych płaszczyznach – społecznej, gospodarczej czy infrastrukturalnej. Mogą być także wykorzystywane do celów związanych z cyfryzacją. Jak wynika z wykresów w największym stopniu korzystają z niego władze samorządowe przeznaczając pieniądze przede wszystkim na podstawowe kwestie związane z informatyzacją urzędów. W najmniejszym relatywnie stopniu podejmuje się działania na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Z jednej strony to działania najtrudniejsze, z drugiej zaś przeznaczanie pieniędzy w pierwszej kolejności na informatyzację czy rozwój e-usług to podejmowanie działań, bez których rozwój społeczeństwa informacyjnego nie do końca miałby szanse powodzenia.

Wykres 13. Cele związane z cyfryzacją, w jakich urzędy korzystały lub korzystają z funduszy unijnych w 2015 roku.

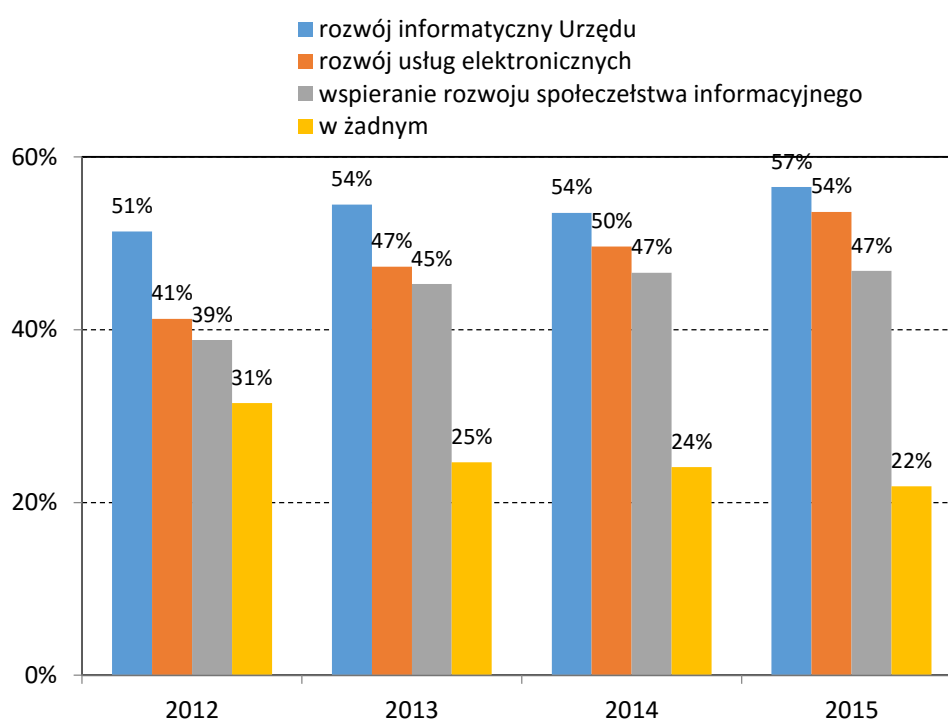


Jak wynika z prezentowanego dalej zestawienia urzędy państwowe w największym stopniu nie korzystały z tego rodzaju funduszy, być może dlatego, że w obrębie tych urzędów są wydzielone takie, które są dedykowane takim działaniom (np. Ministerstwo Cyfryzacji), stąd też inne nie wchodzi w ich kompetencje. W przypadku administracji samorządowej należy zwrócić uwagę, że na poziomie gmin dominuje przeznaczenie środków na informatyzację, natomiast na poziomie powiatów fundusze kieruje się już na działania związane z rozwojem

e-usług. Może to wynikać z faktu, że podstawowe potrzeby informatyzacyjne mogły już tutaj zostać zaspokojone wcześniej, co nie zaszło w przypadku urzędów gminnych dysponujących stosunkowo mniejszym potencjałem finansowym, a co za tym idzie mniejszymi zdolnościami inwestycyjnymi. Nie bez znaczenia jest też zapewne jakość kadr zatrudnionych w urzędach, jednak nie ma podstaw do wyciągania tu jakichkolwiek wniosków odnośnie potencjalnych prawidłowości.

Co ważne w każdym przypadku na przestrzeni ostatnich kilku lat wzrasta udział deklaracji przeznaczania funduszy unijnych na cele związane z cyfryzacją. Spada oczywiście co za tym idzie udział urzędów, które nie finansują z funduszy unijnych zagadnień związanych z cyfryzacją.

Wykres 14. Cele związane z cyfryzacją, w jakich urzędy korzystały lub korzystają z funduszy unijnych w latach 2012-2015 (dane ogółem).



Analizując rozkład odpowiedzi przedstawicieli administracji samorządowej w podziale na województwa należy zwrócić uwagę, że najwyższe wartości przyjmują działania polegające na informatyzacji urzędów oraz rozwoju e-usług. W różnych regionach dominują raz jedne, raz drugie przeznaczenia. Może mieć na to wpływ poziom rozwoju gospodarczego – w bogatszych gminach/powiatach urzędy podejmowały być może wcześniej działania modernizacyjne w zakresie informatyzacji, stąd też teraz zwracają się raczej ku e-usługom, będącym niejako kolejnym etapem cyfryzacji. Dodatkowo w bogatszych samorządach tego rodzaju działania mogą być finansowane z funduszy własnych, którą to tezę może potwierdzać co do ogólnej zasady przykład zamożnego województwa wielkopolskiego, gdzie w niemal dwóch trzecich przypadków zadeklarowano, że nie finansuje się z funduszy unijnych działań na rzecz cyfryzacji.

Tabela 2. Cele zawiązane z cyfryzacją, w jakich urzędy korzystały lub korzystają z funduszy unijnych w 2015 roku wg województw.

Cele związane z cyfryzacją urzędów	Dolnośląskie	Kujawsko-pomorskie	Lubelskie	Lubuskie	Łódzkie	Małopolskie	Mazowieckie	Opolskie	Podkarpackie	Podlaskie	Pomorskie	Śląskie	Świętokrzyskie	Warmińsko-mazurskie	Wielkopolskie	Zachodniopomorskie
rozwój informatyczny Urzędu	46%	54%	86%	71%	57%	50%	65%	54%	85%	56%	30%	65%	92%	55%	17%	32%
rozwój usług elektronicznych	42%	70%	68%	54%	46%	55%	68%	36%	77%	80%	28%	77%	56%	44%	20%	25%
wspieranie rozwoju społeczeństwa informacyjnego	40%	53%	58%	42%	43%	48%	56%	41%	53%	70%	44%	57%	57%	47%	26%	52%
w żadnym	34%	14%	0,5%	15%	25%	19%	11%	29%	5%	4%	37%	9%	1%	29%	64%	35%



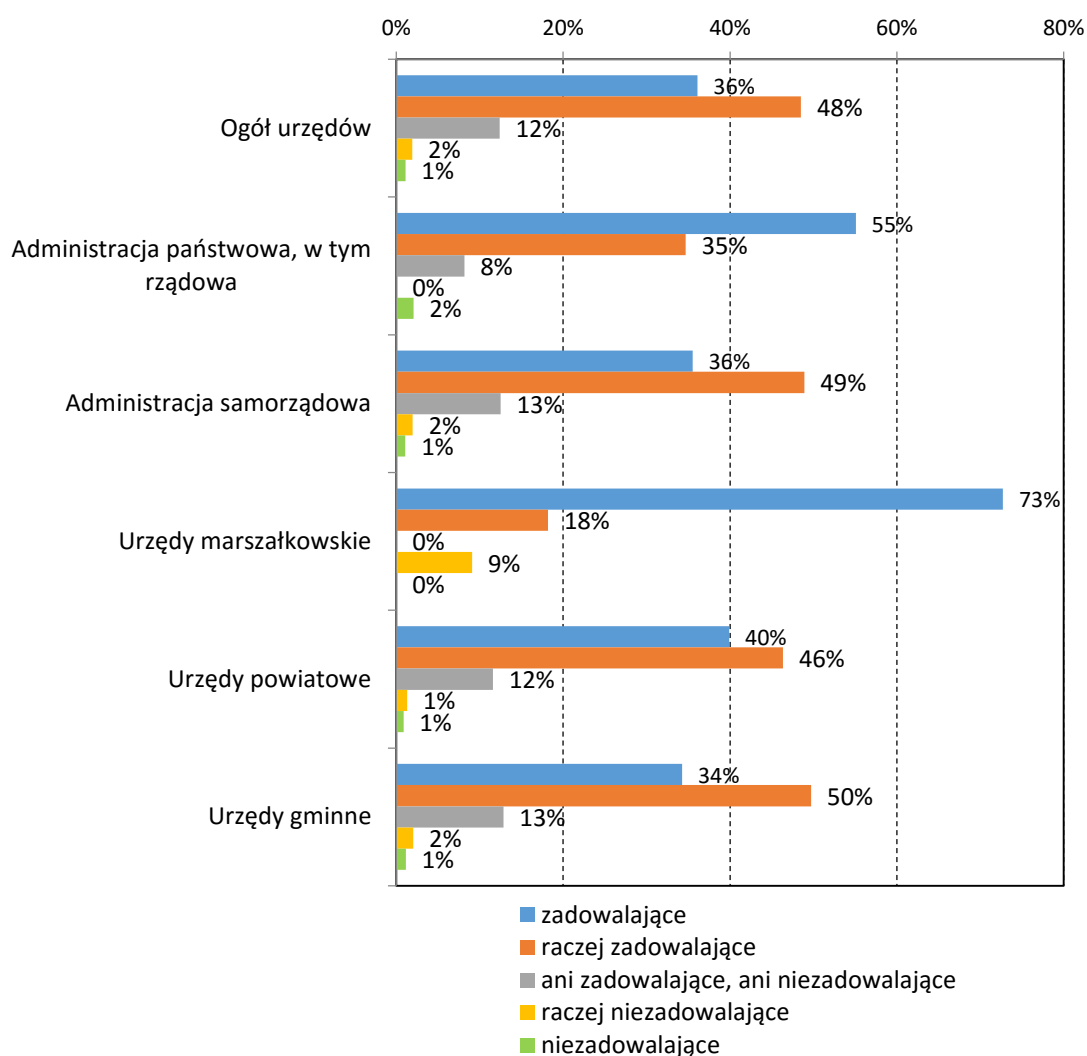
wartości najniższe w danej kategorii

wartości najwyższe w danej kategorii

B8. Ocena rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych

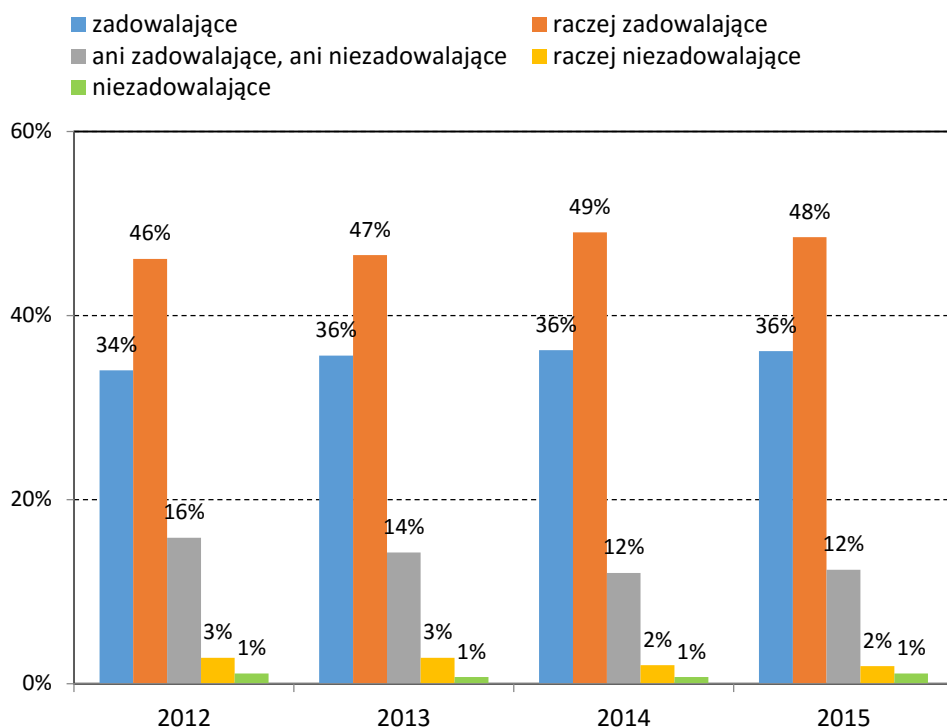
Efektywność działań polegających na finansowaniu ze środków europejskich projektów związanych z cyfryzacją została oceniona pozytywnie. Przeważają oceny wyrażające zadowolenie, choć w przypadku administracji samorządowej oceny jednoznacznie pozytywne występują relatywnie rzadziej. Zdecydowane zadowolenie zadeklarowały najczęściej urzędy marszałkowskie. Względnie często również deklarowały je urzędy administracji państwowej. Przyczyn takich ocen można upatrywać w różnych obszarach. Może to świadczyć o tym, że w pozostałych przypadkach założenia projektów nie były należycie dopracowane, projekty były nie do końca dobrze zrealizowane bądź też oczekiwania władz samorządowych najniższego szczebla (bo to głównie ich dotyczy) były wobec tych projektów wygórowane.

Wykres 15. Ocena rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych w 2015 roku.



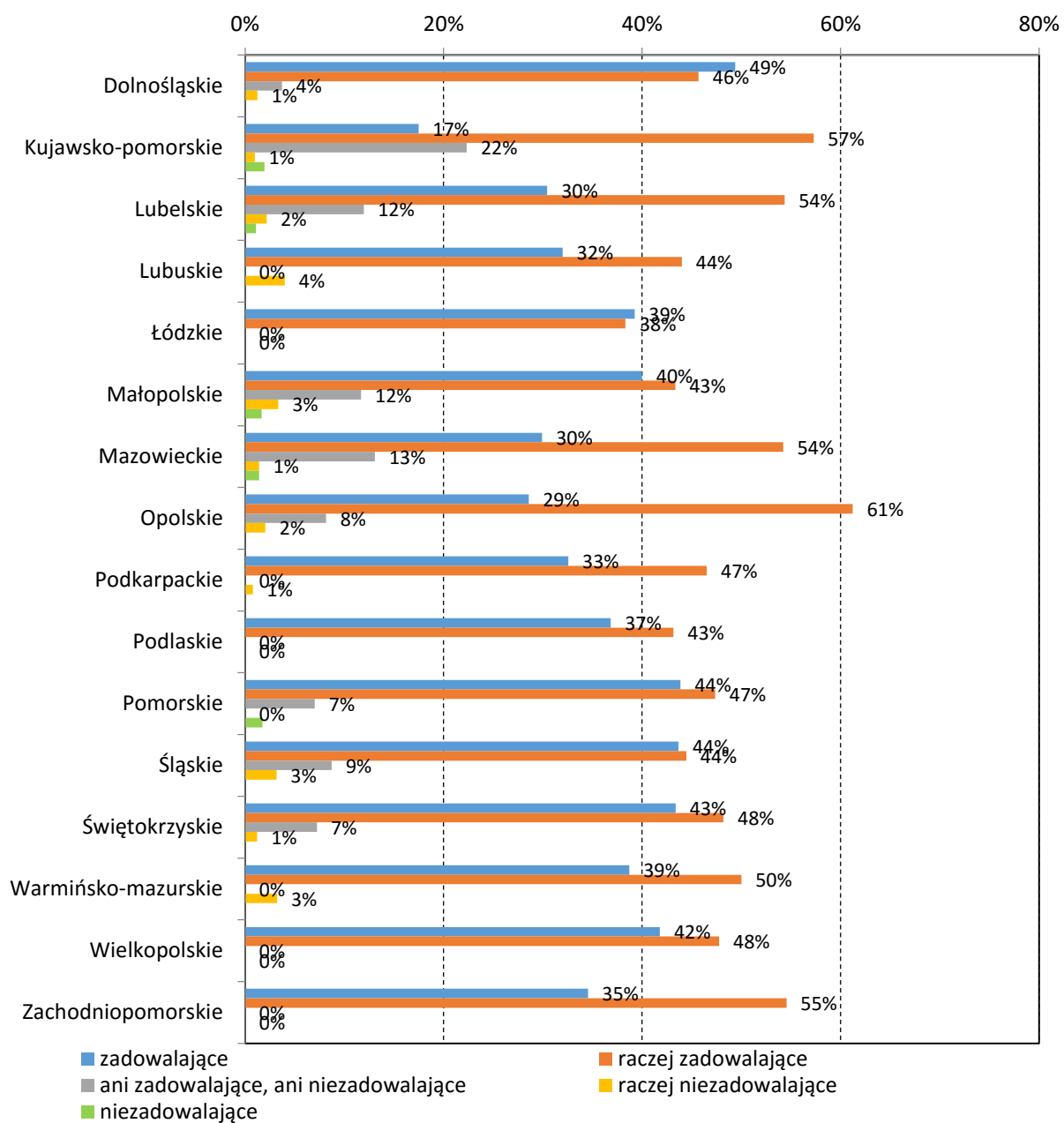
Poziom zadowolenia z efektów projektów cyfryzacyjnych utrzymuje się na zbliżonym poziomie na przestrzeni ostatnich lat. Może to wynikać z tego, że nie wyciągano wniosków z wcześniej realizowanych projektów bądź też, co bardziej prawdopodobne, na takie efekty należy poczekać i ujawnią się one w dłuższej perspektywie, zwłaszcza, że część projektów kończy się 2015 r.

Wykres 16. Ocena rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych w latach 2012-2015 (dane ogółem).



Jeśli do analizy ocen przedstawicieli administracji samorządowej weźmiemy pod uwagę kontekst terytorialny, wówczas okaże się, że nie występują tu istotne prawidłowości. W większości przypadków (poza województwem dolnośląskim) dominują oceny 'raczej zadowolające'. Zresztą należy mieć tu na uwadze, że oceny zadowolenia nie mają charakteru obiektywnego i są determinowane raczej jednostkowymi poglądami respondentów, którzy co prawda wypowiadają się w imieniu urzędu, to jednak mają na nie wpływ ich osobiste odczucia co do przedmiotu oceny. I tak osoba mające niskie kompetencje informatyczne będzie wobec rezultatów takich projektów relatywnie bardziej krytyczna, nawet jeśli z uwagi na piastowane stanowisko powinna patrzeć na problem nieco szerzej. Warto jednak podkreślić, że w wybranych województwach nie pojawiły się żadne oceny negatywne (łódzkie, podlaskie, wielkopolskie, zachodniopomorskie).

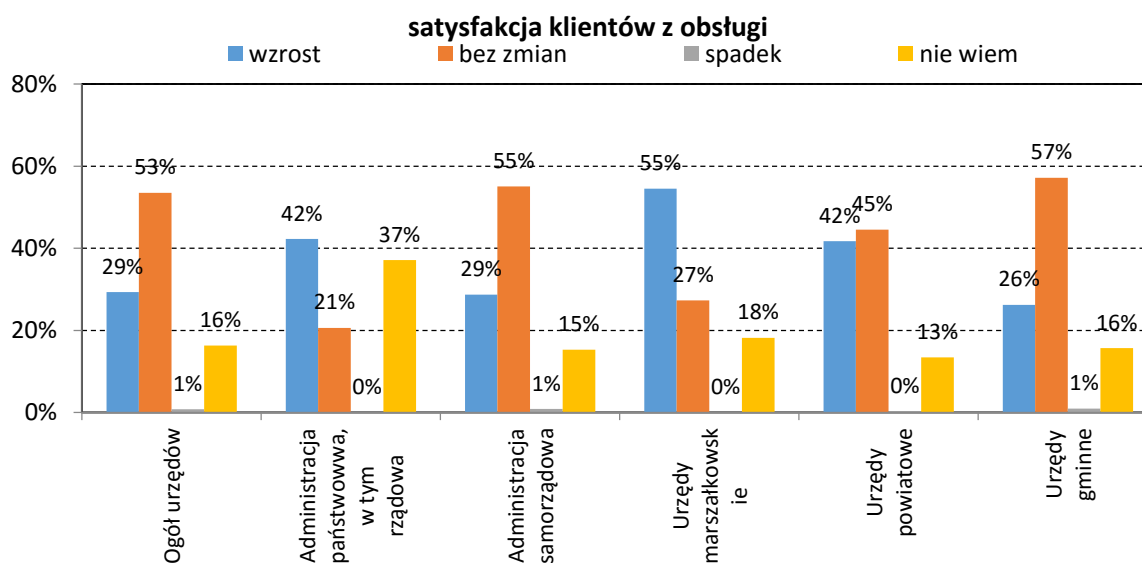
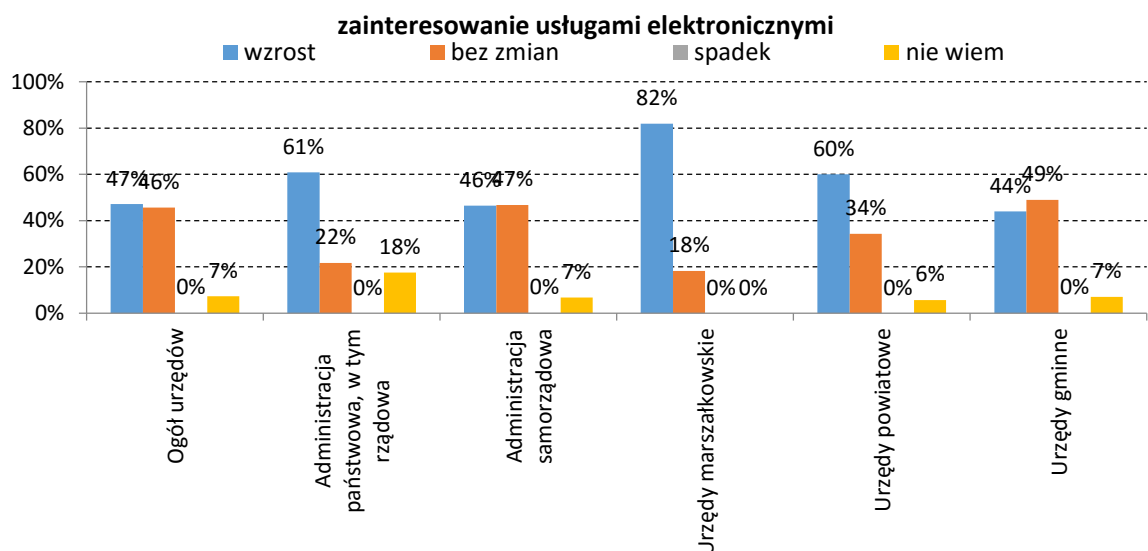
Wykres 17. Promowanie i nagradzanie innowacyjności pracowników np. w zakresie organizacji pracy wg województw.

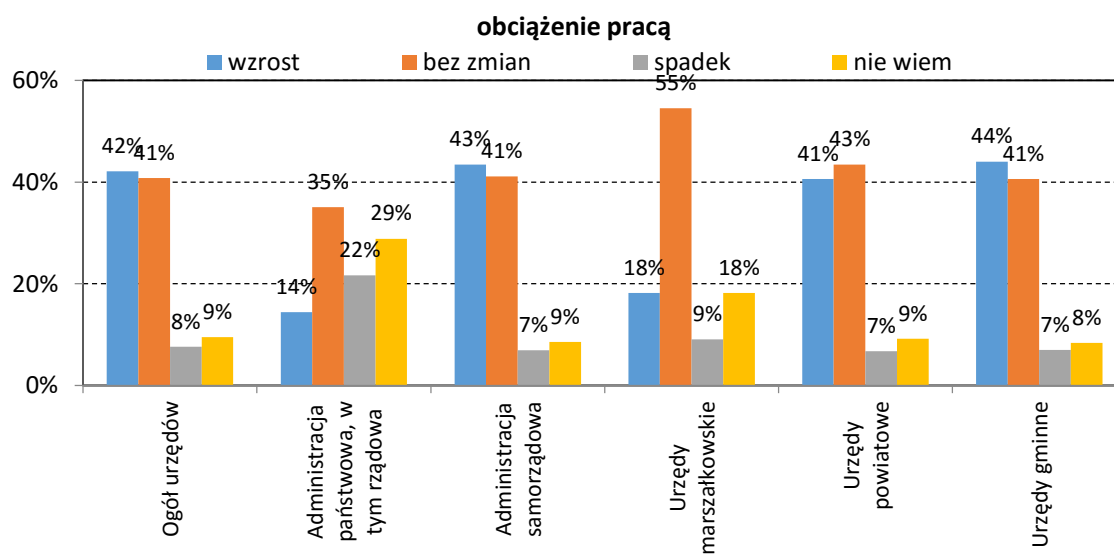
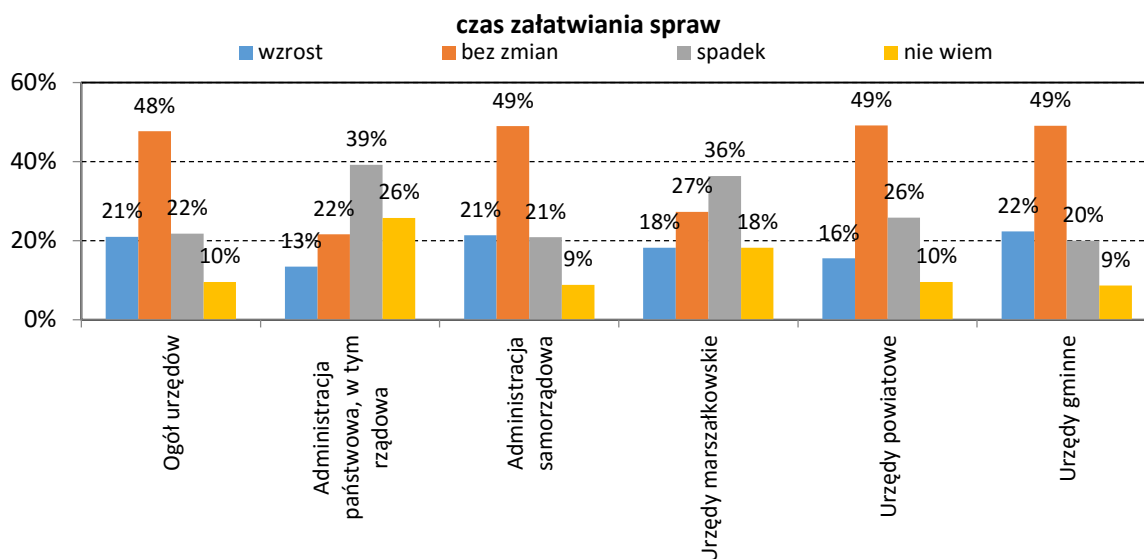
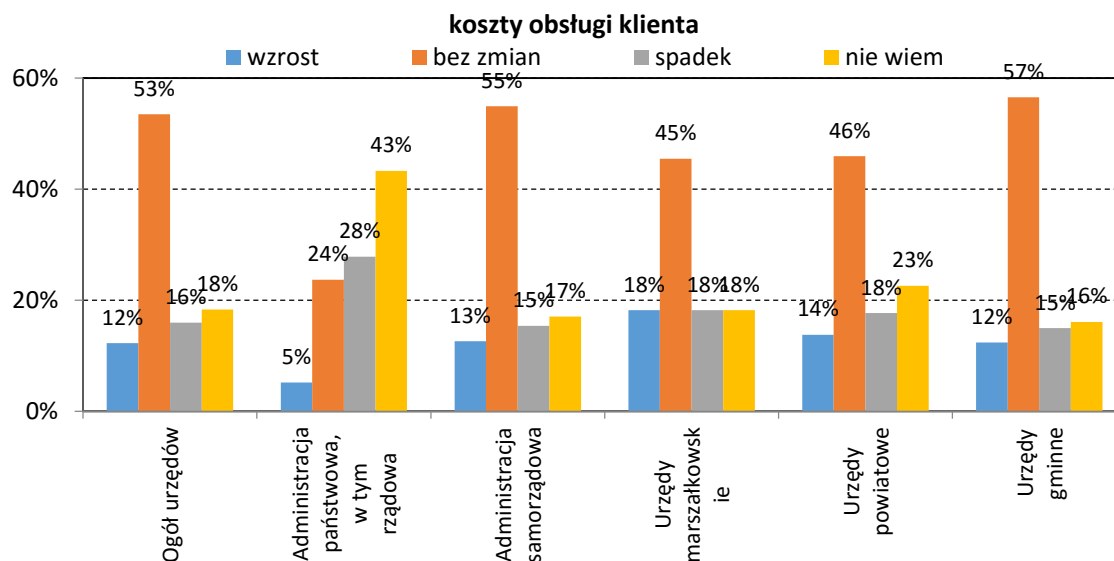


B9. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?

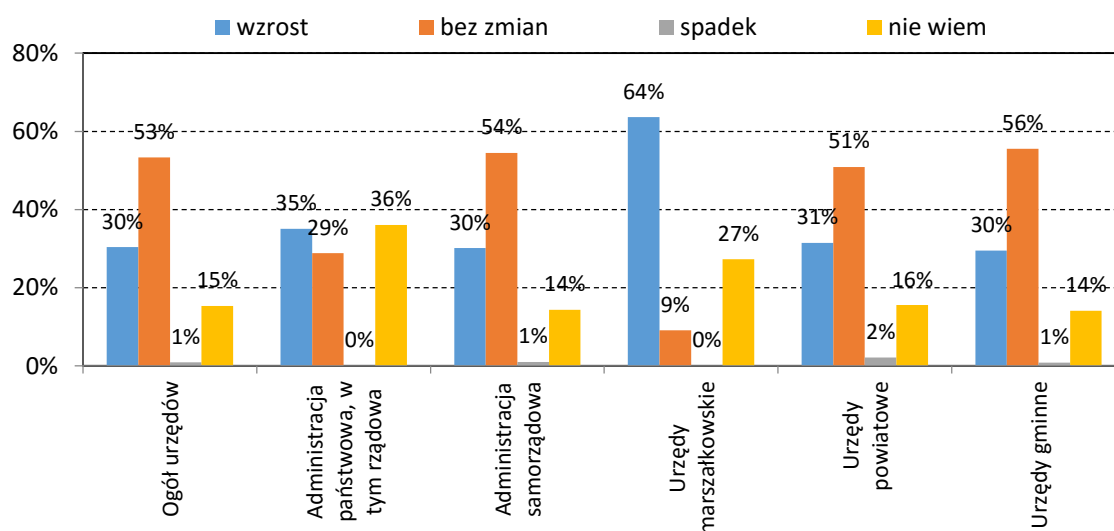
Kwestią, która obiektywizuje nieco oceny efektywności i przydatności projektów jest identyfikacja zmian zachodzących w ich efekcie. Patrząc na najistotniejszą część prezentowanych danych, tj. zmiany pozytywne, zachodzą one w największym stopniu w obszarze zainteresowania usługami elektronicznymi oraz satysfakcji klientów z obsługi. W pozostałych przypadkach mamy raczej do czynienia z identyfikacją przez respondentów braku jakichkolwiek zmian (pozytywnych czy negatywnych) bądź też zwraca się uwagę na wzrost obciążenia pracą, co może wydawać się nieco dziwne biorąc pod uwagę założenia projektów cyfryzacyjnych mających pracę ułatwiać. Taki stan zjawiska rozjaśnia nieco kontekst wcześniej dokonywanych ocen rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych. Jedynie około jednej trzeciej ocen wyrażało zdecydowane zadowolenie, co nie powinno dziwić jeśli nie dostrzegano wyraźnych zmian w efekcie zastosowania technologii informatycznych.

Wykresy 18-25. Zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w urzędach zaobserwowane w 2015 roku.

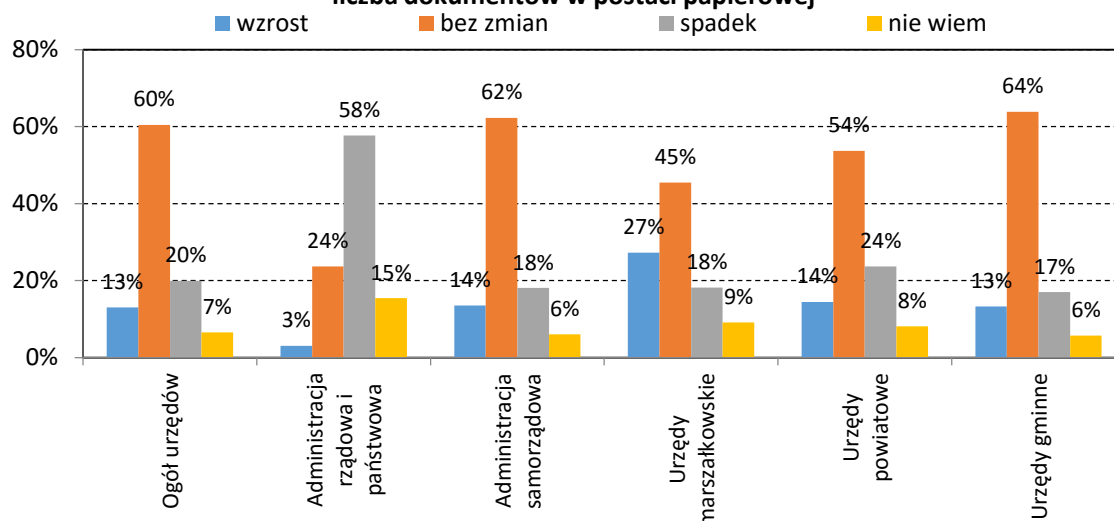




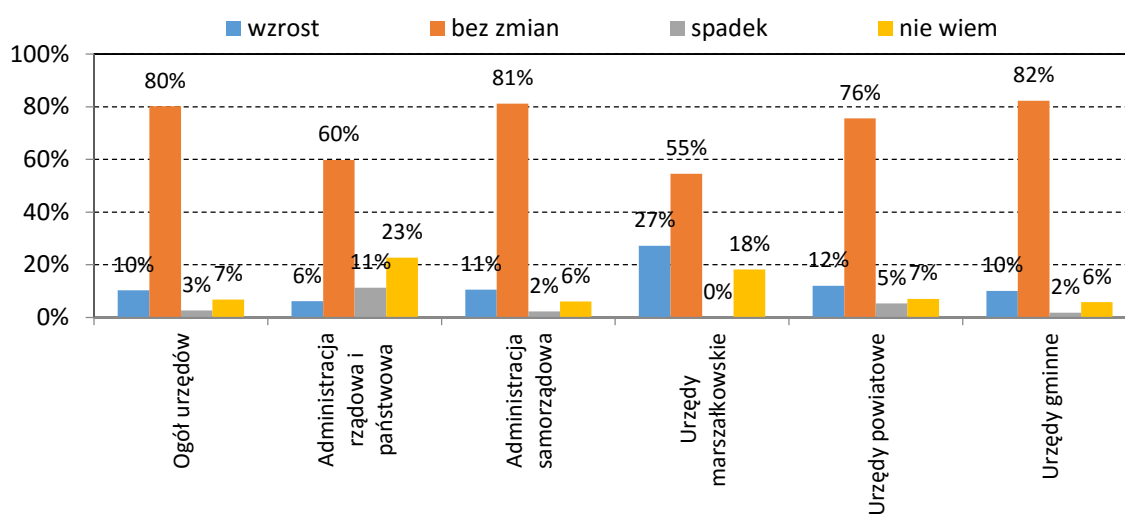
innowacyjność pracowników



liczba dokumentów w postaci papierowej



liczba pracowników



Patrząc na rozkład ocen przy uwzględnieniu typu urzędu można zauważyć, że:

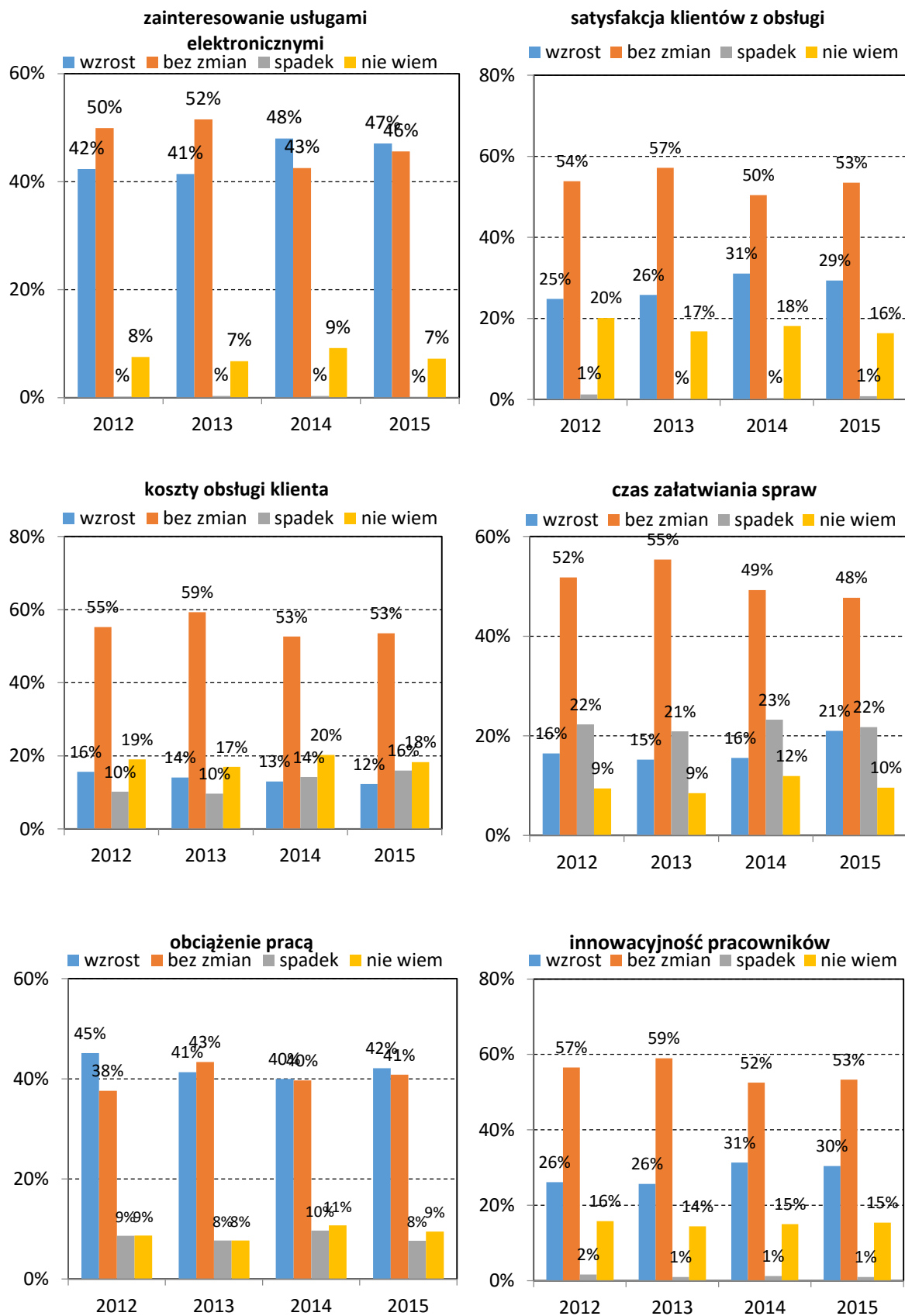
- najwięcej obserwacji odnośnie zwiększonego zainteresowania usługami elektronicznymi pochodziło od przedstawicieli administracji państwowej oraz, spośród JST, od przedstawicieli urzędów marszałkowskich;
- satysfakcja klientów z obsługi została w największym stopniu dobrze oceniona w urzędach najwyższego szczebla, a więc tych, gdzie obywatele de facto załatwiają najmniej tego rodzaju spraw kierując swoje kroki przede wszystkim do gmin lub powiatów;
- spadek kosztów obsługi klienta w najwyższym stopniu został zauważony w urzędach administracji państwowej, zaś niemal w dwukrotnie mniejszym stopniu w urzędach gmin;
- czas załatwiania spraw uległ zmniejszeniu jedynie w przypadku urzędów posadowionych najwyżej w hierarchii, tj. państwowych oraz marszałkowskich;
- w urzędach administracji samorządowej, zwłaszcza najniższego szczebla doszło do wzrostu obciążenia pracą, czego możliwą przyczyną mogą być niskie kompetencje informatyczne pracowników urzędów bądź konieczność równoczesnego prowadzenia dokumentacji w postaci papierowej i elektronicznej;
- w tego typu jednostkach administracji w najmniejszym stopniu zauważono wzrost innowacyjności pracowników (w urzędach marszałkowskich wzrost ten był bardzo mocno dostrzegany) oraz spadek liczby dokumentów w postaci papierowej;
- zaobserwowano znaczny spadek liczby dokumentów w wersji papierowej w urzędach administracji państwowej;
- obserwuje się neutralny wpływ projektów cyfryzacyjnych na liczbę pracowników.

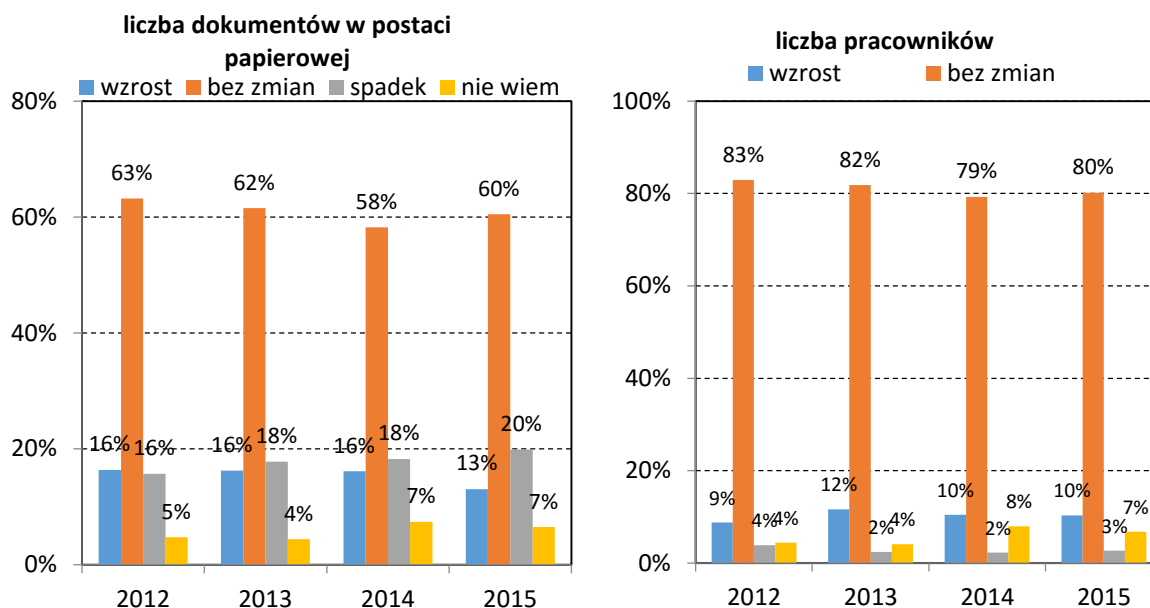
Jeśli chodzi o zmiany w ocenach poszczególnych efektów wykorzystania technologii teleinformatycznych w ostatnich kilku latach, to na pewno mamy do czynienia z delikatnymi zmianami w ocenach, tym niemniej nie mają one charakteru wyraźnych tendencji. Na pewno należy wskazać:

- delikatny wzrost ocen pozytywnych jeśli chodzi o satysfakcję klientów z obsługi, jak również nieznacznie, ale jednak, zwiększające się zainteresowanie usługami elektronicznymi;
- spadają koszty oraz zmniejsza się czas obsługi klienta;
- wzrasta innowacyjność pracowników;
- ulega zmniejszeniu liczba dokumentów w postaci papierowej.

Podobnie z rozkładem odpowiedzi przedstawicieli administracji samorządowej. Występują tu podobieństwa w ocenach i w większości przypadków dominują te zwracające uwagę na brak jakichkolwiek zmian. Jedynie w przypadku obciążenia pracą przeważają oceny wskazujące na wzrost. Należy jednak zwrócić uwagę, że rozkład ocen jest determinowany wysokim udziałem przedstawicieli samorządu gminnego i powiatowego.

Wykresy 26-33. Zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w urzędach zaobserwowane w latach 2012-2015 (dane ogółem)





Patrząc na rozkład terytorialny opinii odnośnie efektów wdrażania projektów teleinformatycznych można stwierdzić, że mamy niewątpliwie do czynienia z różnorodnością ocen:

- **zainteresowanie usługami elektronicznymi** w największym stopniu wzrosło w województwie śląskim (w niemal dwóch trzecich urzędów zaobserwowano tego rodzaju efekt), gdzie także najczęściej spośród wszystkich województw (podobnie jak w podkarpackim) wskazywano na **spadek dokumentów w postaci papierowej** oraz, co może dziwić, **wzrost liczby pracowników**;
- **satysfakcja klientów z obsługi** była dostrzegana przez respondentów z województwa małopolskiego, gdzie także ich zdaniem w największym stopniu wzrosła **innowacyjność pracowników**;
- **koszty obsługi klienta** w największym stopniu spadły na Pomorzu,
- **skrócenie czasu załatwiania** spraw stało się relatywnie najrzadziej udziałem urzędów w województwie lubuskim, gdzie także najczęściej wskazywano na **wzrost obciążenia pracą**.

Tabela 3. Zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w urzędach w 2015 roku wg województw.

Zmiany w urzędach	Dolnośląskie	Kujawsko-pomorskie	Lubelskie	Lubuskie	Łódzkie	Małopolskie	Mazowieckie	Opolskie	Podkarpackie	Podlaskie	Pomorskie	Śląskie	Świętokrzyskie	Warmińsko-mazurskie	Wielkopolskie	Zachodniopomorskie
Zainteresowanie usługami elektronicznymi wzrost	48%	43%	48%	34%	49%	60%	42%	46%	41%	33%	59%	62%	38%	53%	41%	41%
Zainteresowanie usługami elektronicznymi bez zmian	42%	50%	48%	61%	46%	35%	52%	41%	51%	62%	30%	35%	56%	45%	50%	51%
Zainteresowanie usługami elektronicznymi spadek	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zainteresowanie usługami elektronicznymi nie wiem	11%	8%	5%	3%	5%	6%	6%	13%	8%	5%	11%	4%	6%	2%	9%	8%
Satysfakcja klientów z obsługi wzrost	30%	25%	35%	24%	27%	41%	29%	23%	21%	20%	38%	36%	25%	29%	25%	22%
Satysfakcja klientów z obsługi bez zmian	52%	56%	50%	64%	55%	45%	58%	49%	63%	67%	47%	49%	60%	54%	55%	66%
Satysfakcja klientów z obsługi spadek	1%	1%	1%	0%	1%	2%	1%	3%	1%	1%	0%	0%	1%	2%	1%	0%
Satysfakcja klientów z obsługi nie wiem	17%	18%	14%	12%	18%	12%	12%	25%	15%	12%	16%	15%	14%	15%	20%	12%
Koszty obsługi klienta wzrost	14%	17%	13%	10%	13%	8%	11%	15%	10%	18%	17%	11%	17%	8%	11%	14%
Koszty obsługi klienta bez zmian	46%	45%	52%	59%	56%	59%	60%	61%	59%	60%	46%	52%	52%	60%	57%	54%
Koszty obsługi klienta spadek	15%	16%	16%	15%	14%	14%	13%	12%	19%	12%	20%	19%	18%	17%	11%	19%

Zmiany w urządach	Dolnośląskie	Kujawsko-pomorskie	Lubelskie	Lubuskie	Łódzkie	Małopolskie	Mazowieckie	Opolskie	Podkarpackie	Podlaskie	Pomorskie	Śląskie	Świętokrzyskie	Warmińsko-mazurskie	Wielkopolskie	Zachodniopomorskie
Koszty obsługi klienta nie wiem	25%	23%	18%	15%	17%	19%	15%	13%	12%	10%	18%	18%	13%	15%	21%	13%
Czas załatwiania spraw wzrost	16%	23%	22%	31%	27%	26%	20%	17%	22%	22%	23%	21%	20%	15%	16%	20%
Czas załatwiania spraw bez zmian	45%	47%	41%	46%	46%	41%	54%	54%	50%	59%	44%	48%	44%	55%	56%	55%
Czas załatwiania spraw spadek	21%	19%	28%	20%	22%	22%	19%	19%	21%	12%	21%	23%	29%	23%	17%	17%
Czas załatwiania spraw nie wiem	18%	11%	10%	3%	5%	10%	6%	10%	7%	7%	11%	8%	7%	7%	10%	8%
Obciążenie pracą wzrost	33%	47%	45%	49%	50%	46%	44%	39%	46%	66%	33%	42%	45%	39%	32%	44%
Obciążenie pracą bez zmian	43%	33%	40%	34%	37%	38%	42%	42%	41%	24%	44%	48%	39%	48%	52%	41%
Obciążenie pracą spadek	6%	7%	8%	12%	6%	7%	7%	9%	7%	6%	11%	4%	10%	6%	7%	7%
Obciążenie pracą nie wiem	18%	13%	7%	5%	8%	10%	7%	10%	6%	4%	11%	7%	6%	7%	10%	8%
Innowacyjność pracowników wzrost	25%	28%	37%	25%	25%	41%	33%	30%	24%	22%	30%	36%	35%	30%	29%	19%
Innowacyjność pracowników bez zmian	55%	53%	50%	54%	56%	47%	54%	59%	58%	63%	56%	51%	54%	55%	54%	67%
Innowacyjność pracowników spadek	1%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	1%
Innowacyjność pracowników nie wiem	20%	19%	13%	20%	19%	11%	13%	10%	16%	14%	13%	12%	11%	14%	14%	13%
Liczba dokumentów w postaci papierowej wzrost	15%	17%	9%	20%	18%	13%	12%	13%	7%	14%	16%	10%	20%	15%	13%	17%

Zmiany w urzędach	Dolnośląskie	Kujawsko-pomorskie	Lubelskie	Lubuskie	Łódzkie	Małopolskie	Mazowieckie	Opolskie	Podkarpackie	Podlaskie	Pomorskie	Śląskie	Świętokrzyskie	Warmińsko-mazurskie	Wielkopolskie	Zachodniopomorskie
Liczba dokumentów w postaci papierowej bez zmian	57%	63%	63%	64%	57%	62%	67%	73%	66%	71%	56%	62%	57%	59%	59%	62%
Liczba dokumentów w postaci papierowej spadek	17%	13%	24%	14%	19%	20%	13%	7%	23%	12%	20%	23%	18%	21%	21%	17%
Liczba dokumentów w postaci papierowej nie wiem	11%	8%	4%	2%	6%	5%	8%	7%	4%	3%	9%	6%	5%	6%	7%	5%
Liczba pracowników wzrost	12%	11%	9%	10%	11%	12%	12%	10%	7%	10%	13%	17%	6%	7%	8%	12%
Liczba pracowników bez zmian	75%	81%	87%	83%	83%	78%	83%	81%	84%	85%	77%	73%	87%	84%	83%	74%
Liczba pracowników spadek	3%	1%	2%	7%	1%	3%	2%	0%	4%	1%	1%	0%	2%	5%	2%	6%
Liczba pracowników nie wiem	10%	8%	3%	0%	5%	7%	3%	9%	6%	4%	9%	9%	5%	5%	7%	8%

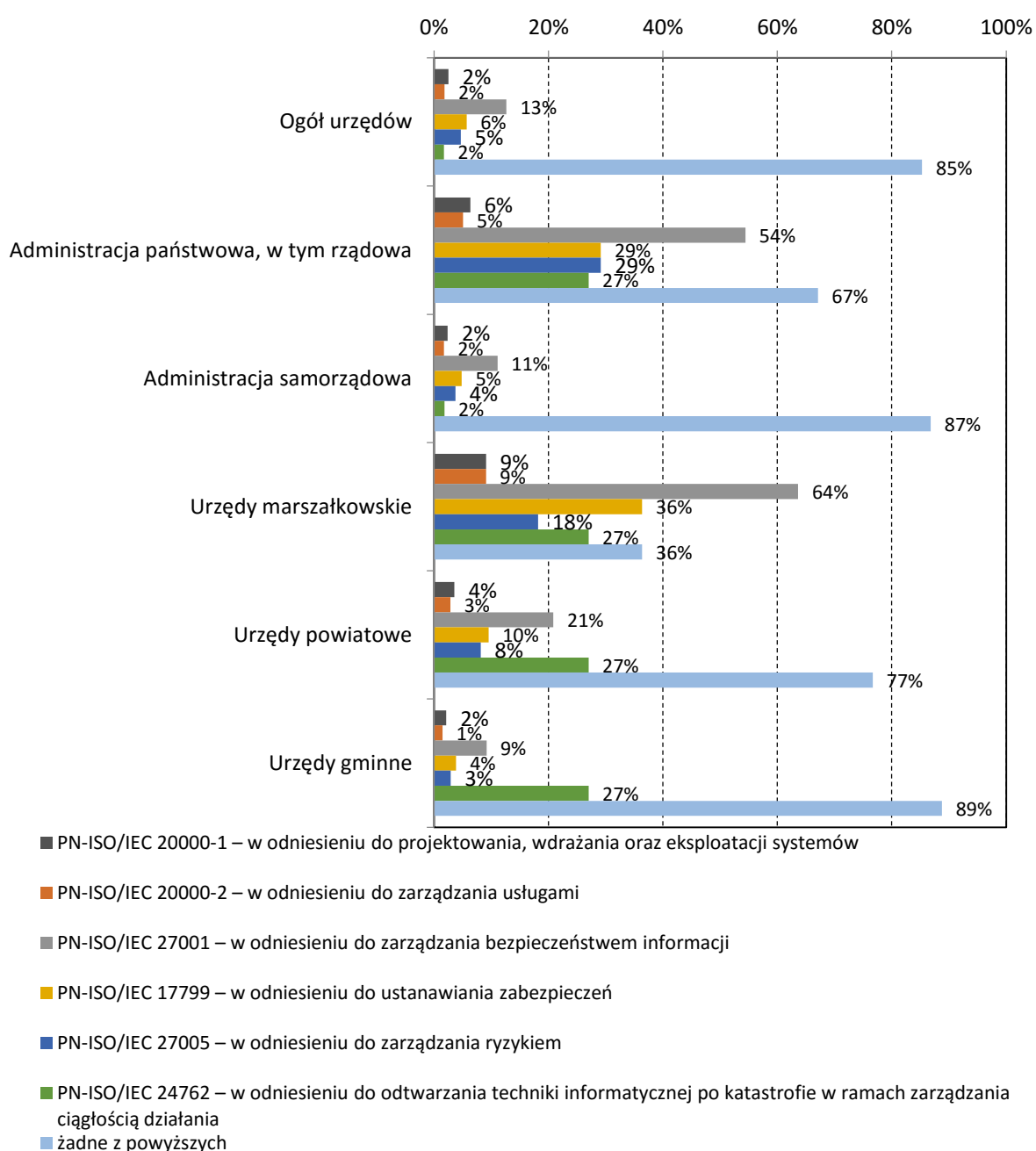


wartości najniższe w danej kategorii
wartości najwyższe w danej kategorii

B10. Które normy stosuje urząd?

Ważnym czynnikiem w zarządzaniu procesami zachodzącymi w organizacjach jest normalizacja procedur. Mogą one dotyczyć różnych aspektów funkcjonowania danej organizacji. W 85% badanej populacji nie stosuje się jednak żadnych oficjalnych norm. Najpowszechniejsze są te odnoszące się do bezpieczeństwa informacji, stosowane zaledwie przez 13%. W przypadku administracji państwowej dość często stosuje się także normy w odniesieniu do zabezpieczeń, zarządzania ryzykiem czy odtwarzania danych. Generalnie może to wynikać z większej świadomości urzędników szczebla rządowego co do znaczenia bezpieczeństwa informacji, zwłaszcza w sytuacji, gdy dane te wpływają na szeroko pojęte bezpieczeństwo państwa. Na szczeblu administracji państwowej informacje są szczególnie newralgicznym aspektem, który musi podlegać specjalnej ochronie.

Wykres 34. Normy stosowane w urzędach w 2015 roku.

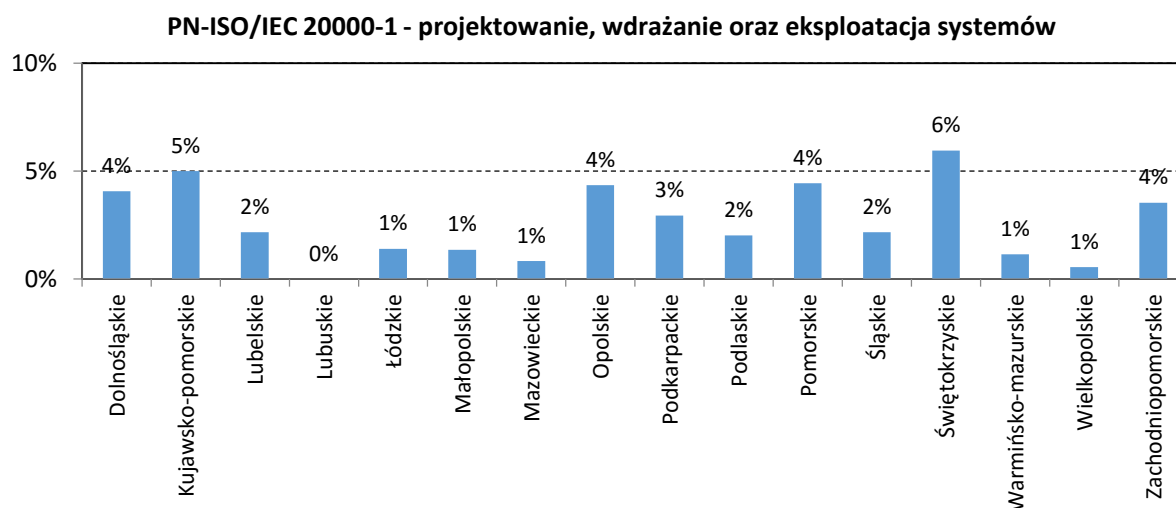


Brak stosowania norm dotyka, jak wynika z wykresu 34, przede wszystkim administrację samorządową i to głównie najniższego (gminnego i powiatowego) szczebla. Liczba norm stosowanych w urzędach maleje zatem wraz z obniżaniem się hierarchii urzędu. Urzędy marszałkowskie upodabniają się przy tym do urzędów administracji państwowej, również wdrażając u siebie normy związane z szeroko pojętym zarządzaniem bezpieczeństwem informacji.

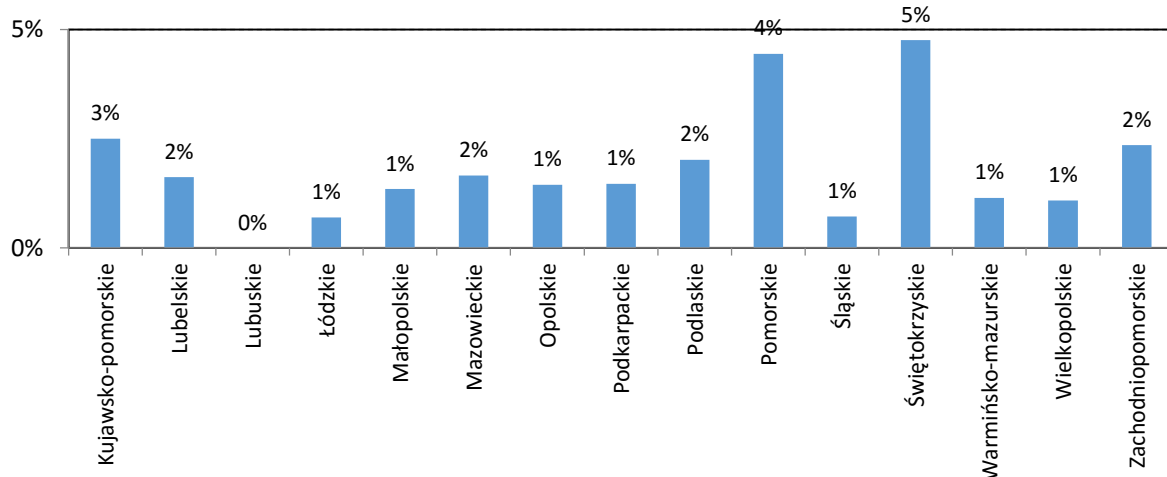
W kontekście zależności terytorialnych w przypadku administracji samorządowej ponownie należy podkreślić, że podstawowe znaczenie w kontekście wdrażania norm zarządzania ma ranga urzędu oraz szeroko pojęta kultura organizacyjna, również w pewnym stopniu powiązana z hierarchicznym posadowieniem urzędu. Im wyższa ranga urzędu, tym większa świadomość znaczenia podejmowanych działań i konsekwencji ewentualnych zaniechań czy nieprzewidzianych zdarzeń. Jak wynika z wcześniejszych analiz najpowszechniej stosowaną w JST normą jest ta dotycząca bezpieczeństwa informacji (PN-ISO/IEC 27001). W większości województw normy te wdraża kilkanaście procent urzędów (w pomorskim nawet jedna piąta). W kilku (np. lubuskie, mazowieckie, podkarpackie czy podlaskie) ten udział jest dużo niższy i waha się na poziomie 6-8%.

Relatywnie często w administracji samorządowej są także stosowane normy w odniesieniu do ustanawiania zabezpieczeń (PN-ISO/IEC 17799) oraz w odniesieniu do zarządzania ryzykiem (PN-ISO/IEC 27005). Tego rodzaju normy wdraża duży w stosunku do pozostałych regionów odsetek urzędów samorządu terytorialnego z województwa pomorskiego. Normy PN-ISO/IEC 17799 są przy tym najmniej powszechne w województwach: lubuskim, warmińsko-mazurskim, małopolskim czy wielkopolskim. Z kolei normy odnoszące się do zarządzania ryzykiem są najmniej powszechne w województwie lubelskim, łódzkim i mazowieckim.

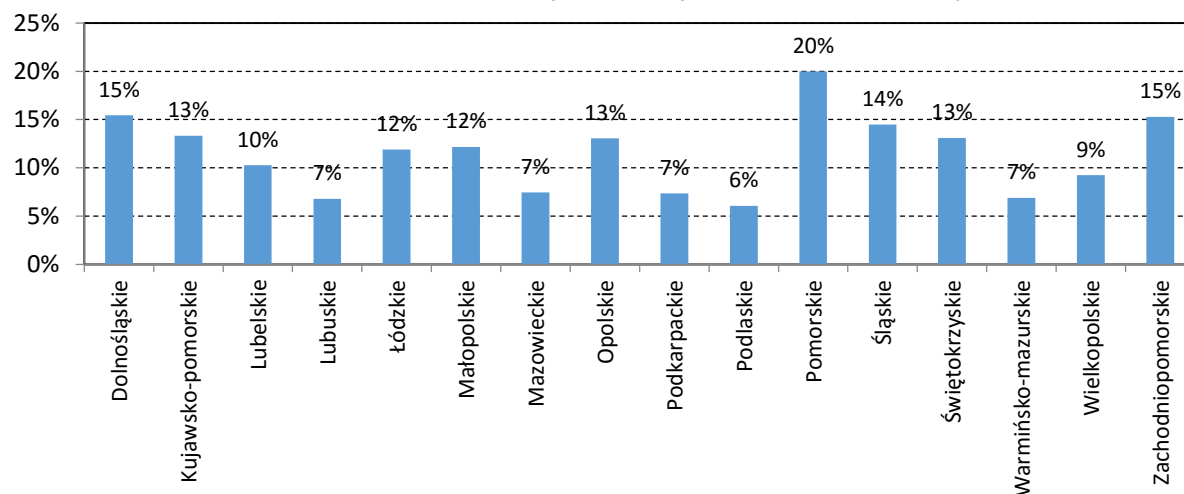
Wykres 35. Normy stosowane w urzędach w 2015 roku wg województw.



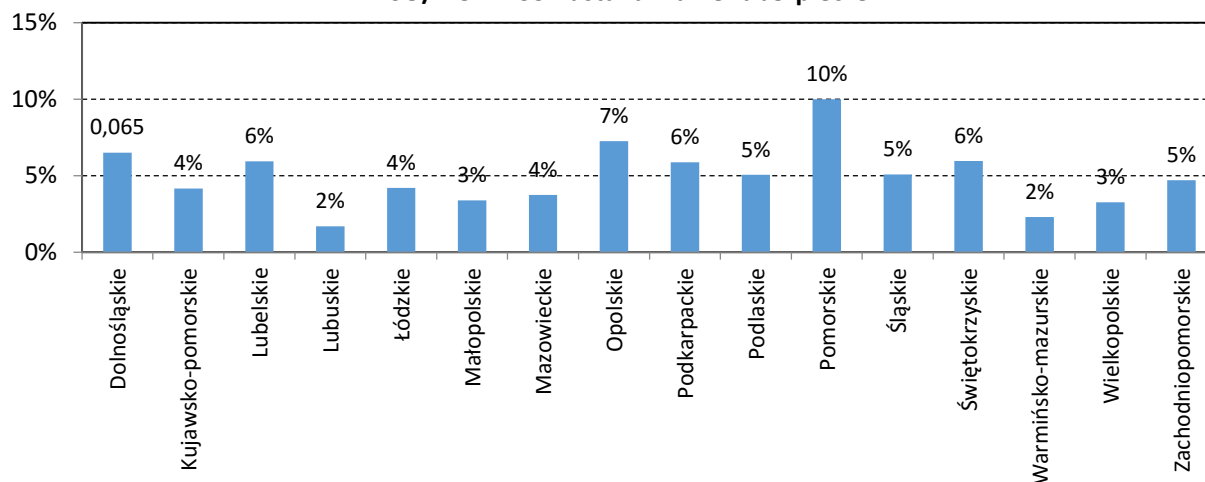
PN-ISO/IEC 20000-2 - zarządzanie usługami



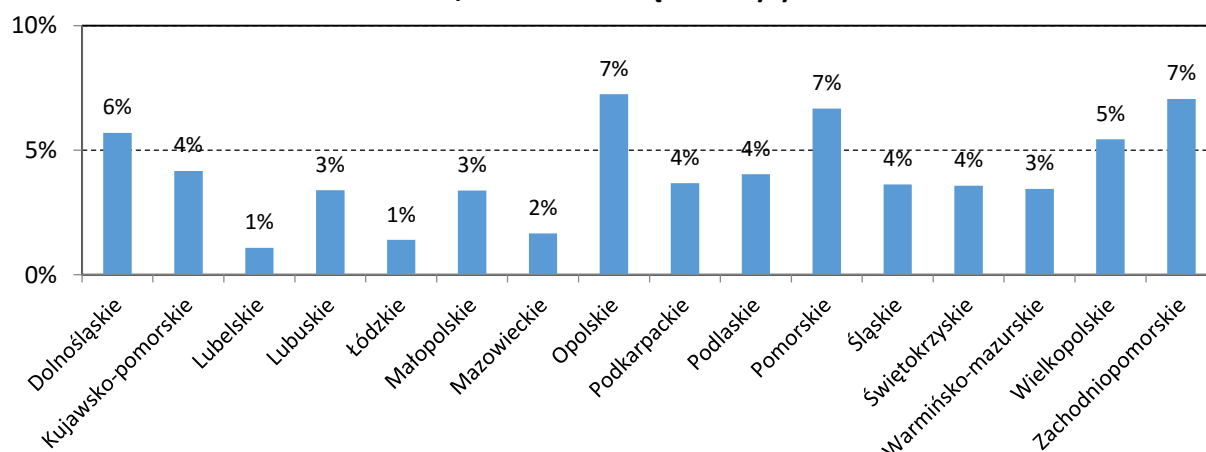
PN-ISO/IEC 27001 - zarządzanie bezpieczeństwem informacji



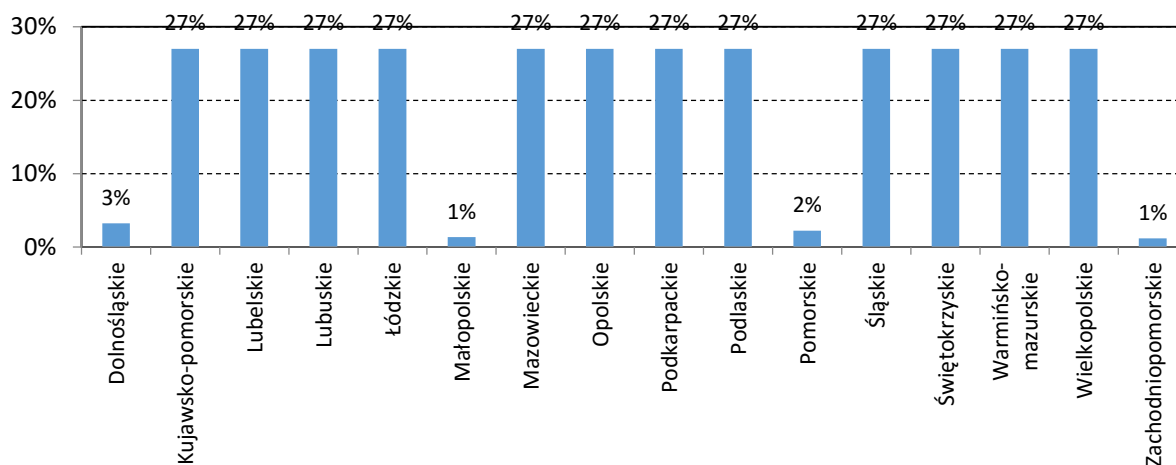
PN-ISO/IEC 17799 - ustanawianie zabezpieczeń



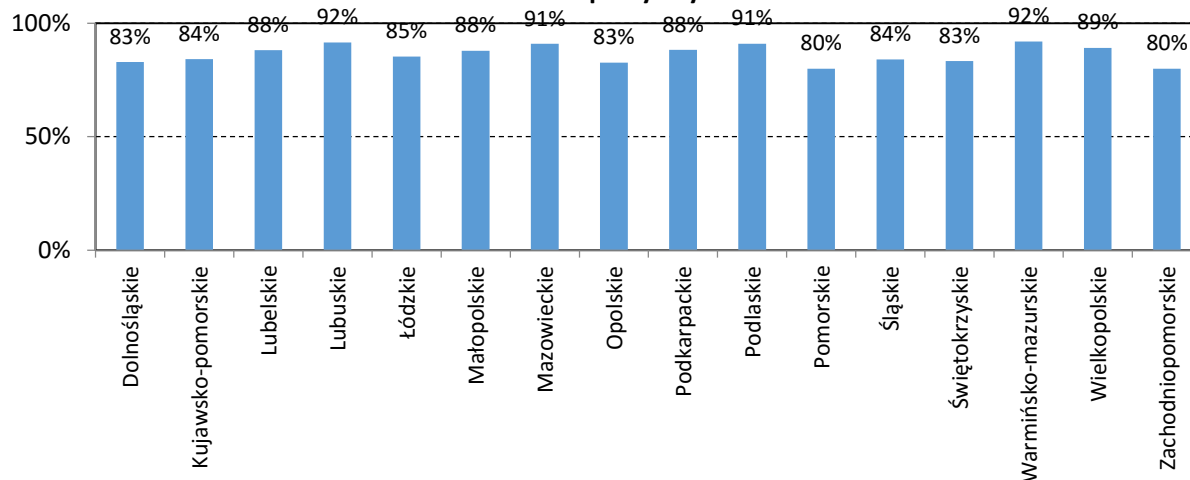
PN-ISO/IEC 27005 - zarządzanie ryzykiem



PN-ISO/IEC 24762 - odtwarzanie techniki informacyjnej po katastrofie



żadne z powyższych

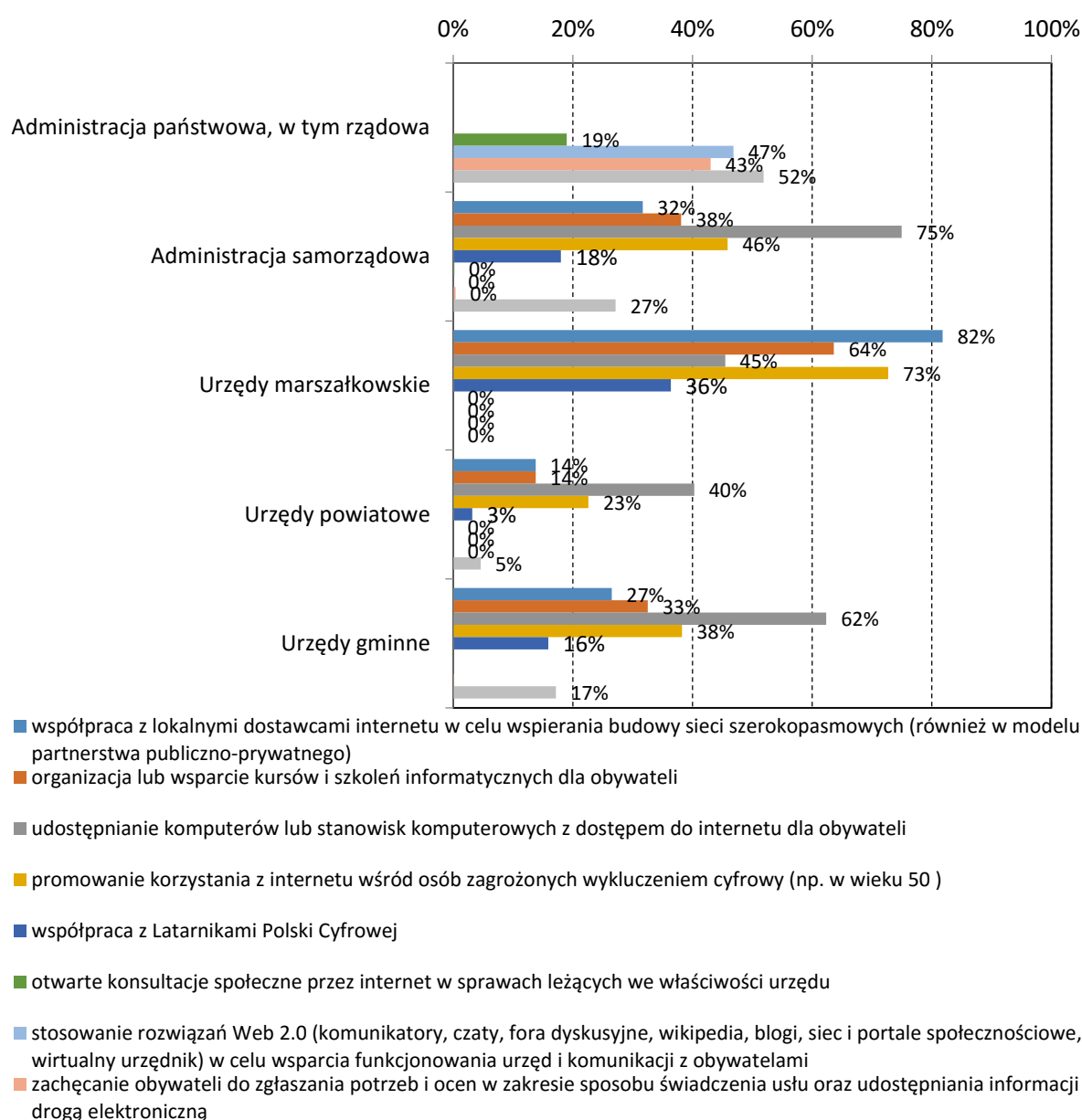


Rozwój społeczeństwa informacyjnego

C1. Działania, które prowadzi urząd

Jednym ze współczesnych wyzwań rozwoju społecznego jest zbudowanie społeczeństwa informacyjnego, w którym informacji nadawana jest szczególna ranga i znaczenie. Informacje są w takim społeczeństwie wykorzystywane w szerokim zakresie w życiu codziennym, za pomocą różnych, także nowoczesnych, środków komunikacji i przetwarzania informacji. Różnego rodzaju urzędy podejmują na swoim szczeblu i obszarze zainteresowania różne działania zmierzające do wykształcenia społeczeństwa informacyjnego. W zależności od rodzaju urzędów dominują albo działania polegające w dużej mierze na udostępnianiu komputerów czy promowaniu korzystania z internetu (administracja samorządowa), albo też, w przypadku administracji państwowej, różnego rodzaju działania stymulujące komunikację z wykorzystaniem kanałów internetowych.

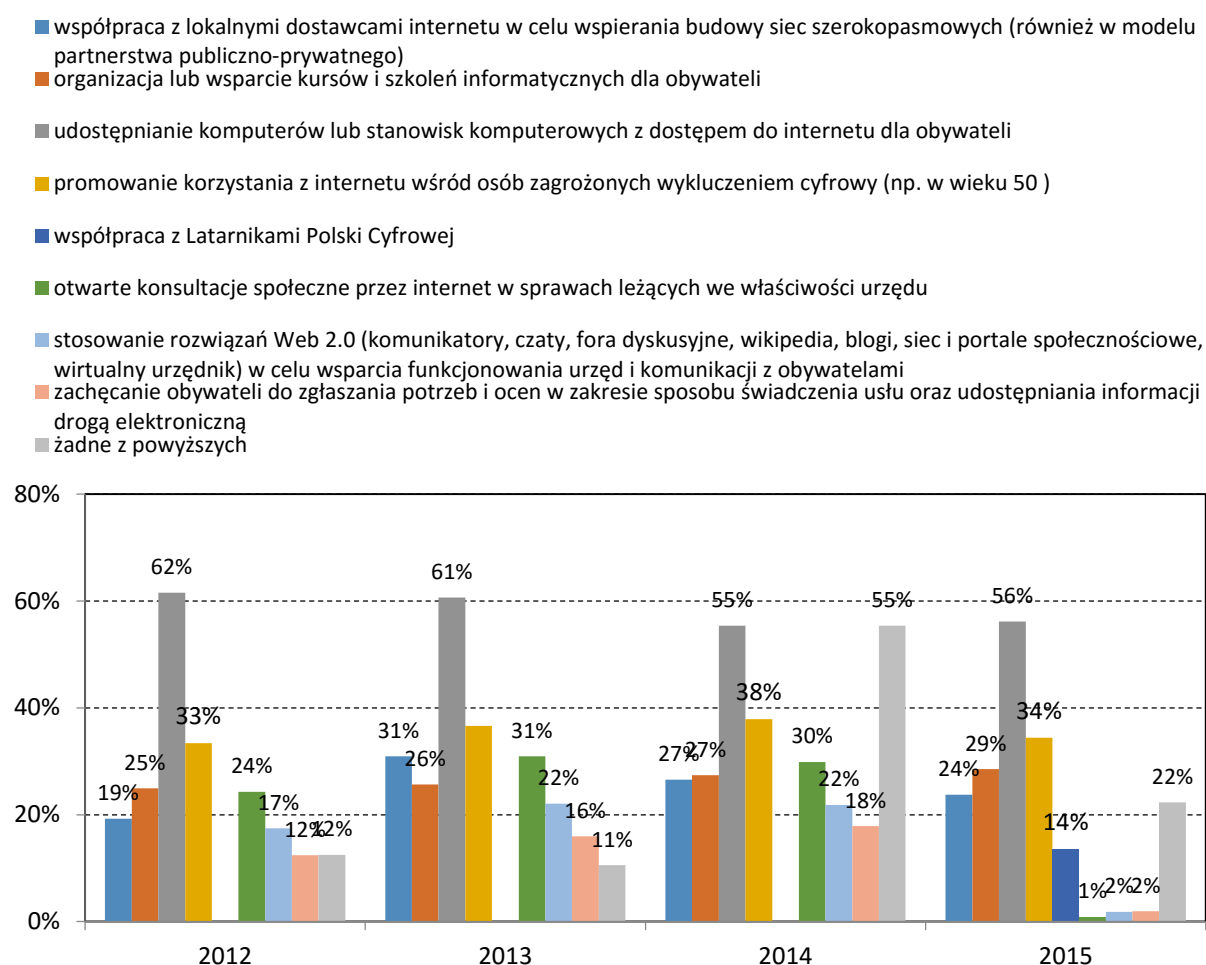
Wykres 36. Działania prowadzone przez urzędy w 2015 roku.¹



¹ Pierwsze pięć opcji odpowiedzi było skierowane jedynie do respondentów reprezentujących urzędy administracji samorządowej. Z tego powodu nie wyróżniono kategorii 'Urzędy ogółem'.

Urzędy administracji samorządowej w zależności od szerebła skupiają się na współpracy z dostawcami internetu na rzecz wspierania sieci szerokopasmowych czy szeroko pojętym przeciwdziałaniu wykluczeniu cyfrowemu (urzędy marszałkowskie). Z kolei urzędy powiatowe czy gminne skupiają się, obok promowania korzystania z internetu, także na udostępnianiu stanowisk komputerowych. Na podkreślenie zasługuje przy tym fakt, że administracja jest zamknięta na bodźce z otoczenia, w niewielkim stopniu (administracja państwowa) bądź całkowicie (administracja samorządowa) niezainteresowana opiniami społeczeństwa. Świadczy o tym niewielki udział konsultacji prowadzonych z obywatelami przez internet. Oceny analizowanego aspektu rozwoju cyfryzacji nie uległy zasadniczym zmianom w ciągu ostatnich kilku lat. Jedynym wyraźnym trendem jest spadek działań na rzecz udostępniania stanowisk komputerowych. Dostęp do tego rodzaju urządzeń jest coraz łatwiejszy, stąd też i działania przestają mieć rację bytu.

Wykres 37. Działania prowadzone przez urzędy w latach 2012-2015.



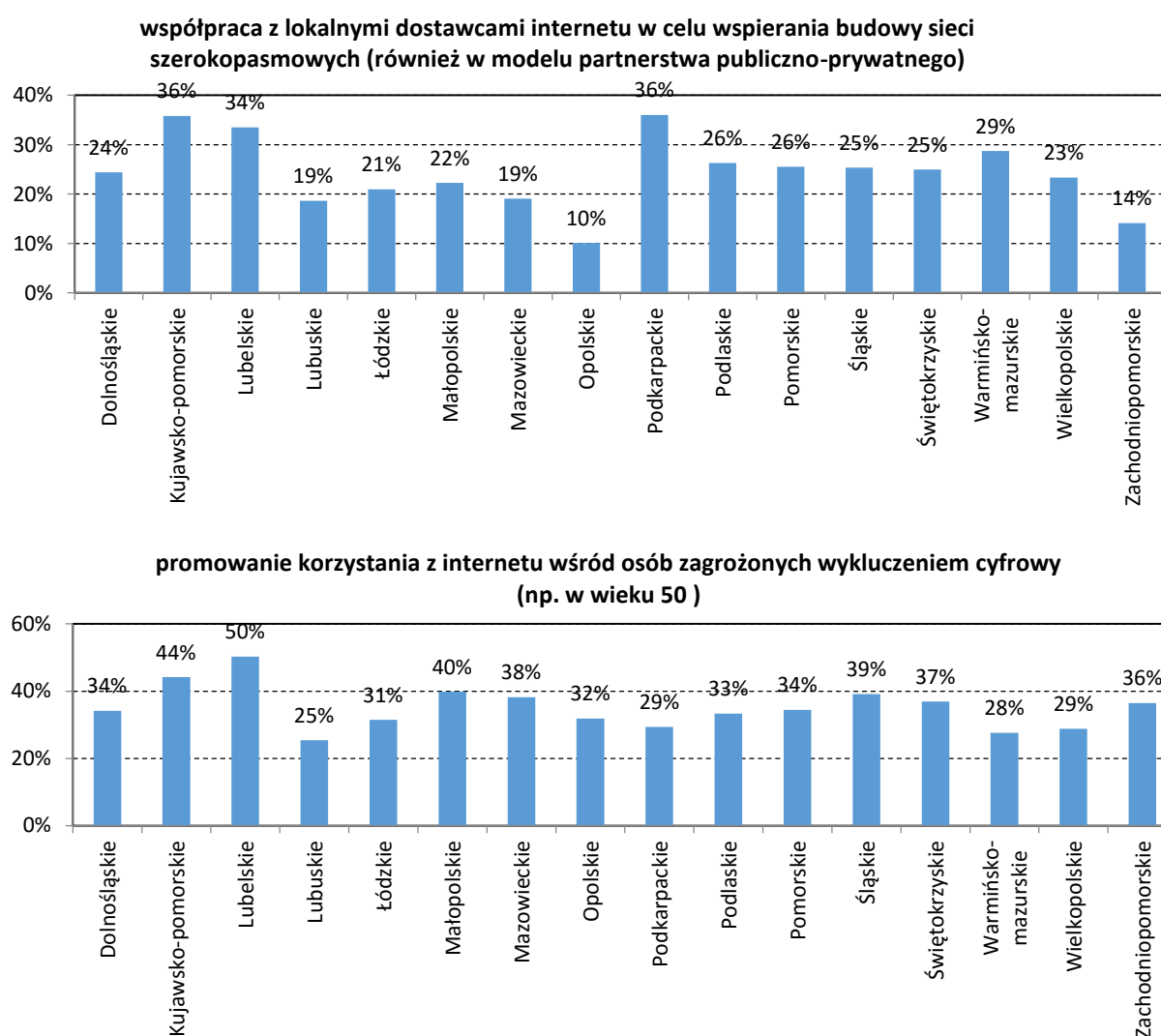
Analiza odpowiedzi przedstawicieli administracji samorządowej z uwzględnieniem podziału wg województw dostarcza nam informacji na temat powszechności stosowania poszczególnych działań w zależności od regionu. Rozkład częstości trzech najpowszechniej występujących działań przedstawia się następująco:

- **współpraca z dostawcami internetu** – w każdym z województw działanie podejmowane przez co najmniej kilkanaście procent samorządów. Przeważają te województwa, gdzie 20-30% urzędów JST deklaruje tego rodzaju inicjatywy.

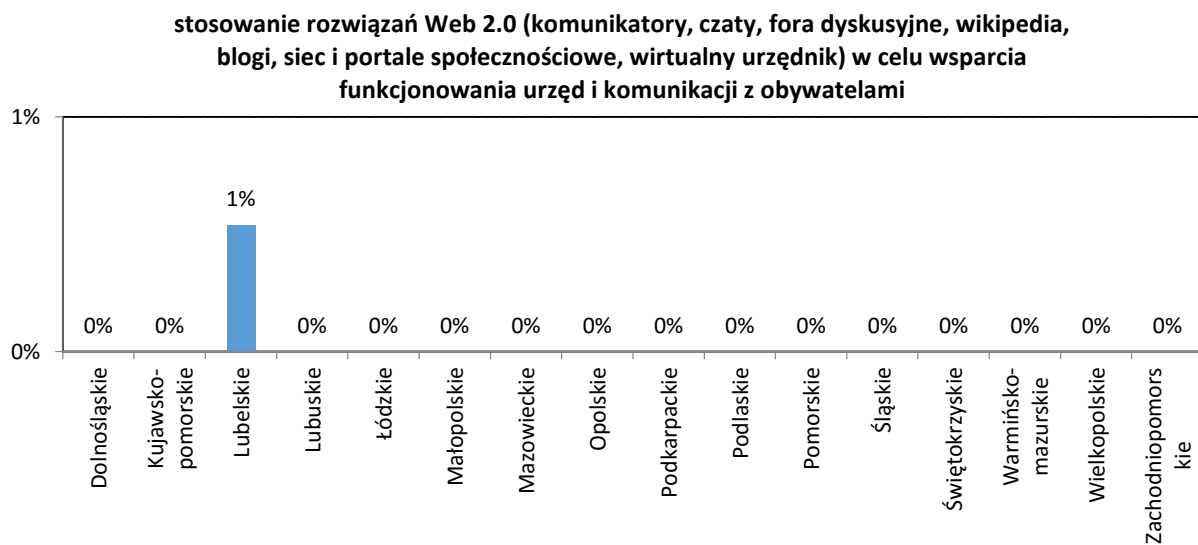
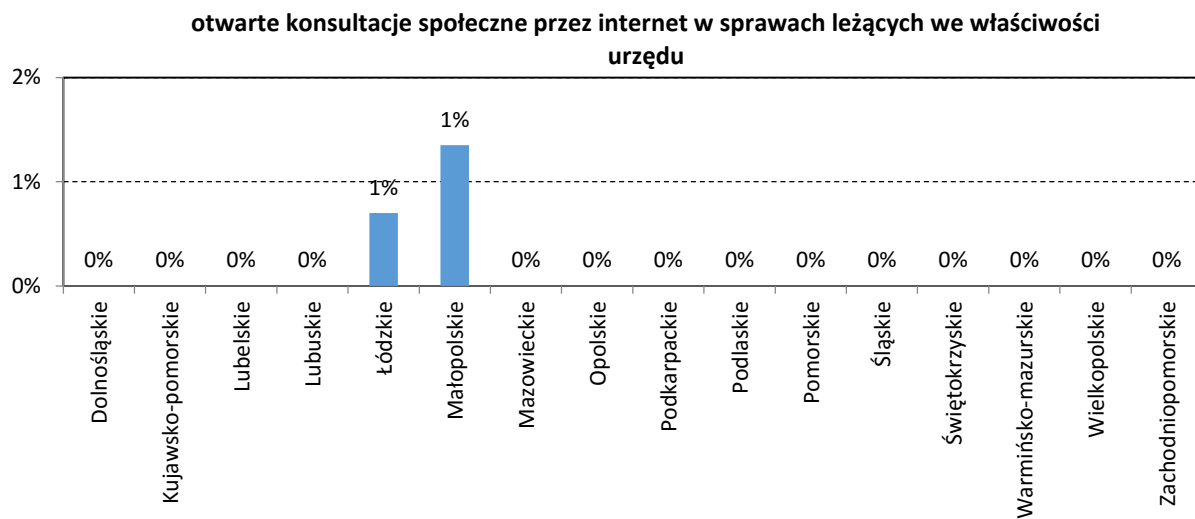
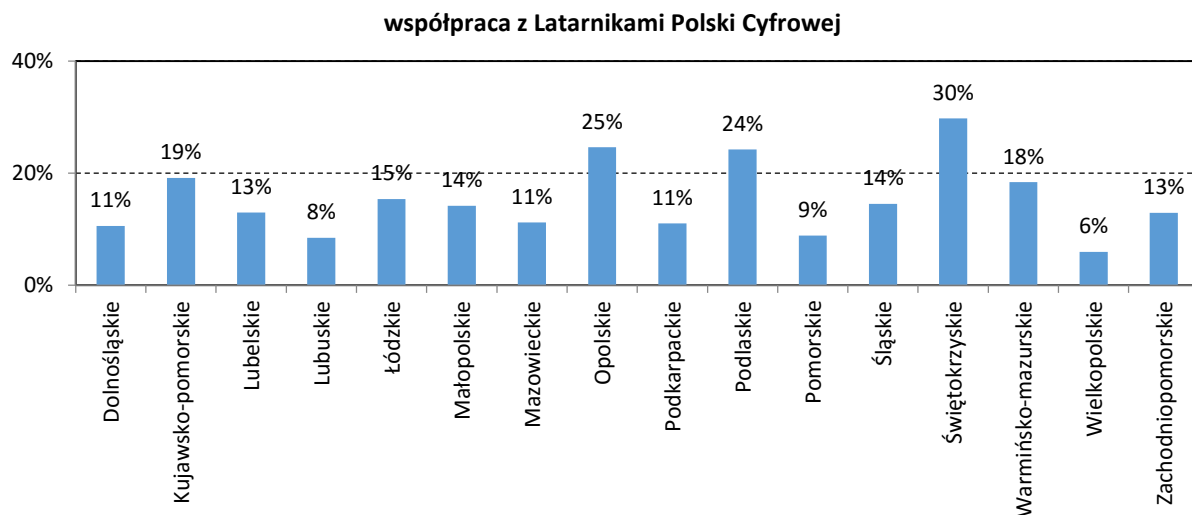
- **promowanie korzystania z internetu** – 25-50% samorządów podejmuje tego rodzaju działania. Skala działań wynika zapewne z regionalnych i lokalnych potrzeb, tym niemniej jest to działanie relatywnie często podejmowane niezależnie od regionu.
- **współpraca z Latarnikami Polski Cyfrowej²** – wynika z realizacji projektu, a jej natężenie jest zapewne w dużym stopniu zależne od aktywności samych Latarników.

Warto także zwrócić uwagę na akcentowaną wyżej kwestię mało powszechnego wykorzystywania internetu do **prowadzenia komunikacji z obywatelami**. Śladową aktywnością wykazują się województwa małopolskie i lubelskie, których 1% zachęca obywateli do zgłaszania uwag i opinii drogą elektroniczną, ale także stosuje rozwiązania Web 2.0 (lubelskie) czy prowadzi konsultacje społeczne przez internet (małopolskie). Władze w pozostałych regionach praktycznie nie podejmują tego typu działań.

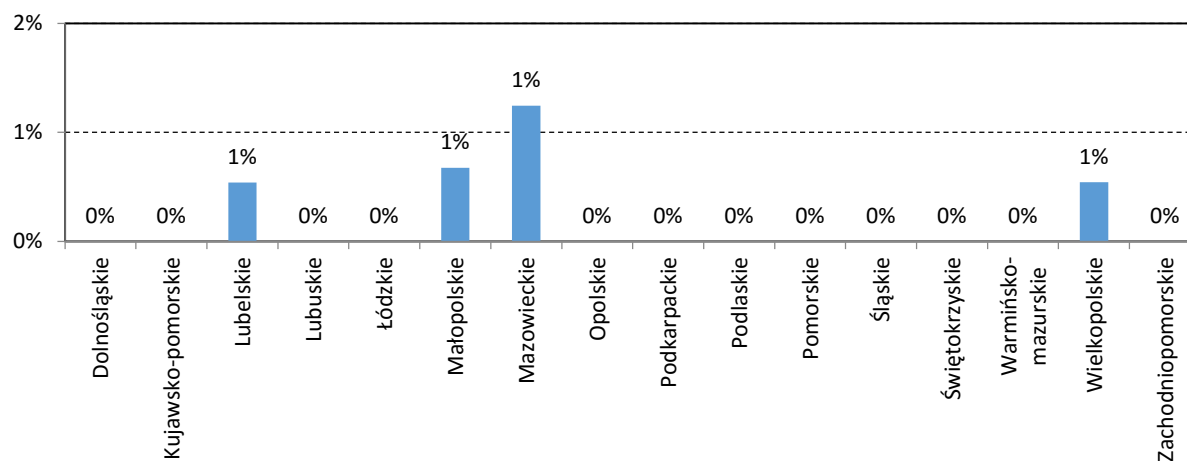
Wykres 38-44. Działania prowadzone przez urzędy w 2015 roku wg województw.



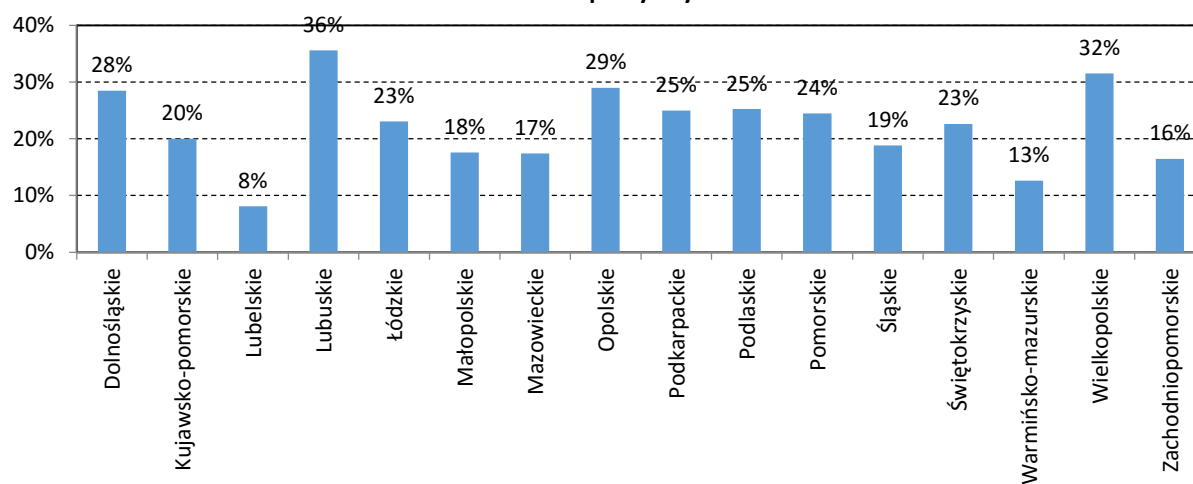
² **Latarnicy Polski Cyfrowej** – lokalni animatorzy działający na rzecz alfabetyzacji cyfrowej osób z pokolenia 50+ w ramach projektu Polska Cyfrowa Równych Szans, realizowanego przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji oraz Stowarzyszenie Miasta w Internecie



**zachęcanie obywateli do zgłaszania potrzeb i ocen w zakresie sposobu świadczenia
usłu oraz udostępniania informacji drogą elektroniczną**



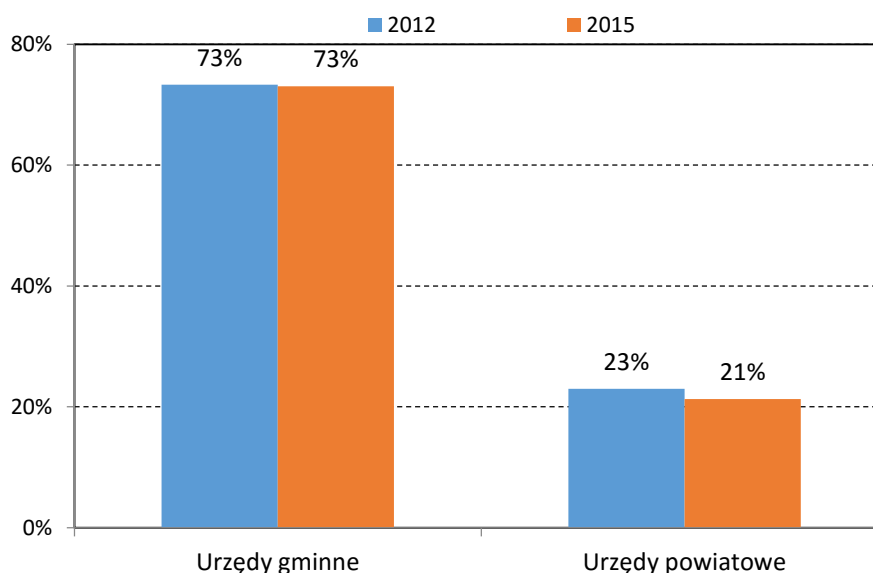
żadne z powyższych



C2. Czy urząd wspiera działanie publicznych punktów dostępu do internetu (z wyłączeniem hotspotów) takich, jak wioski internetowe, Gminne Centra Informacji, Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi, Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach, biblioteki itp.?

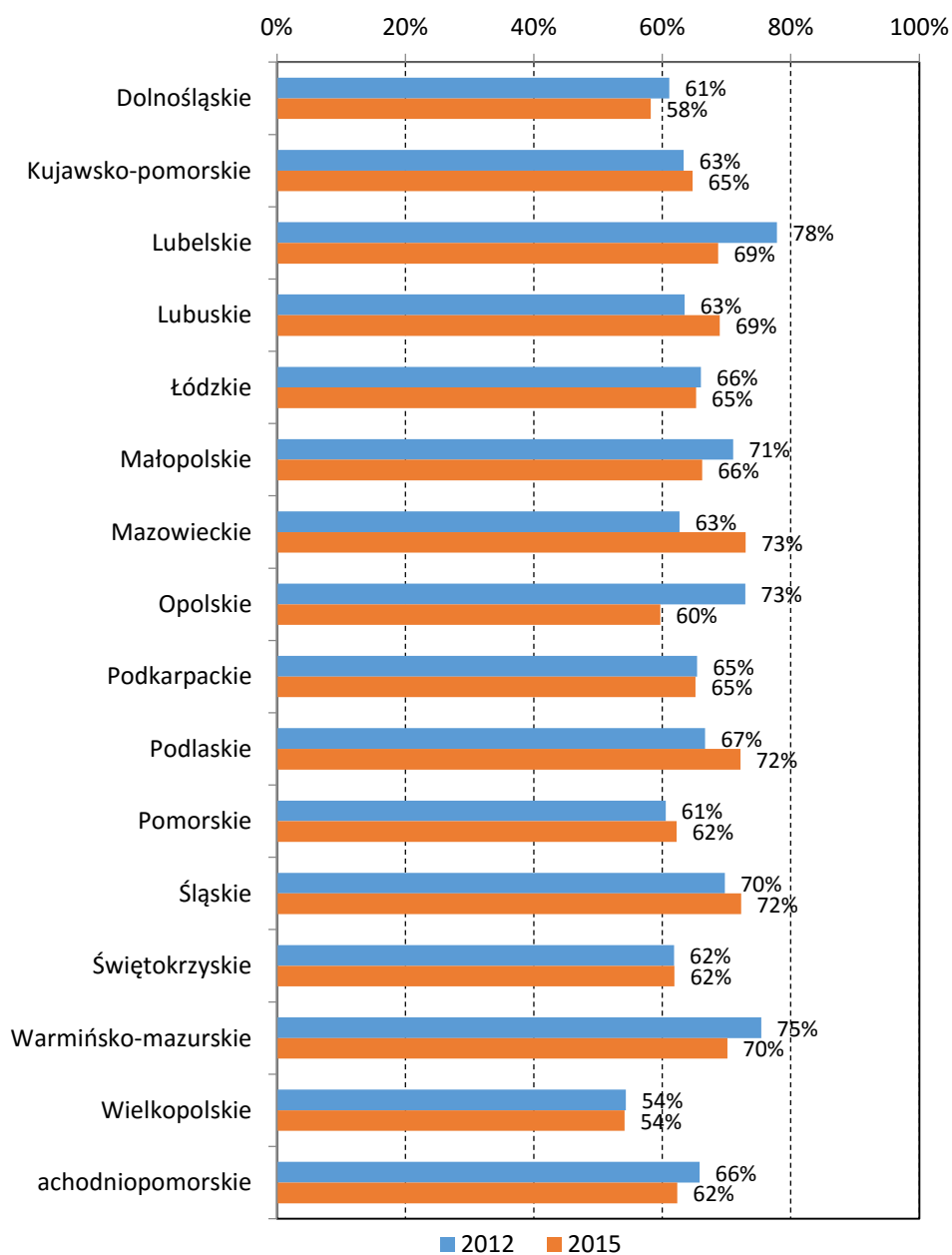
Wykluczenie cyfrowe w obliczu rozwoju społeczeństwa informacyjnego jest zjawiskiem grożącym dla osób nim dotkniętych poważnymi skutkami wypchnięcia poza nawias życia społecznego. Będąc tego świadomymi urzędy administracji samorządowej podejmują działania na rzecz uruchamiania publicznych punktów dostępu do internetu. Jak wynika z poniższego wykresu przodują w tym przede wszystkim urzędy gminne. Co ciekawe jednak natężenie tego rodzaju działań pozostaje od kilku lat niezmiennie, co oznacza, że jest zapotrzebowanie na tego rodzaju usługi ze strony mieszkańców gmin.

Wykres 45. Wspieranie przez urzędy gminne i powiatowe działania publicznych punktów dostępu do internetu (z wyłączeniem hotspotów) takich, jak wioski internetowe, Gminne Centra Informacji, Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi, Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach, biblioteki itp. w latach 2012-2015.



Porównując rozkład odpowiedzi w zależności od województwa można stwierdzić, że nie występują znaczące różnice pomiędzy nimi. Poziom zaangażowania urzędów administracji samorządowej w tego rodzaju działania waha się na poziomie 60-70% i jest z pewnością uwarunkowany lokalnymi możliwościami dostępu do internetu, w tym powszechnością indywidualnych zdolności mieszkańców do samodzielnego zaspokojenia tego rodzaju potrzeb. Czynnikiem determinującym jest ponadto skłonność samorządów do absorpcji środków przeznaczanych na te cele w ramach wsparcia oferowanego z programów unijnych. Najniższy poziom zaangażowania gmin i powiatów jest w relatywnie zamożnych i rozwiniętych gospodarczo województwach – wielkopolskim i dolnośląskim. Jak zatem widać jest to zjawisko uwarunkowane wieloaspektowo.

Wykres 46. Wsparanie przez urzędy gminne i powiatowe działania publicznych punktów dostępu do internetu (z wyłączeniem hotspotów) takich, jak wioski internetowe, Gminne Centra Informacji, Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi, Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach, biblioteki itp. wg województw w latach 2012-2015.

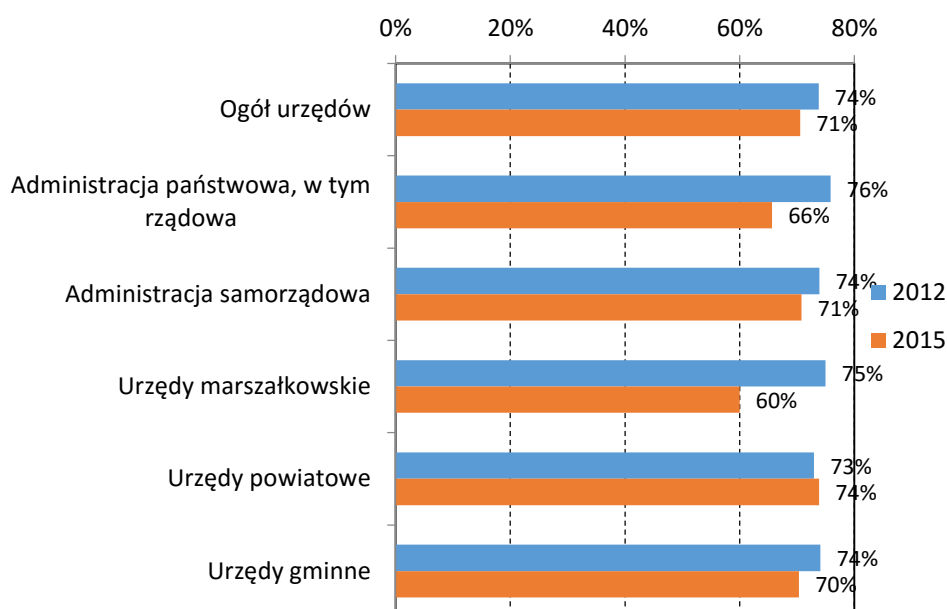


Kompetencje informatyczne

D1. Czy przy zatrudnianiu pracowników na stanowiska merytoryczne jednym z obligatoryjnych kryteriów są kompetencje informatyczne?

W ramach wcześniejszych analiz zostało wspomniane, że działania urzędów w zakresie cyfryzacji są między innymi pochodną kultury organizacyjnej, na którą składają się kompetencje pracowników, ale także sposób ich weryfikacji w procesie rekrutacji. Jak się okazuje wyraźna większość urzędów deklaruje wymaganie tego rodzaju kompetencji od nowych pracowników. Dodatkowo taki stan rzeczy występuje rekadywnie częściej w urzędach gminnych i powiatowych, co może wynikać z faktu, że wśród mieszkańców gmin (zwłaszcza na terenach wiejskich), z których rekrutowani są pracownicy urzędów, kompetencje informatyczne nie są tak powszechne, w związku z tym zachodzi potrzeba ich wyszczególniania w katalogu pożądanych umiejętności. Z kolei w urzędach marszałkowskich czy administracji państwowej, które są zlokalizowane w dużych miastach, umiejętności informatyczne są niejako oczywistym elementem kompetencji i umiejętności potencjalnych i obecnych pracowników.

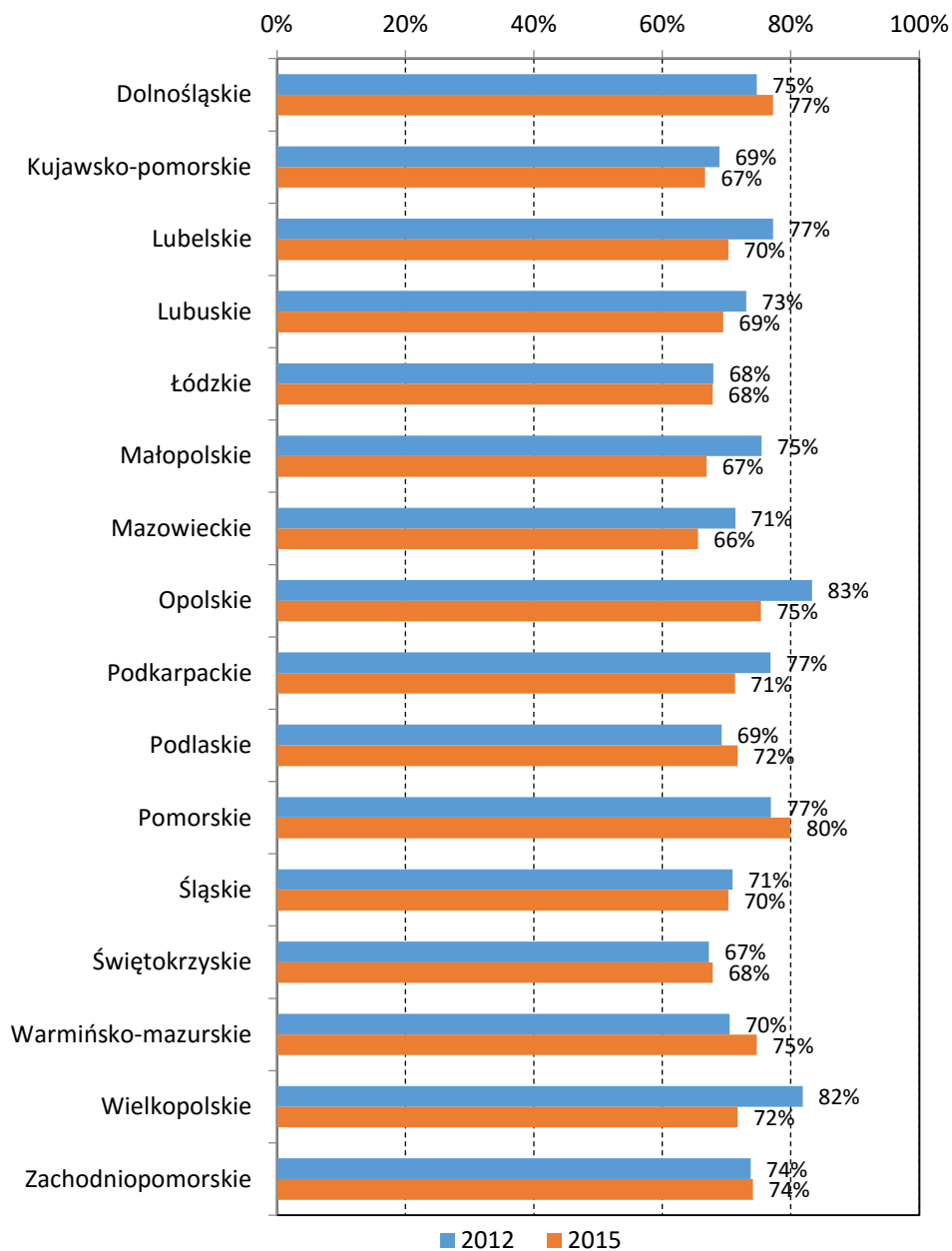
Wykres 47. Wymogi kompetencji informatycznych jako obligatoryjne kryteria przy zatrudnianiu pracowników do pracy w urzędach na stanowiska merytoryczne w latach 2012-2015.



Porównanie wskazań przedstawicieli urzędów w ciągu ostatnich kilku lat nie wykazało istotnych zmian, oprócz niewielkiego trendu spadkowego. Może on wynikać z faktu, że zgodnie z tym co zostało zasygnalizowane wyżej, kompetencje informatyczne zaczynają stawać się oczywistymi umiejętnościami, zatem nie należy wyróżniać ich jako odrębnej kwalifikacji pożądanej u kandydata do pracy.

Porównując z kolei odpowiedzi udzielane przez przedstawicieli administracji samorządowej w poszczególnych województwach zauważymy, że w każdym z nich od dwóch trzecich do ok. 70% samorządów uznaje kompetencje informatyczne za jeden z obligatoryjnych kryteriów przy zatrudnianiu pracowników na stanowiska merytoryczne.

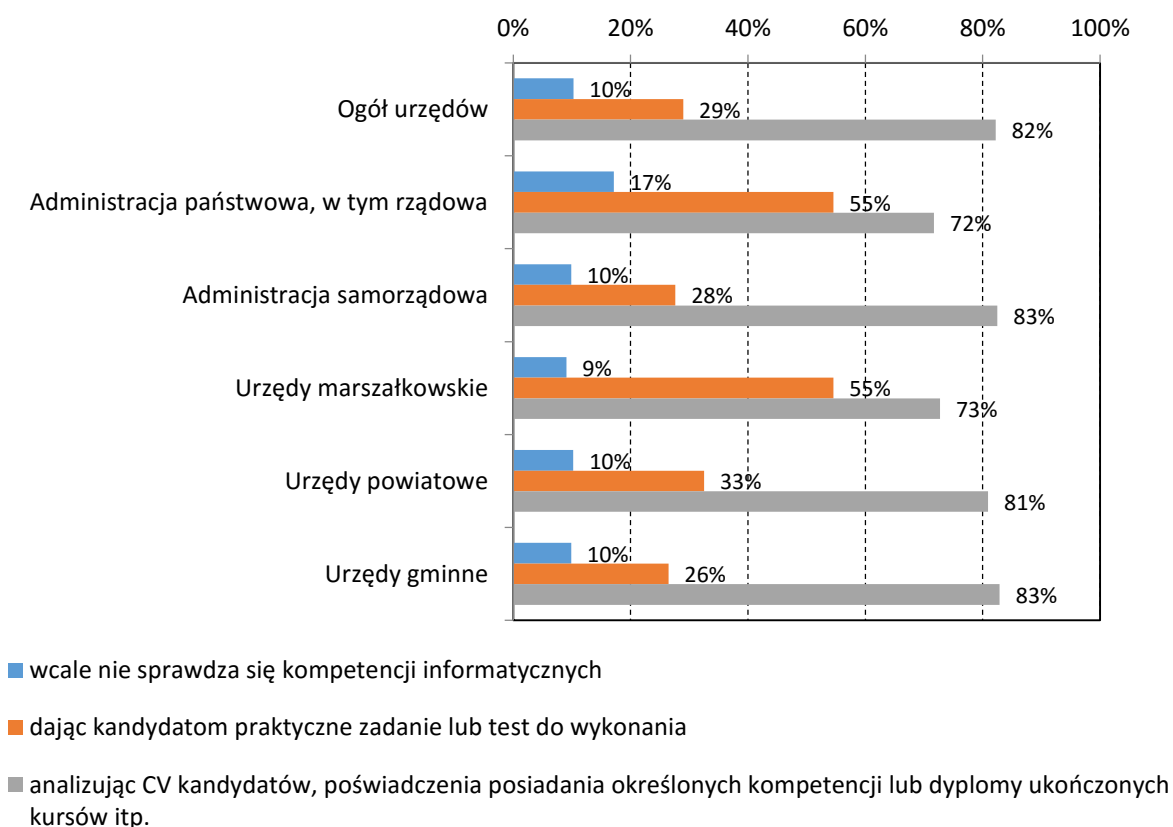
48. Wymogi kompetencji informatycznych jako obligatoryjne kryteria przy zatrudnianiu pracowników do pracy w urzędach na stanowiska merytoryczne wg województw – porównanie danych za lata 2012 i 2015.



D2. Sposób, w jaki w trakcie naboru do pracy na stanowisko merytoryczne sprawdza się kompetencje informatyczne kandydatów.

Kompetencje informatyczne kandydatów do pracy w urzędach są sprawdzane w większości przypadków w najprostszy sposób, tj. poprzez analizę deklaracji zawartych w dokumentach rekrutacyjnych. W ponad połowie urzędów administracji państwowej testuje się tego rodzaju kompetencje na konkretnych przykładach. Co ciekawe praktyka ta jest stosowana jedynie w około jednej czwartej urzędów samorządu terytorialnego. Zwyczaj testowania umiejętności kandydatów w zakresie kompetencji informatycznych jest praktykowany przede wszystkim w urzędach państwowych, a spośród administracji samorządowej w urzędach marszałkowskich.

Wykres 49. Sposoby weryfikacji w trakcie naboru do pracy na stanowiska merytoryczne w urzędach kompetencji informatycznych kandydatów w 2015 roku.

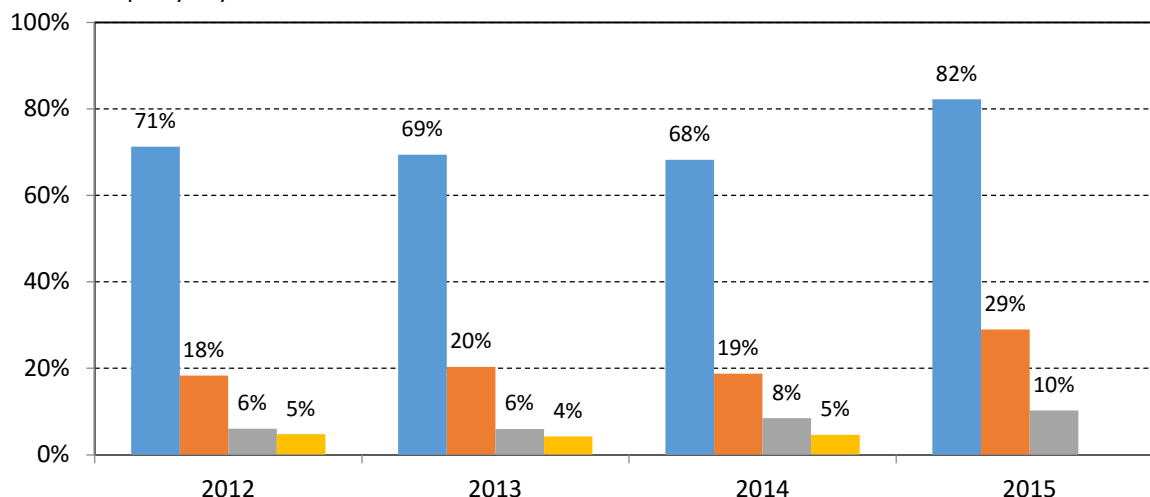


Przegląd zmian zachodzących w zwyczajach związanych ze sprawdzaniem kompetencji informatycznych kandydatów do pracy na stanowiskach merytorycznych w urzędach administracji państwowej i samorządowej nie dostarcza jednoznacznych informacji o zachodzących trendach. Z jednej strony bowiem wzrasta skłonność do posługiwania się CV (a więc deklaracjami), podobnie jak do wykorzystywania przykładów praktycznych do weryfikacji umiejętności. Z drugiej jednak zwiększyła się liczba urzędów, które w ogóle nie sprawdzają tego rodzaju kompetencji.³

³ Usunięcie w ankiecie opcji odpowiedzi 'żadna z powyższych' może powodować, że respondenci wybierali jakąkolwiek odpowiedź, w ich mniemaniu najbliższą stanowi faktycznemu.

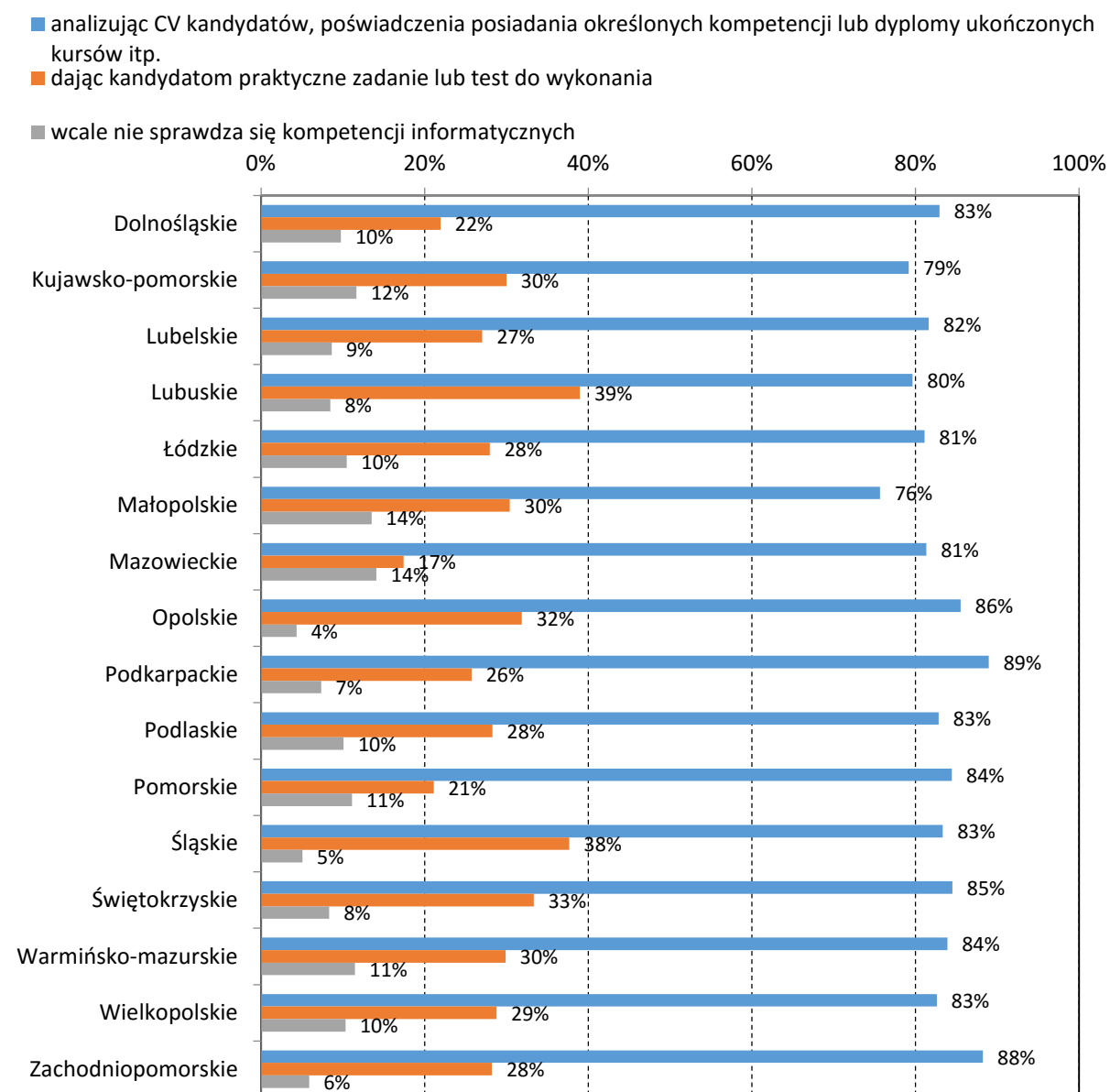
Wykres 50. Sposoby weryfikacji w trakcie naboru do pracy na stanowiska merytoryczne w urzędach kompetencji informatycznych kandydatów w latach 2012-2015.

- analizując CV kandydatów, poświadczenia posiadania określonych kompetencji lub dyplomy ukończonych kursów itp.
- dając kandydatom praktyczne zadanie lub test do wykonania
- wcale nie sprawdza się kompetencji informatycznych
- żadne z powyższych



Praktyczne zadania do wykonania są najczęstszą praktyką stosowaną w administracji samorządowej w województwie lubuskim i śląskim (ponad 1/3 wskazań). Co do zasady około 80% urzędów bazowało na analizie CV, i nie można tu dopatrywać się jakichkolwiek zależności pomiędzy stosowanymi przy rekrutacji metodami weryfikacji kompetencji kandydatów, a lokalizacją urzędów w konkretnym województwie.

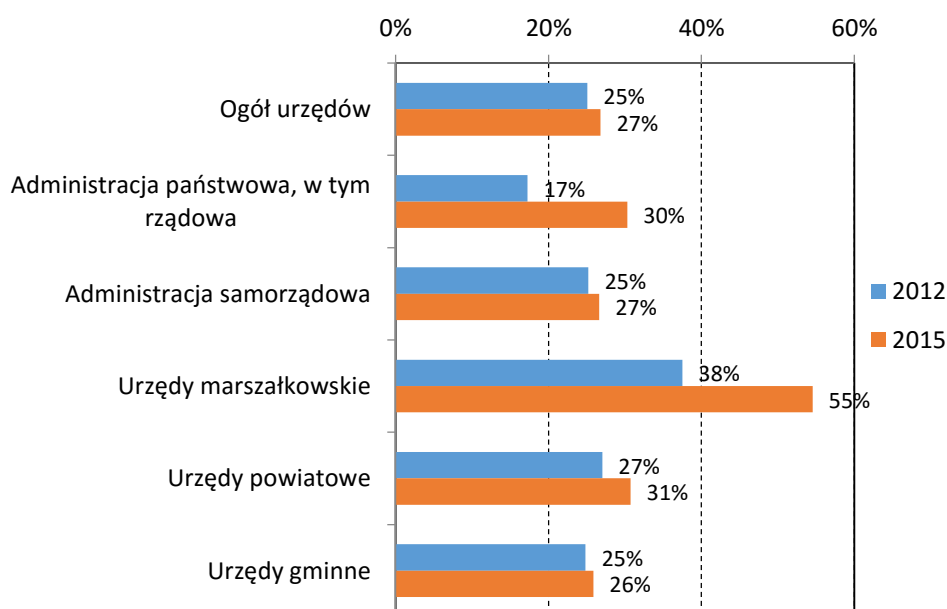
Wykres 51. Sposoby weryfikacji w trakcie naboru do pracy na stanowiska merytoryczne w urzędach kompetencji informatycznych kandydatów w 2015 roku wg województw.



D3. Czy nowi pracownicy urzędu przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne?

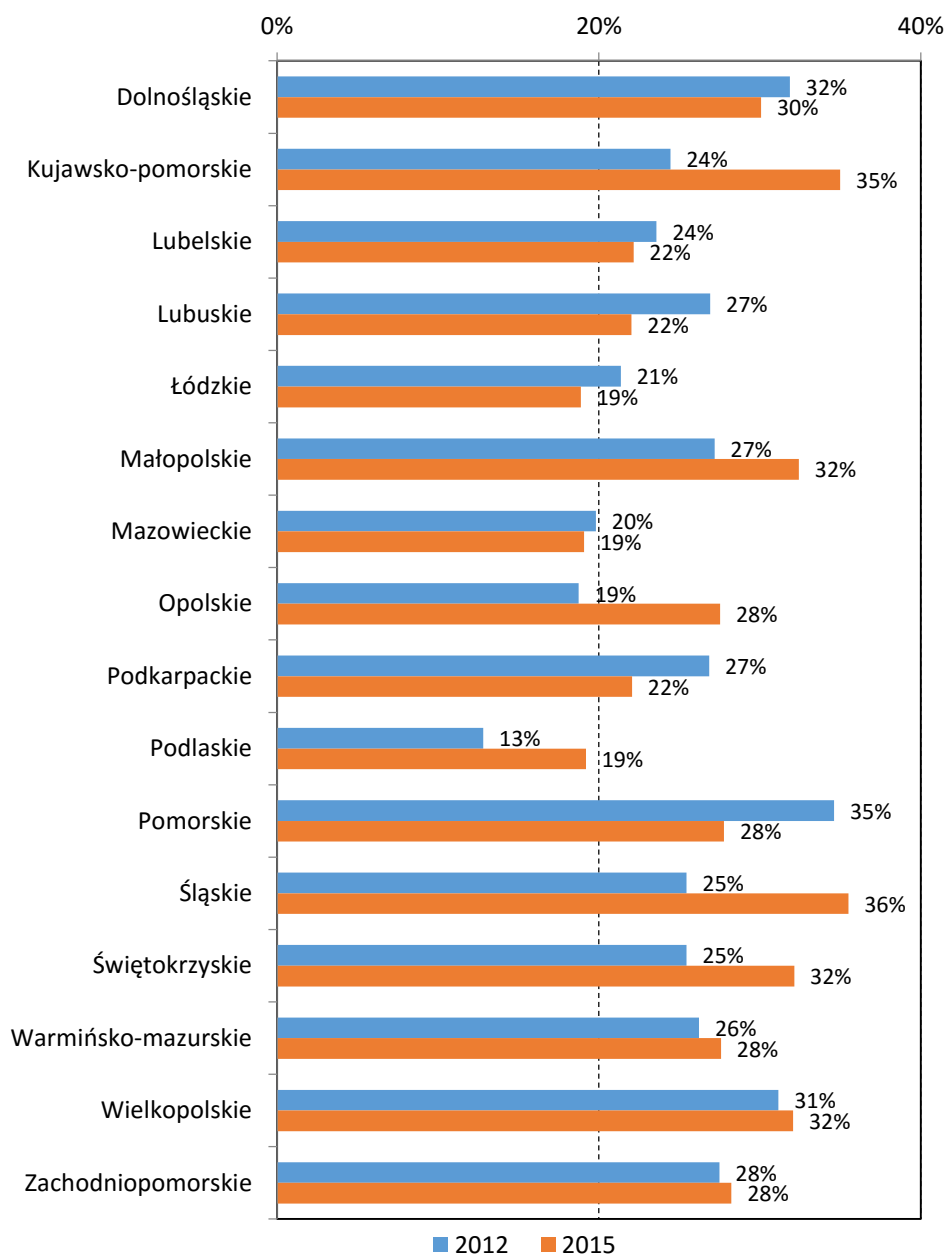
Niezależnie od procesu rekrutacji oraz sposobów sprawdzania w jego trakcie kompetencji informatycznych możliwe jest także doszkalanie osób zaczynających pracę w zakresie pożądaných kompetencji. Jedynie w nieco ponad jednej czwartej urzędów ogółem stosuje się tego rodzaju praktyki, nieco częściej przy tym w urzędach administracji państwowej. Spośród wszystkich typów urzędów w stosowaniu jej zdecydowanie przodują urzędy marszałkowskie, w ponad połowie których takie szkolenia informatyczne są prowadzone. Może to wynikać z jednej strony ze świadomości istoty tego rodzaju umiejętności, ale możliwe jest, co zresztą wynika z przeprowadzonych badań, że to urzędy marszałkowskie są relatywnie najbardziej zaawansowane jeśli chodzi o stosowanie systemów informatycznych, których obsługi są uczone osoby rozpoczynające pracę. Nie stwierdza się istotnych zależności w przebiegu zjawiska na przestrzeni lat 2012-2015.

Wykres 52. Przechodzenie przez nowych pracowników urzędów obowiązkowych szkoleń informatycznych w latach 2012-2015.



Patrząc na zdominowany odpowiedziami urzędów gmin rozkład odpowiedzi administracji samorządowej wg województw i posługując się zaawansowaniem informatycznym urzędu jako kluczowym czynnikiem implikującym przeprowadzenie szkoleń informatycznych możemy wnioskować, że najbardziej zaawansowane pod tym względem są województwa: śląskie, małopolskie i kujawsko-pomorskie. Chociaż w przypadku kujawsko-pomorskiego mamy do czynienia z sytuacją, w której to województwo należy do grona tych z najmniejszą liczbą urzędów posiadających strategię rozwoju teleinformatycznego. Można z tego wysnuć następujący wniosek – z jednej strony posiadanie strategii nie musi być równoważne z wdrażaniem jej założeń, albo też z drugiej strony patrząc, jej brak nie musi być przeszkodą w rozwoju cyfryzacji. Bez wątpliwości natomiast obowiązkowe szkolenia informatyczne (ich powszechność) jest symptomem wagi, jaką przykładamy do tego rodzaju zagadnień, a to z kolei może być istotną implikacją do rozwoju teleinformatycznego.

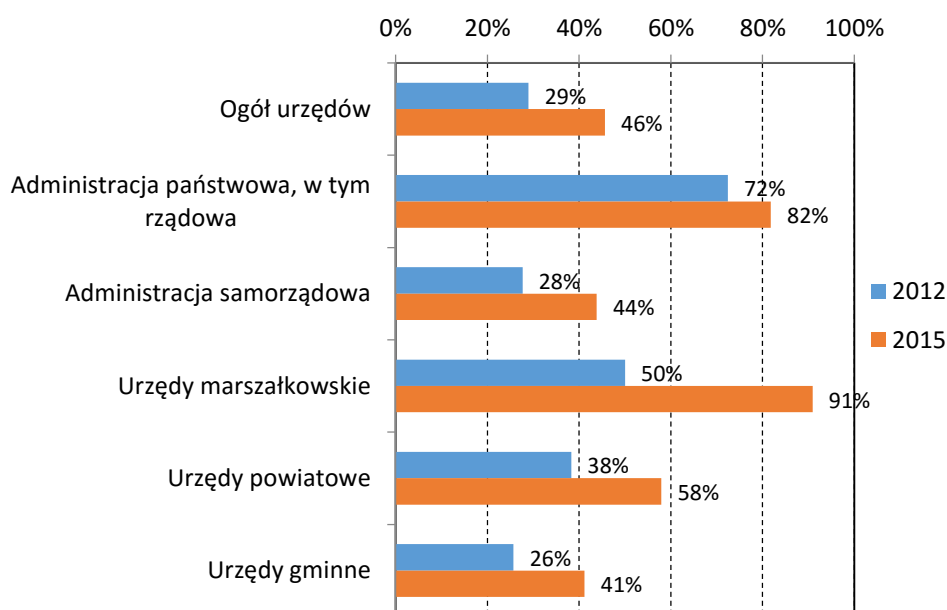
Wykres 53. Przechodzenie przez nowych pracowników urzędów obowiązkowych szkoleń informatycznych wg województw – porównanie danych za lata 2012 i 2015.



D4. Czy w 2015 r. w urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?

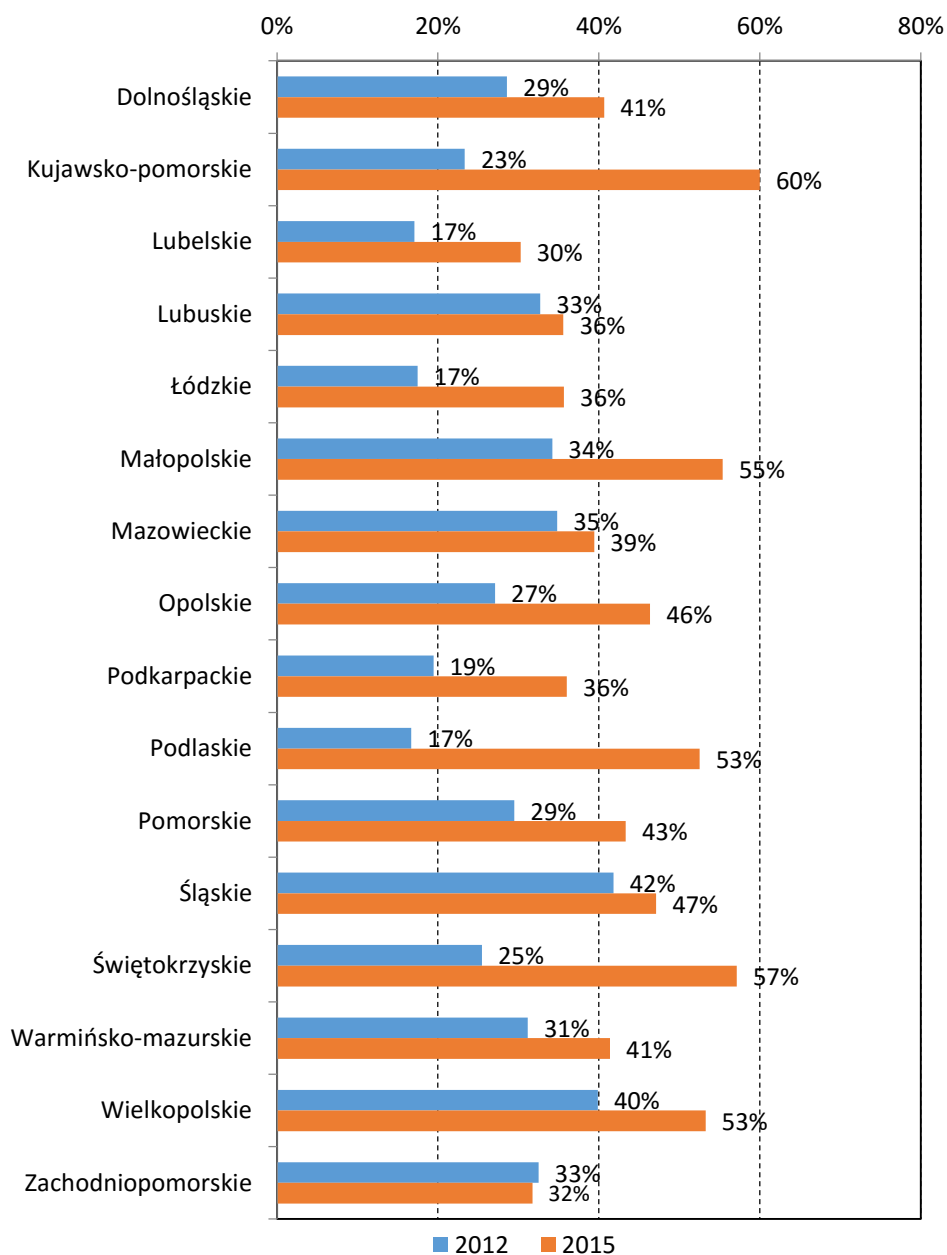
Pomimo tego, że jedynie około 25-30% urzędów różnego rodzaju zadekladowało prowadzenie obowiązkowych szkoleń informatycznych, to jednak w 2015 roku przeprowadziło o wiele więcej urzędów. Można założyć, że nie były to szkolenia obowiązkowe, stosowane jako proces przygotowania każdego nowego pracownika, ale wynikały z wprowadzania zmian w oprogramowaniu bądź innej zmiany, która wymusiła podniesienie kompetencji informatycznych pracowników. Najczęściej takie szkolenia odbywały się w urzędach gminnych i powiatowych, gdzie jak można przypuszczać nie zachodzi aż tak wiele zmian w systemach informatycznych.

Wykres 54. Przeprowadzanie w urzędach szkoleń informatycznych dla pracowników w latach 2012-2015.



Optymistycznym faktem jest, że na przestrzeni ostatnich kilku lat odsetek urzędów, w których pracownicy przechodzili szkolenia informatyczne znacząco wzrósł. Da się to zauważyć zwłaszcza w przypadku administracji samorządowej i jest to zapewne oznaką postępu, jaki zaszedł w przedmiocie szeroko pojętej informatyzacji urzędów. Uwzględniając natomiast rozmieszczenie terytorialne urzędów administracji samorządowej można stwierdzić, że w jednej trzeciej województw (5 województw) większość tamtejszych JST przeprowadziło szkolenie. Były to województwa: wielkopolskie, świętokrzyskie, podlaskie, małopolskie i kujawsko-pomorskie. Z kolei najczęściej szkoli się pracowników urzędów w lubelskim, lubuskim, mazowieckim czy zachodniopomorskim. Co ciekawe w tym ostatnim, jako jedynym z całej puli, spadła liczba urzędów, w których przeprowadzano w danym roku szkolenia informatyczne dla pracowników.

Wykres 55. Przeprowadzanie w urzędach szkoleń informatycznych dla pracowników wg województw – porównanie danych za lata 2012 i 2015.



D5. W jakim obszarze związanym z informatyzacją pracownicy urzędu szkolili się w 2015 roku?

Szkolenia informatyczne przeprowadzone przez poszczególne urzędy w 2015 roku dotyczyły przede wszystkim zasad zarządzania obiegiem dokumentacji elektronicznej czy szeroko pojętego bezpieczeństwa korzystania z systemów informatycznych w kontekście przetwarzania informacji. W urzędach administracji samorządowej dużą część szkoleń poświęcono systemowi ePUAP. Warto wskazać, że jednym z obszarów szkoleniowych wyraźnie odróżniających administrację państwową od samorządowej (na korzyść tej pierwszej) są zagadnienia dotyczące dostosowywania zawartości stron internetowych do wytycznych WCAG 2.0.

Wszystkie urzędy marszałkowskie szkolą pracowników z zakresie bezpieczeństwa informacji, zarządzania dokumentacją elektroniczną oraz zarządzania specjalistycznymi aplikacjami. Znaczna część szkoleń dotyczy także wykorzystania systemu ePUAP. W pozostałych typach urzędów administracji samorządowej poszczególne rodzaje szkoleń były realizowane przez część jednostek. W najmniejszym stopniu (3%) decydowano się na szkolenia z zakresu certyfikacji ECDL e-Urzędnik, zarówno w urzędach administracji państwowej, jak i samorządowej.

Uwzględniając rozkład terytorialny odpowiedzi przedstawicieli administracji samorządowej można stwierdzić, że generalnie w każdym z województw udział poszczególnych rodzajów szkoleń jest podobny. Proporcje poszczególnych rodzajów szkoleń w ramach każdego z województw są przy tym zależne od potrzeb urzędów w każdym z regionów. Na pewno przy tym należy zwrócić uwagę na wysoki odsetek szkoleń w województwie podlaskim związanych z zarządzaniem dokumentami elektronicznymi. Ma to zapewne związek z wdrażaniem w województwie systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.

Województwo śląskie częściej niż inne regiony koncentruje się na kształceniu kadr w zakresie bezpieczeństwa, zarówno w odniesieniu do przetwarzania informacji, jak i systemów teleinformatycznych, ponadto częściej inwestuje w certyfikowane szkolenia informatyczne (zarządzanie bazami danych, zarządzanie serwerami, ich konfiguracja, wirtualizacja, archiwizacja, sposoby wykorzystania i wdrażania usług elektronicznych na ePUAP itp.)

Wykres 56. Obszary szkoleń dla pracowników urzędów związane z informatyzacją w 2015 roku.

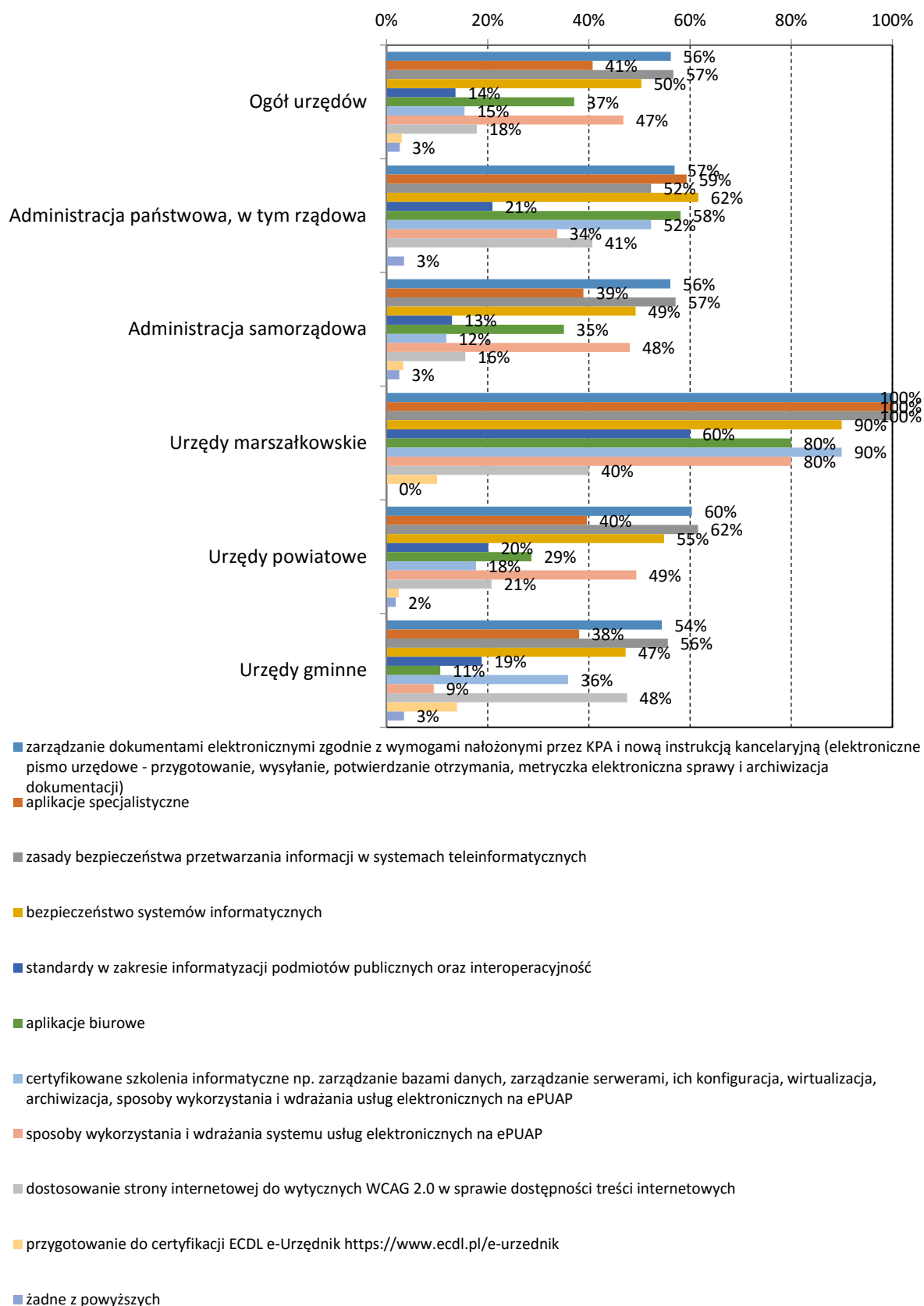




Tabela 4. Obszary szkoleń dla pracowników urzędów administracji samorządowej związane z informatyzacją w 2015 roku wg województw.

Obszary szkoleń	Dolnośląskie	Kujawsko-pomorskie	Lubelskie	Lubuskie	Łódzkie	Małopolskie	Mazowieckie	Opolskie	Podkarpackie	Podlaskie	Pomorskie	Śląskie	Świętokrzyskie	Warmińsko-mazurskie	Wielkopolskie	Zachodniopomorskie
zarządzanie dokumentami elektronicznymi zgodnie z wymogami nałożonymi przez KPA i nową instrukcją kancelaryjną (elektroniczne pismo urzędowe - przygotowanie, wysyłanie, potwierdzanie otrzymania, metryczka elektroniczna sprawy i archiwizacja dokumentacji)	46%	76%	41%	43%	49%	66%	63%	41%	67%	90,4%	44%	57%	50%	28%	42%	70%
aplikacje specjalistyczne	46%	36%	38%	57%	41%	31%	34%	31%	33%	31%	33%	48%	58%	44%	43%	30%
zasady bezpieczeństwa przetwarzania informacji w systemach teleinformatycznych	56%	56%	64%	57%	53%	67%	40%	56%	55%	42%	62%	71%	58%	67%	61%	52%
bezpieczeństwo systemów informatycznych	50%	46%	48%	48%	51%	62%	28%	56%	47%	39%	44%	65%	42%	53%	55%	67%
standardy w zakresie informatyzacji podmiotów publicznych oraz interoperacyjność	28%	11%	2%	5%	14%	16%	10%	16%	14%	6%	28%	15%	4%	17%	15%	4%
aplikacje biurowe	26%	38%	34%	38%	45%	46%	40%	38%	27%	14%	33%	26%	35%	47%	33%	44%
certyfikowane szkolenia informatyczne np. zarządzanie bazami danych, zarządzanie serwerami, ich konfiguracja, wirtualizacja, archiwizacja, sposoby wykorzystania i wdrażania usług elektronicznych na ePUAP	14%	11%	7%	0%	8%	17%	7%	13%	12%	12%	13%	22%	15%	11%	10%	11%
sposoby wykorzystania i wdrażania systemu usług elektronicznych na ePUAP	56%	46%	41%	29%	51%	60%	36%	63%	47%	54%	51%	42%	46%	44%	54%	44%

dostosowanie strony internetowej do wytycznych WCAG 2.0 w sprawie dostępności treści internetowych	14%	14%	11%	19%	20%	12%	7%	9%	10%	17%	26%	23%	6%	28%	24%	15%
przygotowanie do certyfikacji ECDL e-Urzędnik https://www.ecdl.pl/e-urzednik	2%	8%	5%	0%	2%	4%	1%	6%	0%	4%	0%	2%	2%	6%	5%	4%
żadne z powyższych	6%	4%	4%	0%	4%	2%	3%	0%	4%	0%	0%	2%	0%	6%	2%	0%

 wartości najniższe w danej kategorii
 wartości najwyższe w danej kategorii

D6. Jaki jest główny powód nieprzeprowadzenia szkoleń informatycznych wśród pracowników w 2015 r.?

Przyczyny nierealizowania szkoleń informatycznych leżały przede wszystkim w wystarczającym zdaniem respondentów kompetencjach pracowników urzędów bądź wynikały z faktu przeprowadzenia takich szkoleń w latach wcześniejszych. W administracji samorządowej problemem były ponadto ograniczenia budżetowe, zwłaszcza w przypadku gmin i powiatów. W urzędach tych uznawano także kompetencje pracowników na obecnym poziomie za wystarczające do pełnienia obowiązków służbowych. Na ograniczenie budżetowe zwracali także uwagę reprezentanci urzędów administracji państwowej.

Wykres 57. Główne powody nieprzeprowadzenia szkoleń informatycznych wśród pracowników urzędów w 2015 roku.

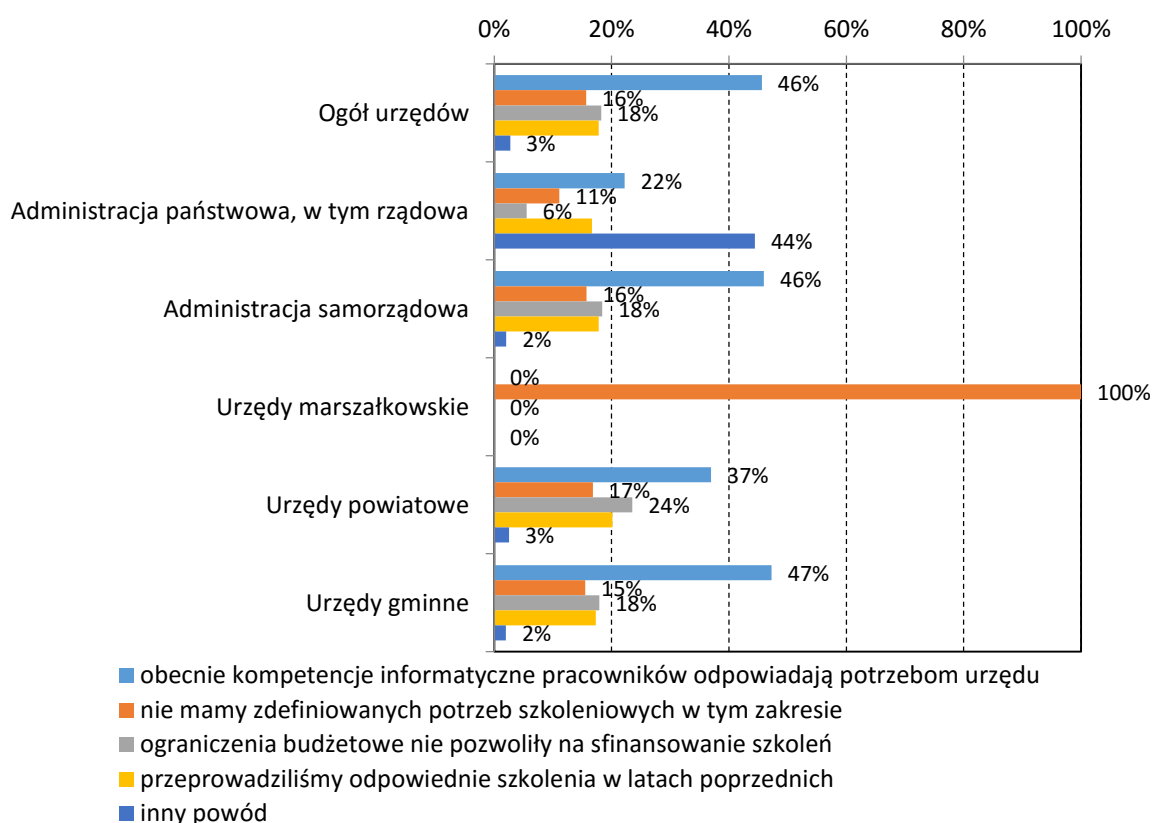




Tabela 5. Główne powody nieprzeprowadzenia szkoleń informatycznych wśród pracowników urzędów w 2015 roku wg województw.

Powody nieprzeprowadzenia szkoleń informatycznych	Dolnośląskie	Kujawsko-pomorskie	Lubelskie	Lubuskie	Łódzkie	Małopolskie	Mazowieckie	Opolskie	Podkarpackie	Podlaskie	Pomorskie	Śląskie	Świętokrzyskie	Warmińsko-mazurskie	Wielkopolskie	Zachodniopomorskie
obecnie kompetencje informatyczne pracowników odpowiadają potrzebom urzędu	36%	56%	43%	50%	57%	39%	47%	38%	40%	43%	41%	45%	53%	53%	47%	55%
nie mamy zdefiniowanych potrzeb szkoleniowych w tym zakresie	21%	10%	18%	16%	8%	20%	16%	22%	13%	13%	18%	21%	17%	12%	23%	5%
ograniczenia budżetowe nie pozwoliły na sfinansowanie szkoleń	26%	21%	17%	16%	21%	20%	19%	16%	17%	13%	20%	12%	19%	20%	19%	19%
przeprowadziliśmy odpowiednie szkolenia w latach poprzednich	16%	13%	22%	13%	11%	18%	17%	22%	28%	32%	20%	16%	8%	16%	12%	19%
inne	1%	0%	1%	5%	4%	3%	2%	3%	2%	0%	2%	6%	3%	0%	0%	2%

 wartości najniższe w danej kategorii
 wartości najwyższe w danej kategorii

Wykorzystanie technologii teleinformatycznych w urzędach

E1. Liczba osób pracujących w urzędzie, które mają do użytku służbowego własne konto poczty elektronicznej (czyli indywidualne konto służbowe)

E2. Liczba osób pracujących w urzędzie, posiadających aktualny bezpieczny podpis elektroniczny (weryfikowany ważnym certyfikatem) do użytku służbowego

Elementem kompetencji informatycznych pracowników urzędów jest między innymi fakt posługiwania się przez nich zarówno spersonalizowanymi kontami poczty elektronicznej, jak i bezpiecznym podpiem elektronicznym. To, na co należy zwrócić uwagę, to duża dysproporcja pomiędzy urzędami administracji rządowej i samorządowej, na niekorzyść tej drugiej, gdzie zarówno liczba osób mających indywidualne konta poczty elektronicznej, jak i podpisy elektroniczne, jest relatywnie niższa. Co w pewnym sensie oczywiste, dostęp do indywidualnych kont poczty elektronicznej jest dużo powszechniejszy niż w przypadku podpisu elektronicznego. Może to wynikać chociażby z tego, że podpis taki jest przydatny przede wszystkim osobom reprezentującym urząd i podejmującym wymagające asygnaty decyzje.

Odnosząc przy tym liczby osób dysponujących poszczególnymi udogodnieniami do liczby osób zatrudnionych w urzędach możemy zaobserwować, że odsetek urzędników z indywidualnymi kontami poczty jest najmniejszy w przypadku gmin. Z kolei w przypadku podpisu elektronicznego jest odwrotnie, ale może to wynikać z faktu, że zapewne z reguły podpisy takie są udostępniane osobom podejmującym w imieniu poszczególnych urzędów wiążące decyzje. Liczba takich osób w kategoriach bezwzględnych może być podobna albo niewiele się różnić, jednak odnosząc ją do liczby pracowników danego rodzaju urzędu (a jest ich w urzędach gminnych kilkakrotnie mniej niż w innych), otrzymamy korzystniejsze wskaźniki.

Tabela 6. Odsetek pracowników w urzędach posiadających w 2015 roku dostęp do własnego konta służbowej poczty elektronicznej oraz aktualny bezpieczny podpis elektroniczny.

Rodzaj urzędu	Odsetek pracowników posiadających indywidualne konto służbowe	Odsetek pracowników posiadających aktualny bezpieczny podpis elektroniczny
Ogół urzędów	73,7	17,8
Administracja państwowa, w tym rządowa	88,1	9,6
Administracja samorządowa	71,9	18,3
Urzędy marszałkowskie	98,2	14,3
Urzędy powiatowe	73,0	11,5
Urzędy gminne	71,8	19,2

Na przestrzeni lat znacząco wzrosła średnia liczba urzędników z indywidualnymi kontami poczty elektronicznej, których posiadanie staje się już w zasadzie normą. Podobnie jest z użytkownikami podpisu elektronicznego, których relatywna liczebność ulega zwiększeniu z roku na rok.

Tabela 7. Odsetek pracowników w urzędach posiadających w latach 2013-2015 roku dostęp do własnego konta służbowej poczty elektronicznej oraz aktualny bezpieczny podpis elektroniczny.



Odsetek pracowników z poszczególnymi udogodnieniami	2013	2014	2015
Odsetek pracowników, którzy mają do użytku służbowego własne konto poczty	69,0	71,1	73,7
Odsetek pracowników posiadających aktualny bezpieczny podpis elektroniczny (weryfikowany ważnym certyfikatem) do użytku służbowego	15,3	16,2	17,8

Jeśli chodzi o terytorialny rozkład danych, to w przypadku dostępu do służbowych kont poczty elektronicznej najlepsza sytuacja występuje w województwach: pomorskim, lubuskim i małopolskim – w tych województwach relacja liczby pracowników posiadających takie konta do ogólnej liczby pracowników jest najkorzystniejsza. Najgorsza sytuacja jest natomiast w województwie dolnośląskim. Z kolei największy odsetek pracowników

posiadających aktualny bezpieczny podpis elektroniczny występuje w województwie małopolski oraz podkarpackim i śląskim. Najślabiej pod tym względem prezentują się natomiast województwa lubuskie, świętokrzyskie dolnośląskie i mazowieckie.

Tabela 8. Liczba pracowników w urzędach administracji samorządowej posiadających w 2015 roku dostęp do własnego konta służbowej poczty elektronicznej oraz aktualny bezpieczny podpis elektroniczny (wg województw).

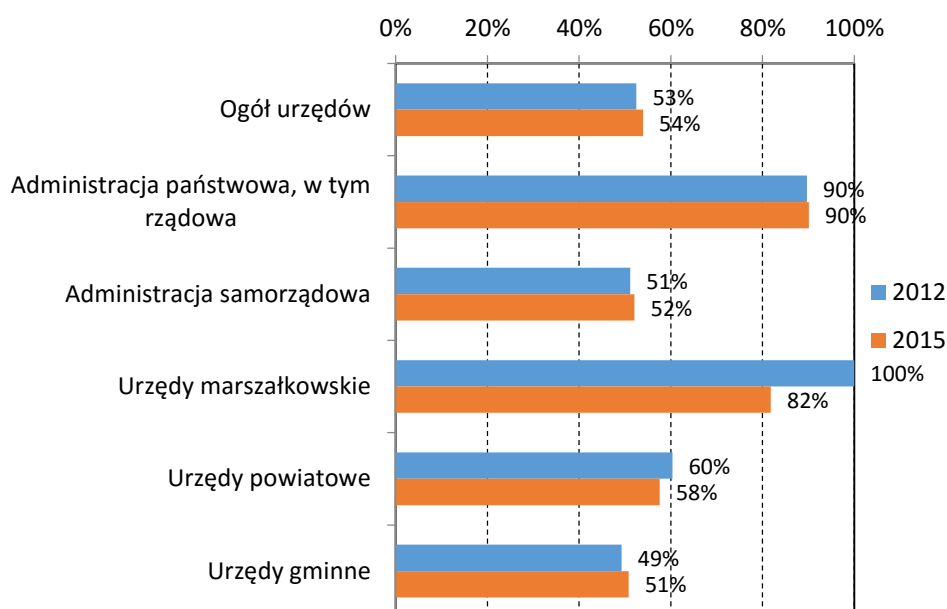
Dostęp pracowników do konta służbowej poczty elektronicznej oraz aktualnego bezpiecznego podpisu elektronicznego	Dolnośląskie	Kujawsko-pomorskie	Lubelskie	Lubuskie	Łódzkie	Małopolskie	Mazowieckie	Opolskie	Podkarpackie	Podlaskie	Pomorskie	Śląskie	Świętokrzyskie	Warmińsko-mazurskie	Wielkopolskie	Zachodniopomorskie
Odsetek pracowników mających do użytku służbowego własne konto poczty elektronicznej (czyli indywidualne konto służbowe)	62,0	78,9	76,2	88,6	79,0	86,2	74,3	82,2	73,0	77,5	92,2	79,5	71,3	76,4	83,1	80,3
Odsetek pracowników posiadających aktualny bezpieczny podpis elektroniczny (weryfikowany ważnym certyfikatem) do użytku służbowego	11,8	13,9	13,3	11,4	12,7	22,4	11,8	13,5	16,9	13,4	13,9	15,2	10,9	13,1	12,1	13,0

 wartości najniższe w danej kategorii
 wartości najwyższe w danej kategorii

E3. Czy urząd zapewnia pracownikom zdalny dostęp do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu?

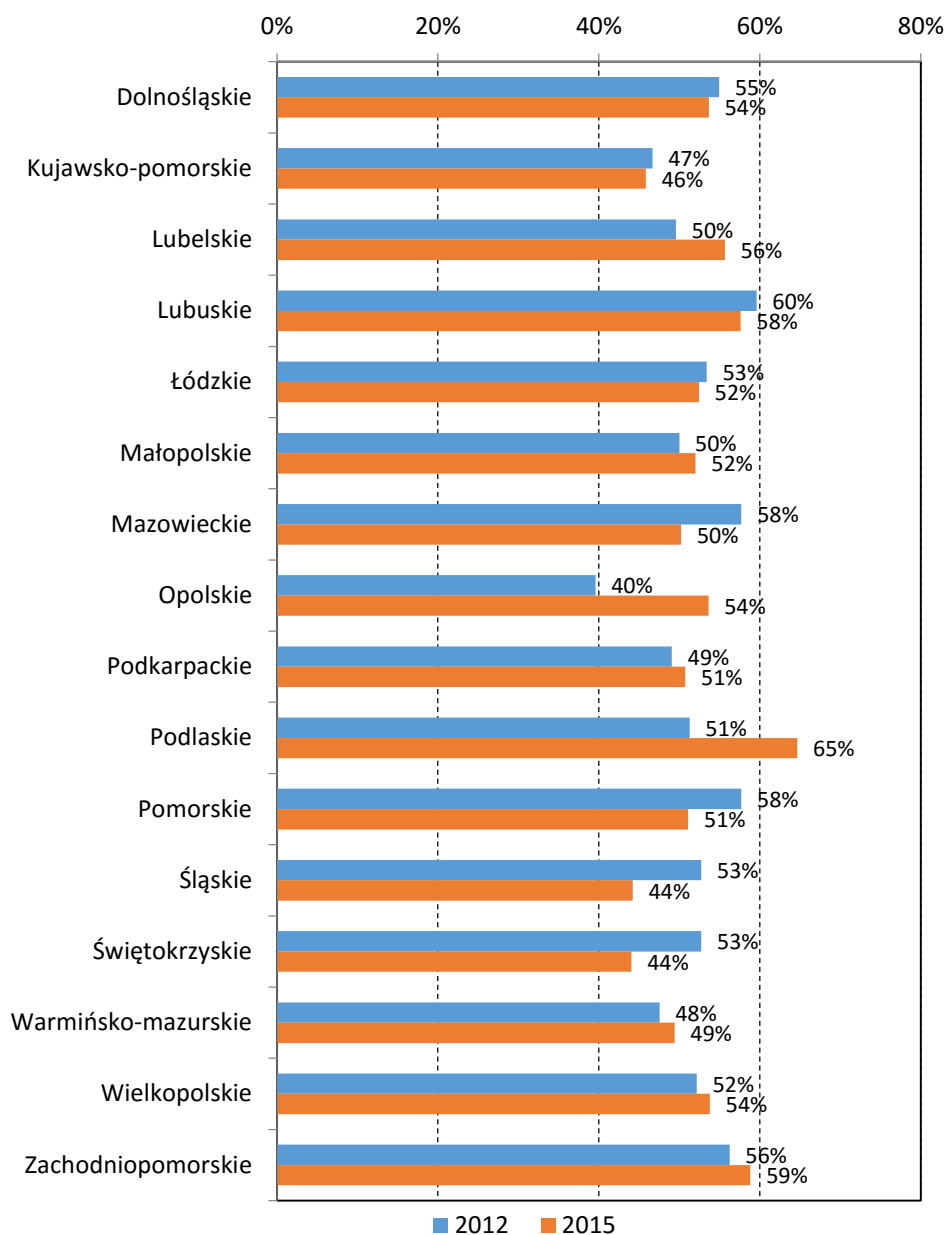
Indywidualne konta pocztowe to jeden z aspektów korzystania z poczty elektronicznej. Innym jest możliwość dostępu do niej, podobnie jak do dokumentów czy aplikacji urzędu, w sposób zdalny, tj. spoza siedziby urzędu. Widać tu wyraźną dysproporcję pomiędzy administracją państwową, gdzie niemal wszystkie urzędy dają taką możliwość, a administracją samorządową, gdzie takie możliwości oferuje swoim pracownikom niewiele ponad połowa z nich. Oczywiście należy mieć tu na uwadze, że większość to urzędy gminne i powiatowe. Generalną zasadą, obserwowaną już w ramach wcześniejszych analiz, jest zależność od rangi urzędu. W urzędach gmin odsetek tych, które dają zdalny dostęp do poczty czy dokumentów wynosi nieznacznie ponad połowę. Co istotne na przestrzeni ostatnich kilku lat nie zaszły pod tym względem praktycznie żadne zmiany, a te obserwowane mogą w dużym stopniu wynikać ze struktury populacji, która wzięła udział w aktualnej edycji badania.

Wykres 58. Zapewnianie przez urzędy pracownikom zdalnego dostępu do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu w 2012 i 2015 roku.



Największy odsetek urzędów administracji samorządowej, gdzie urzędnicy mają zdalny dostęp do poczty, dokumentów czy aplikacji występują w województwie podlaskim. Z kolei przeciwnym biegunie znajdują się województwa świętokrzyskie, śląskie czy kujawsko-pomorskie, gdzie z kolei większość urzędów takiej możliwości nie oferuje swoim pracownikom. Zmiany zachodzące na przestrzeni lat 2013-2015 mają związek ze strukturą podmiotów wypełniających ankietę. O ile bowiem można sobie wyobrazić sytuację, w której kolejne urzędy udostępniają pracownikom zdalny dostęp do poczty czy aplikacji, tak w zasadzie nie powinna zachodzić sytuacja odwrotna, tj. ograniczanie tego dostępu.

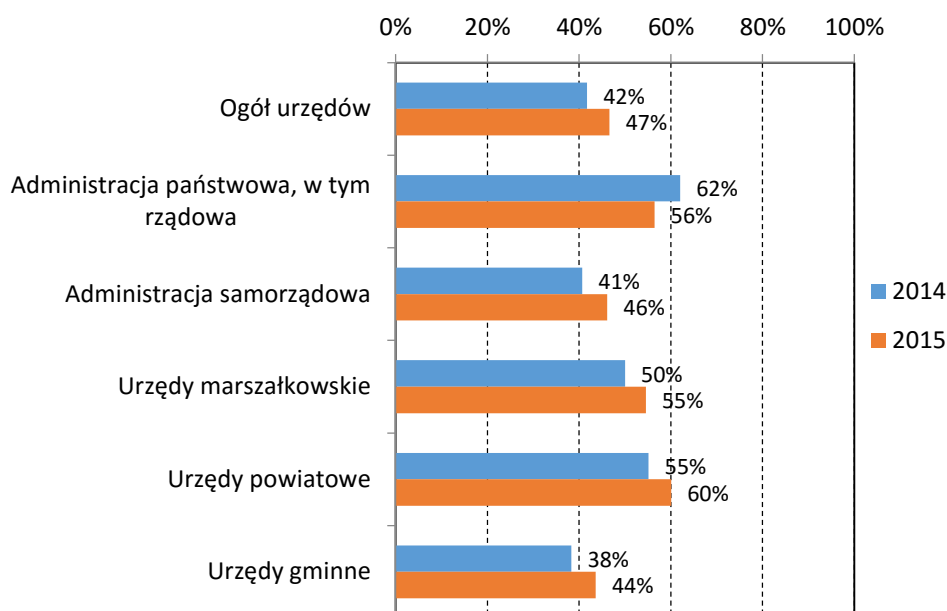
Wykres 59. Zapewnianie przez urzędy pracownikom zdalnego dostępu do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu wg województw – porównanie danych za lata 2012 i 2015.



E4. Czy urząd korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD)?

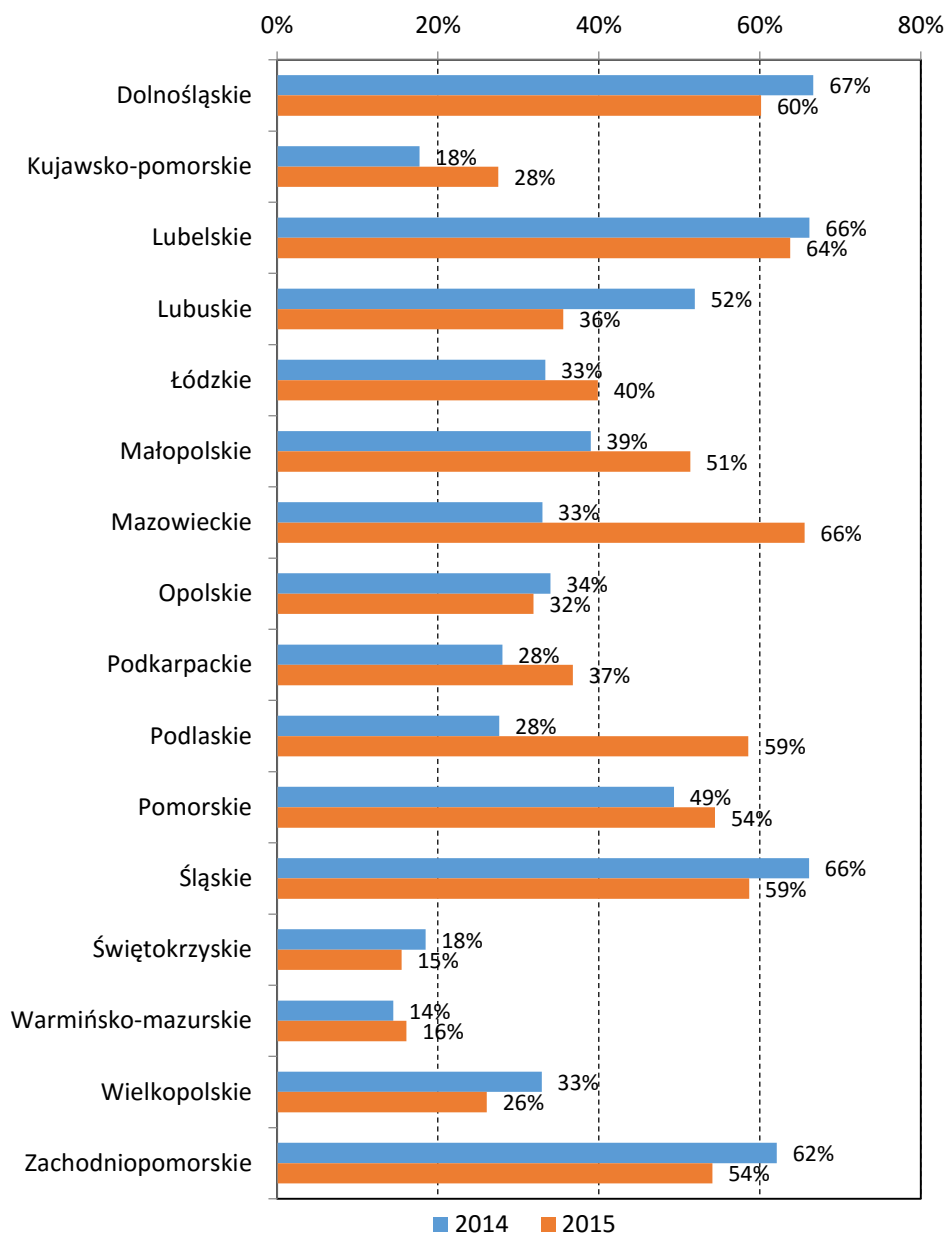
Ograniczenie dokumentacji papierowej, jak również tradycyjnego obiegu dokumentów może być czynnikiem wpływającym na skrócenie czasu załatwiania spraw urzędowych, jak również przyczynić się do oszczędności finansowych (ograniczenie kosztów wydruków i przesyłek). Znaczna część urzędów, zwłaszcza administracji samorządowej, takiej możliwości jednak nie wykorzystuje, pomimo, że jest ona nieodpłatna. Dotyczy to przede wszystkim urzędów gmin, ponieważ w pozostałych typach urzędów elektroniczny system zarządzania dokumentacją jest jak najbardziej wykorzystywany. Tendencje wzrostowe występują w przypadku administracji samorządowej, w przypadku której z takiej możliwości korzystało znacznie więcej urzędów niż rok wcześniej. W urzędach administracji państwowej obserwuje się regres, jednak wynika to zapewne ze struktury populacji urzędów uczestniczących w badaniu, w którym wzięło udział znacznie więcej urzędów niż w poprzednich edycjach badania.

Wykres 60. Korzystanie przez urzędy z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD) w 2014 i 2015 roku.



Jeśli chodzi o rozkład terytorialny, to w ponad połowie województw większość tamtejszych urzędów administracji samorządowej nie wprowadziła u siebie z różnych przyczyn systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją. Podobnie jak w przypadku administracji państwowej, tak i w niektórych województwach (np. dolnośląskie, lubelskie, śląskie czy zachodniopomorskie), obserwowany jest spadek liczby urzędów korzystających z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją. Przyczyną tego nie jest zapewne odchodzenie od stosowania systemu, a raczej mamy do czynienia z efektem tego, że w poszczególnych edycjach badania uczestniczą różne urzędy (np. nie wypełniły w 2015 roku ankiety urzędu stosujące EZD, które uczestniczyły w edycji badania z 2014 roku).

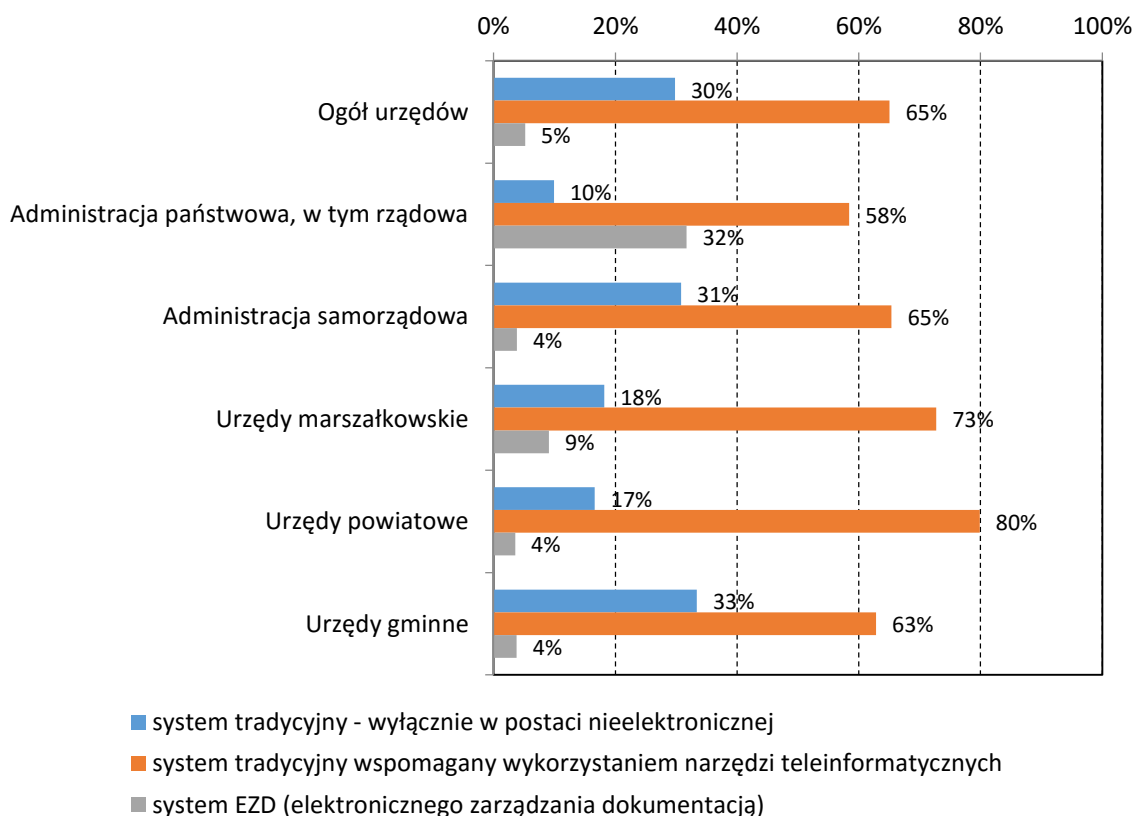
Wykres 61. Korzystanie przez urzędy z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD) wg województw – porównanie danych za lata 2014 i 2015.



E5. Który z systemów wykonywania czynności kancelaryjnych jest podstawowym sposobem dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw dla Państwa urzędu?

Jakkolwiek w urzędach wprowadzane są zmiany w postaci wdrażania systemów zarządzania dokumentacją, tak większość jednostek preferuje system mieszany – tradycyjne dokumenty wspierane narzędziami teleinformatycznymi. O ile fakt korzystania z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją zadeklarowało wcześniej 47% ogółu urzędów (por. wykres 60), to wykorzystanie go jako podstawowego sposobu dokumentowania spraw deklaruje już tylko 5%, przy czym różnica w tym zakresie między administracją państwową (32%) i samorządową (4%) jest potężna. System tradycyjny to przede wszystkim domena gmin oraz, w nieco mniejszym stopniu, powiatów i urzędów marszałkowskich.

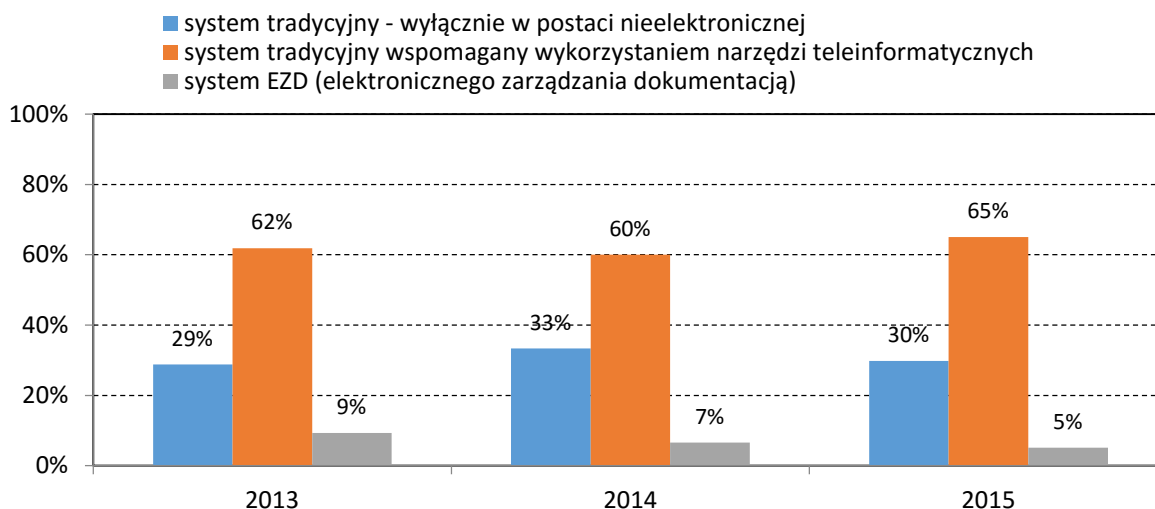
Wykres 62. Rodzaje systemów wykonywania czynności kancelaryjnych stosowanych w urzędach jako podstawowe sposoby dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw w 2015 roku.



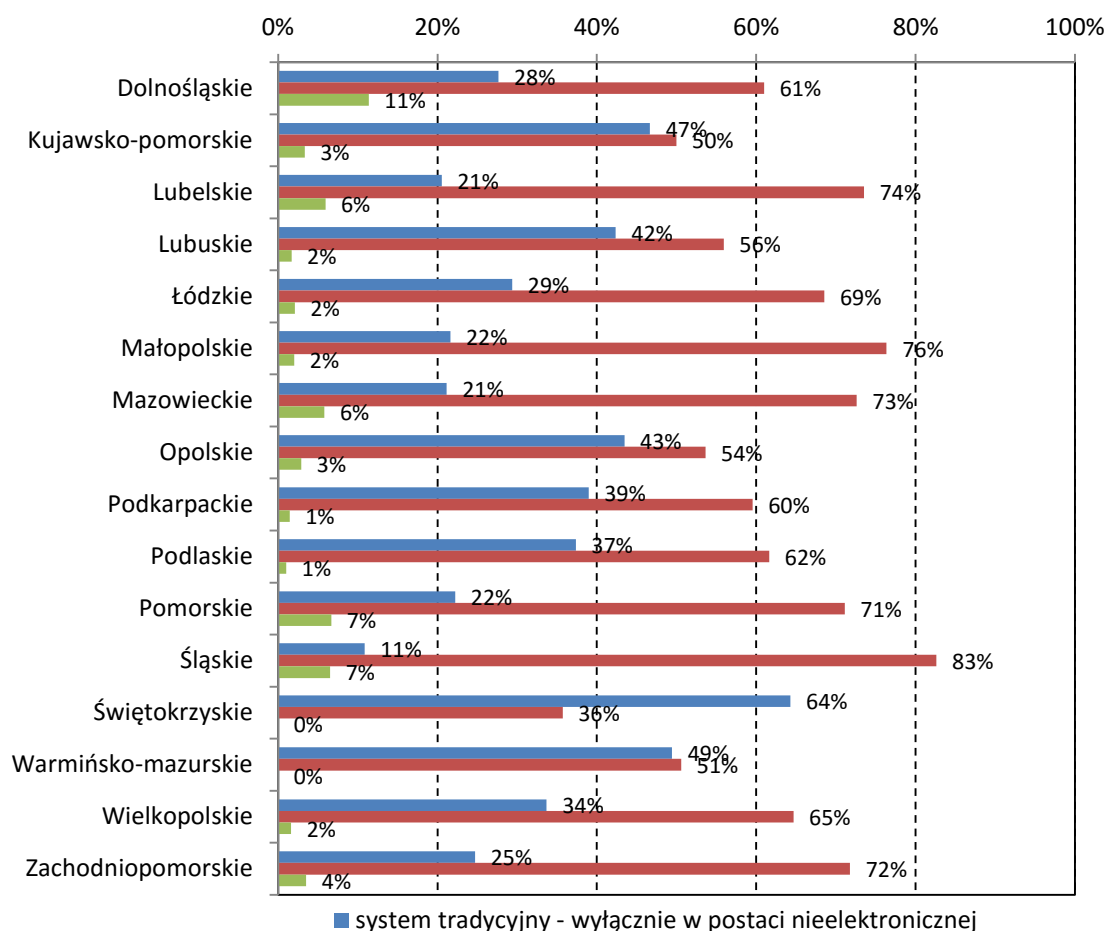
Rozkład wskazań na poszczególne rodzaje systemów na przestrzeni lat nie pozwala na wyciąganie miarodajnych wniosków. Mamy co prawda do czynienia z nieznacznym wzrostem wskazań na system mieszany, jednak niemal o połowę (z 9 do 5 punktów procentowych) spadł udział urzędów stosujących EZD. Ponownie może to wynikać z charakteru badanej populacji, w której znalazły się urzędy niebiorące udziału w poprzednich edycjach badania.

Biorąc natomiast pod uwagę terytorialne rozmieszczenie wskazań respondentów można stwierdzić, że ostoją tradycyjnego systemu zarządzania dokumentacją w administracji samorządowej pozostaje województwo świętokrzyskie, w którym jako jedynym większość urzędów wskazała na ten system jako obowiązujący. W pozostałych, w różnych proporcjach, dominuje system mieszany.

Wykres 63. Rodzaje systemów wykonywania czynności kancelaryjnych stosowanych w urzędach jako podstawowe sposoby dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw w latach 2013-2015 (dane dla urzędów ogółem).



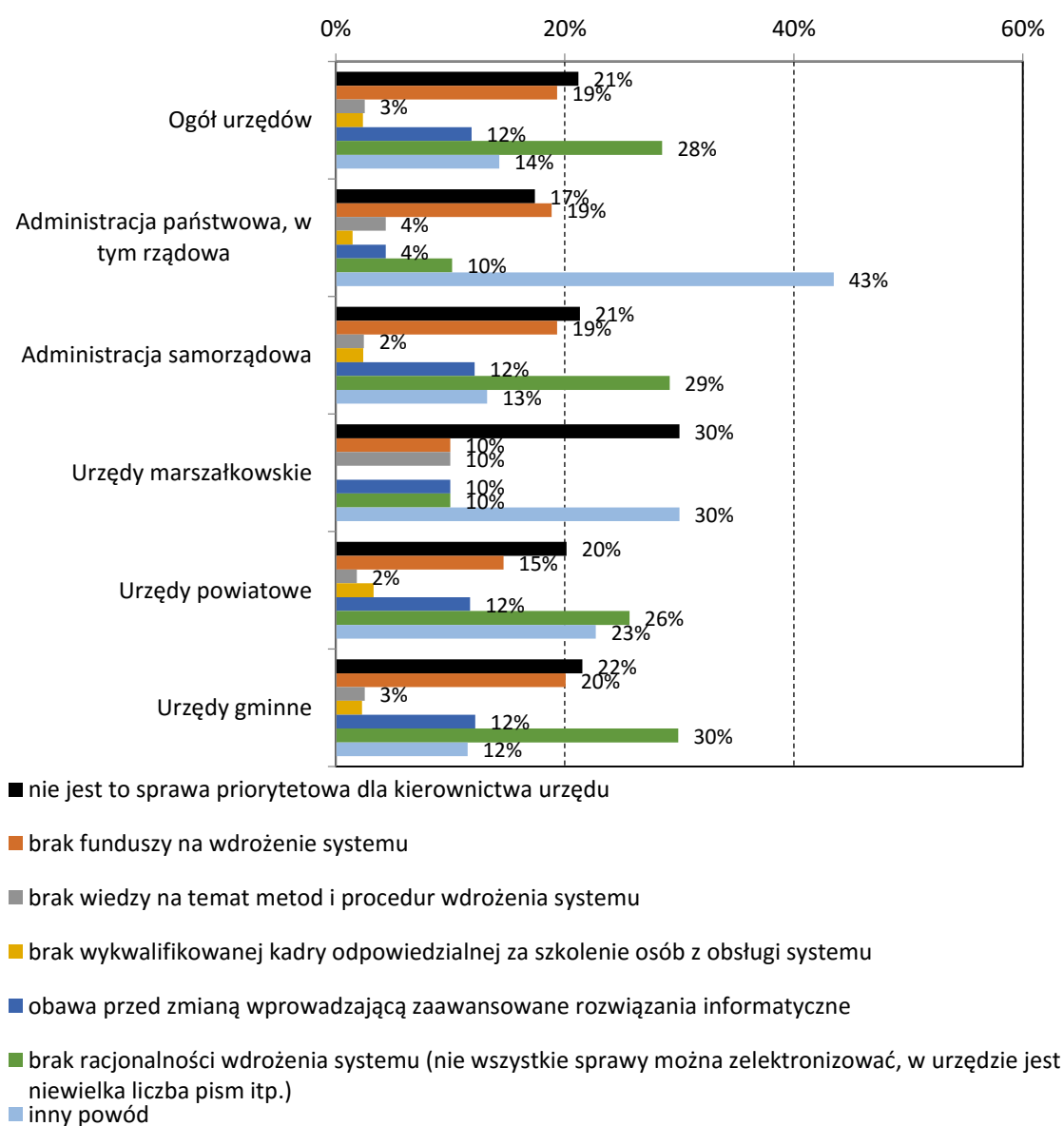
Wykres 64. Rodzaje systemów wykonywania czynności kancelaryjnych stosowanych w urzędach administracji samorządowej jako podstawowe sposoby dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw wg województw.



E6. Proszę wskazać jeden główny powód niekorzystania z systemu EZD jako podstawowego sposobu dokumentowania i rozstrzygania spraw.

Fakt niekorzystania z systemu EZD jako podstawowego sposobu dokumentowania i rozstrzygania spraw jest motywowany niską istotnością tego rodzaju kwestii z punktu widzenia działalności urzędu w administracji samorządowej. Podaje się także powody finansowe, choć możliwe jest korzystanie z tego rodzaju systemu na zasadach niekomercyjnych. W administracji samorządowej, głównie w gminach i powiatach zwraca się uwagę na małą liczbę pism, co w opinii respondentów czyniłoby wdrożenie systemu nieracjonalnym. W tego rodzaju urzędach dość istotną blokadą jest także obawa przed wdrożeniem nowinki technicznej, co może świadczyć o niskim poziomie rozwoju społeczeństwa cyfrowego na poziomie gmin i powiatów.

Wykres 65. Powody niekorzystania z systemu EZD jako podstawowego sposobu dokumentowania i rozstrzygania spraw w urzędach w 2015 roku.



Wśród innych powodów podawanych jako przyczyny niekorzystania obecnie z systemu EZD najczęściej podawany był fakt prowadzenia aktualnie prac wdrożeniowych i testowych (67% odpowiedzi). Spośród pozostałych względnie najczęściej wymieniane były ograniczenia funkcjonalności dostępnych systemów EZD, ograniczenia techniczne powiązane z brakiem funduszy (np. na inwestycje w infrastrukturę informatyczną czy szkolenia kadry) (po ok. 7% wskazań na inne powody) czy niechęć pracowników do zmiany wynikająca zarówno z ograniczonych kompetencji informatycznych, jak i przywiązania do papierowej wersji dokumentów (ok. 4% wskazań).

W ujęciu terytorialnym natomiast można odnieść wrażenie, że powody podawane przez respondentów miały charakter przypadkowy (np. powód finansowy we względnie zamożnym województwie dolnośląskim). Najwięcej obaw odnośnie wdrożenia nowinek informatycznych cechuje województwa Polski południowej i wschodniej (małopolskie, podkarpackie, świętokrzyskie). Poza tym w obrębie województw kolejność i udział podawanych powodów są zbliżone.

Tabela 9. Powody niekorzystania z systemu EZD jako podstawowego sposobu dokumentowania i rozstrzygania spraw w urzędach administracji samorządowej w 2015 roku (wg województw).

Powody niekorzystania z systemu EZD	Dolnośląskie	Kujawsko-pomorskie	Lubelskie	Lubuskie	Łódzkie	Małopolskie	Mazowieckie	Opolskie	Podkarpackie	Podlaskie	Pomorskie	Śląskie	Świętokrzyskie	Warmińsko-mazurskie	Wielkopolskie	Zachodniopomorskie
nie jest to sprawa priorytetowa dla kierownictwa urzędu	30%	20%	28%	24%	13%	18%	19%	19%	20%	13%	17%	23%	23%	23%	25%	28%
brak funduszy na wdrożenie systemu	31%	11%	16%	22%	29%	24%	8%	34%	5%	6%	18%	19%	10%	35%	32%	23%
brak wiedzy na temat metod i procedur wdrożenia systemu	0%	3%	2%	3%	3%	0%	4%	0%	6%	4%	1%	2%	5%	3%	1%	2%
brak wykwalifikowanej kadry odpowiedzialnej za szkolenie osób z obsługi systemu	1%	1%	3%	0%	1%	2%	6%	0%	2%	8%	0%	2%	4%	1%	2%	1%
obawa przed zmianą wprowadzającą zaawansowane rozwiązania informatyczne	9%	10%	11%	10%	6%	15%	16%	15%	19%	13%	18%	11%	13%	8%	9%	7%
brak racjonalności wdrożenia systemu (nie wszystkie sprawy można zelektronizować, w urzędzie jest niewielka liczba pism itp.)	19%	18%	33%	28%	43%	28%	31%	21%	33%	36%	32%	35%	18%	23%	25%	32%
inny powód	9%	37%	8%	12%	6%	12%	16%	10%	16%	19%	14%	9%	29%	7%	7%	6%

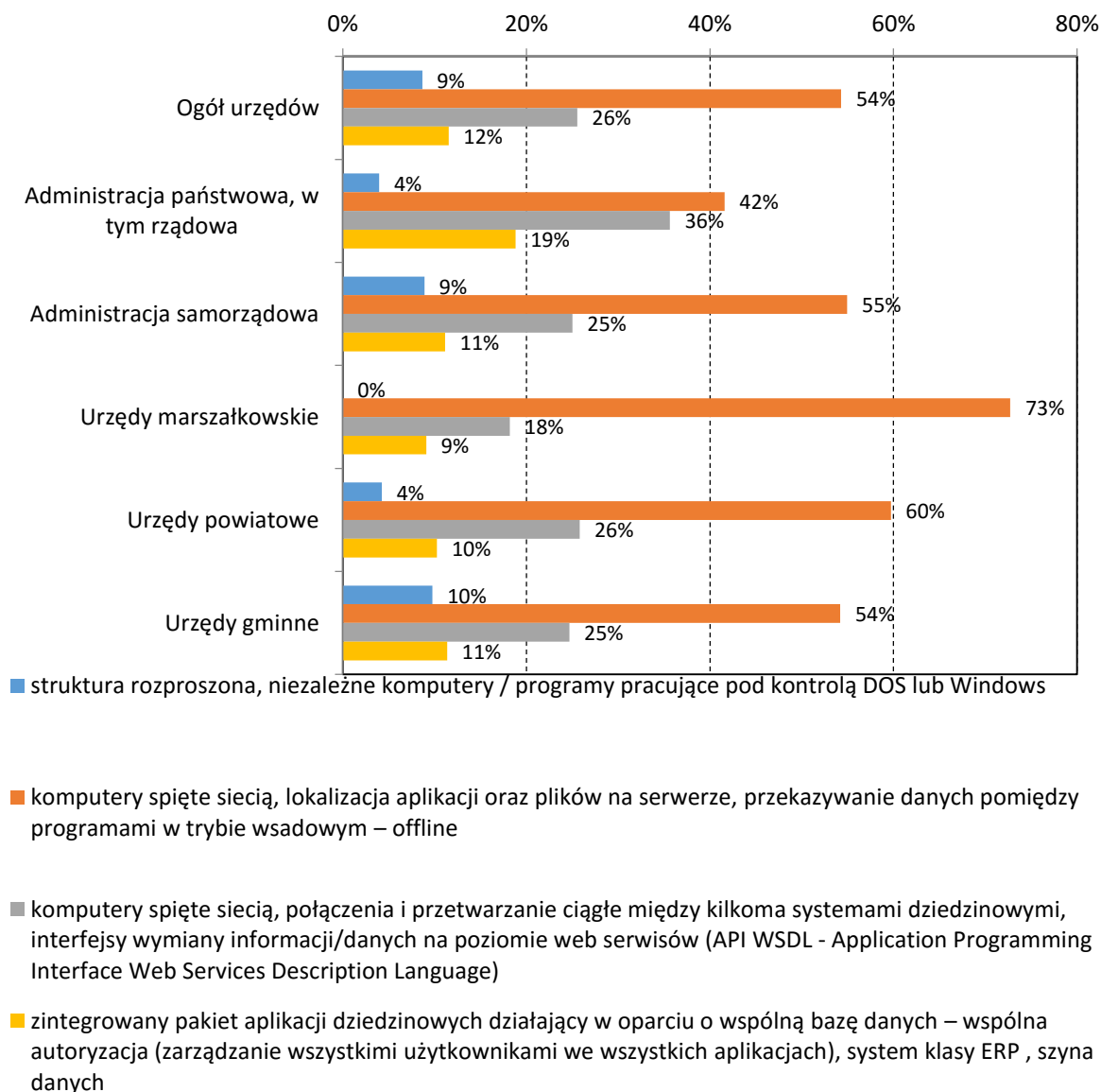
wartości najniższe w danej kategorii

wartości najwyższe w danej kategorii

E7. Który z modeli najlepiej opisuje obecny poziom rozwoju informatycznego w Państwa urzędzie?

Jeśli chodzi o model funkcjonowania systemów informatycznych w urzędach to odchodzi się, jak widać, od struktury rozproszonej. Dominuje system sieciowy z przekazywaniem danych w trybie offline. Mniej powszechne są systemy sieciowe z interfejsami do wymiany danych na poziomie web serwisów, a względnie najrzadziej stosowanym jest system klasy ERP.

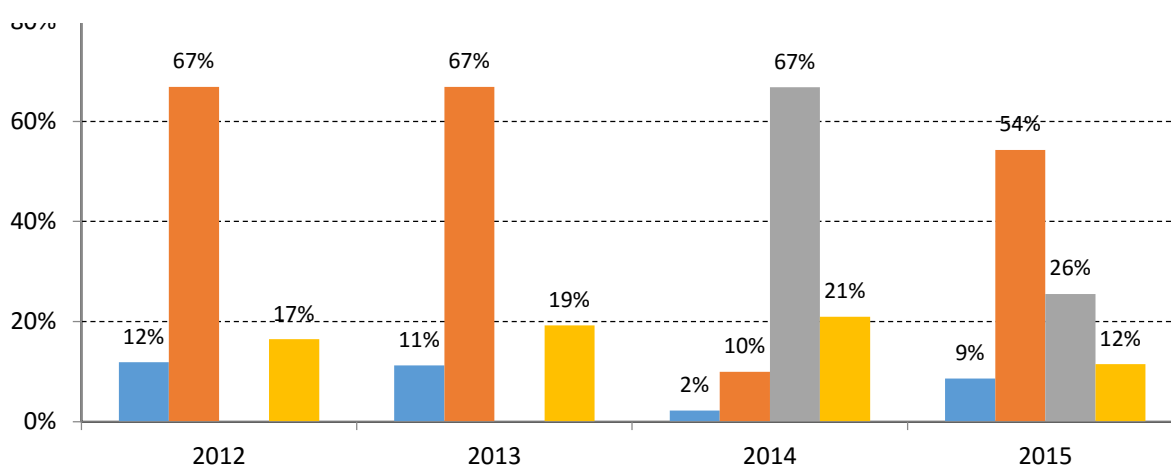
Wykres 66. Modele rozwoju informatycznego urzędach w 2015 roku.



W urzędach administracji państwowej wyraźnie częstsze niż w samorządzie terytorialnym, są bardziej zaawansowane rozwiązania sieciowe – z możliwością przesyłania danych na poziomie web serwisów bądź systemy klasy ERP. W urzędach administracji samorządowej natomiast (głównie w gminach) względnie częściej mamy natomiast jeszcze do czynienia z komputerami działającymi w strukturze rozproszonej. W kontekście danych historycznych niemożliwe jest wyciąganie rzetelnych wniosków z uwagi na różnice w zakresie informacji pozyskiwanych w poprzednich latach.

Wykres 67. Modele rozwoju informatycznego urzędach w latach 2012-2015.

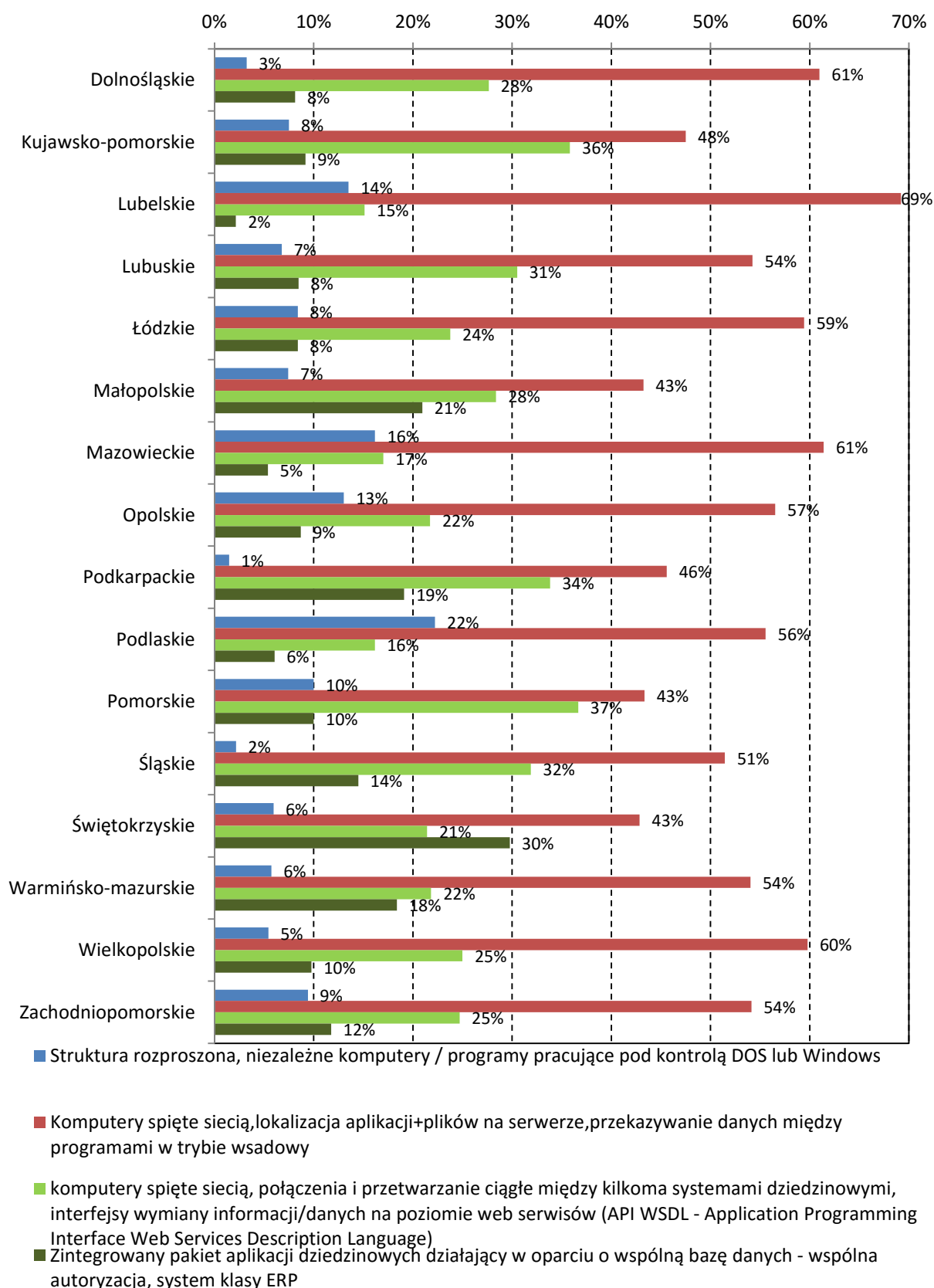
- struktura rozproszona, niezależne komputery / programy pracujące pod kontrolą DOS lub Windows
- komputery spięte siecią, lokalizacja aplikacji oraz plików na serwerze, przekazywanie danych pomiędzy programami w trybie wsadowym – offline
- komputery spięte siecią, połączenia i przetwarzanie ciągłe między kilkoma systemami dziedzinowymi, interfejsy wymiany informacji/danych na poziomie web serwisów (API WSDL - Application Programming Interface Web Services Description Language)
- zintegrowany pakiet aplikacji dziedzinowych działający w oparciu o wspólną bazę danych – wspólna autoryzacja (zarządzanie wszystkimi użytkownikami we wszystkich aplikacjach), system klasy ERP , szyna danych



Rozpatrując natomiast aspekt rozmieszczenia terytorialnego w odniesieniu do administracji samorządowej należy wskazać, że

- najbardziej rozbudowane systemy klasy ERP są stosowane w największym stopniu w województwach świętokrzyskim, małopolskim, podkarpackim oraz warmińsko-mazurskim,
- struktura rozproszona dominuje w województwach tzw. ściany wschodniej oraz w województwie mazowieckim

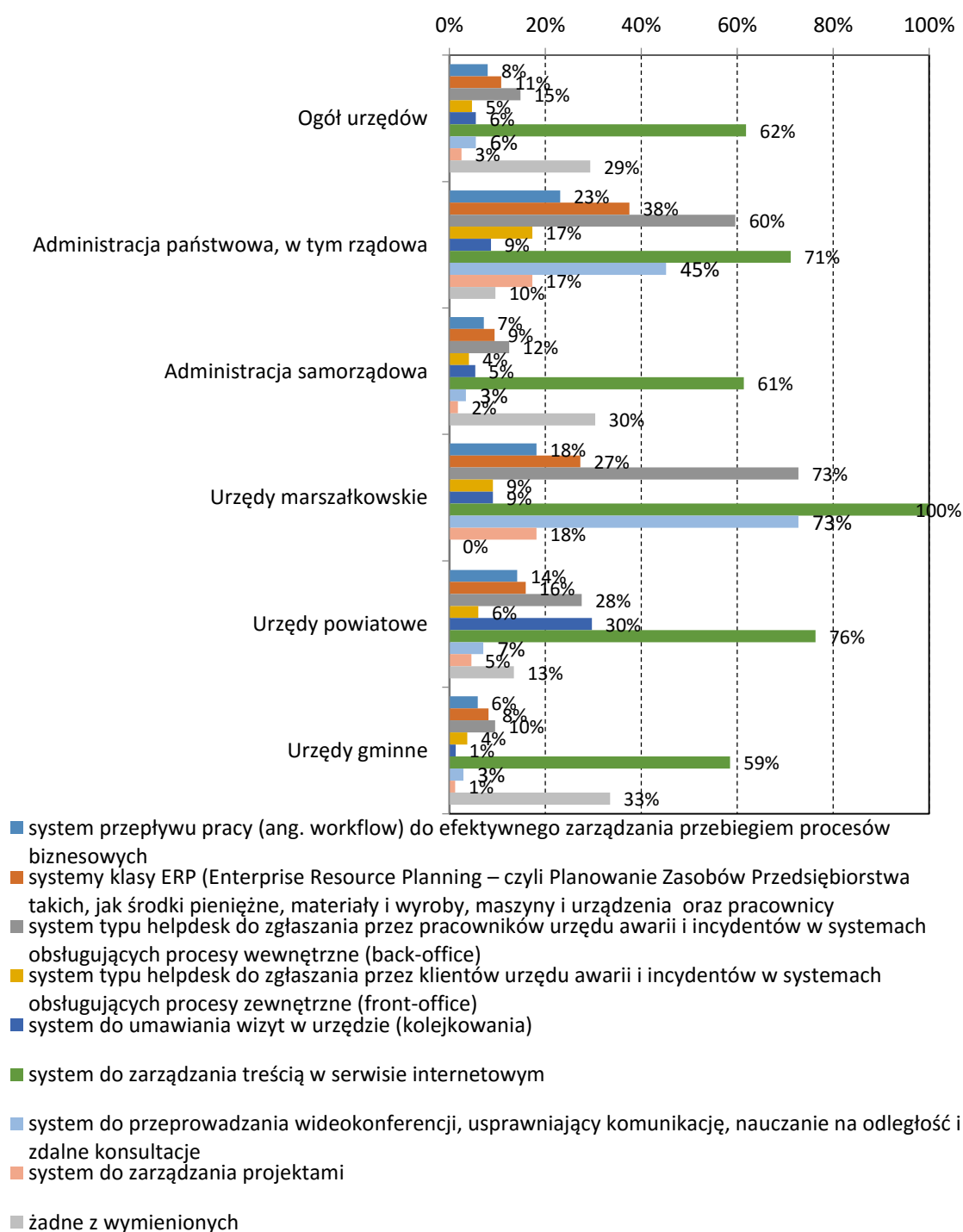
Wykres 68. Modele rozwoju informatycznego urzędach administracji samorządowej w 2015 roku wg województw.



E8. Które z następujących systemów teleinformatycznych stosuje urząd?

Podstawowymi systemami teleinformatycznymi stosowanymi w urzędach są te służące do zarządzania treścią serwisów internetowych, a więc relatywnie najłatwiej dostępne i będące niejako koniecznością w obliczu powszechności zastosowania stron internetowych jako podstawowego obecnie nośnika informacji. Poza tym relatywnie duży udział mają systemy służące do zarządzania procesami wewnętrznymi urzędów (do planowania zasobów oraz typu helpdesk).

Wykres 69. Systemy teleinformatyczne stosowane w urzędach w 2015 roku.



Urzędy administracji państwowej oraz marszałkowskie dość często korzystają także z systemów służących do prowadzenia wideokonferencji oraz usprawniających szeroko rozumianą telekomunikację. Stosowanie systemów teleinformatycznych jest najmniej powszechne na poziomie urzędów gminnych.

Patrząc na rozkład terytorialny wskazań odnoszących się do urzędów administracji samorządowej, na szczególną uwagę zasługuje województwo śląskie, w którego przypadku aż przy 5 typach systemów teleinformatycznych (na 8 wymienianych) osiągnęte są wartości najwyższe spośród wszystkich województw.

Tabela 11. Systemy teleinformatyczne stosowane w urzędach administracji samorządowej w 2015 roku (wg województw).

Systemy teleinformatyczne stosowane w urzędach	Dolnośląskie	Kujawsko-pomorskie	Lubelskie	Lubuskie	Łódzkie	Małopolskie	Mazowieckie	Opolskie	Podkarpackie	Podlaskie	Pomorskie	Śląskie	Świętokrzyskie	Warmińsko-mazurskie	Wielkopolskie	Zachodniopomorskie
system przepływu pracy (ang. workflow) do efektywnego zarządzania przebiegiem procesów biznesowych	11%	4%	2%	2%	5%	7%	7%	7%	10%	5%	14%	15%	7%	3%	7%	7%
systemy klasy ERP ⁷ (Enterprise Resource Planning – czyli Planowanie Zasobów Przedsiębiorstwa takich, jak środki pieniężne, materiały i wyroby, maszyny i urządzenia oraz pracownicy	9%	11%	10%	10%	8%	13%	5%	12%	10%	8%	12%	16%	6%	10%	8%	7%
system typu helpdesk do zgłaszania przez pracowników urzędu awarii i incydentów w systemach obsługujących procesy wewnętrzne (back-office)	16%	12%	10%	8%	10%	10%	10%	13%	13%	8%	12%	22%	13%	17%	13%	11%
system typu helpdesk do zgłaszania przez klientów urzędu awarii i incydentów w systemach obsługujących procesy zewnętrzne (front-office)	5%	3%	5%	0%	2%	5%	4%	7%	1%	2%	6%	4%	6%	6%	5%	4%
system do umawiania wizyt w urzędzie (kolejkowania)	7%	3%	5%	10%	3%	5%	7%	3%	4%	6%	6%	10%	2%	5%	7%	4%
system do zarządzania treścią w serwisie internetowym	60%	70%	52%	56%	62%	65%	56%	70%	74%	55%	63%	66%	56%	62%	59%	64%
system do przeprowadzania wideokonferencji, usprawniający komunikację, nauczanie na odległość i zdalne konsultacje	2%	6%	2%	7%	3%	3%	2%	6%	4%	1%	4%	5%	4%	2%	3%	6%
system do zarządzania projektami	2%	4%	4%	0%	0%	3%	0%	4%	1%	1%	3%	4%	0%	1%	0%	1%
żadne z wymienionych	30%	24%	38%	32%	31%	29%	36%	19%	20%	39%	24%	21%	30%	31%	35%	34%

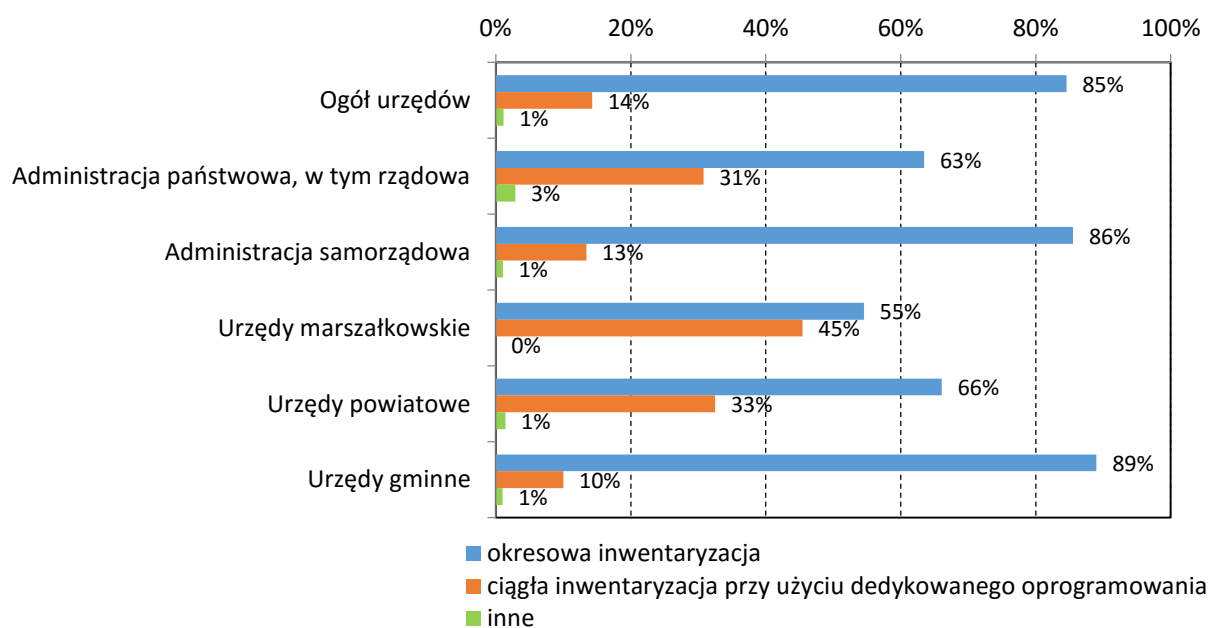
wartości najniższe w danej kategorii

wartości najwyższe w danej kategorii

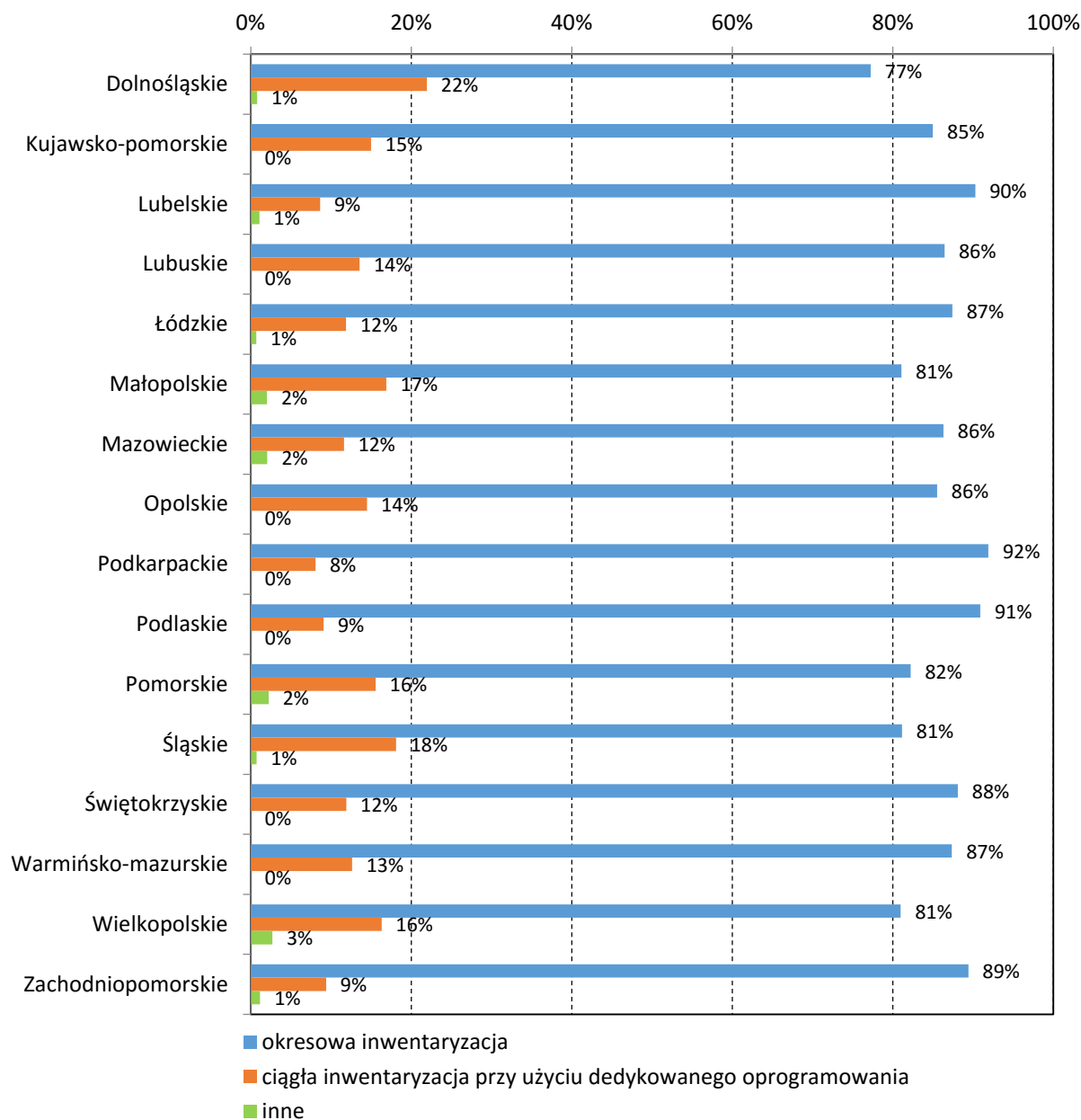
E9. Jakie mechanizmy urząd stosuje do utrzymania aktualności w zakresie inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania?

Celem utrzymania aktualności w zakresie inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania stosowane są przede wszystkim tradycyjne, okresowe akcje inwentaryzacyjne, zwłaszcza w administracji samorządowej. W urzędach administracji rządowej natomiast relatywnie często stosuje się ciągłą inwentaryzację wykorzystując do tego celu dedykowane oprogramowanie rejestrujące na bieżąco wszelkie zmiany, aktualizacje oprogramowania etc. Dotyczy to także administracji samorządowej na szczeblu urzędów marszałkowskich. Nie ma przy tym wyraźnych prawidłowości jeśli chodzi o aspekt terytorialny zjawiska

Wykres 70. Mechanizmy utrzymania aktualności w zakresie inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania stosowane w urzędach w 2015 roku.



Wykres 71. Mechanizmy utrzymania aktualności w zakresie inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania stosowane w urzędach administracji samorządowej w 2015 roku (wg województw).



E10. Które z następujących praktyk stosuje się standardowo w urzędzie?

Wykorzystanie technik teleinformatycznych może znacząco usprawnić prace urzędów, jak również proces obsługi interesantów. W badanych urzędach wykorzystuje się systemy informatyczne do planowania budżetu, udzielania obywatelom informacji, o które wnioskowali, ale także pod postacią wspólnych dysków do pracy grupowej. Mamy zatem do czynienia z wykorzystaniem technologii cyfrowych w obydwu aspektach, zarówno w procesie obsługi, jak i w obrębie wewnętrznych procesów zachodzących w urzędzie. Warto zauważyć, że o wiele bardziej zróżnicowane i pełniejsze spektrum systemów stosuje się w administracji państwowej, gdzie w znacznie większym stopniu wykorzystuje się systemy informatyczne do zarządzania procesami w obrębie urzędu. Należy także podkreślić, że na przeciwnym biegunie znajdziemy urzędy gminne i powiatowe, gdzie zakres celów wykorzystania systemów informatycznych jest relatywnie najuboższy.

Wykres 72. Praktyki w zakresie wykorzystania technik teleinformatycznych stosowane w urzędach w 2015 roku.

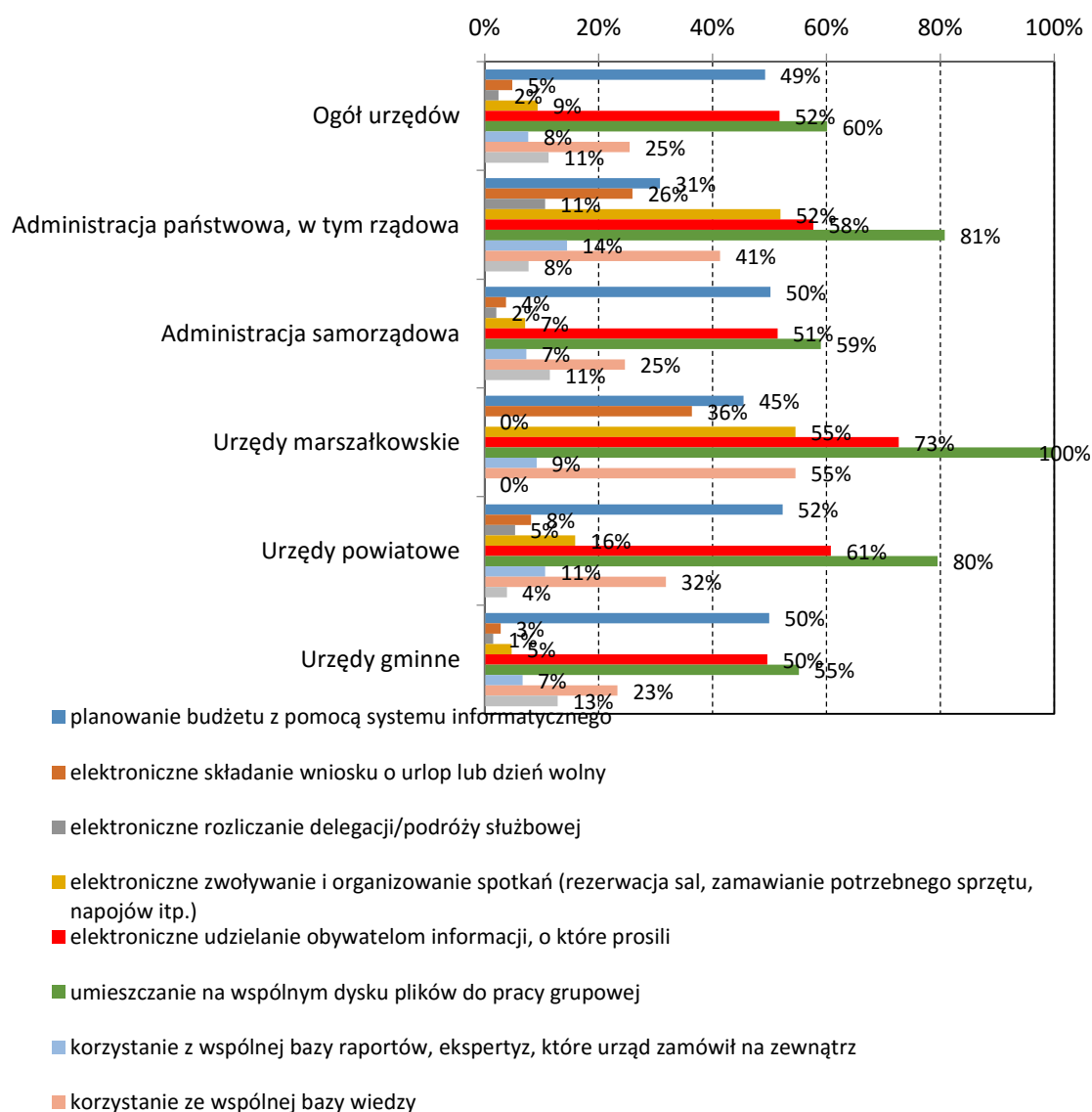




Tabela 12. Praktyki w zakresie wykorzystania technik teleinformatycznych stosowane w urzędach administracji samorządowej w 2015 roku (wg województw).

Praktyki w zakresie wykorzystania technik teleinformatycznych	Dolnośląskie	Kujawsko-pomorskie	Lubelskie	Lubuskie	Łódzkie	Małopolskie	Mazowieckie	Opolskie	Podkarpackie	Podlaskie	Pomorskie	Śląskie	Świętokrzyskie	Warmińsko-mazurskie	Wielkopolskie	Zachodniopomorskie
planowanie budżetu z pomocą systemu informatycznego	50%	60%	59%	61%	47%	39%	51%	33%	48%	50%	43%	51%	62%	48%	53%	40%
elektroniczne składanie wniosku o urlop lub dzień wolny	14%	3%	2%	3%	3%	3%	8%	0%	1%	0%	4%	7%	1%	0%	3%	1%
elektroniczne rozliczanie delegacji/podróż służbowej	7%	0%	0%	0%	1%	2%	2%	0%	0%	1%	3%	3%	0%	1%	5%	2%
elektroniczne zwoływanie i organizowanie spotkań (rezerwacja sal, zamawianie potrzebnego sprzętu, napojów itp.)	15%	10%	5%	3%	4%	7%	9%	7%	6%	1%	8%	12%	4%	5%	7%	8%
elektroniczne udzielanie obywatelom informacji, o które prosili	50%	58%	48%	41%	55%	60%	54%	41%	49%	44%	66%	61%	39%	55%	43%	48%
umieszczanie na wspólnym dysku plików do pracy grupowej	70%	54%	54%	61%	57%	68%	45%	64%	63%	40%	64%	69%	50%	67%	67%	62%
korzystanie z wspólnej bazy raportów, ekspertyz, które urząd zamówił na zewnątrz	11%	4%	4%	9%	7%	10%	6%	6%	4%	2%	6%	8%	5%	6%	16%	8%
korzystanie ze wspólnej bazy wiedzy	27%	33%	15%	22%	27%	22%	22%	26%	22%	12%	27%	28%	24%	31%	33%	27%
żadne z wymienionych	12%	10%	8%	9%	14%	10%	12%	17%	14%	16%	10%	6%	14%	12%	8%	18%

 wartości najniższe w danej kategorii
 wartości najwyższe w danej kategorii

Patrząc na rozkład odpowiedzi przedstawicieli urzędów administracji samorządowej możemy zauważyć wyróżniającą się pozycję województwa dolnośląskiego. W jego przypadku w połowie proponowanych zastosowań osiągnęte są najwyższe wskazania. Na przeciwnym biegunie mamy natomiast województwa: podlaskie, opolskie i świętokrzyskie, gdzie z kolei mamy do czynienia z relatywnie najniższym poziomem zastosowań systemów wobec różnych przeznaczeń związanych z funkcjonowaniem urzędów.

Elektroniczna korespondencja

F1. Proszę oszacować ile dokumentów (przesyłek/pism) wpłynęło (papierowo i elektronicznie) do urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r.?

Średnia liczba otrzymanej korespondencji dla ogółu badanych urzędów wynosi 16356,1 szt. Zdecydowanie powyżej tej średniej mieszczą się urzędy państwowe – 64686,3. Obciążenie dokumentacją na poziomie administracji państwowej jest przy tym o wiele większe niż na poziomach samorządów. Jednostki administracji samorządowej otrzymywały średnio 13858,8 pism. Najwięcej – urzędy marszałkowskie – 63521,6, a najmniej gminy – 7436. Dokonując z kolei analizy w podziale urzędów administracji samorządowej według województw należy zauważyć, że w większości województw (14 na 16) urzędy charakteryzują się liczbą korespondencji przychodzącej na poziomie nieprzekraczającym bądź nieznacznie przekraczającym 10 tysięcy. Wyjątek stanowią dwa – pomorskie i śląskie – gdzie liczba pism wpływających jest znacznie wyższa. W przypadku województwa śląskiego dwukrotnie wyższa niż w pomorskim i ponad siedmiokrotnie wyższa niż dla pozostałych regionów.

Tabela 13. Średnia liczba dokumentów (przesyłek/pism), jaka wpłynęła (papierowo i elektronicznie) do urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r.

Rodzaj urzędu	Średnia liczba dokumentów
Ogół urzędów	16356,1
Administracja rządowa i państwowa	64686,3
Administracja samorządowa	13858,8
Urzędy marszałkowskie	63521,6
Urzędy powiatowe	24770,4
Urzędy gminne	11783,1

Tabela 14. Liczba dokumentów (przesyłek/pism), jaka wpłynęła (papierowo i elektronicznie) do urzędów administracji samorządowej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r. wg województw.

Województwo	Liczba dokumentów
Dolnośląskie	7799,64
Kujawsko-pomorskie	9277,36
Lubelskie	6291,16
Lubuskie	5419,68
Łódzkie	9695,01
Małopolskie	11144,24
Mazowieckie	6461,60
Opolskie	7872,51
Podkarpackie	7070,54
Podlaskie	5054,99
Pomorskie	37665,78
Śląskie	76729,12
Świętokrzyskie	8036,82
Warmińsko-mazurskie	6237,98
Wielkopolskie	8658,00
Zachodniopomorskie	6696,93

F2. Proszę oszacować ile dokumentów (przesyłek/pism) urząd wysłał (papierowo i elektronicznie) w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r.

Obciążenie urzędów korespondencją wychodzącą jest znacznie wyższe na poziomie państwowym (średnia: 61739,5) niż wśród jednostek samorządu terytorialnego (10447,7). Najwięcej pism wysyłanych jest z urzędów wojewódzkich (98201,8), a wśród jednostek samorządu terytorialnego – z urzędów marszałkowskich (44709,6). Jak widać różnice na poziomie państwowym i samorządowym są znaczące.

Liczba korespondencji wychodzącej w urzędach podzielonych według województw jest zróżnicowana. Dominują trzy województwa – śląskie, pomorskie (podobnie jak w korespondencji przychodzącej) oraz mazowieckie. Każde z nich wysłało papierowo i elektronicznie ponad dwa razy więcej pism niż pozostałe 13 regionów.

Tabela 15. Średnia liczba dokumentów (przesyłek/pism) wysłanych przez urząd (papierowo i elektronicznie) w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r.

Rodzaj urzędu	Średnia liczba dokumentów
Ogół urzędów	12951,1
Administracja rządowa i państwowa	61793,5
Administracja samorządowa	10447,7
Urzędy marszałkowskie	44709,6
Urzędy powiatowe	27468,8
Urzędy gminne	7388,0

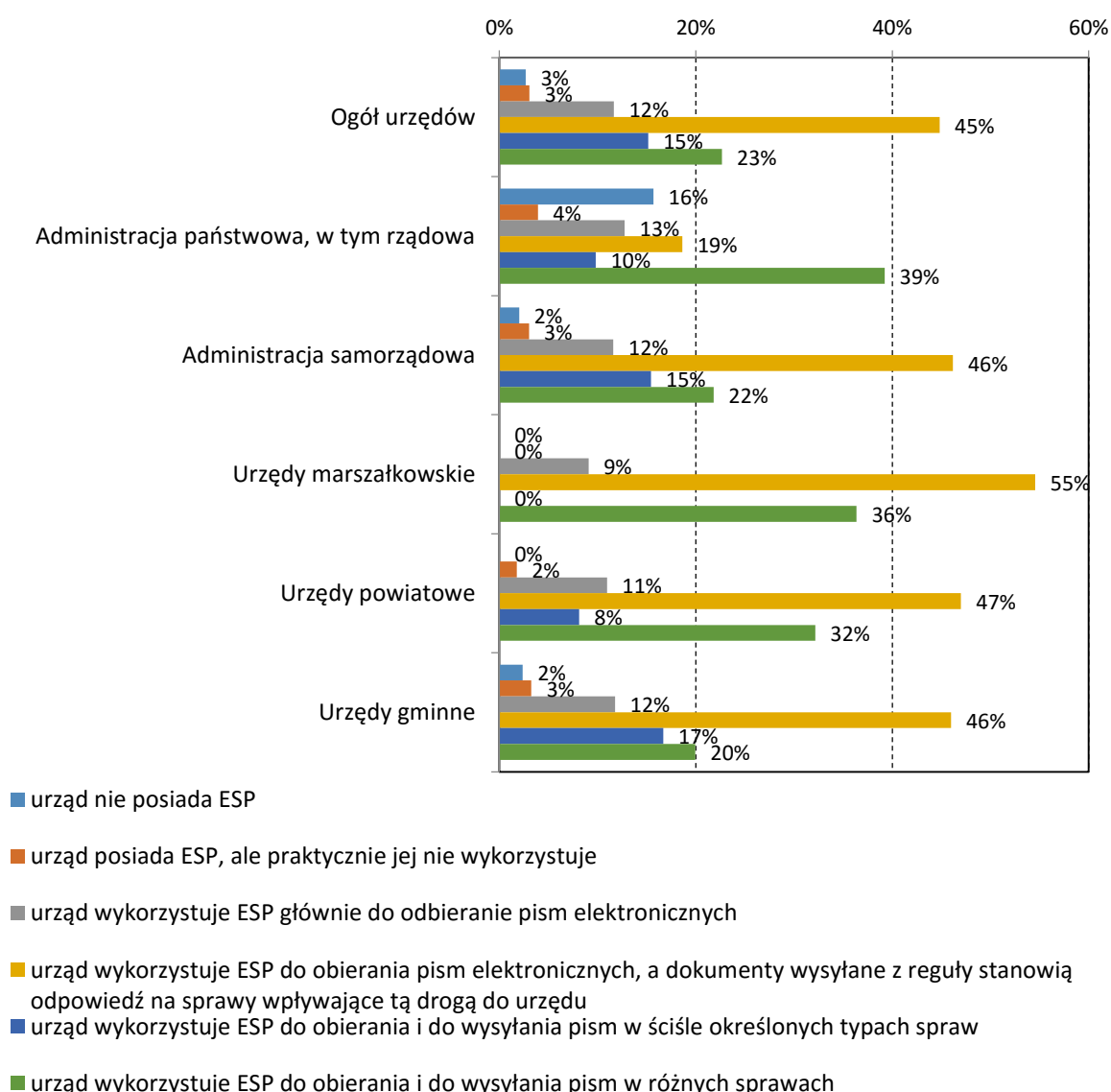
Tabela 16. Liczba dokumentów (przesyłek/pism), jaka wpłynęła (papierowo i elektronicznie) wysłanych przez urzędy administracji samorządowej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r. wg województw.

Województwo	Liczba dokumentów
Dolnośląskie	9242,22
Kujawsko-pomorskie	10564,68
Lubelskie	6995,23
Lubuskie	6718,59
Łódzkie	7694,67
Małopolskie	19943,22
Mazowieckie	7023,17
Opolskie	9239,86
Podkarpackie	9648,84
Podlaskie	6239,59
Pomorskie	20549,82
Śląskie	18765,04
Świętokrzyskie	7346,44
Warmińsko-mazurskie	6651,46
Wielkopolskie	10133,97
Zachodniopomorskie	10485,79

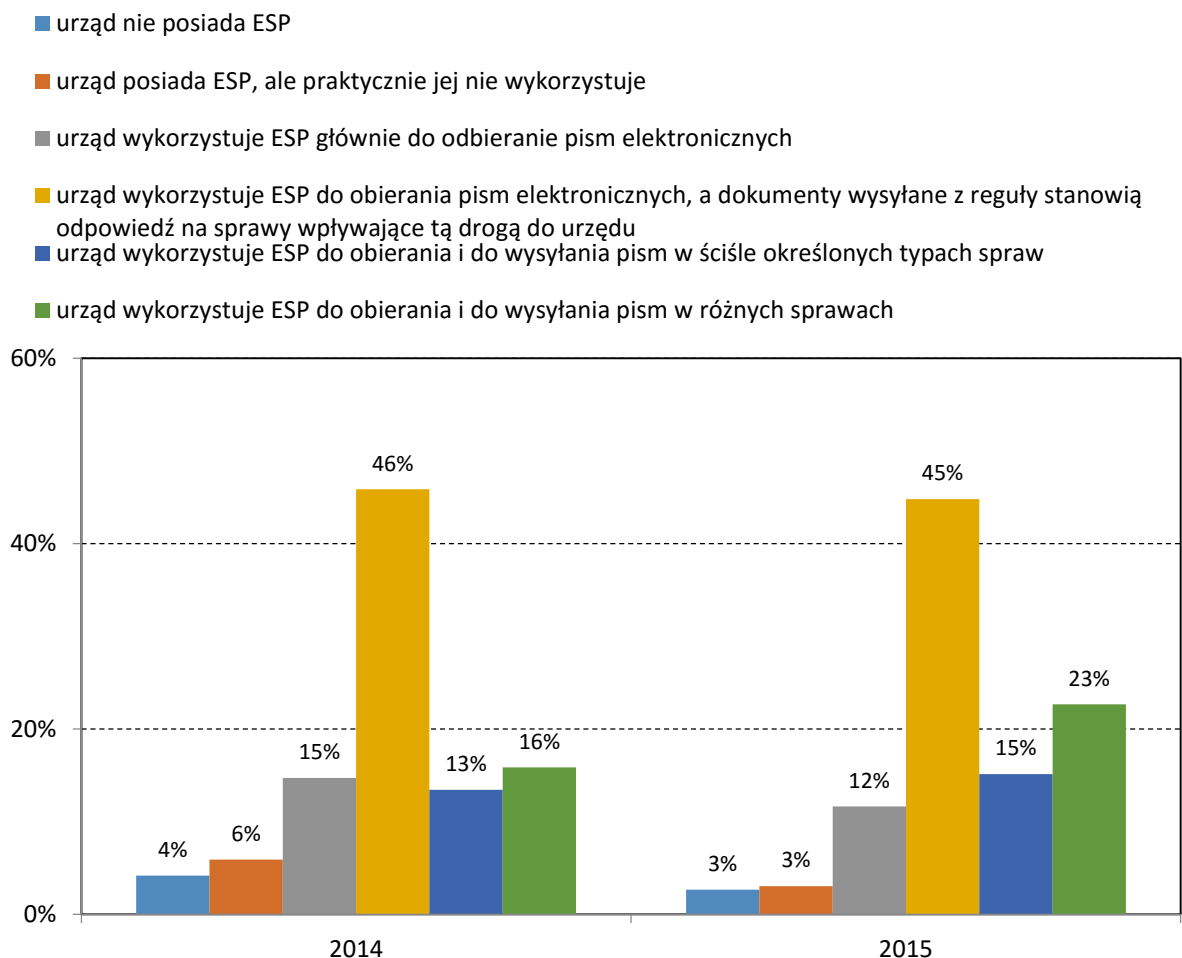
F3. Który sposób wykorzystywania elektronicznej skrzynki podawczej (ESP) najlepiej oddaje codzienną praktykę urzędu

Znaczna większość urzędów deklaruje posiadanie elektronicznej skrzynki podawczej. Brak tego udogodnienia wskazało 16% urzędów państwowych i 2% wśród administracji samorządowej. Wykorzystanie ESP wśród jednostek samorządu terytorialnego polega przede wszystkim na odbieraniu pism elektronicznych. Dokumenty, które są wysyłane za pomocą tego systemu stanowią z reguły odpowiedź na pisma otrzymane drogą elektroniczną. Z kolei administracja państwowa w większości deklaruje, że wykorzystuje ESP w ściśle określonych typach spraw. Zarówno urzędy państwowe, jak i samorządowe nie wykorzystują przy tym w swojej pracy pełnych możliwości ESP.

Wykres 72. Sposób wykorzystywania elektronicznej skrzynki podawczej (ESP) w codziennej pracy urzędów w 2015 roku.



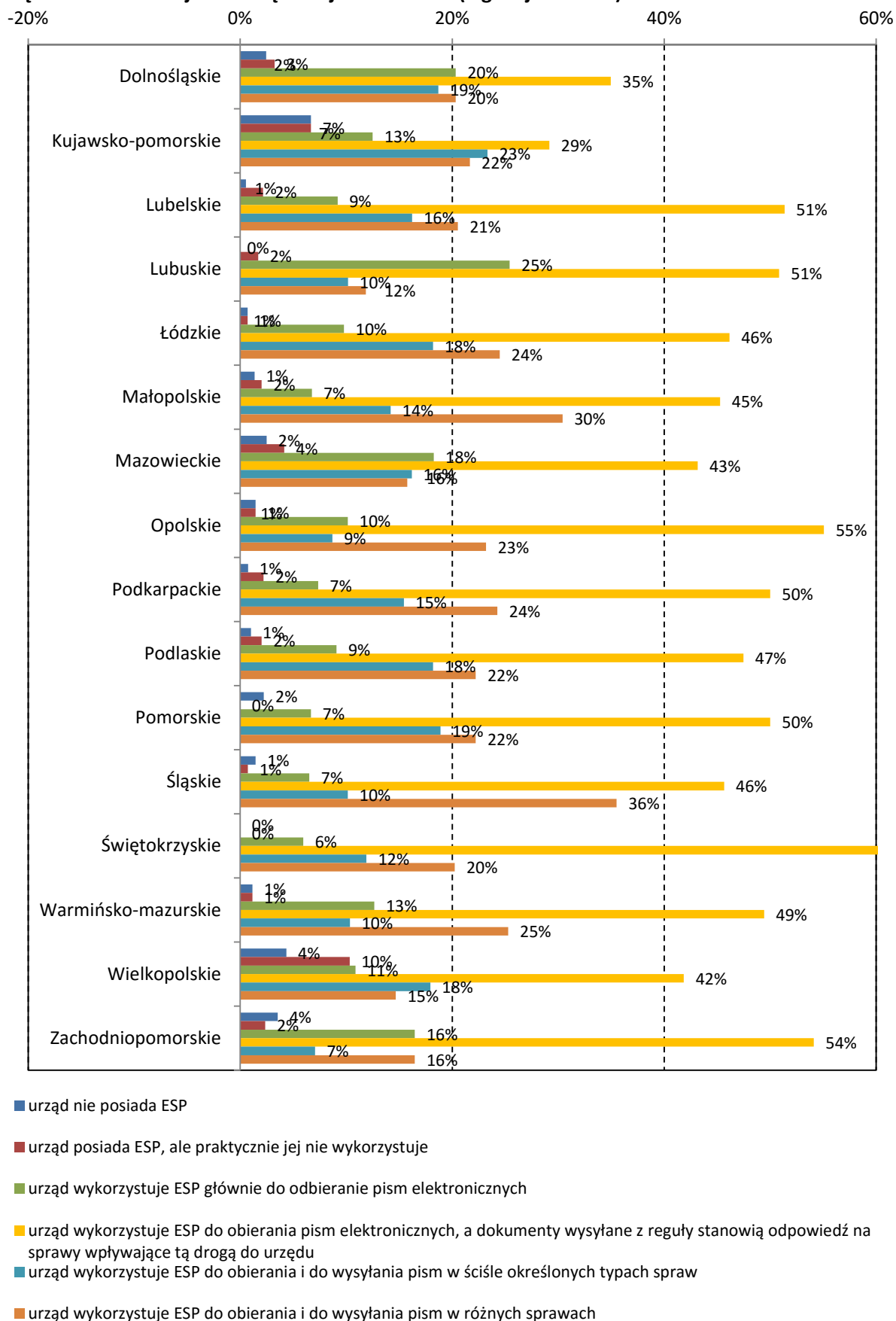
Wykres 73. Sposób wykorzystywania elektronicznej skrzynki podawczej (ESP) w codziennej pracy urzędów w latach 2014-2015 (dane dla urzędów ogółem).



W stosunku do roku poprzedniego nastąpił blisko dwukrotny spadek liczby urzędów, które nie posiadały systemu ESP. W 2014 roku było to 4,2% ogółu badanych, a obecnie 2,7%. Bez zmian pozostała natomiast codzienna praktyka urzędów z wykorzystaniem systemu.

Dokonując analizy w podziale na województwa należy wskazać, że wykorzystanie ESP w każdym regionie jest niepełne. Z reguły system jest używany do odpowiedzi na zapytania i pisma skierowane do urzędu drogą elektroniczną bądź w ściśle określonych typach spraw. Urzędy, które nie posiadają ESP stanowią nikły odsetek w każdym z województw. Najlepsza sytuacja jest w lubuskim i świętokrzyskim, gdzie 100% urzędów zadeklarowało posiadanie systemu.

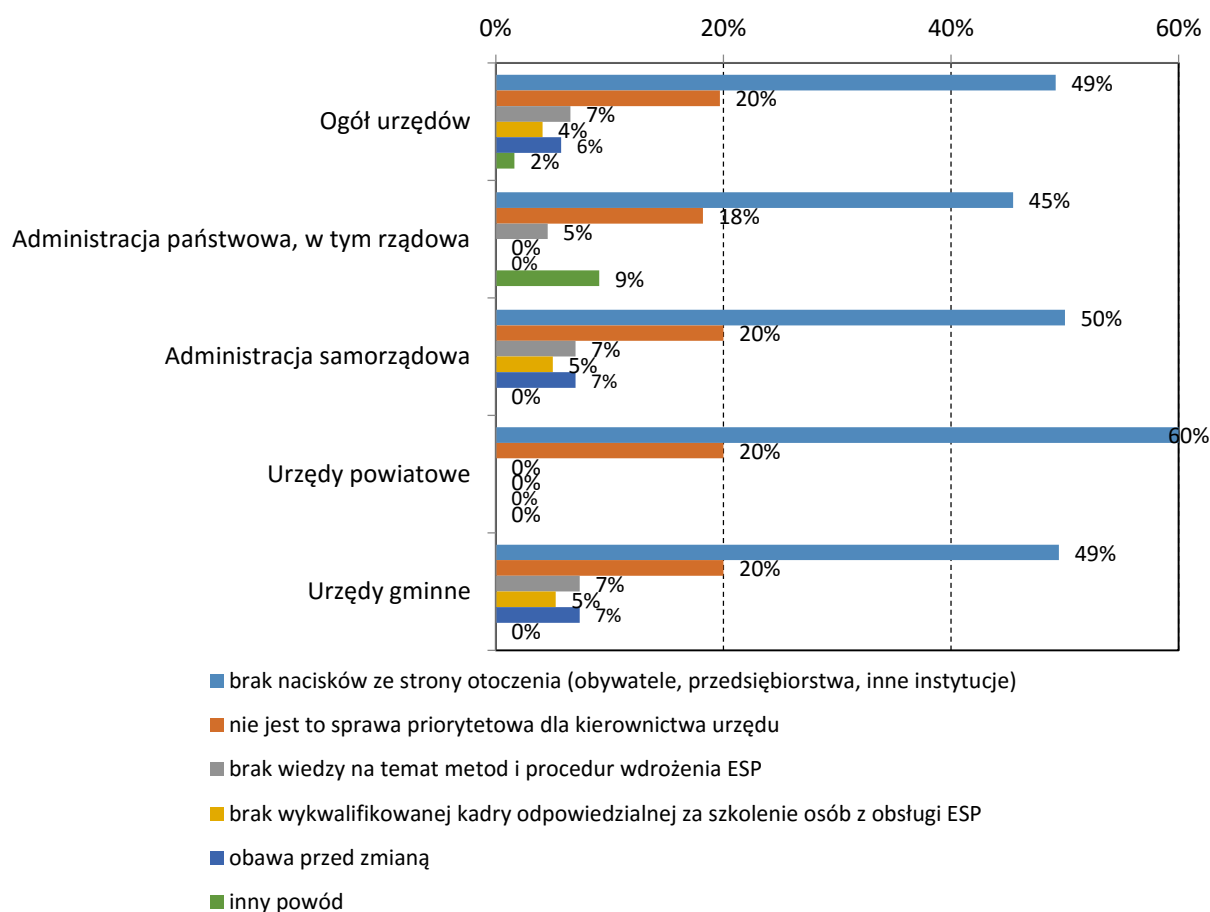
Wykres 74. Sposób wykorzystywania elektronicznej skrzynki podawczej (ESP) w codziennej pracy urzędów administracji samorządowej w 2015 roku (wg województw).



F4. Proszę wskazać jeden główny powód nieposiadania lub nieużywania ESP

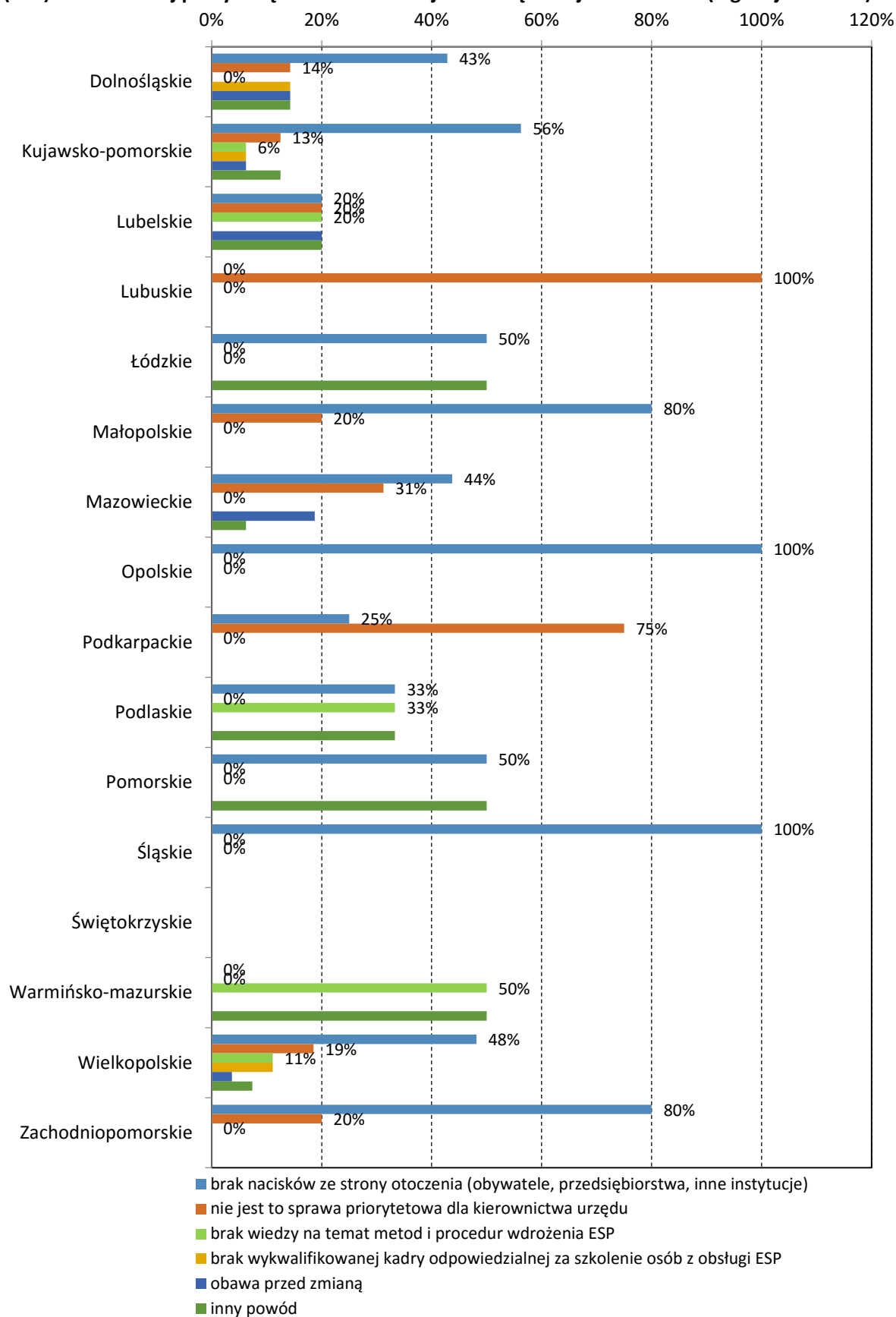
Głównym powodem nieposiadania systemu ESP jest brak presji wywieranej przez podmioty kontaktujące się z urzędem – obywateli, przedsiębiorstw, instytucji. Mamy więc sytuację, w której dominuje brak własnej inicjatywy ze strony urzędów, a ewentualne zmiany w zakresie komunikacji są dyktowane naciskami otoczenia, a nie własnymi pomysłami i chęcią usprawnienia własnej pracy. Dużo wskazań (ok. 20%) otrzymała także odpowiedź mówiąca, że nie jest to priorytetowa sprawa dla kierownictwa urzędu. Niskie noty dla odpowiedzi dotyczących braku wykwalifikowanego personelu w zakresie metod wdrożenia i funkcjonowania ESP świadczy o tym, że zasoby ludzkie nie są w tym przypadku problemem. Niepracowanie z systemem jest wynikiem braku chęci i zapału do wprowadzenia zmiany.

Wykres 75. Główne powody nieposiadania lub nieużywania elektronicznej skrzynki podawczej (ESP) w codziennej pracy urzędów w 2015 roku.



Brak nacisków ze strony otoczenia jako powód nieużywania ESP jest przy tym podawany względnie często przez przedstawicieli urzędów administracji samorządowej z południa Polski (województwo śląskie, małopolskie czy opolskie). Jest to zresztą jeden z częściej podawanych powodów w ogóle. Z kolei wschodnia i północno-wschodnia Polska (woj. warmińsko-mazurskie i podlaskie) to obszary gdzie urzędy administracji samorządowej zgodnie ze swoimi deklaracjami nie posiadają wiedzy na temat metod i procedur wdrażania ESP.

Wykres 76. Główne powody nieposiadania lub nieużywania elektronicznej skrzynki podawczej (ESP) w codziennej pracy urzędów administracji samorządowej w 2015 roku (wg województw).



F5. Ile dokumentów/przesyłek elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) urząd otrzymał na elektroniczną skrzynkę podawczą w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r.?

F7. Proszę oszacować udział/odsetek dokumentów/ przesylek, które wpłynęły drogą elektroniczną (nie tylko za pomocą skrzynki podawczej) w całej korespondencji przychodzącej do urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r.

Liczba dokumentów elektronicznych otrzymanych przez urzędy jest zróżnicowana. Urzędy administracji państwowej otrzymały ich zdecydowanie – ponad pięciokrotnie - więcej niż samorządowe. Średnia dla urzędów administracji państwowej wynosi 1608, a dla samorządowych – 340. Wśród jednostek samorządowych najwięcej pism elektronicznych otrzymały urzędy marszałkowskie (716), co jest wartością ponad dwukrotnie większą niż średnia dla urzędów administracji samorządowej. W tej grupie urzędów liczba dokumentów i przesylek elektronicznych spada wraz z obniżaniem się rangi urzędu – relatywnie najmniejsze urzędy gminne otrzymują najmniej przesylek elektronicznych. Należy przy tym podkreślić, że jedynie w przypadku administracji państwowej zaobserwowano w odniesieniu do 2014 roku wzrost wartości odsetka dokumentów i przesylek elektronicznych otrzymanych przez urząd na elektroniczną skrzynkę podawczą w ogólnej liczbie dokumentów. W pozostałych przypadkach wynika z zwiększonej liczby urzędów administracji samorządowej (o blisko 200 urzędów), których przedstawiciele wypełnili ankietę internetową w edycji badania z 2015 roku.

Tabela 17. Dokumenty/przesyłki elektroniczne otrzymane przez urząd w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r.

Rodzaj urzędu	Odsetek dokumentów i przesylek elektronicznych otrzymanych przez urząd na elektroniczną skrzynkę podawczą w ogólnej liczbie dokumentów w 2015 r.
Ogół urzędów	9
Administracja państwowa, w tym	9
Administracja samorządowa	9
Urzędy marszałkowskie	1
Urzędy powiatowe	5
Urzędy gminne	9

Do realnej oceny stopnia papieryzacji korespondencji przychodzącej konieczne jest jednak odniesienie się do odsetka przesylek elektronicznych w korespondencji przychodzącej ogółem. Analiza zadeklarowanych przedziałów pokazujących udział elektronicznej korespondencji przychodzącej w całości korespondencji, prowadzi do wniosku, że mamy do czynienia z dominacją formy tradycyjnej. Ponad 80% ogółu urzędów zadeklarowało, że udział korespondencji elektronicznej (w tym także otrzymywanej za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej) mieści się w 25% całej dokumentacji przychodzącej, a 15% - że w 50%. W przypadku administracji państwowej mamy do czynienia z relatywnie większym w porównaniu do administracji samorządowej odsetkiem wszelkiego rodzaju korespondencji elektronicznej. Wśród urzędów administracji samorządowej natomiast największe udziały korespondencji przychodzącej drogą elektroniczną mamy w przypadku gmin, gdzie w co

szóstym urzędzie zadeklarowano, że odsetek tego rodzaju korespondencji mieści się w przedziale 26-50%.

Tabela 18. Odsetek dokumentów/ przesyłek, które zostały otrzymane drogą elektroniczną (nie tylko za pomocą skrzynki podawczej) w całej korespondencji przychodzącej do urzędów w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r.

Przedział	Ogół urzędów	Administracja państwowa, w tym rządowa	Administracja samorządowa	Urzędy marszałkowskie	Urzędy powiatowe	Urzędy gminne
0 do 25%	80%	74%	81%	100%	90%	79%
26 do 50%	15%	16%	15%	0%	7%	16%
51 do 75%	4%	5%	4%	0%	3%	4%
76 do	1%	5%	1%	0%	0%	1%

Analizując urzędy w podziale na województwa - zdecydowanie wyróżnia się kujawsko-pomorskie, gdzie trzymano 881 szt. korespondencji elektronicznej. To wartość dwukrotnie wyższa niż średnia dla całego kraju, wynosząca 402 szt. Ponad średnią wybijają się jeszcze następujące województwa: małopolskie, śląskie i lubuskie. Z kolei najmniej korespondencji elektronicznej otrzymały urzędy w województwach mazowieckim i wielkopolskim.

Odrębną kwestią jest natomiast udział korespondencji elektronicznej w ogólnej liczbie przesyłek trafiających do urzędów. Mówi on o poziomie zaufania do tradycyjnych form przesyłek urzędowych oraz o poziomie cyfryzacji poszczególnych regionów. Najmniejszym odsetkiem cechują się województwa wielkopolskie, dolnośląskie i kujawsko-pomorskie. Udział wszelkiej korespondencji elektronicznej jest tam najmniejszy.

Tabela 19. Dokumenty/przesyłki elektroniczne otrzymane przez urzędy administracji samorządowej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r. wg województw.

Województwo	Odsetek dokumentów i przesyłek elektronicznych otrzymanych przez urząd na elektroniczną skrzynkę podawczą w ogólnej liczbie dokumentów
Dolnośląskie	5,4
Kujawsko-pomorskie	5,4
Lubelskie	9,6
Lubuskie	10,9
Łódzkie	10,3
Małopolskie	10,2
Mazowieckie	8,5
Opolskie	8,5
Podkarpackie	8,8
Podlaskie	13,2
Pomorskie	8,9
Śląskie	6,1
Świętokrzyskie	11,5
Warmińsko-mazurskie	11,3
Wielkopolskie	5,1
Zachodniopomorskie	7,8

Analiza zmian zachodzących w ciągu ostatnich dwóch lat napawa optymizmem. Mamy bowiem do czynienia ze zwiększaniem udziału korespondencji elektronicznej w całości korespondencji prowadzonej przez urzędy. Poza urzędami marszałkowskimi, gdzie w 2014 i

2015 roku zadeklarowano ten udział na podobnym poziomie, znacząco (niemal dwukrotnie) wzrosły wskazania na przedział 26-50%. Podobne zmiany zauważymy, gdy weźmiemy pod uwagę podział terytorialny, choć oczywiście skala tych zmian nie jest jednakowa. I tak oprócz województw, gdzie odsetek wskazań na drugi przedział wielkości wzrósł 2 lub 3-krotnie do poziomu około 20% (kujawsko-pomorskie, lubuskie czy podlaskie), są też takie gdzie nie tylko wzrosty były niewielkie, ale i poziom udziału korespondencji elektronicznej w całości też pozostał relatywnie niski (śląskie czy zachodniopomorskie).

Tabela 20. Odsetek dokumentów/ przesyłek, które wpłynęły drogą elektroniczną (nie tylko za pomocą skrzynki podawczej) w całej korespondencji przychodzącej do urzędów w latach 2014-2015

Rodzaj urzędu	0-25% w 2014	0-25% w 2015	26-50% w 2014	26-50% w 2015	51-75% w 2014	51-75% w 2015	76-100% w 2014	76-100% w 2015
Ogół urzędów	87%	80%	8%	15%	3%	4%	2%	1%
Administracja państwowa, w tym	81%	74%	9%	16%	6%	5%	4%	5%
Administracja samorządowa	88%	81%	8%	15%	2%	4%	2%	1%
Urzędy marszałkowskie	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Urzędy powiatowe	92%	90%	5%	7%	2%	3%	1%	0%
Urzędy gminne	87%	79%	9%	16%	3%	4%	2%	1%

Tabela 21. Szacowany odsetek dokumentów/ przesyłek, które wpłynęły drogą elektroniczną (nie tylko za pomocą skrzynki podawczej) w całej korespondencji przychodzącej do urzędów administracji samorządowej w latach 2014-2015

Województwo	0-25% w 2014	0-25% w 2015	26-50% w 2014	26-50% w 2015	51-75% w 2014	51-75% w 2015	76-100% w 2014	76-100% w 2015
Dolnośląskie	93%	83%	4%	14%	1%	3%	1%	0%
Kujawsko-pomorskie	88%	78%	6%	19%	3%	3%	4%	0%
Lubelskie	82%	72%	13%	17%	5%	10%	1%	1%
Lubuskie	94%	79%	6%	19%	0%	2%	0%	0%
Łódzkie	91%	80%	6%	15%	1%	4%	2%	0%
Małopolskie	85%	77%	8%	18%	3%	4%	5%	0%
Mazowieckie	86%	80%	9%	15%	4%	4%	2%	0%
Opolskie	80%	76%	16%	19%	4%	5%	0%	0%
Podkarpackie	87%	87%	12%	11%	1%	2%	0%	1%
Podlaskie	85%	76%	10%	21%	1%	3%	4%	0%
Pomorskie	84%	80%	10%	12%	6%	3%	0%	5%
Śląskie	90%	87%	7%	10%	1%	2%	3%	1%
Świętokrzyskie	77%	76%	19%	17%	2%	6%	2%	1%
Warmińsko-	93%	82%	3%	15%	3%	2%	3%	0%
Wielkopolskie	93%	85%	6%	12%	1%	2%	1%	1%
Zachodniopomorskie	91%	89%	6%	10%	3%	1%	0%	0%

F6. Ile dokumentów/ przesyłek elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) urząd wysłał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r.?

F8. Proszę oszacować udział/odsetek dokumentów/ przesyłek wysyłanych elektronicznie (nie tylko za pomocą skrzynki podawczej) w całej korespondencji wychodzącej z urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r.

W wysyłaniu dokumentów drogą elektroniczną zauważalne są znaczące różnice między administracją państwową i samorządową. Urzędy administracji państwowej wysłały za pomocą ESP wielokrotnie więcej dokumentów niż miało to miejsce w przypadku administracji samorządowej. Widać więc, że system ESP jest o wiele lepiej wdrożony na poziomie administracji państwowej, natomiast w samorządach wciąż dominuje tradycyjne podejście do korespondencji. Podobnie jak w przypadku korespondencji otrzymywanej w urzędach administracji państwowej zanotowano w 2015 roku w stosunku do roku wcześniejszego zwiększenie odsetka przesyłek elektronicznych wysłanych przez urząd za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w ogólnej liczbie dokumentów.

Tabela 22. Dokumenty/przesyłki elektroniczne wysłane przez urząd w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r.

Rodzaj urzędu	Odsetek dokumentów i przesyłek elektronicznych wysłanych przez urząd za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w ogólnej liczbie dokumentów w 2015 r.
Ogół urzędów	6
Administracja państwowa, w tym	13
Administracja samorządowa	5
Urzędy marszałkowskie	1
Urzędy powiatowe	6
Urzędy gminne	5

Patrząc na zadeklarowane przedziały większość korespondencji wychodzącej to wciąż dominacja formy tradycyjnej, papierowej. Niemal 90% ogółu urzędów zadeklarowało, że udział korespondencji elektronicznej (w tym także wysyłanej za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej) mieści się w 25% całej dokumentacji wychodzącej, a 10% - że w 50%. Sytuacja jest przy tym korzystniejsza w przypadku administracji państwowej. Z kolei w obrębie administracji samorządowej relatywnie najwyższe udziały korespondencji wysyłanej drogą elektroniczną występują w urzędach gminnych (w przypadku co 10 urzędu korespondencja elektroniczna mieści się w przedziale 26-50%).

Tabela 23. Odsetek dokumentów/ przesyłek, które zostały wysłane drogą elektroniczną (nie tylko za pomocą skrzynki podawczej) w całej korespondencji wychodzącej z urzędów w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r.

Przedział	Ogół urzędów	Administracja państwowa, w tym rządowa	Administracja samorządowa	Urzędy marszałkowskie	Urzędy powiatowe	Urzędy gminne
0 do 25%	87%	66%	89%	100%	93%	88%
26 do 50%	10%	21%	10%	0%	5%	10%
51 do 75%	2%	9%	2%	0%	1%	2%
76 do 100%	0%	4%	0%	0%	0%	0%

Wśród województw, w których urzędy najchętniej wysyłały korespondencję za pomocą ESP zdecydowanie wyróżnia się warmińsko-mazurskie, gdzie odsetek dokumentów i przesyłek elektronicznych wysłanych przez urząd za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w ogólnej liczbie dokumentów przybrał najwyższą wartość. Najmniejsze wartości zaobserwowano w województwie zachodniopomorskim oraz kujawsko-pomorskim.

Tabela 24. Dokumenty/przesyłki elektroniczne wysłane przez urzędy administracji samorządowej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r. wg województw.

Województwo	Odsetek dokumentów i przesyłek elektronicznych wysłanych przez urząd za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w ogólnej liczbie dokumentów
Dolnośląskie	4,17
Kujawsko-pomorskie	3,96
Lubelskie	5,41
Lubuskie	5,16
Łódzkie	6,00
Małopolskie	7,07
Mazowieckie	4,69
Opolskie	6,17
Podkarpackie	6,64
Podlaskie	6,69
Pomorskie	6,18
Śląskie	4,43
Świętokrzyskie	4,64
Warmińsko-mazurskie	7,85
Wielkopolskie	4,65
Zachodniopomorskie	2,81

Podobnie jak w przypadku korespondencji przychodzącej, również i tutaj obserwujemy w 2015 roku zmiany na korzyść, choć zachodzą one w nieco mniejszym stopniu. W przypadku każdego z rodzajów urzędów zmniejszył się poziom wskazań na najmniejszy z przedziałów opisujących udział korespondencji elektronicznej w całkowitej korespondencji wychodzącej z urzędów. Również jak spojrzymy na zmiany w aspekcie terytorialnym dostrzeżemy zmiany, choć ponownie mają one różny poziom w zależności od regionu. Województwo śląskie czy zachodniopomorskie również i odniesieniu do korespondencji wychodzącej cechują się zarówno relatywnie najniższym udziałem korespondencji elektronicznej, jak i skala wzrostu rok do roku jest tu niewielka.

Tabela 25. Odsetek dokumentów/przesyłek wychodzących drogą elektroniczną (nie tylko za pomocą skrzynki podawczej) w całej korespondencji przychodzącej do urzędów w latach 2014-2015

Rodzaj urzędu	0-25% w 2014	0-25% w 2015	26-50% w 2014	26-50% w 2015	51-75% w 2014	51-75% w 2015	76-100% w 2014	76-100% w 2015
Ogół urzędów	91%	87%	7%	10%	2%	2%	1%	0%
Administracja państwowa, w tym	80%	66%	13%	21%	4%	9%	3%	4%
Administracja samorządowa	91%	89%	6%	10%	2%	2%	1%	0%
Urzędy marszałkowskie	93%	100%	0%	0%	7%	0%	0%	0%
Urzędy powiatowe	94%	93%	4%	5%	1%	1%	0%	0%
Urzędy gminne	91%	88%	7%	10%	1%	2%	1%	0%

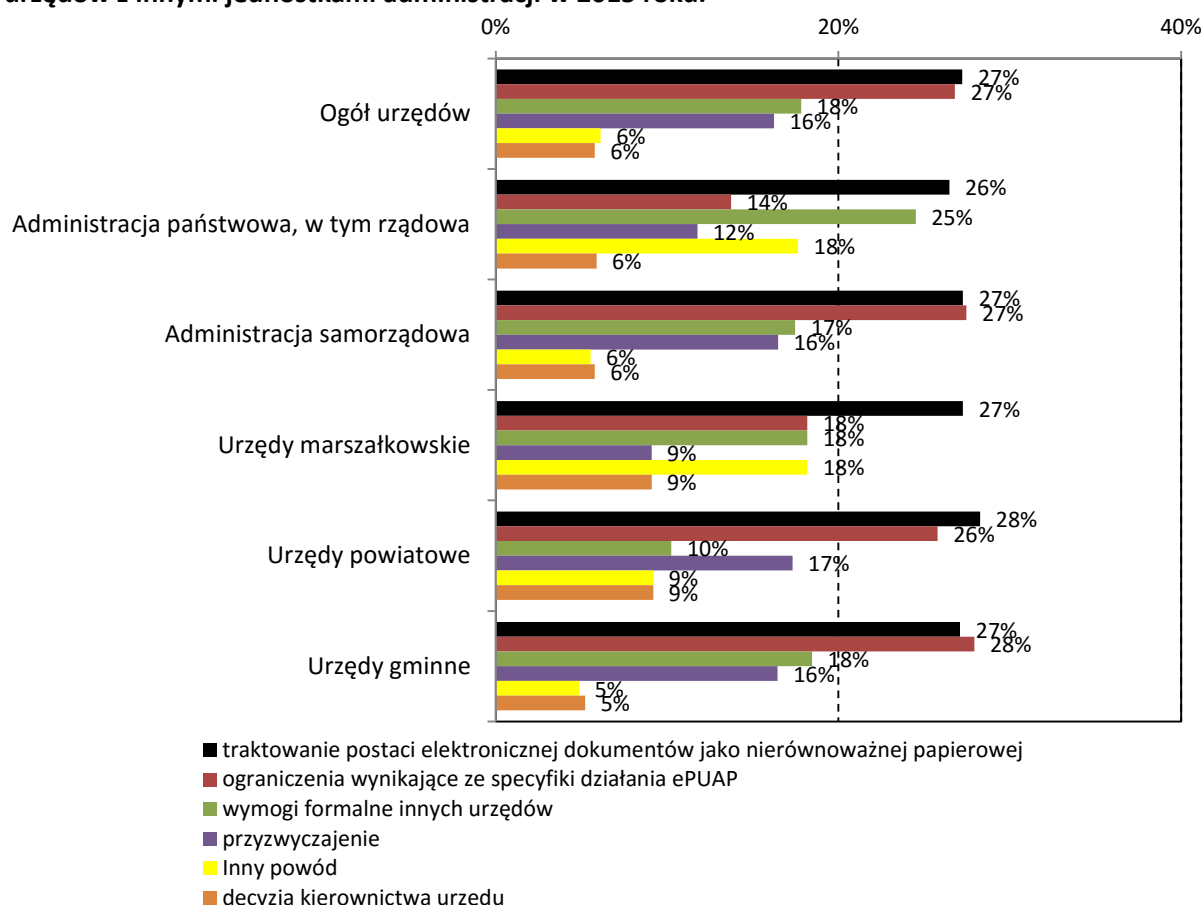
Tabela 26. Szacowany odsetek dokumentów/ przesyłek wychodzących drogą elektroniczną (nie tylko za pomocą skrzynki podawczej) w całej korespondencji przychodzącej do urzędów w latach 2014-2015

Województwo	0-25% w 2014	0-25% w 2015	26-50% w 2014	26- 50% w 2015	51- 75% w 2014	51- 75% w 2015	76- 100% w 2014	76- 100% w 2015
Dolnośląskie	95%	87%	4%	11%	1%	2%	0%	0%
Kujawsko-pomorskie	86%	84%	7%	16%	3%	0%	4%	0%
Lubelskie	90%	82%	7%	14%	2%	4%	1%	0%
Lubuskie	98%	93%	2%	7%	0%	0%	0%	0%
Łódzkie	93%	92%	6%	6%	0%	2%	1%	0%
Małopolskie	89%	86%	5%	12%	4%	2%	2%	0%
Mazowieckie	91%	88%	6%	10%	3%	2%	1%	0%
Opolskie	88%	84%	8%	15%	2%	2%	2%	0%
Podkarpackie	91%	92%	10%	5%	0%	2%	0%	0%
Podlaskie	86%	85%	10%	14%	1%	1%	3%	0%
Pomorskie	90%	87%	7%	9%	3%	1%	0%	2%
Śląskie	94%	94%	3%	5%	0%	1%	3%	0%
Świętokrzyskie	86%	89%	11%	9%	2%	2%	2%	0%
Warmińsko-mazurskie	91%	92%	6%	6%	0%	1%	3%	1%
Wielkopolskie	95%	90%	4%	8%	0%	2%	1%	0%
Zachodniopomorskie	91%	94%	5%	5%	5%	1%	0%	0%

F9. Co głównie stoi na przeszkodzie w ograniczeniu lub wyeliminowaniu papieru z korespondencji z innymi jednostkami administracji tzn. bazowaniu na postaci elektronicznej?

Za dwie główne przeszkody w ograniczaniu bądź wyeliminowaniu papieru z korespondencji z innymi jednostkami administracji i przejściu na elektroniczną postać dokumentów uznano traktowanie postaci elektronicznej dokumentów jako nierównoważnej wobec wersji papierowej oraz ograniczenia wynikające ze specyfiki działania systemu ePUAP. Wskazało tak 27% ogółu badanych urzędów, przy czym urzędy państwowe nieco częściej stawiały na pierwszym miejscu sprawę braku równoważności między postacią elektroniczną i papierową dokumentów, a samorządy kwestię ograniczeń ePUAP. W pierwszym przypadku mamy do czynienia z pozostałością tradycji i rozbudowanej biurokracji oraz zapewne sprawą mentalności, przywiązywania olbrzymiej wagi do zapisów papierowych, wobec nieufności do nowoczesnych rozwiązań. W drugim ocena ograniczeń specyfiki działania systemu ePUAP jest bardziej krytyczna w jednostkach samorządowych niż urzędach państwowych, które tę przeszkodę w depapieryzacji wskazywały dwa razy rzadziej.

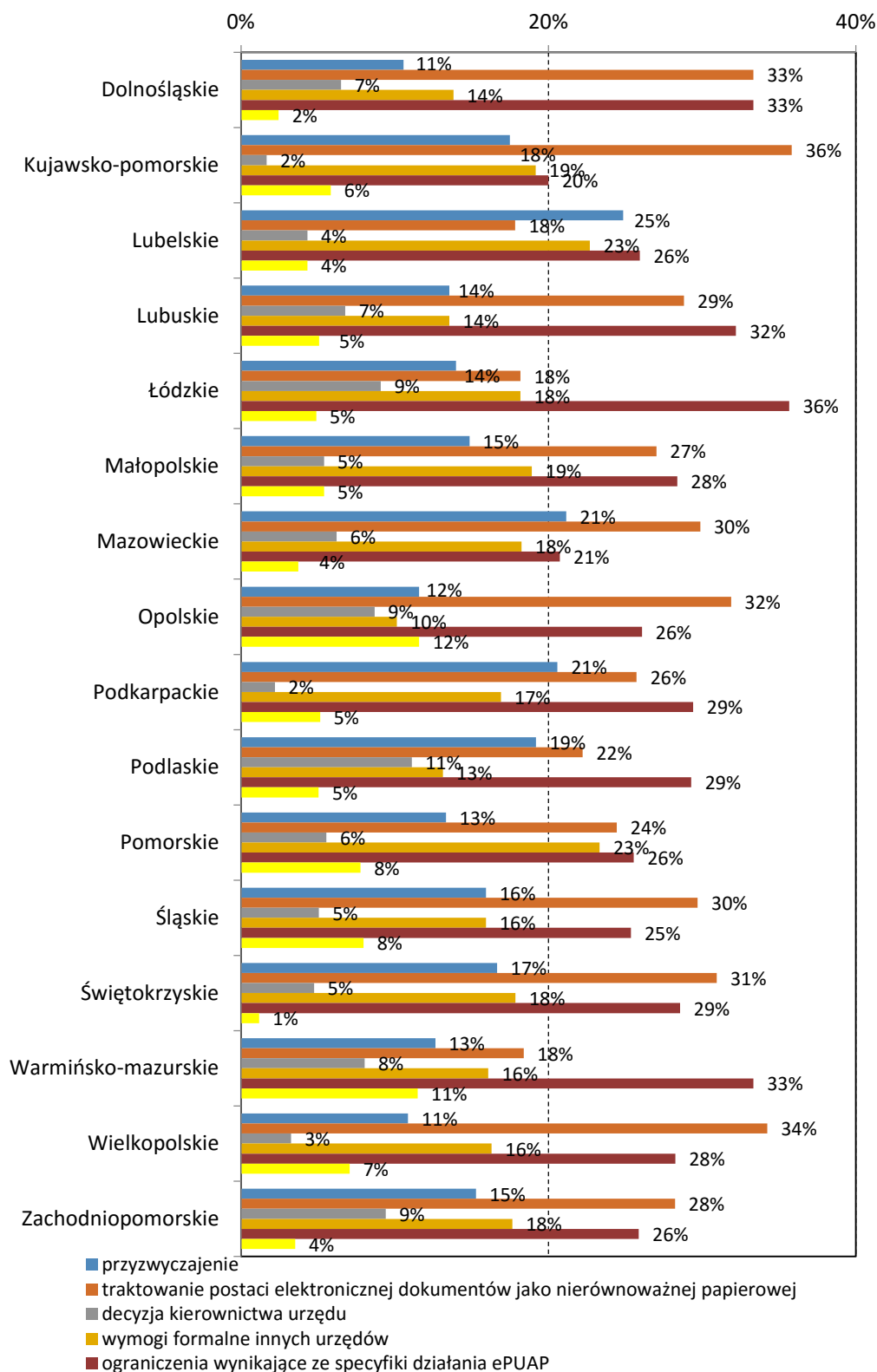
Wykres 77. Główne przeszkody w ograniczeniu lub wyeliminowaniu papieru z korespondencji urzędów z innymi jednostkami administracji w 2015 roku.



Analiza na poziomie lokalizacji urzędów administracji samorządowej w województwach w większości potwierdza fakt, że główną przeszkodą jest traktowanie postaci elektronicznej dokumentów jako nierównoważnej wobec wersji papierowej. Jednakże aż w siedmiu województwach jako główną wskazano przyczynę związaną z systemem ePUAP. Są to województwa: lubelskie, lubuskie, łódzkie, małopolskie, podkarpackie, podlaskie,

warmińsko-mazurskie. Potwierdza to tezę o słabym wdrożeniu systemu ePUAP na szczeblu administracji samorządowej.

Wykres 78. Główne przeszkody w ograniczeniu lub wyeliminowaniu papieru z korespondencji urzędów administracji samorządowej z innymi jednostkami administracji w 2015 roku wg województw.

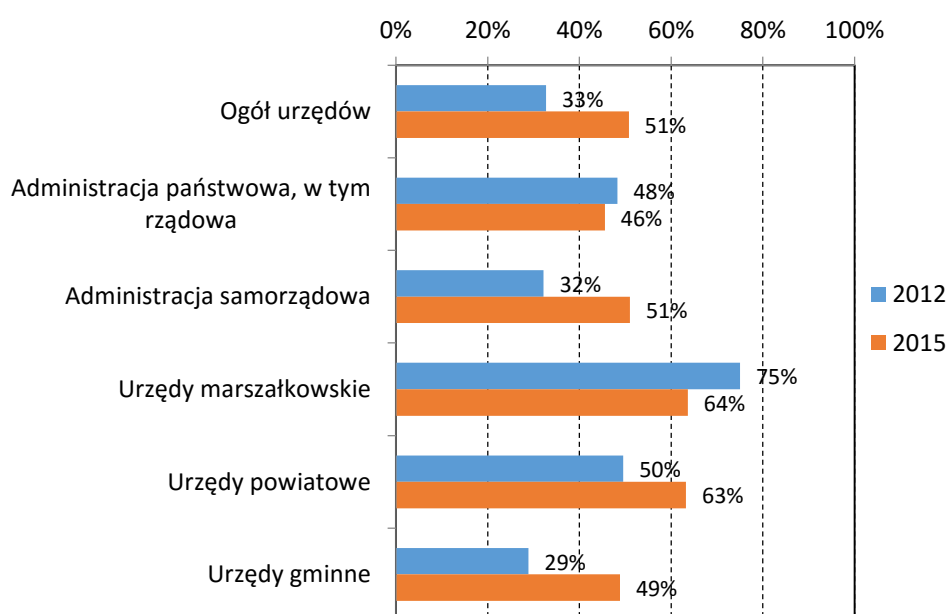


Świadczenie usług elektronicznych

G1. Czy urząd udostępnia usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego (ogólny wzór elektroniczny)?

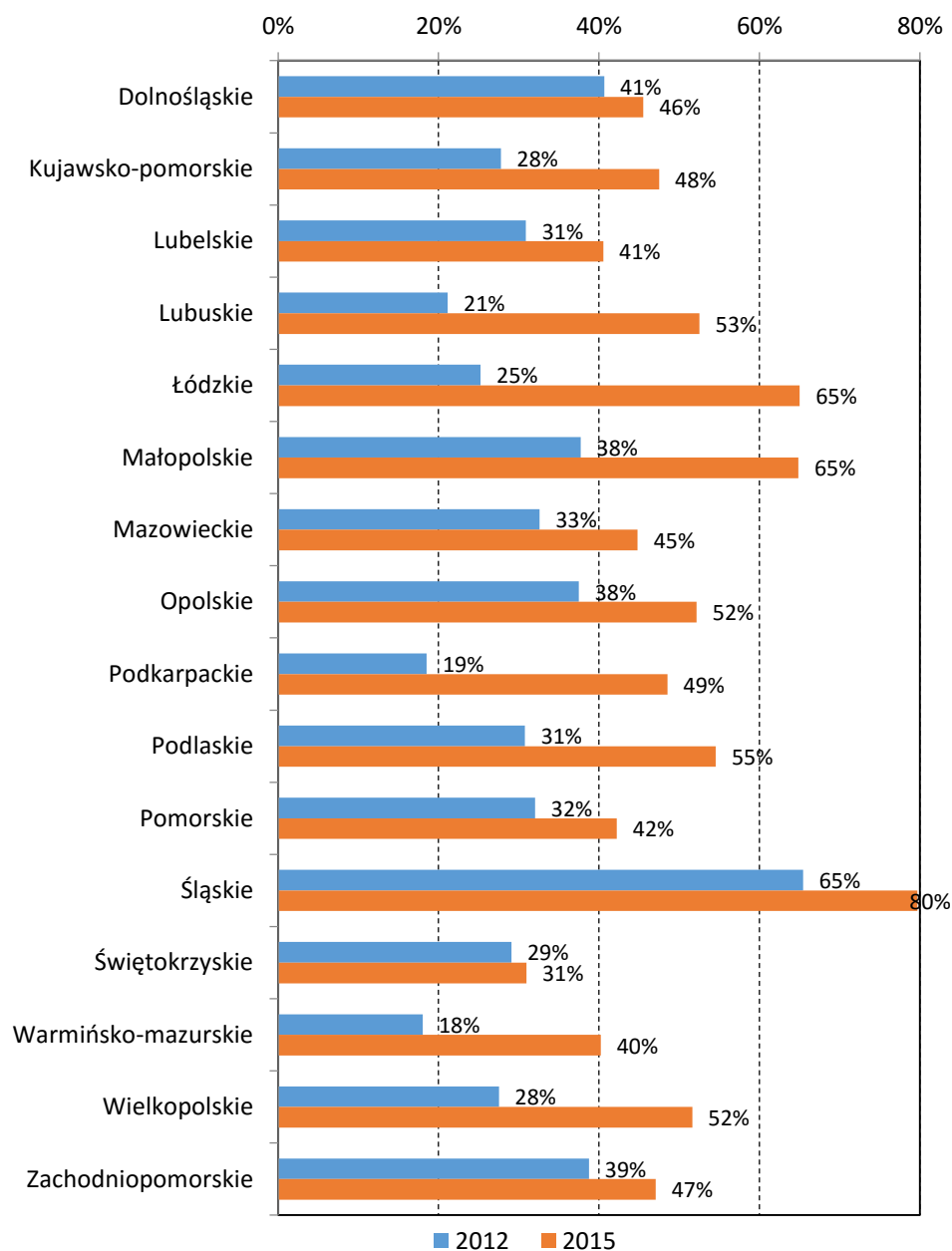
Połowa polskich urzędów udostępnia usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma elektronicznego. Dla administracji państwowej wskaźnik ten wynosi 46%, a dla samorządowej – 51%. Wśród urzędów administracji samorządowej zanotowano wysokie wartości zwłaszcza dla urzędów marszałkowskich 64% i powiatowych 63%. Ponownie mamy do czynienia z sytuacją zmniejszania wartości wskaźników w zależności od hierarchii urzędów – najrzadziej usługi elektroniczne są udostępniane na poziomie urzędów gminnych. Warto przy tym zwrócić uwagę na jeden istotny fakt – otóż pomimo relatywnie najniższego udziału usług elektronicznych w urzędach powiatowych i gminnych, poziom tego udziału znacząco wzrósł w ciągu ostatnich 3 lat.

Wykres 79. Udostępnianie przez urzędy w 2012 i 2015 roku usług elektronicznych innych niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego.



Analiza na podstawie lokalizacji urzędów samorządowych w poszczególnych województwach unaocznia znaczne różnice. Najwięcej usług elektronicznych udostępniają urzędy mieszczące się w województwach: śląskim (80%), łódzkim (65%) i małopolskim (65%). Najmniej natomiast w świętokrzyskim (31%) i warmińsko-mazurskim (40%). W każdym województwie doszło przy tym w latach 2012-2015 do wzrostu odsetka urzędów oferujących tego rodzaju usługi. Oczywiście skala zmian nie jest równomierna. Mamy bowiem województwa z bardzo dużym przyrostem odsetka urzędów (np. lubuskie, łódzkie czy małopolskie), jak i takie, gdzie zmiany są mniejsze (dolnośląskie czy zachodniopomorskie).

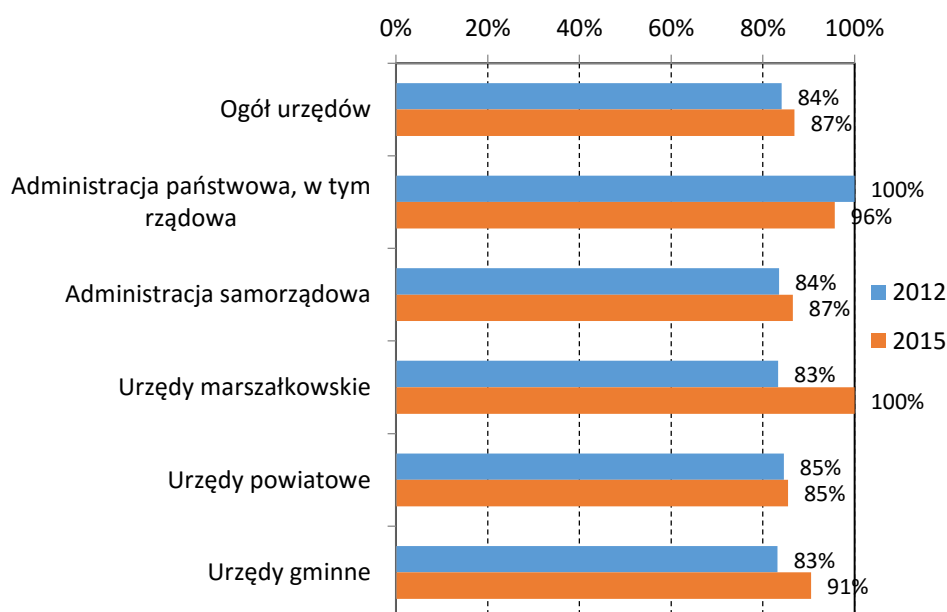
Wykres 80. Udostępnianie przez urzędy w 2015 roku usług elektronicznych innych niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego wg województw.



G2. Czy urząd informuje obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet oraz zachęca do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych?

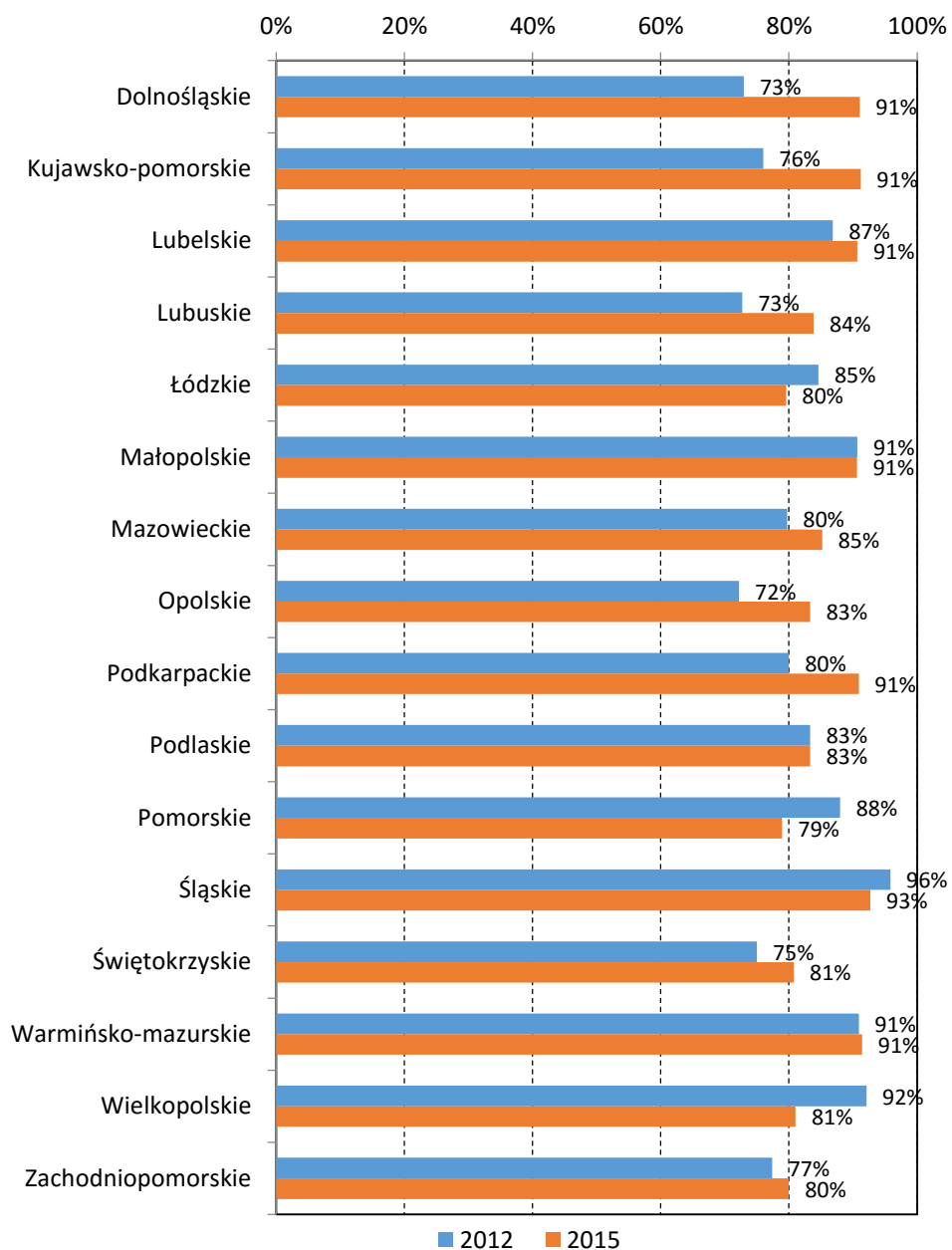
Znaczna większość urzędów informuje obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet oraz zachęca do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych. Dla ogółu urzędów wartość ta wynosi 87%, podobnie jak w przypadku administracji samorządowej. Nieco wyższe wskazania osiągnęły urzędy państwowe – 96%. Generalnie mamy do czynienia z sytuacją, w której jedynie nieliczne urzędy nie podejmują tego rodzaju starań informacyjnych. Nawet na poziomie gmin i powiatów niemal 90% urzędów podejmuje działania na rzecz zwiększenia poziomu korzystania z usług administracji przez internet.

Wykres 81. Informowanie przez urzędy obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet w 2012 i 2015 roku.



Patrząc na lokalizację urzędów administracji samorządowej zauważyć należy zbliżone wyniki dla poszczególnych województw. Trzynaście na szesnaście regionów osiągnęło wartości powyżej 80% (poza łódzkim, pomorskim oraz zachodniopomorskim), w tym sześć powyżej 90%. W trzech przypadkach (województwa: łódzkie, śląskie, wielkopolskie) zanotowany został także w ciągu ostatnich trzech lat spadek odsetka urzędów informujących swoich interesantów o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet.

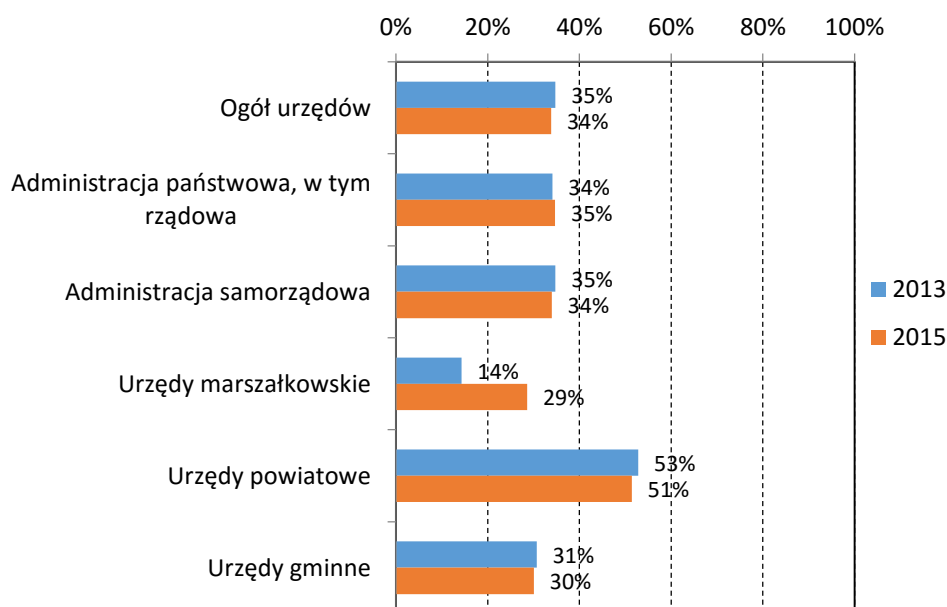
Wykres 82. Udostępnianie przez urzędy w 2015 roku usług elektronicznych innych niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego wg województw.



G3. Czy urząd umożliwia klientom śledzenie postępu w realizacji sprawy przez internet?

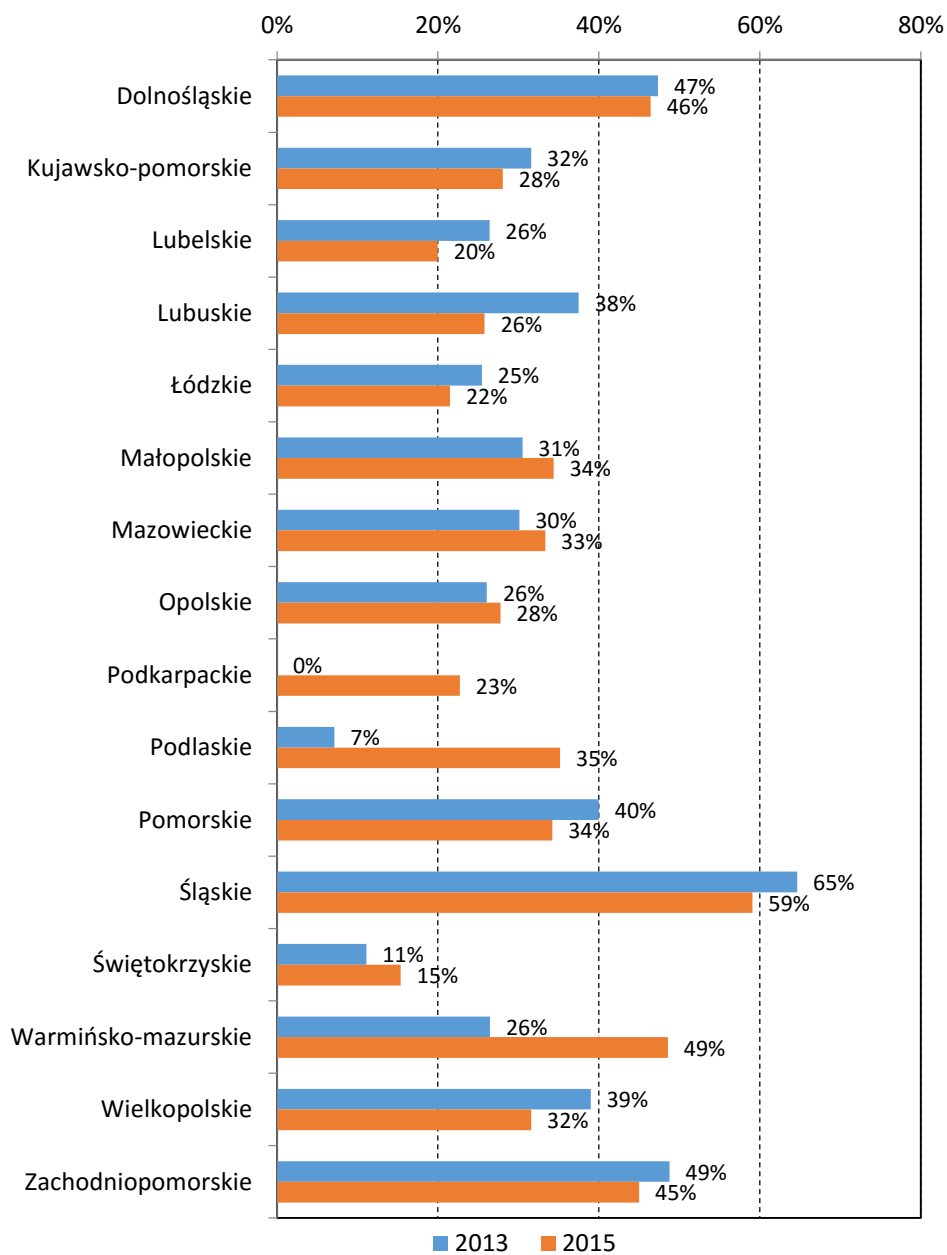
Śledzenie postępu w realizacji sprawy przez internet umożliwia jedynie 1/3 ogółu urzędów. Zarówno dla administracji państwowej, jak i dla samorządowej wyniki są zbliżone. Wynoszą one odpowiednio 35% i 34%. Wśród urzędów administracji samorządowej największe wartości w badanym temacie zostały osiągnięte w przypadku urzędów powiatowych. W ciągu ostatnich dwóch lat sytuacja pod tym względem praktycznie nie uległa zmianie.

Wykres 83. Umożliwianie klientom urzędów śledzenia postępu w realizacji sprawy przez internet w 2013 i 2015 roku.



Jedynym województwem, w którym większość urzędów deklaruje możliwość śledzenia postępu w realizacji sprawy przez internet jest śląskie (59%). Dla pozostałych województw wartości nie przekraczają połowy badanych urzędów. Najniższe wartości osiągnięto w województwach świętokrzyskim i lubelskim – odpowiednio 15% i 20%. Wynika to zapewne z rolniczego charakteru tych regionów, ludność wsi nie posiada tak szerokiego dostępu do internetu, a także nie ma wyrobionej potrzeby śledzenia postępu spraw inaczej, niż przez telefon bądź wizytę bezpośrednią w urzędzie. Różnorodnie przedstawia się także kwestia zmian w czasie w zależności od województw. W większości (9 na 16) w 2015 roku zanotowany został spadek w stosunku do roku 2013 (dolnośląskie, kujawsko-pomorskie, lubelskie, lubuskie, łódzkie, pomorskie, śląskie, wielkopolskie i zachodniopomorskie). Najznacześniejszy postęp z kolei nastąpił w województwie podkarpackim, gdzie dwa lata wcześniej w żadnym z urzędów biorących udział w badaniu nie umożliwiano obywatelom śledzenia postępu realizacji sprawy przez internet.

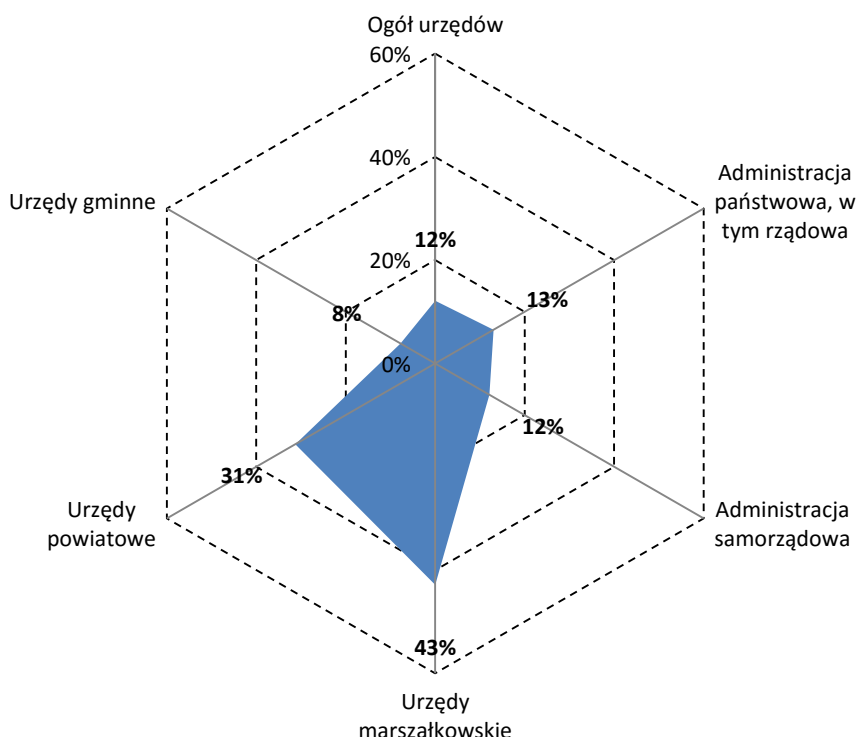
Wykres 84. Umożliwianie klientom urzędów śledzenia postępu w realizacji sprawy przez internet w 2013 i 2015 roku wg województw.



G4. Czy urząd umożliwia umówienie się na wizytę online?

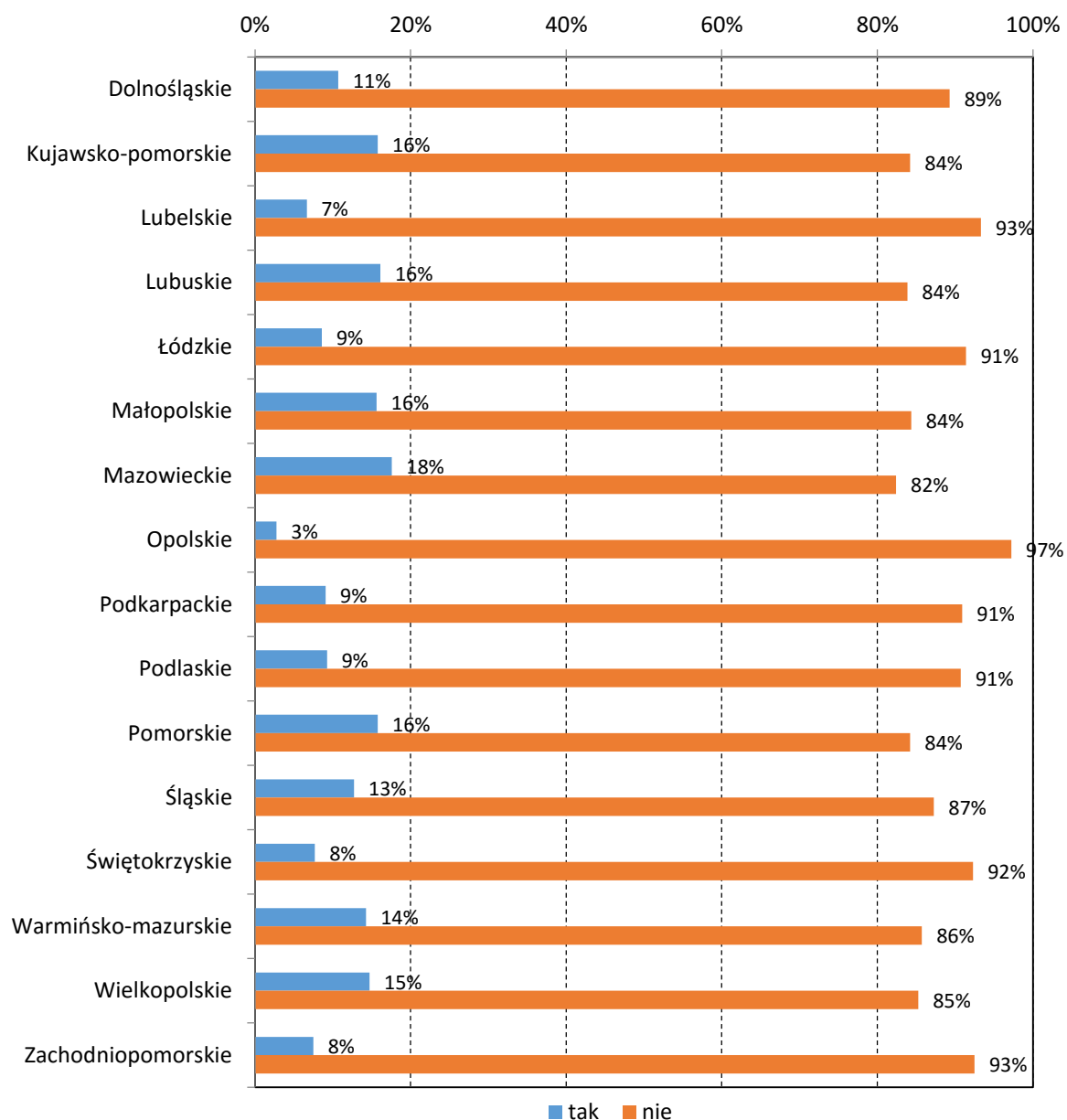
Odsetek urzędów umożliwiających umówienie się na wizytę za pośrednictwem internetu jest niski i wynosi 12% wśród ogółu urzędów w skali kraju. Nie ma większej różnicy między urzędami państwowymi, a urzędami samorządowymi, wartości wynoszą odpowiednio 13% i 12%. Najlepsze wyniki wśród poszczególnych rodzajów urzędów osiągnęły urzędy marszałkowskie – 43% i powiatowe 31%. Zdecydowanie za niska jest natomiast wartość, którą charakteryzują się urzędy gminne – wynosi ona jedynie 8%. Mamy więc daleko idącą zależność związaną z hierarchicznością urzędów. Niski odsetek przypadający na urzędy gminne może wynikać z jednej strony z niskiego poziomu cyfryzacji urzędów, ale też z przyzwyczajień i niskich kompetencji informatycznych lokalnych społeczności, zwłaszcza na terenach wiejskich.

Wykres 85. Umożliwianie klientom urzędów umówienia się na wizytę online w 2015 roku.



Wartość omawianego wskaźnika nie zmieniła się w ostatnich latach. Rok 2015 cechuje się taką samą wartością, jak rok 2013. Albo więc środki przeznaczone na wsparcie w tym zakresie okazały się więc wydatkowane w sposób nieefektywny, albo też omawiane zagadnienie nie jest, jak zresztą wiele spośród tu omawianych, priorytetowe dla władz samorządowych, zwłaszcza szczebla gminnego. Najwięcej urzędów umożliwiających umówienie się na wizytę online znajduje się w województwie mazowieckim (18%), pomorskim i małopolskim (po 16%). Najmniej natomiast w lubelskim (6%) i świętokrzyskim (8%).

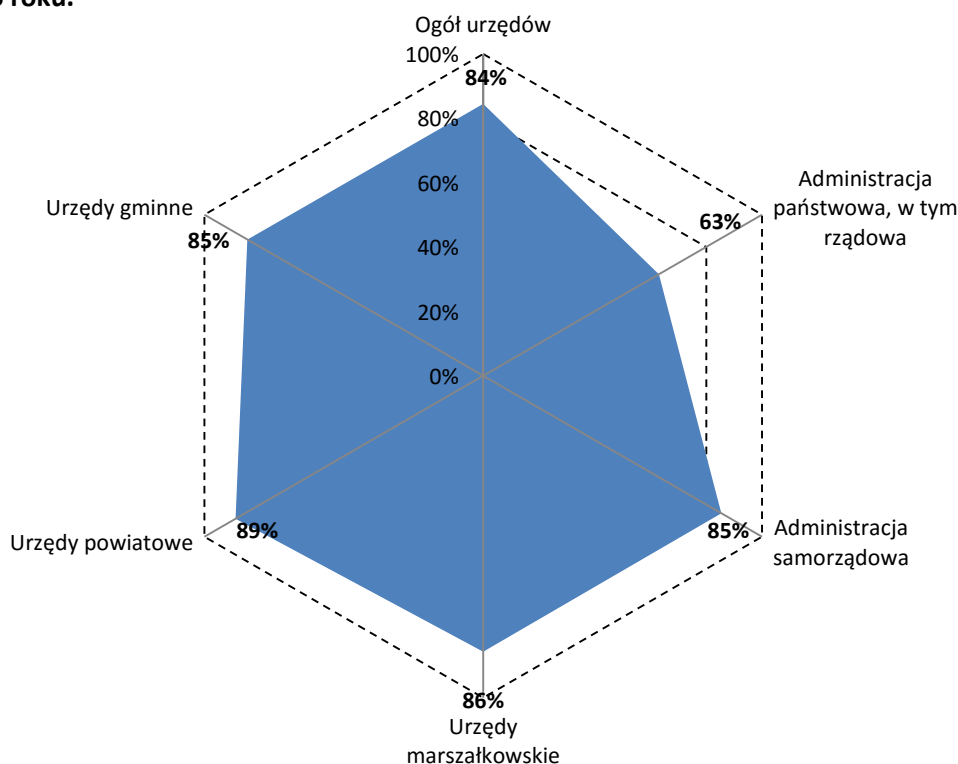
Wykres 86. Umożliwianie klientom urzędów umówienia się na wizytę online w 2015 roku wg województw.



G5. Czy urząd zapewnia dostęp do swoich usług przy użyciu Profilu Zaufanego?

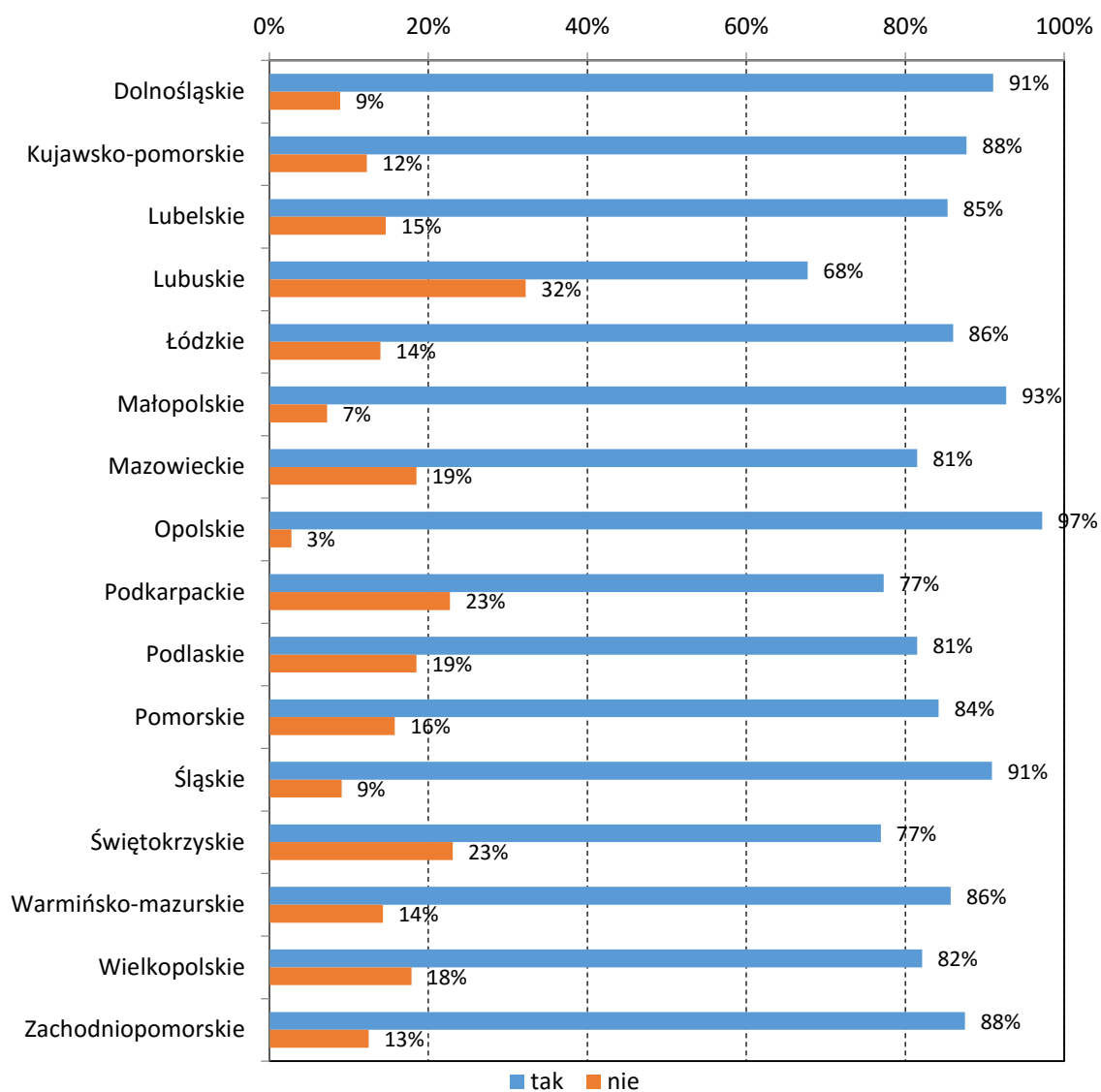
Dostęp do swoich usług przy użyciu profilu zaufanego udostępnia większość urzędów – 84% w skali kraju. Co ciekawe, znacznie większy odsetek jest w tym przypadku wśród jednostek samorządu terytorialnego - 85%, niż urzędów administracji państwowej – 63%. Poszczególne urzędy szczebla samorządowego osiągają w omawianym temacie wysokie wartości: urzędy gmin – 85%, powiatowe – 89%, marszałkowskie – 86%.

Wykres 87. Zapewnianie przez urzędy dostępu do swoich usług przy użyciu Profilu Zaufanego w 2015 roku.



Analiza w aspekcie lokalizacji urzędów samorządu terytorialnego pokazuje, że w większości województw wskaźnik urzędów udostępniających swe usługi przy użyciu profilu zaufanego oscyluje w okolicach średniej krajowej lub jest wyższy. Negatywny wyjątkiem są trzy regiony: lubuskie – 68% podkarpackie – 77% oraz świętokrzyskie – 76% wskazań. To trzy województwa, w których odsetek urzędów oferujących swoje usługi za pomocą profilu zaufanego nie przekracza 80% i należy do najniższych w kraju. Z kolei w województwie śląskim, dolnośląskim, małopolskim i opolskim odsetek tego rodzaju urzędów przekracza 90%, a nawet zbliża się do 100%.

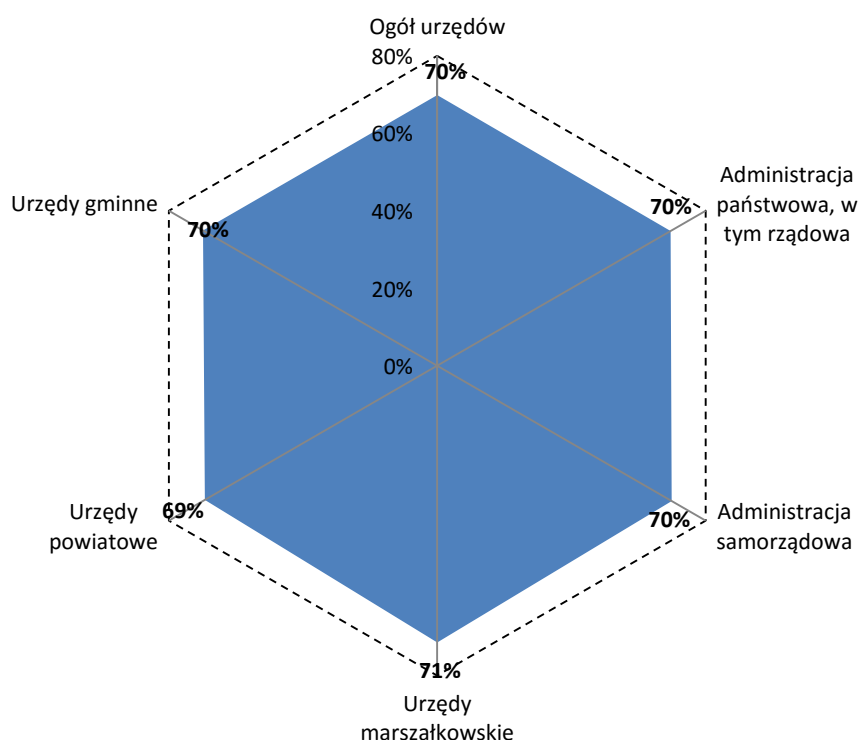
Wykres 88. Zapewnianie przez urzędy dostępu do swoich usług przy użyciu Profilu Zaufanego w 2015 roku wg województw.



G6. Czy urząd stosuje proaktywną komunikację z klientami np. przez SMS, e-maila lub telefonicznie?

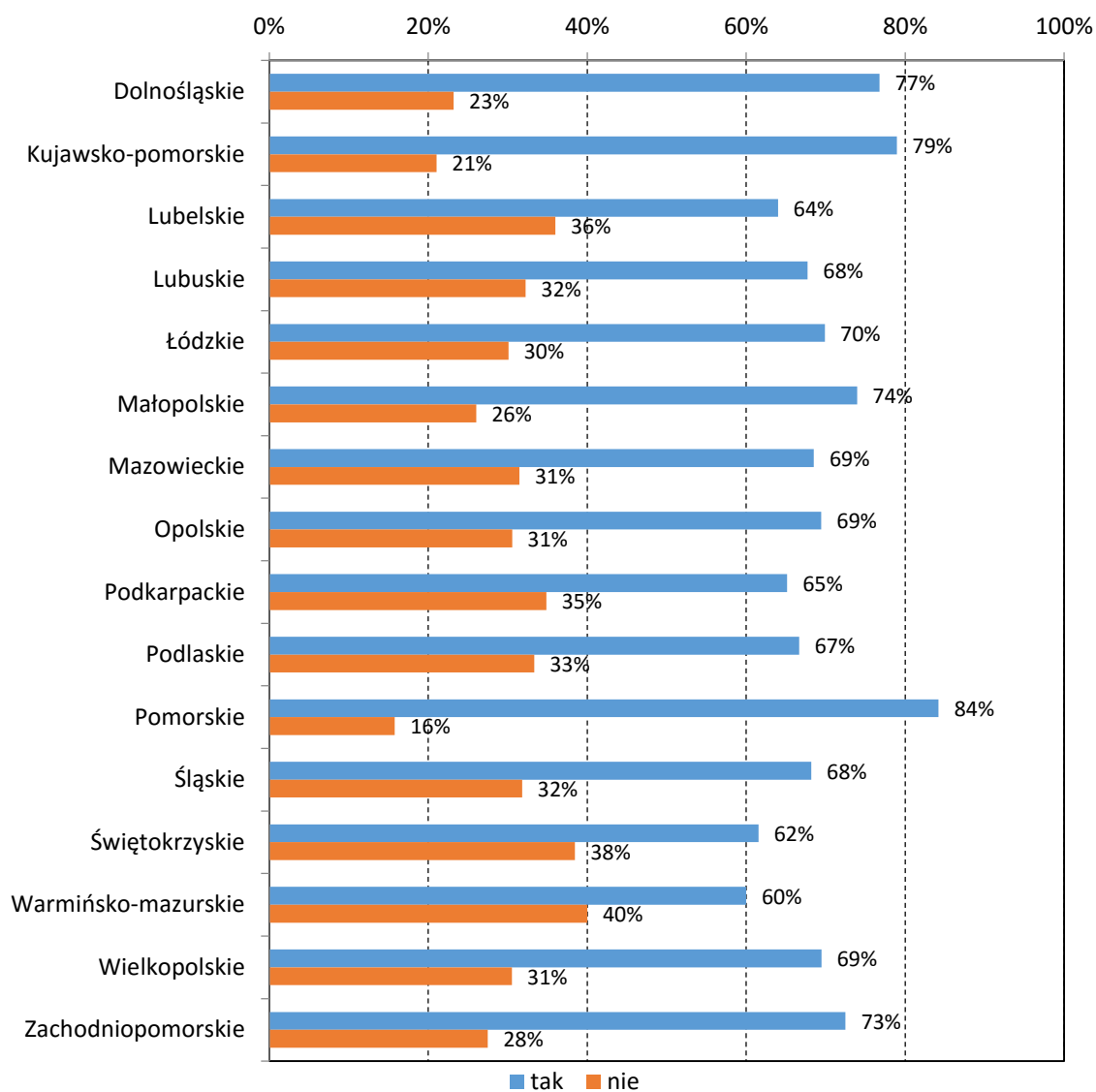
Blisko 7 na 10 urzędów prowadzi aktywną komunikację z klientami za pomocą maila, sms lub telefonu. Wartości te są jednakowe dla wszystkich urzędów, zarówno państwowych, jak i jednostek samorządu terytorialnego. Wśród urzędów samorządowych najwyższe wartości osiągają przy tym urzędy marszałkowskie (71%).

Wykres 88. Stosowanie przez urzędy proaktywnej komunikacji z klientami np. przez SMS, e-maila lub telefonicznie w 2015 roku.



Zróżnicowanie kształtuje się sytuacja w przypadku analizy lokalizacji urzędów szczególnie samorządowego. Najwięcej urzędów zadeklarowało stosowanie proaktywnej komunikacji z klientami w województwach: pomorskim, kujawsko-pomorskim i dolnośląskim. Najmniejsza aktywność pod tym względem charakteryzuje administrację samorządową województw: lubelskiego, świętokrzyskiego i warmińsko-mazurskiego.

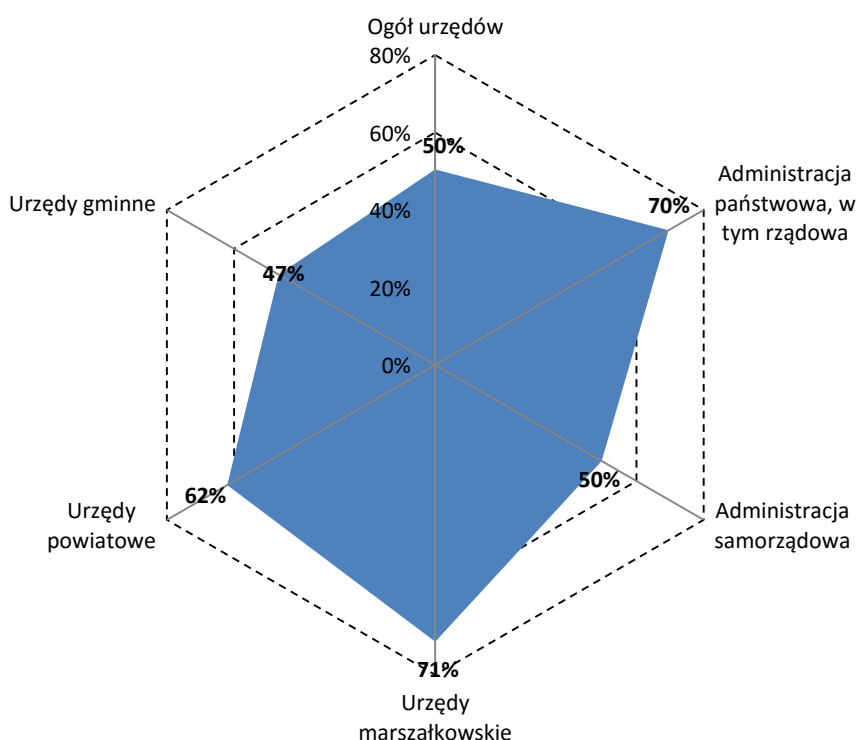
Wykres 89. Stosowanie przez urzędy proaktywnej komunikacji z klientami np. przez SMS, e-maila lub telefonicznie w 2015 roku wg województw.



G7. Czy w 2015 r. urząd wprowadził nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszył sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne?

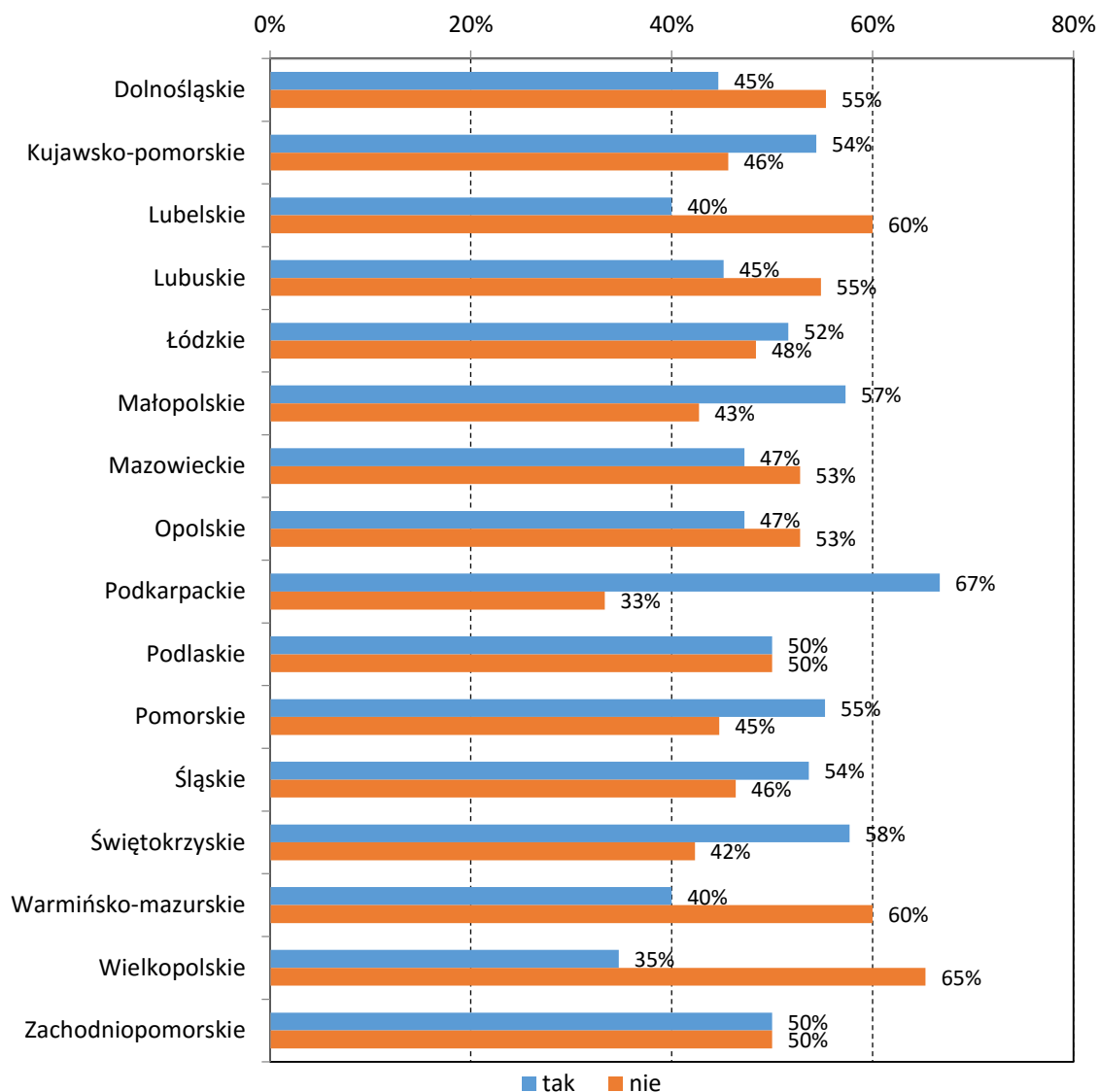
Połowa badanych urzędów wprowadziła w 2015 roku nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszyła sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne. Więcej wdrożeń nowych rozwiązań zadeklarowały urzędy państwowe – zmiany wskazało 70% z nich, zaś wśród jednostek samorządowych połowa (50%). Z badania wynika, że co najmniej 6 na 10 w każdej z analizowanych kategorii urzędów państwowych wprowadziło nową usługę lub ulepszyło dotychczasową. Wśród urzędów samorządowych wskaźniki te są o wiele bardziej zróżnicowane. Wdrażanie nowych usług zadeklarowało 71% urzędów marszałkowskich, a w przypadku urzędów gminnych jest to wartość dużo niższa – 47%.

Wykres 90. Wprowadzenie przez urzędy w 2015 roku nowej usługi elektronicznej lub znaczące ulepszenie sposobu jej świadczenia przy zastosowaniu technologii teleinformatycznych.



Różnice występują także w przypadku rozmieszczenia urzędów administracji samorządowej. Najchętniej wdrażały nowe usługi bądź dokonywały ulepszeń urzędy zlokalizowane w województwie podkarpackim (67%), świętokrzyskim (58%) małopolskim (57%). Najmniej zaś w lubelskim (40%) i wielkopolskim (35%).

Wykres 91. Wprowadzenie przez urzędy w 2015 roku nowej usługi elektronicznej lub znaczące ulepszenie sposobu jej świadczenia przy zastosowaniu technologii teleinformatycznych wg województw.

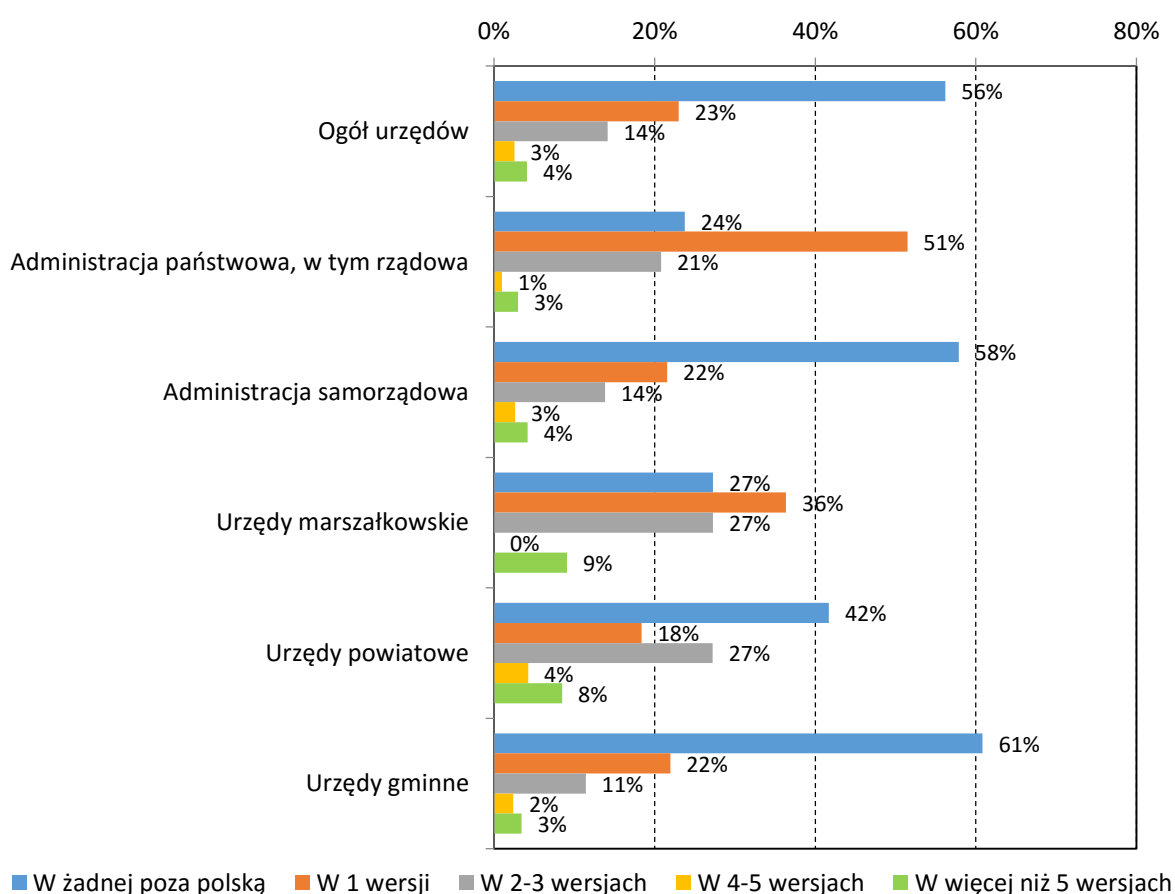


Strona internetowa

H1. W ilu wersjach językowych (poza polską) dostępna jest strona internetowa urzędu?

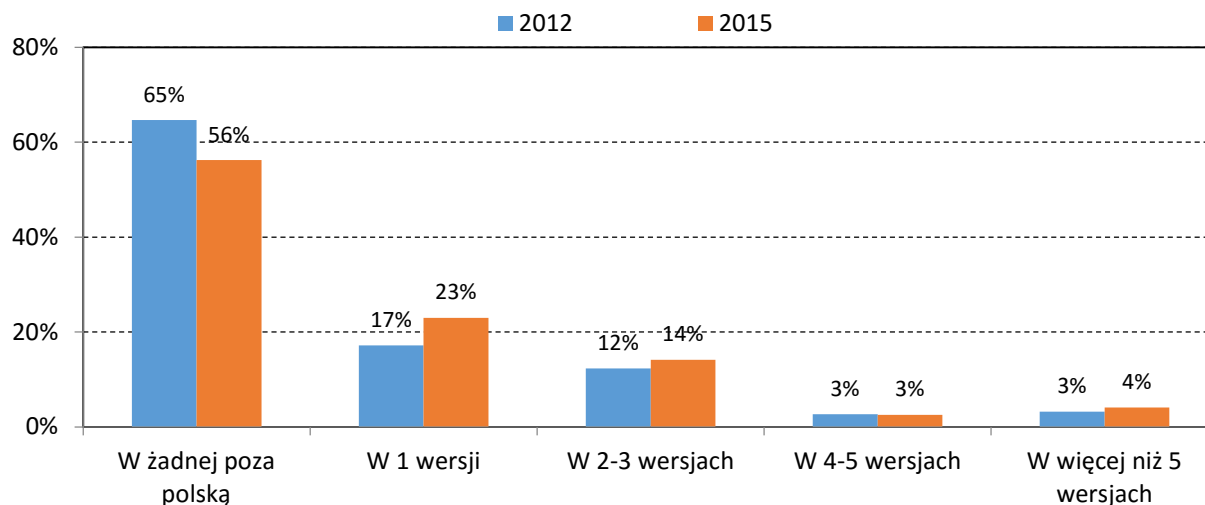
Ponad połowa (56%) urzędów posiada stronę internetową wyłącznie w języku polskim, zaś 23% posiada poza polską jedną wersję obcojęzyczną. Jest to wskaźnik niezadowalający. Należy dostrzec jednak znaczne różnice w tej kwestii przy uwzględnieniu rodzaju urzędu. Administracja państwowa charakteryzuje się lepszymi wynikami niż jednostki samorządu terytorialnego. Ponad połowa (51,5%) urzędów państwowych posiada jedną wersję obcojęzyczną, podczas gdy dla jednostek samorządu terytorialnego odsetek ten wynosi zaledwie 21,5%. Urzędów samorządowych posiadających tylko polską wersję strony internetowej jest natomiast aż 58%. Właśnie wśród jednostek samorządowych jest największa potrzeba zmian w tym obszarze i niezbędne są działania mające na celu zmianę obecnej sytuacji.

Wykres 92. Liczba wersji językowych (poza polską) w jakich prowadzone były strony internetowe urzędów w 2015 roku.



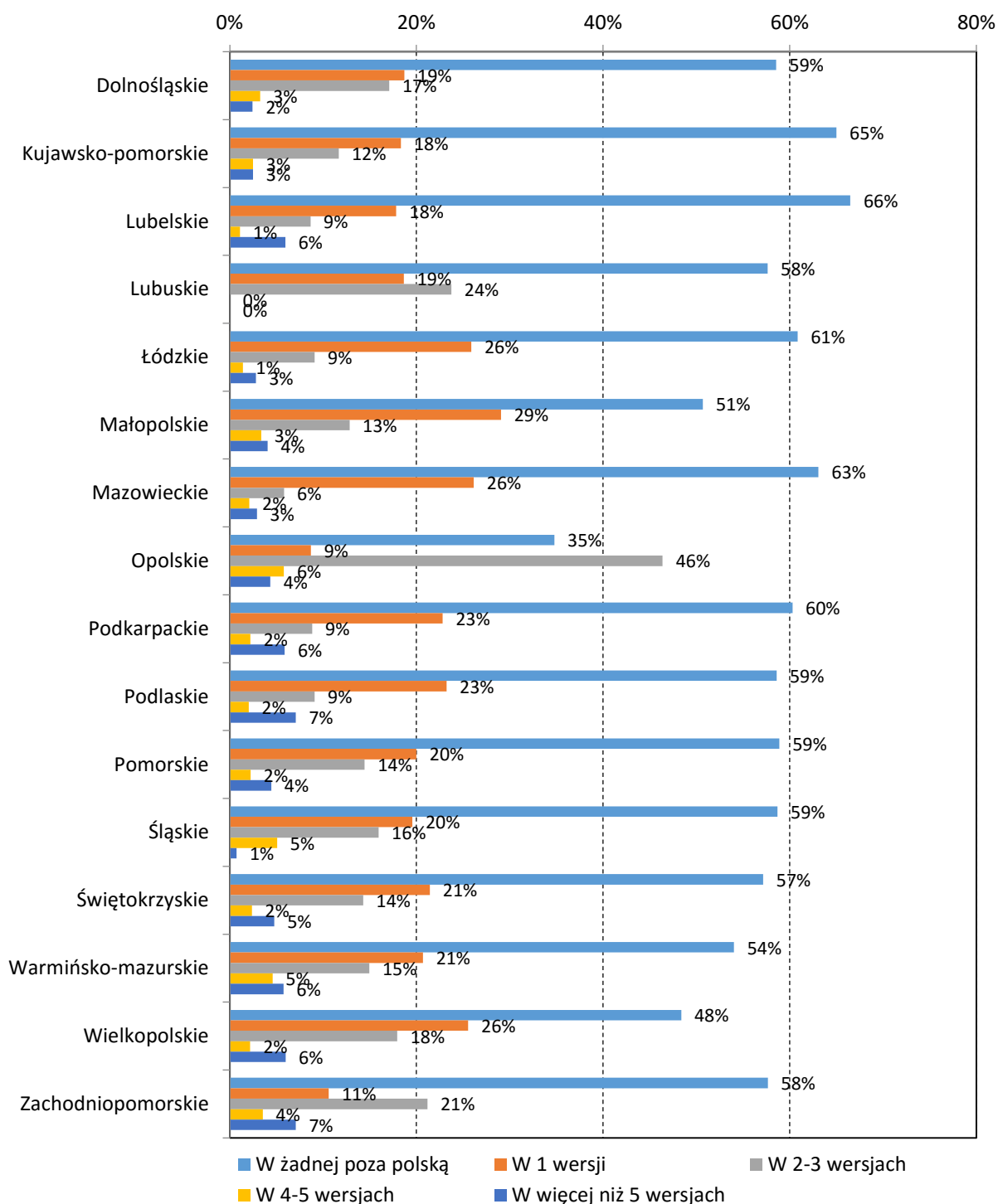
Sytuacja związana z liczebnością wersji językowych stron internetowych uległa polepszeniu od 2012 roku. Odsetek urzędów deklarujących jedną (poza polską) wersję strony wzrósł dość znacznie, bo z 17% do 23%, a deklarujących dodatkowe 2-3 wersje z 12% do 14%.

Wykres 93. Liczba wersji językowych (poza polską) w jakich prowadzone były strony internetowe urzędów w latach 2012 i 2015.

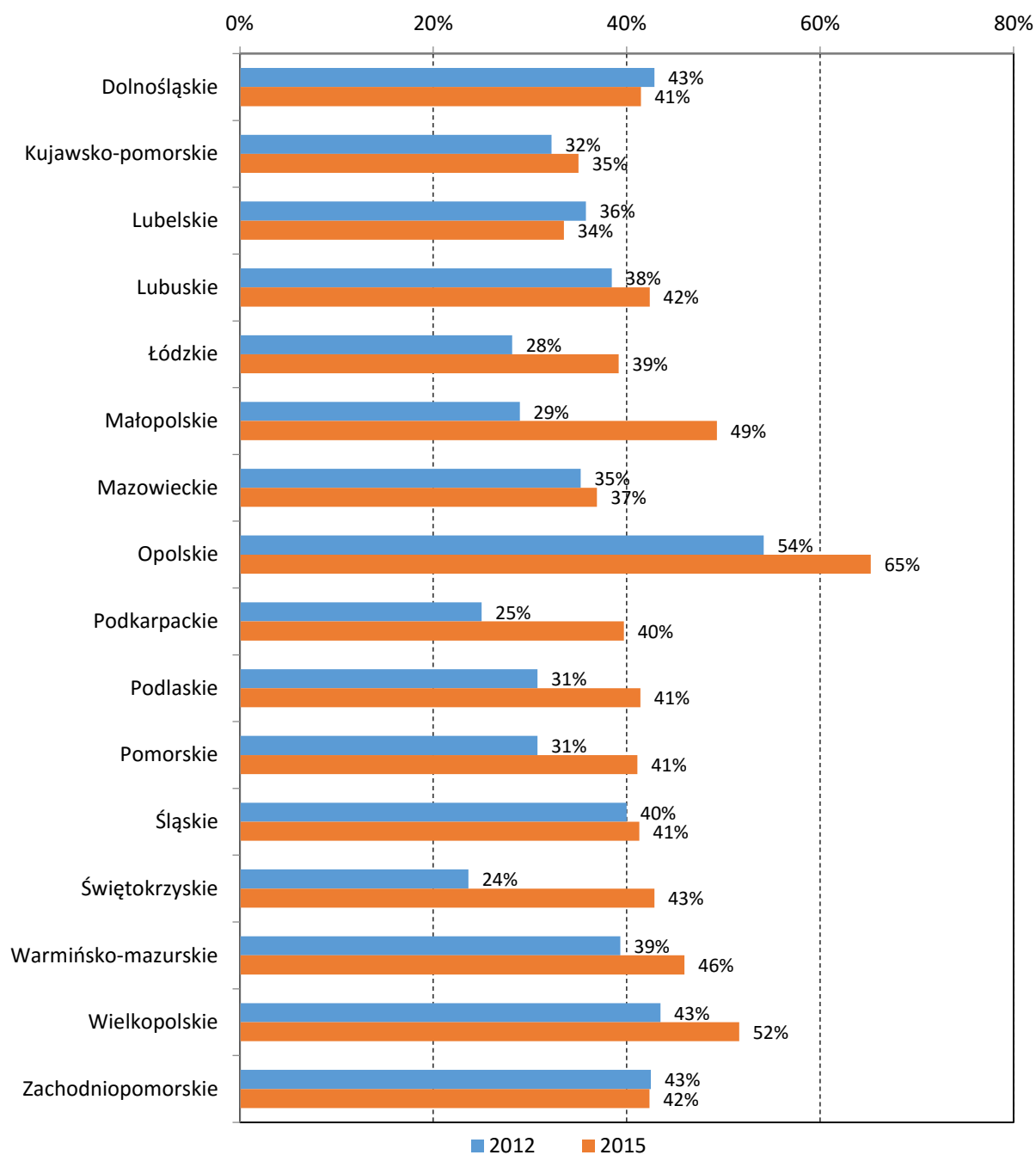


W przypadku administracji samorządowej najlepsza sytuacja panuje wśród urzędów zlokalizowanych w województwach małopolskim, mazowieckim, wielkopolskim i łódzkim – ponad ¼ urzędów w tych regionach posiada co najmniej jedną wersję obcojęzyczną strony internetowej. To wskaźnik wysoki, w porównaniu do pozostałych województw, jednak niezadowalający w kontekście potrzeb. Co ciekawe, aż 46% urzędów województwa opolskiego zadeklarowało posiadanie strony internetowej w 2-3 wersjach językowych. Wynika to ze specyfiki województwa - zamieszkałego przez mniejszość niemiecką (niemiecka wersja strony) oraz zlokalizowanego przy granicy (czeska wersja strony). Podobnie rzecz ma się z województwami położonymi przy granicy z Niemcami: zachodniopomorskim i lubuskim, gdzie ponad 20% deklaruje istnienie 2-3 wersji językowych strony. Położenie przygraniczne, jak również utrzymywanie przez regiony gospodarczych (np. turystycznych) relacji z zagranicą na pewno jest czynnikiem stymulującym rozbudowę serwisów internetowych poprzez dodawanie wersji obcojęzycznych. Wyraźne zwiększenie na przestrzeni lat 2012-2015 liczby wersji językowych stron internetowych urzędów administracji samorządowej obserwujemy w takich województwach jak małopolskie, pomorskie czy warmińsko-mazurskie. Choć bez wątpienia dużo zależy tutaj od indywidualnych postaw władz poszczególnych gmin czy powiatów.

Wykres 94. Liczba wersji językowych (poza polską) w jakich prowadzone były strony internetowe urzędów w 2015 roku wg województw.



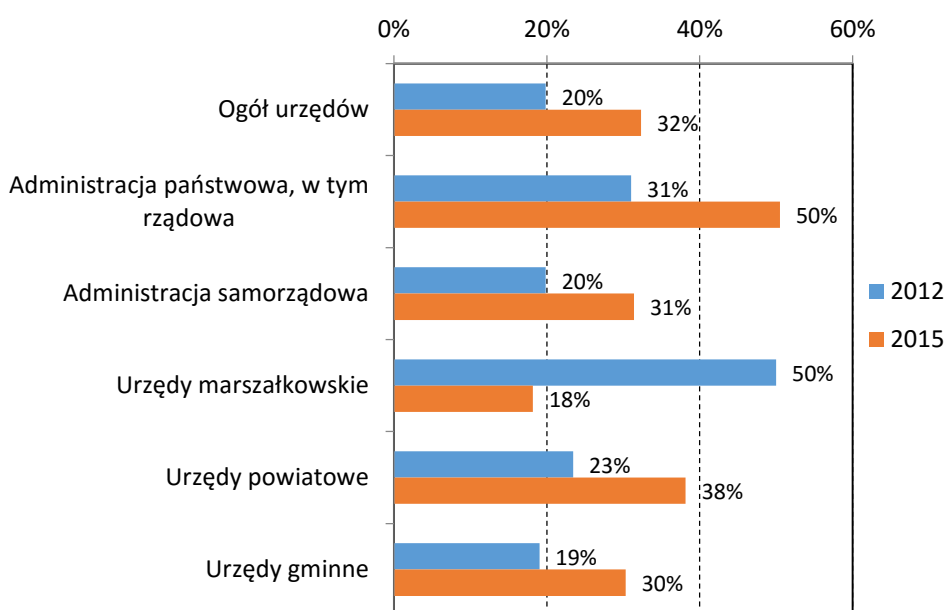
Wykres 95. Urzędy administracji samorządowej prowadzące strony internetowe w co najmniej jednej (poza polską) wersji językowej – porównanie w latach 2012 i 2015 wg województw.



H2. Proszę sprawdzić stronę główną serwisu internetowego urzędu pod kątem rzetelności kodu za pomocą narzędzia dostępnego pod adresem <http://validator.w3.org/unicorn/> (tzn. wpisać w odpowiednim oknie adres strony WWW Urzędu), a następnie podać otrzymane wyniki testów na rzetelność kodu. Dokument przeszedł test: W3C HTML Validator

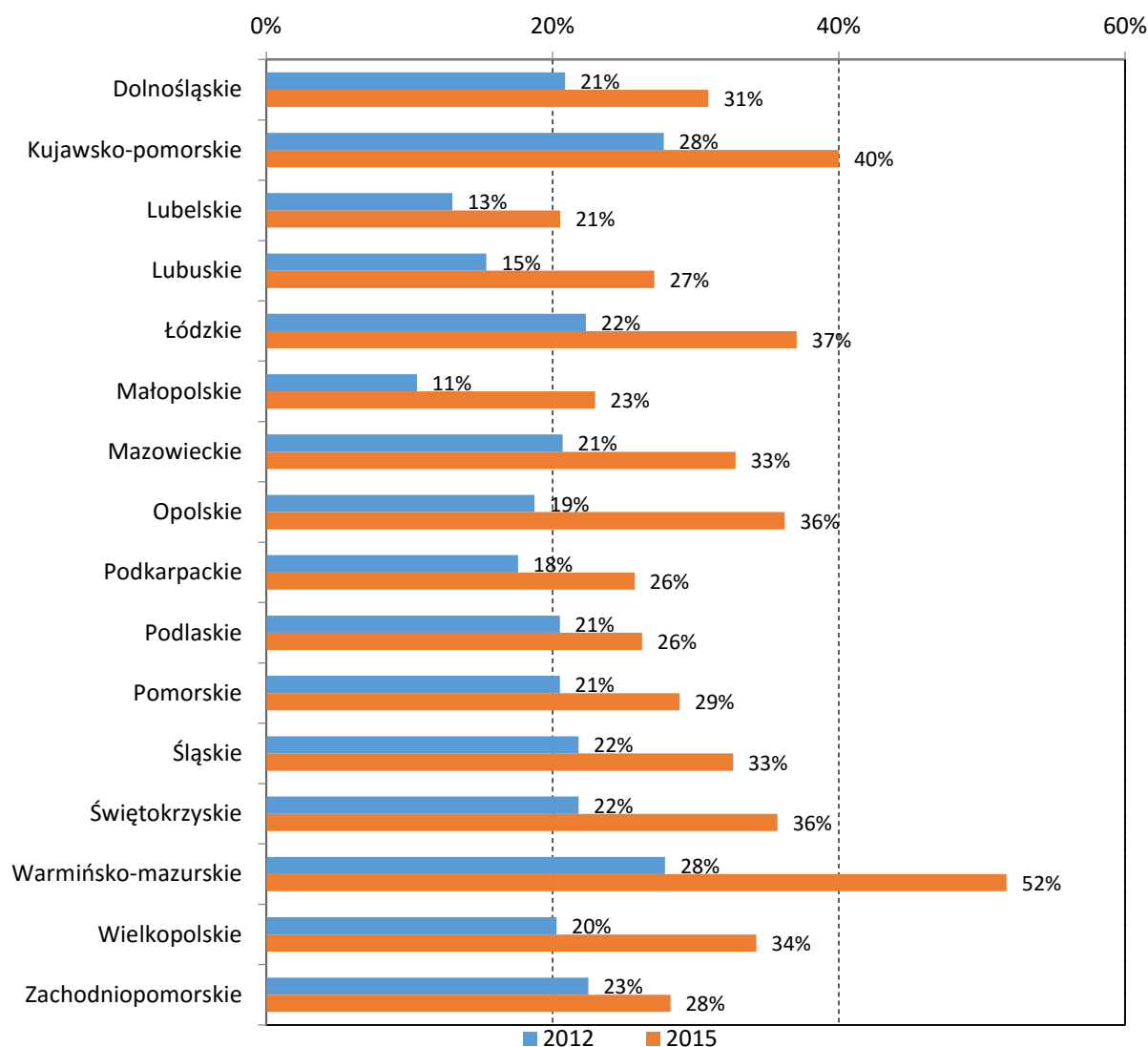
Odsetek urzędów, których strony internetowe przeszły test W3C HTML Validator wynosi 32%. Jest on wyższy dla administracji państwowej (50,5%), niż dla urzędów samorządowych (31%). Wśród urzędów administracji samorządowej najlepsze wyniki osiągnęły z kolei serwisy internetowe starostw powiatowych i tutaj, podobnie jak w przypadku administracji państwowej, obserwujemy największy progres w tym zakresie począwszy od 2012 roku.

Wykres 96. Odsetek serwisów internetowych urzędów, które przeszły w latach 2012 i 2015 test: W3C HTML Validator.



Jedynym województwem, w którym więcej niż połowa urzędów posiada strony internetowe, które przeszły test W3C HTML Validator jest warmińsko-mazurskie. Odsetek ten wynosi 57%. W pozostałych województwach test ten przeszło od 20 do 40% stron internetowych, przy czym w 2015 roku w stosunku do roku 2012 obserwowany jest w pod tym względem znaczący postęp.

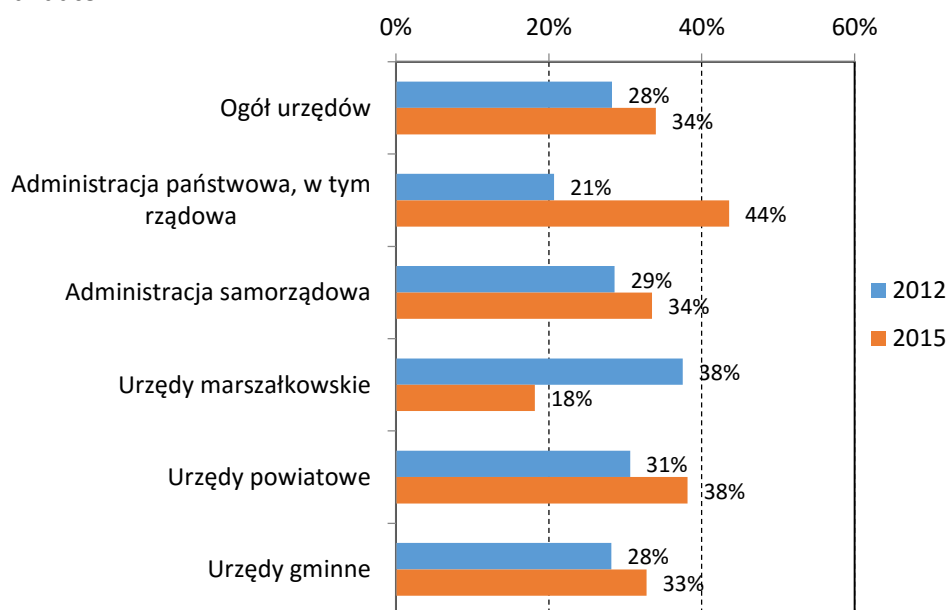
Wykres 97. Odsetek serwisów internetowych urzędów administracji samorządowej, które przeszły test: W3C HTML Validator – porównanie w latach 2012 i 2015 wg województw.



H2. Dokument przeszedł test: W3C CSS Validator

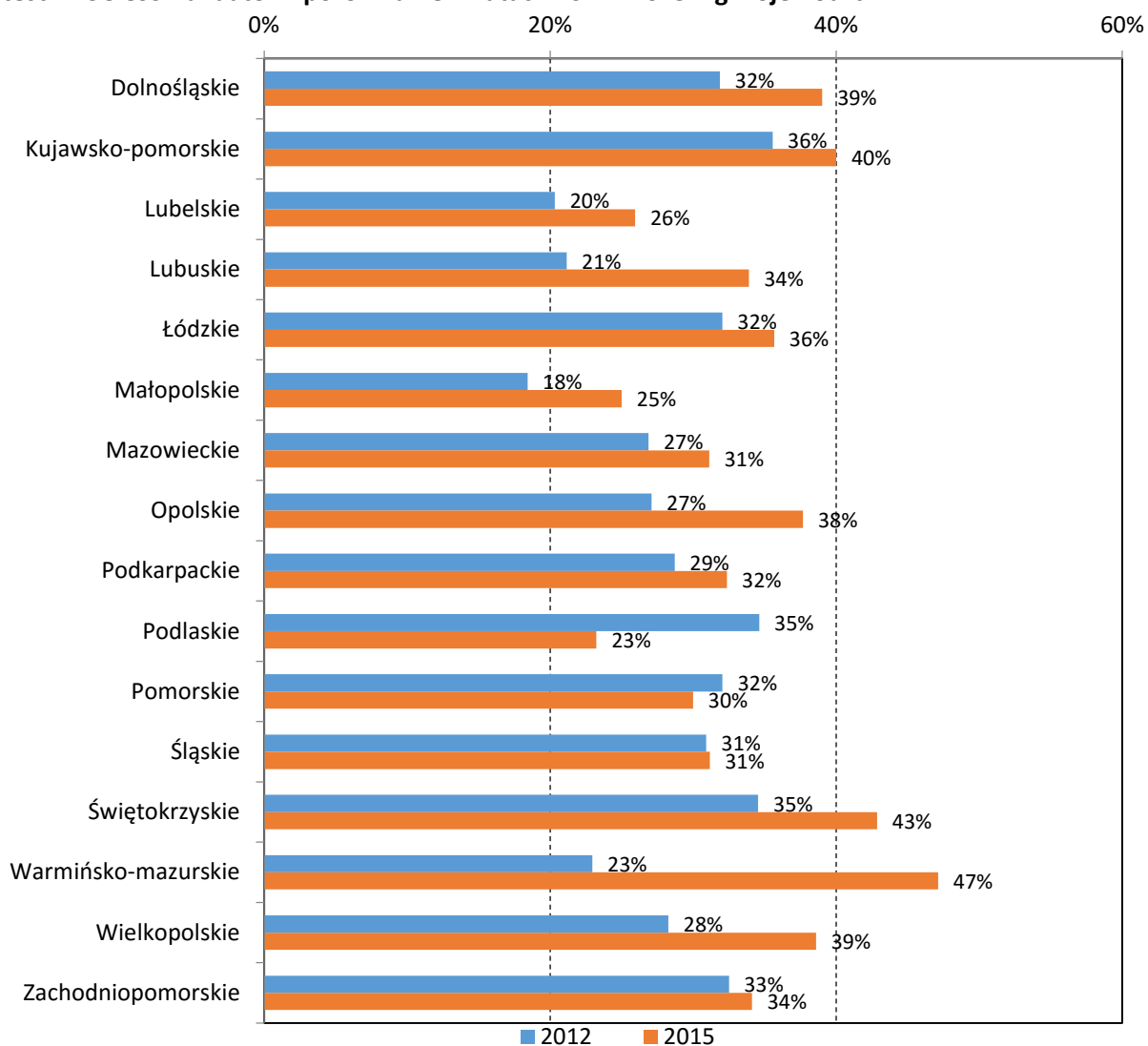
Odsetek urzędów, których strony internetowe przeszły test W3C CSS Validator wynosi 34%. Tak jak w przypadku poprzedniego walidatora, jest on wyższy dla administracji państwowej (46%) niż dla urzędów samorządowych (33,5%). Wśród urzędów samorządu terytorialnego ponownie najlepszy wynik osiągnęły urzędy powiatowe (38,2%). Analizując zmiany zachodzące w ostatnich można generalnie stwierdzić pozytywną tendencję wzrostową, przy czym jedynym wyjątkiem są serwisy internetowe urzędów marszałkowskich.

Wykres 98. Odsetek serwisów internetowych urzędów, które przeszły w latach 2012 i 2015 test: W3C CSS Validator.



Województwami z największą liczbą urzędów, których serwisy pozytywnie przeszły test jest warmińsko-mazurskie i świętokrzyskie. W pozostałych województwach wskaźnik ten waha się od 23 do 40%, przy czym w większości województw zwiększył się w stosunku do 2012 roku. Wyjątkiem są województwa podlaskie i pomorskie, gdzie obserwowany jest spadek oraz śląskie, gdzie mamy do czynienia z utrzymywaniem się odsetka serwisów internetowych z pozytywnie zaliczonym testem W3C CSS Validator na zbliżonym poziomie.

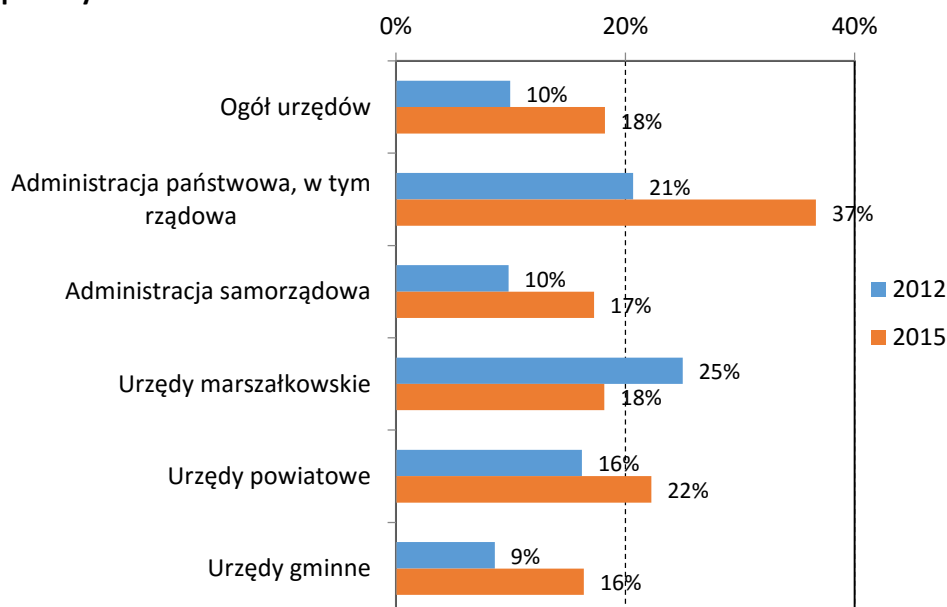
Wykres 97. Odsetek serwisów internetowych urzędów administracji samorządowej, które przeszły test: W3C CSS Validator – porównanie w latach 2012 i 2015 wg województw.



H3. Czy strona internetowa urzędu spełnia rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0 <http://www.w3.org/TR/WCAG/> dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, z uwzględnieniem poziomu AA?

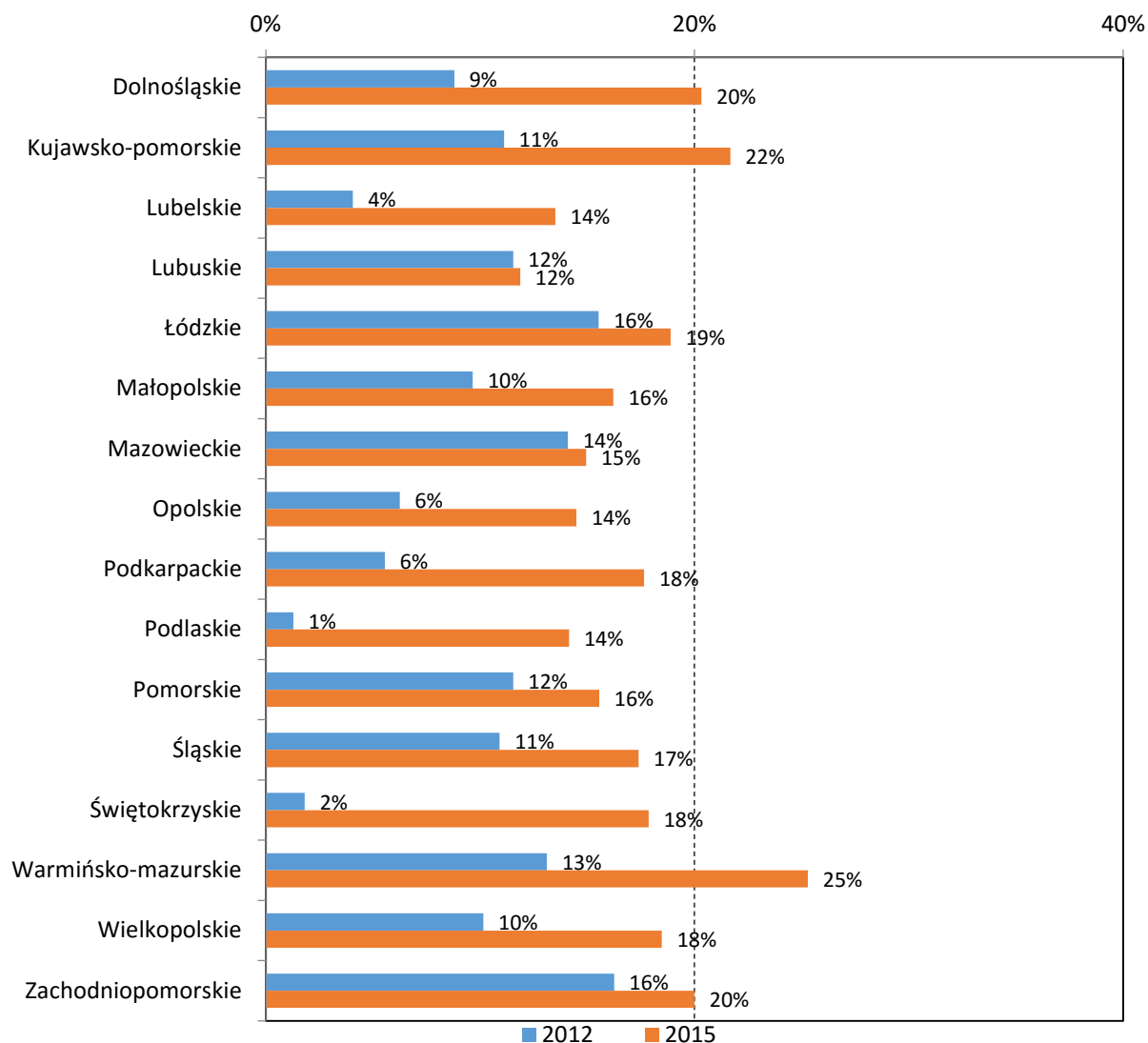
Strona internetowa urzędu spełnia rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0 (przedstawione na <http://www.w3.org/TR/WCAG/>) dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, z uwzględnieniem poziomu AA wśród 18% ogółu badanych urzędów. Znacznie lepsze statystyki osiągnęły urzędy administracji państwowej, gdzie odsetek ten wynosi 37%. Wartość ta jest ponad dwukrotnie wyższa niż w przypadku urzędów samorządowych (17%). Ponownie wśród urzędów administracji samorządowej najlepsze wyniki osiągnęły serwisy urzędów powiatowych (22%). I ponownie we wszystkich poza urzędami marszałkowskimi rodzajach urzędów zaobserwowany został w tym względzie postęp w stosunku do 2012 roku.

Wykres 100. Odsetek serwisów internetowych urzędów, które w latach 2012 i 2015 spełniały rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0 w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych.



Analiza według lokalizacji urzędów administracji samorządowej wskazuje, że najlepsze wyniki w spełnianiu powyższych wymogów przez stronę internetową osiągnęły urzędy położone w województwie warmińsko-mazurskim i dolnośląskim, gdzie co 4-5 serwis internetowy przeszedł pozytywnie weryfikację. Z kolei w województwie lubuskim udało się to w przypadku co dziewiątego serwisu. We wszystkich regionach w ciągu ostatnich trzech lat doszło przy tym do znaczącej poprawy, jeśli chodzi o dostępność stron internetowych dla osób niepełnosprawnych. W przypadku województwa podlaskiego czy świętokrzyskiego jest to wzrost 10-krotny lub wyższy, jednak w większości pozostałych progres pod tym względem jest także dość znaczący.

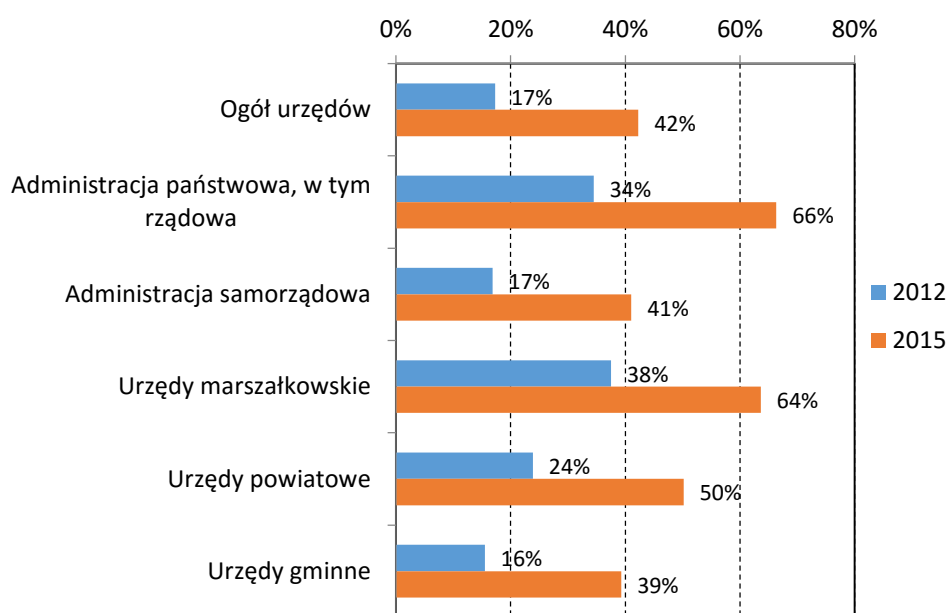
Wykres 101. Odsetek serwisów internetowych urzędów administracji samorządowej, które spełniały rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0 w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych – porównanie w latach 2012 i 2015 wg województw.



H4. Czy strona internetowa urzędu jest przystosowana do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne?

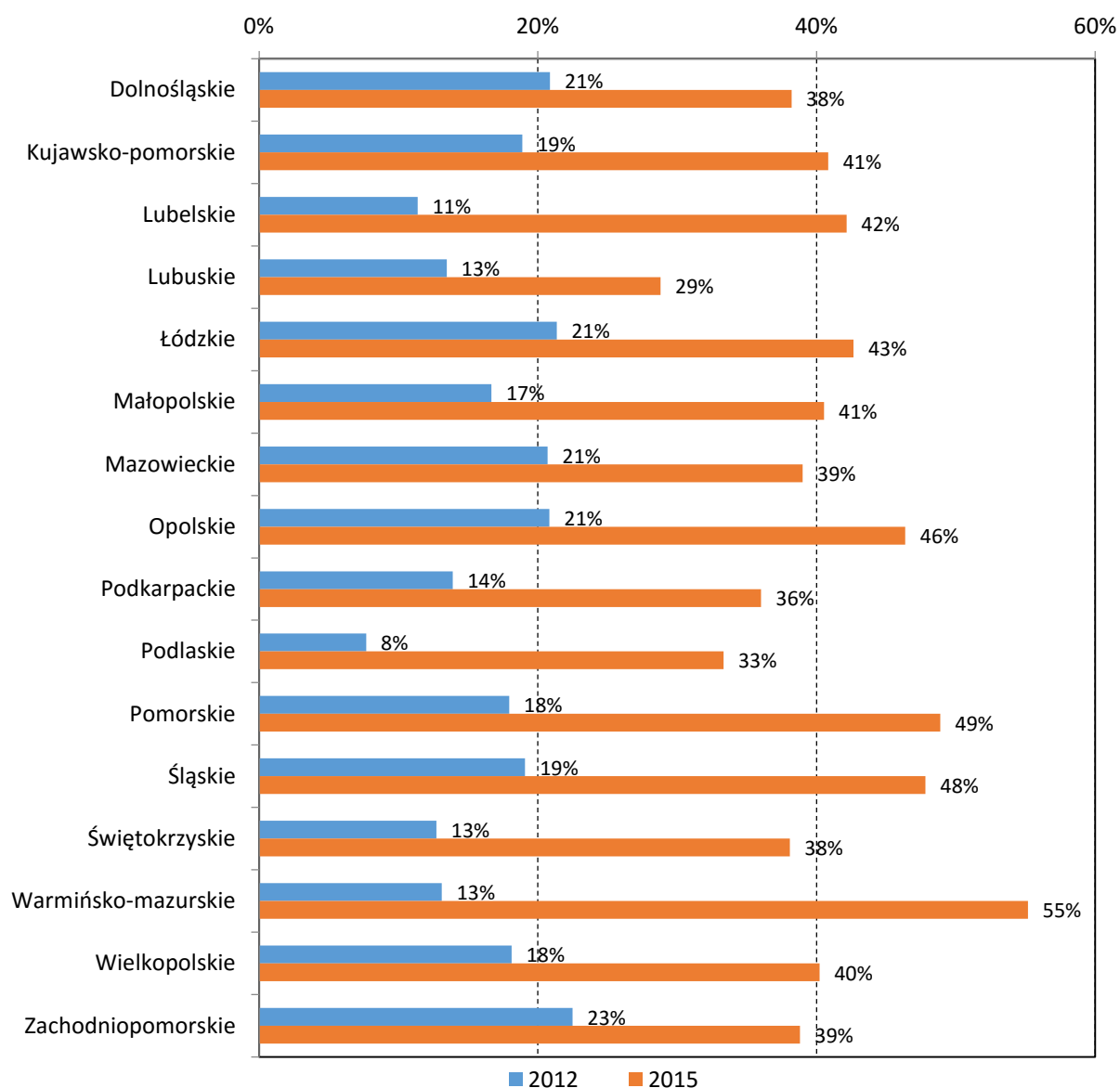
Mniej niż połowa (42%) urzędów posiada stronę internetową przystosowaną do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne. Na różnych szczeblach administracji obserwujemy znaczące różnice, bowiem aż 2/3 urzędów państwowych deklaruje, że posiada tak przystosowaną stronę internetową. Wśród administracji samorządowej odsetek ten wynosi natomiast zaledwie 41%, przy czym najslabiej prezentują się pod tym względem strony internetowe gmin. Wskaźniki, którymi charakteryzują się urzędy administracji samorządu terytorialnego należy uznać za niezadowalające, zwłaszcza wobec rosnącej popularności urządzeń mobilnych umożliwiających przeglądanie stron internetowych. Pozytywnym sygnałem jest jednak to, że w ciągu ostatnich trzech lat sytuacja uległa wyraźnej poprawie i w każdym właściwie rodzaju urzędu mamy do czynienia ze wzrostem odsetka stron internetowych dostosowanych do standardów urządzeń mobilnych. Ta rosnąca tendencja jest pozytywnym przejawem dostosowywania środków przekazu informacji do pojawiających się trendów w komunikacji i w technice. Bez wątpienia powinna utrzymywać się w kolejnych latach.

Wykres 102. Odsetek stron internetowych urzędów, które w latach 2012 i 2015 były przystosowane do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne.



Najlepiej pod względem dostępności stron internetowych przystosowanych do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne prezentują się urzędy administracji położone w województwie warmińsko-mazurskim. To jedyny region, gdzie odsetek przekroczył połowę urzędów (55%). Najmniej urzędów posiadających stronę internetową przystosowaną do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne mieści się w województwie lubuskim – 29% wskazań. Generalnie należy jednak podkreślić, że dostosowanie stron do urządzeń mobilnych jest relatywnie najczęściej stosowanym standardem spośród analizowanych w niniejszym rozdziale. Co ważne w każdym z województw odsetek w ten sposób dostosowanych stron internetowych znacząco wzrósł licząc od 2012 roku.

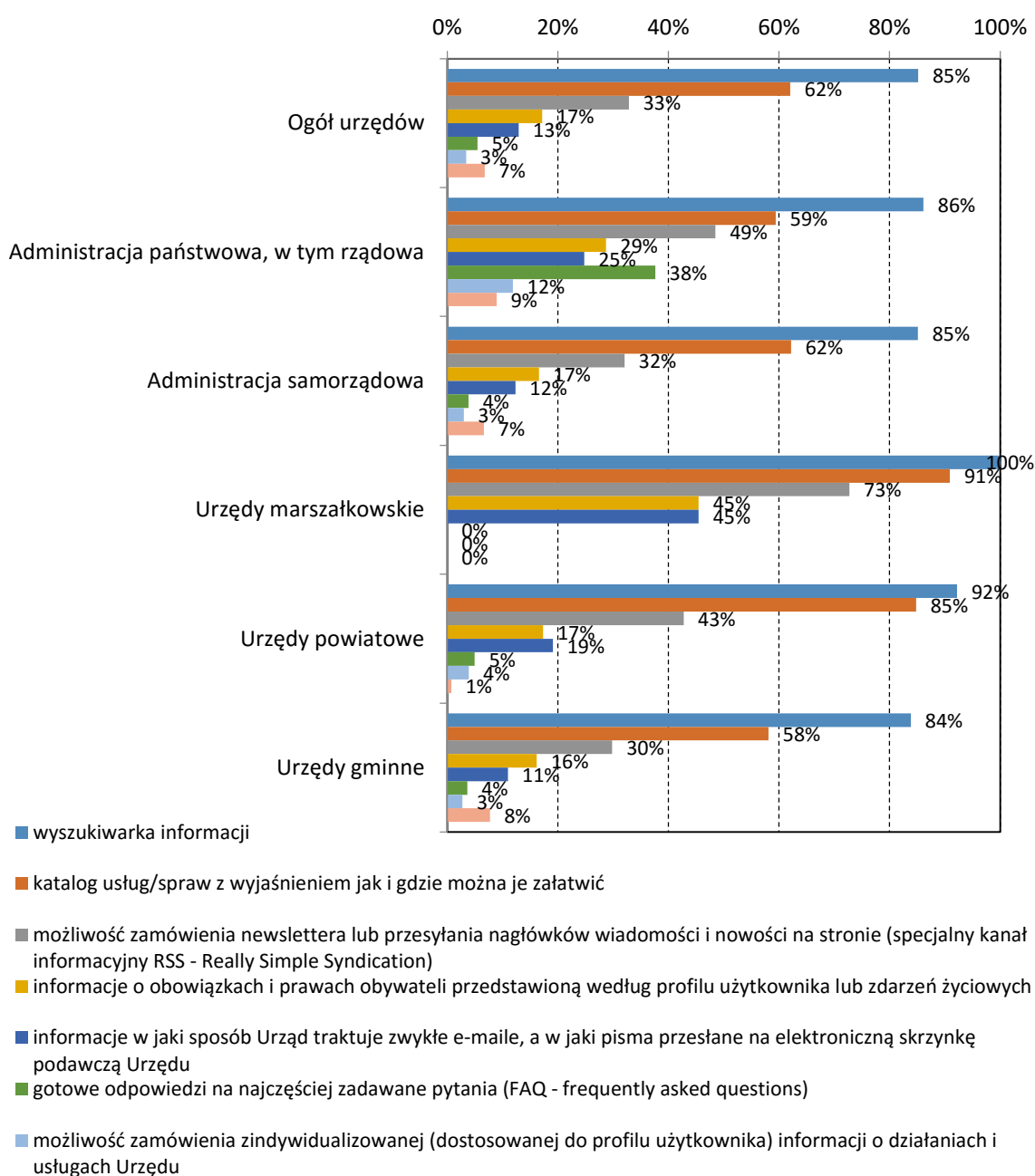
Wykres 103. Odsetek serwisów internetowych urzędów administracji samorządowej, które były przystosowane do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne – porównanie w latach 2012 i 2015 wg województw.



H5. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu.

Według informacji podawanych przez respondentów najczęstszym udogodnieniem posiadanym przez strony internetowe jest wyszukiwarka informacji, katalog usług świadczonych przez poszczególne urzędy (uzupełniony opcją tzw. FAQ) oraz opcja zamawiania newslettera. Proporcje poszczególnych udogodnień są podobne dla administracji rządowej i samorządowej z tą jedynie różnicą, że w przypadku drugiej grupy wyraźnie rzadziej występuje opcja najczęściej zadawanych pytań. Co ciekawe wśród urzędów administracji samorządowej nie występuje ona w ogóle w urzędach marszałkowskich, które co prawda nie świadczą bezpośrednich usług dla mieszkańców, tym niemniej wzorując się na będących w podobnej sytuacji urzędach administracji państwowej mogłyby takie zestawy odpowiedzi opracować.

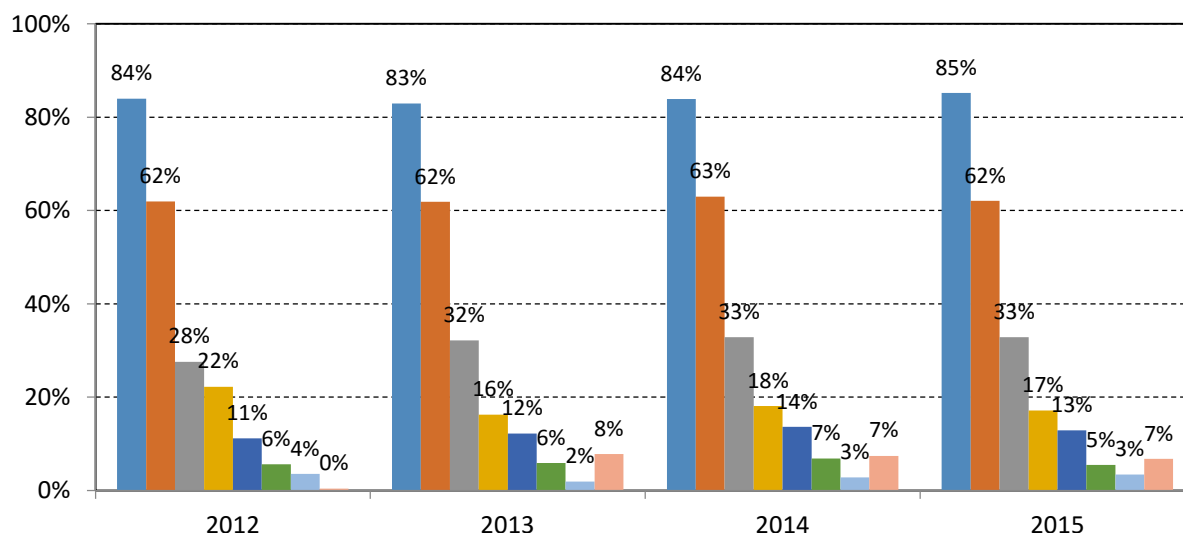
Wykres 104. Udogodnienia posiadane przez strony internetowe urzędów w 2015 roku.



Na przestrzeni lat 2012-2015 nie nastąpiły w strukturze zawartości stron internetowych żadne praktycznie istotne zmiany. Najistotniejszą jest wzrost możliwości otrzymywania newslettera, jaki nastąpił w porównaniu do 2012 roku.

Wykres 105. Udogodnienia posiadane przez strony internetowe urzędów w latach 2012-2015.

- wyszukiwarka informacji
- katalog usług/spraw z wyjaśnieniem jak i gdzie można je załatwić
- możliwość zamówienia newslettera lub przesyłania nagłówków wiadomości i nowości na stronie (specjalny kanał informacyjny RSS - Really Simple Syndication)
- informacja o obowiązkach i prawach obywateli przedstawioną według profilu użytkownika lub zdarzeń życiowych
- informacja w jaki sposób Urząd traktuje zwykłe e-maile, a w jaki pisma przesłane na elektroniczną skrzynkę podawczą Urzędu
- gotowe odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania (FAQ - frequently asked questions)
- możliwość zamówienia zindywidualizowanej (dostosowanej do profilu użytkownika) informacji o działaniach i usługach Urzędu
- żadne z powyższych



Patrząc na rozkład terytorialny można zauważyć, że względnie w największym stopniu te udogodnienia są wprowadzane w urzędach administracji samorządowej województwa małopolskiego (najczęściej spośród wszystkich województw udostępnia się tu katalogi usług/spraw oraz informację o obowiązkach i prawach obywateli przedstawioną według profilu użytkownika lub zdarzeń życiowych). Z kolei w województwie podlaskim najrzadziej spośród województw stosuje się wyszukiwarkę informacji (a więc dość podstawowe narzędzie) oraz możliwość zamówienia newsletterów. W tym regionie co 8-9 urząd nie stosuje na swoich stronach żadnych z wymienionych w ankiecie udogodnień.

Tabela 27. Udogodnienia posiadane przez strony internetowe urzędów administracji samorządowej w 2015 roku (wg województw).

Udogodnienia posiadane przez strony internetowe urzędów	Dolnośląskie	Kujawsko-pomorskie	Lubelskie	Lubuskie	Łódzkie	Małopolskie	Mazowieckie	Opolskie	Podkarpackie	Podlaskie	Pomorskie	Śląskie	Świętokrzyskie	Warmińsko-mazurskie	Wielkopolskie	Zachodniopomorskie
wyszukiwarkę informacji	82%	93%	82%	80%	85%	78%	87%	96%	84%	72%	88%	94%	82%	89%	88%	82%
katalog usług/spraw z wyjaśnieniem jak i gdzie można je załatwić	65%	60%	43%	64%	55%	76%	59%	73%	71%	52%	59%	75%	51%	67%	66%	68%
możliwość zamówienia newslettera lub przesyłania nagłówków wiadomości i nowości na stronie (specjalny kanał informacyjny RSS - Really Simple Syndication)	38%	31%	25%	41%	32%	37%	27%	46%	28%	20%	27%	49%	31%	33%	30%	31%
informację o obowiązkach i prawach obywateli przedstawioną według profilu użytkownika lub zdarzeń życiowych	11%	20%	14%	20%	18%	22%	19%	10%	13%	10%	14%	19%	18%	21%	16%	19%
informację w jaki sposób Urząd traktuje zwykłe e-maile, a w jaki pisma przesłane na elektroniczną skrzynkę podawczą Urzędu	14%	18%	9%	9%	11%	18%	8%	10%	15%	10%	18%	13%	12%	14%	8%	18%
gotowe odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania (FAQ - frequently asked questions)	2%	2%	3%	12%	4%	5%	5%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	10%	4%	5%
możliwość zamówienia zindywidualizowanej (dostosowanej do profilu użytkownika) informacji o działaniach i usługach Urzędu	4%	3%	3%	3%	1%	3%	5%	4%	2%	3%	1%	1%	4%	2%	4%	0%
żadne z powyższych	6%	5%	12%	10%	6%	5%	7%	1%	4%	12%	6%	4%	8%	6%	6%	8%

wartości najniższe w danej kategorii

wartości najwyższe w danej kategorii

WIĘCEJ NIŻ AGENCJA BADAWCZA

ASM - Centrum Badań i Analiz Rynku to polska firma działająca od 1996 r. w kraju i w Europie. ASM świadczy szeroki wachlarz usług badawczych i eksperckich, realizuje projekty współfinansowane ze środków UE oraz oferuje analizy benchmarkingowe i foresight biznesowy. W ofercie firma posiada zarówno badania na indywidualne zlecenie, jak i gotowe raporty.

Wieloletnie doświadczenie ASM zaowocowało osiągnięciem 1-go miejsca na rynku usług badawczych zlecanych przez firmy z sektora budowlanego, 3-go miejsca na rynku usług badawczych zlecanych przez instytucje z sektora publicznego oraz 3-go miejsca na rynku badań CATI (wg raportu Polskiego Towarzystwa Badaczy Rynku i Opinii opublikowanego w 2014 r.)



ASM - CENTRUM BADAŃ I ANALIZ RYNKU

ul. Grunwaldzka 5, 99-301 Kutno
Tel. +48 (24) 355 77 00; Faks +48 (24) 355 77 01
E-mail: sekretariat@asm-poland.com.pl



**Laury
Buildera
2012**

