

*dr Jan Madej*¹

Katedra Informatyki, Wydział Zarządzania
Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

*mgr Michał Widlak*²

Katedra Informatyki, Wydział Zarządzania
Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

E-usługi w wybranych gminach województwa małopolskiego³

WSTĘP

W ostatnich latach w Polsce można zauważyć istotną zmianę dotyczącą funkcjonowania samorządów terytorialnych i administracji państwowej. Powodem tych zmian jest m.in. wdrażanie technologii informatycznych do różnych dziedzin życia społecznego oraz informatyzacja administracji. W badaniach eGovernment Benchmark zleconych przez Komisję Europejską w 2014 roku, Polska zajęła 17. miejsce na 30 krajów UE uzyskując wskaźnik dostępności usług publicznych online na poziomie 78% [*EU eGovernment Report...*, 2014]. W tym samym roku w rankingu ONZ polska e-administracja znalazła się na 22. miejscu wśród krajów europejskich, poprawiając wynik z 2012 roku o pięć pozycji [*UN E-Government Survey...*, 2014]. Jednak pod względem liczby usług świadczonych przez Internet, samorzady gmin na tle samorządów terytorialnych i administracji państwowej wypadają najgorzej: aż 29% gmin nie świadczy elektronicznie żadnej usługi, a najczęściej (41% gmin) oferują one od jednej do pięciu usług, które można w całości zrealizować przez Internet [*Wpływ cyfryzacji...*, 2014]. Również z raportu opracowanego przez NIK, która skontrolowała gminy miejsko-wiejskie i miejskie w różnych regionach Polski, wynika, że tylko nieliczne gminy świadczą dodat-

¹ Adres korespondencyjny: Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Katedra Informatyki, ul. Rakowicka 27, 31-510 Kraków; e-mail: jan.madej@uek.krakow.pl; tel. 048-12-2935-766.

² Adres korespondencyjny: Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Katedra Informatyki, ul. Rakowicka 27, 31-510 Kraków; e-mail: michal.widlak@epoczta.pl.

³ Publikacja została sfinansowana ze środków przyznanych Wydziałowi Zarządzania Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie w ramach dotacji na utrzymanie potencjału badawczego.

kowe e-usługi, a aż 17% skontrolowanych urzędów świadczyło wyłącznie obligatoryjną usługę, jaką jest Elektroniczna Skrzynka Podawcza w systemie ePUAP [Wdrażanie wybranych..., 2015].

Wyniki te zainspirowały autorów do przeprowadzenia własnych badań, których celem było sprawdzenie, jak wygląda świadczenie usług elektronicznych w województwie małopolskim, tzn. jakie rodzaje usług elektronicznych i w jakim stopniu realizowane są w wybranych gminach tego województwa. Niniejszy artykuł prezentuje wyniki i najważniejsze wnioski z przeprowadzonych badań.

ZADANIA I INFORMATYZACJA USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ GMINY

Gmina jest podstawową jednostką samorządu terytorialnego, posiada ona osobowość prawną oraz realizuje dwa rodzaje zadań [Ustawa o samorządzie..., 1990]:

- zadania własne, które mają na celu zaspokojenie zbiorowych potrzeb gminy (np. budowa dróg, zaopatrzenie w wodę, ochrona zdrowia, edukacja publiczna),
- zadania zlecone przez administrację rządową (np. przygotowanie i przeprowadzenie wyborów powszechnych).

Zadania gmin mogą być wspomagane przez technologię informatyczną, na co zezwala kodeks postępowania administracyjnego w art. 14, który mówi, że „sprawy należy załatwić w formie pisemnej lub w formie dokumentu elektronicznego (...) doręzonego środkami komunikacji elektronicznej”.

Zastosowanie systemów informatycznych odpowiednio dostosowanych do specyfiki urzędu niesie ze sobą korzyści takie jak np. oszczędność czasu czy możliwość uzyskania szybkiej odpowiedzi, ale, niestety, informatyzacja pociąga za sobą także pewne niedogodności dla obywateli. Przede wszystkim konieczne jest zaznajomienie się z określonym systemem informatycznym. Istnieje także ryzyko wystąpienie trudności technicznych i zakłóceń w przekazie elektronicznym.

W Europie idea elektronicznej administracji publicznej (e-administracji, ang. *e-government*) pojawiła się już w pierwszej połowie lat 90. ubiegłego wieku i oznaczała funkcjonowanie administracji wykorzystującej narzędzia ICT (*Information and Communication Technologies*) w połączeniu ze zmianami organizacyjnymi i nowymi umiejętnościami w celu usprawnienia usług publicznych i procesów demokratycznych oraz silniejszego wsparcia programów tworzonych przez administrację publiczną [*eEurope...*, 2002]. Największą różnicą między administracją a e-administracją jest zmiana roli administracji z organu, który sprawuje władzę nad obywatelem na instytucję, która świadczy usługi administracyjne. Usługi te – określane mianem e-usług – oraz zasoby informacji publicznej są dostępne za pośrednictwem urzędzeń elektronicznych mających dostęp do Internetu.

Wykorzystanie technologii informatycznych w funkcjonowaniu instytucji publicznych wymaga prawnego uregulowania. W Polsce ideę elektronicznej administracji, jako pierwsza wprowadziła ustawa z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej [Ustawa o dostępie..., 2001], która wyznaczyła do tego celu sieć Internet. Następnie, z chwilą wejścia w życie ustawy z 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym [Ustawa o podpisie..., 2001], umożliwiono komunikację elektroniczną z organami władzy publicznej. Wreszcie ustawa z 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne [Ustawa o informatyzacji..., 2005] wprowadziła pierwsze usprawnienia i mechanizmy udostępniania usług oraz ramy dla powstania i dalszego rozwoju e-administracji w Polsce. W kolejnych latach pojawiło się wiele ustaw i rozporządzeń, które pozwoliły zachować ciągłość działania legislacyjnego i zapewniły m.in. integrację działań administracji rządowej i jednostek samorządowych w zakresie e-administracji.

Główne cele informatyzacji jednostek samorządu terytorialnego zostały szeroko określone w *Strategii Sprawne Państwo 2020*, według której są to m.in. [Strategia..., 2013]:

- przekształcenie państwa polskiego w państwo nowoczesne oraz przyjazne dla obywateli i przedsiębiorców,
- zwiększenie znaczenia dialogu społecznego i obywatelskiego oraz komunikacji między urzędem,
- zwiększenie sprawności instytucjonalnej państwa między innymi poprzez wdrożenie nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych w procesie obsługi obywatela,
- wdrożenie regulacji prawnych mających na celu odmiejscowianie czynności administracyjnych, a także systemowe znoszenie obowiązku dokumentowania danych zgłaszanych przez obywatela przy realizacji określonej sprawy.

Gmina jak każda jednostka samorządu terytorialnego realizuje koncepcję społeczeństwa informacyjnego, która dąży do usprawnienia obsługi mieszkańca. Jednym z jej założeń jest świadczenie usług drogą elektroniczną, a także korzystanie z systemów zarządzania dokumentami poprzez pozyskiwane, przetwarzanie oraz przechowywanie istniejących dokumentów w postaci cyfrowej. Wymaga to integracji systemów informatycznych w administracji publicznej na wszystkich szczeblach, w oparciu o stosowanie jednolitych standardów interfejsów i formatów danych [Bielecki, (<http>)].

Informatyzacja administracji samorządowej przejawia się budową nowych i modernizacją już istniejących systemów informatycznych. Niektóre z nich obejmują swoim zasięgiem i funkcjonalnością jednostki całej administracji (np. system ePUAP), inne natomiast to platformy tematyczne, regionalne udostępniane i zbudowane tylko przez jednostki samorządu terytorialnego.

Do podstawowych systemów informatycznych wykorzystywanych w gminach zaliczyć należy:

- Biuletyn Informacji Publicznej (BIP) – czyli ogólnopolski system udostępniający informacje publiczne m.in. o działalności organów władzy publicznej w tym gmin. BIP powstał na podstawie przepisów ustawy o dostępie do informacji publicznej, ustawy o ochronie danych osobowych [Ustawa o ochronie..., 1997], a także na podstawie rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej [Rozporządzenie..., 2007]. Zgodnie z tymi aktami udostępnianie informacji publicznych oraz dokumentów urzędowych następuje w drodze ich ogłaszania w postaci ujednoczonego systemu stron w sieci teleinformatycznej. W tym celu utworzony został „urzędowy publikator teleinformatyczny”, czyli Biuletyn Informacji Publicznej, a w serwisie internetowym jednostki wskazanej w ustawie powinno być dostępne logo wraz z odsyłaczem do BIP.
- Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej (ePUAP) – czyli ogólnopolską platformę informatyczną, za pomocą której jednostki administracji mogą świadczyć usługi drogą elektroniczną. Umożliwia ona zakładanie konta, prowadzenie katalogu usług publicznych oraz wymianę informacji między ePUAP a innymi systemami teleinformatycznymi. Dzięki niej petenci mogą załatwiać sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu. Doręczenie dokumentu odbywa się z wykorzystaniem Elektronicznej Skrzynki Podawczej (ESP), która generuje urzędowe poświadczenie odbioru dokumentu, a sam dokument może być podpisany przy użyciu podpisu kwalifikowanego lub podpisu zaufanego. Celem powstania systemu ePUAP było stworzenie jednego, ogólnodostępnego i bezpiecznego miejsca świadczenia usług publicznych drogą elektroniczną. Zasady funkcjonowania tej platformy określa ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne [Ustawa o informatyzacji..., 2005] wraz z rozporządzeniem [Rozporządzenie..., 2011].
- System Informacji Przestrzennej (geoportals) – czyli system, który został zaprojektowany w celu zebrania informacji z zakresu geodezji (ewidencja gruntów i budynków, mapy zasadnicze, mapy topograficzne itd.), planowania przestrzennego i architektury (miejscowe plany zagospodarowania, decyzje o warunkach zabudowy, pozwolenia na budowę itd.), gospodarki nieruchomościami i mieniem, ekologii, rolnictwa i ochrony środowiska, działalności gospodarczej, inwestycji, komunikacji itp. Podstawą prawną świadczenia tych usług była ustawa o infrastrukturze informacji przestrzennej [Ustawa o infrastrukturze..., 2010].
- Serwis internetowy gminy – czyli grupę powiązanych ze sobą stron internetowych w celu świadczenia usług dla mieszkańców danej gminy. Ponieważ specyfiką samorządu jest to, że powinien on działać na rzecz obywateli jawnie i w pełnej interakcji z otoczeniem, dlatego jego serwis internetowy powinien spełniać te wymagania. Oznacza to także, że powinien on zawierać m.in. informacje dotyczące aktualności z życia gminy, przyjęte uchwa-

ły, protokoły z posiedzeń rady, informacje o procedurach załatwiania spraw oraz umożliwić korzystanie z dodatkowych usług internetowych i być narzędziem promocji regionu. W praktyce serwis ten pełni także funkcję wizytówki i reklamy gminy.

WYNIKI BADAŃ

Do przeprowadzenia badań wybrano 10 najbogatszych, 10 średniozamożnych oraz 10 najbiedniejszych gmin w województwie małopolskim. Do określenia ich zamożności wykorzystano opracowanie P. Swianewicza i J. Łukomskiej [2015], które przedstawia ranking zamożności *per capita*⁴ wszystkich gmin w Polsce w 2014 roku. Według niego w województwie małopolskim⁵:

- gminy najbogatsze (zamożność *per capita* odpowiednio od 3659 zł do 3027 zł) to: Bolesław (powiat olkuski), Łapanów (bocheński), Krynica-Zdrój (nowosądecki), Zakopane (tatrzański), Niepołomice (wielicki), Wielka Wieś (krakowski), Uście Gorlickie (gorlicki), Limanowa (limanowski), Oświęcim (oświęcimski), Bukowno (olkuski),
- gminy średniozamożne (zamożność *per capita* odpowiednio od 2472 zł do 2439 zł) to: Andrychów (powiat wadowicki), Brzesko (brzeski), Nowy Targ (nowotarski), Wojnicz (tarnowski), Podegrodzie (nowosądecki), Korzenna (nowosądecki), Igołomia-Wawrzeńczyce (krakowski), Iwkowa (brzeski), Skała (krakowski), Czorsztyn (nowotarski),
- gminy najbiedniejsze (zamożność *per capita* odpowiednio od 2183 zł do 1865 zł) to: Charsznica (powiat miechowski), Wierzchosławice (tarnowski), Biały Dunajec (tatrzański), Dębno (brzeski), Radłów (tarnowski), Kozłów (miechowski), Maków Podhalański (suski), Chelmek (oświęcimski), Bolesław (dąbrowski), Gręboszów (dąbrowski).

Badania przeprowadzone zostały w dniach od 14 do 31 grudnia 2015 r. i polegały one na szczegółowej analizie zawartości serwisów internetowych wybranych gmin pod kątem usług elektronicznych świadczonych na rzecz jej mieszkańców oraz innych zainteresowanych osób i podmiotów. Analiza pozwoliła zarówno na określenie stopnia występowania usług o charakterze ogólnopolskim (BIP, ePUAP, geoportal) oraz na zidentyfikowanie pozostałych usług, rzadziej spotykanych w tego typu serwisach internetowych (np. rozmowa przez Skype, zgłaszanie awarii, komunikacja przez chat). Zgromadzone dane prezentują tabele 1, 2, 3.

⁴ Ranking opracowano na podstawie danych GUS. Przy obliczaniu zamożności pominięto wpływy z dotacji celowych, odjęto środki przekazywane przez samorządy w związku z subwencją równoważącą oraz dodano skutki zmniejszenia stawek, ulg i zwolnień w podatkach lokalnych.

⁵ Gminy zostały wymienione kolejno według malejącego poziomu zamożności.

Tabela 1. Usługi elektroniczne świadczone w gminach najbogatszych

Usługi	Bolesław	Łapanów	Krynica -Zdr.	Zakopane	Niepołomice	Wielka Wieś	Uście Gorlic.	Limanowa	Oświęcim	Bukowno
BIP	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ePUAP	+	+	+	+	+	+	+		+	+
Geoportal	+	+	+	+		+	+			
Baza aktów własnych	+		+							
Wydarzenia			+	+	+			+	+	
Newsletter			+		+	+				+
Facebook			+	+	+	+		+		+
Informacja o stanie sprawy						+				
Formularz kontaktowy								+		
Zgłaszanie awarii przez mieszkańca			+							
Bezpośredni kontakt przez chat lub skype										+
Wersja dla niedowidzących			+	+	+	+		+		
Aplikacje dla smartfona: przewodnik/SIL24			-/+	-/+	+/-			-/+	-/+	
Liczba usług:	4	3	10	7	7	7	3	6	4	5

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 2. Usługi elektroniczne świadczone w gminach średniozamożnych

Usługi	Andrychów	Brzesko	Nowy Targ	Wojnicz	Podegrodzie	Korzenna	Igołomia-W.	Iwłkowa	Skąpa	Czorsztyn
BIP	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ePUAP		+	+	+	+	+	+	+	+	+
Geoportal	+		+				+		+	
Baza aktów własnych										
Wydarzenia	+	+	+				+	+		+
Newsletter							+			
Facebook	+	+				+				
Informacja o stanie sprawy			+			+	+			
Formularz kontaktowy								+		
Zgłaszanie awarii przez mieszkańca										
Bezpośredni kontakt przez chat lub skype						+				
Wersja dla niedowidzących	+				+		+			
Aplikacje dla smartfona: przewodnik/SIL24	+/+	-/+	-/+				-/+	-/+		-/+
Liczba usług:	7	5	6	2	3	5	8	5	3	4

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 3. Usługi elektroniczne świadczone w gminach najbiedniejszych

Usługi	Charsznica	Wierzchosław.	Biały Dunajec	Dębno	Radłów	Kozłów	Maków Podhal.	Chełmek	Bolesław	Gręboszów
BIP	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ePUAP	+	+			+	+	+	+	+	+
Geoportal			+		+		+	+		
Baza aktów własnych										
Wydarzenia		+			+		+	+		
Newsletter	+									
Facebook				+	+			+		
Informacja o stanie sprawy	+	+			+					
Formularz kontaktowy		+		+	+			+		+
Zgłaszanie awarii przez mieszkańca								+		
Bezpośredni kontakt przez chat lub skype										
Wersja dla niedowidzących	+				+			+		
Aplikacje dla smartfona: przewodnik/SIL24					-/+		-/+	-/+		
Liczba usług:	5	5	2	3	9	2	5	9	2	3

Źródło: opracowanie własne.

Z przedstawionych danych wynika, że dostęp do BIP był we wszystkich serwisach internetowych, a dostęp do usługi ePUAP w 87% serwisów. Ponieważ obie usługi mają charakter obligatoryjny, więc tak wysoki wynik jest tylko spełnieniem wymagań formalnych. Za to bezpośredni dostęp do Systemu Informacji Przestrzennej (geoportalu) oferowała już tylko niecała połowa serwisów (47%).

Ciekawe wyniki dostarczyła analiza pozostałej zawartości serwisów internetowych, która pozwoliła wyróżnić następujące rodzaje oferowanych przez gminy e-usług oraz określić poziom ich występowania. Są to takie usługi jak:

- Baza aktów własnych (dostępna w 7% serwisów gmin) – jest to zbiór dokumentów, w którym znajdują się uchwały rady gminy, protokoły z sesji rady, zarządzenia wójta, regulaminy, projekty uchwał itp.
- Wydarzenia (50% serwisów) – są to informacje o różnych wydarzeniach (uroczystościach, imprezach, spotkaniach), które miały miejsce w gminie.
- Newsletter (20% serwisów) – jest to przesyłanie (głównie pocztą elektroniczną) aktualności dotyczących gminy.
- Facebook (40% serwisów) – jest to założony w serwisie społecznościowym Facebook profil internetowy gminy.
- Informacja o stanie sprawy (23% serwisów) – jest to usługa, która umożliwia sprawdzenie przez petenta stopnia zaawansowania jego sprawy,

- Formularz kontaktowy (23% serwisów) – jest to dostępny na stronie formularz pozwalający bezpośrednio wysłać zapytanie (informację, zgłoszenie, prośbę) do urzędu gminy.
- Zgłaszanie awarii przez mieszkańca (7% serwisów) – jest to dostępny na stronie formularz, który pozwala poinformować urząd o awariach (np. sieci wodnej, elektrycznej, gazowej) i innych zdarzeniach losowych na terenie gminy.
- Bezpośredni kontakt przez chat lub Skype (7% serwisów) – jest to możliwość bezpośredniego kontaktu z osobą z gminy (prezydentem, burmistrzem, wójtem, urzędnikiem) za pomocą wiadomości tekstowych lub za komunikatora Skype.

Dodatkowym elementem, który został potraktowany jako rodzaj usługi jest posiadanie wersji serwisu internetowego dla osób niedowidzących (37% serwisów). Na uwagę zasługuje także dostępna w niektórych gminach możliwość skorzystania z dodatkowych aplikacji dla smartfona – były to przewodniki po gminie (w 7% gmin) oraz aplikacja do obsługi Systemu Informacji Lokalnej⁶ (w 43% gmin).

WNIOSKI

Przeprowadzona analiza uzyskanych wyników pozwala na wyciągnięcie ogólnego wniosku dotyczącego rodzaju i poziomu oferowanych przez gminę e-usług: obowiązkowe, ogólnokrajowe usługi elektroniczne (BIP, ePUAP) dostępne są praktycznie we wszystkich gminach, jednak poziom innych, dodatkowych e-usług jest bardzo niski. Przykładowo, baza aktów własnych jest dostępna tylko w 7% serwisów gmin, formularz kontaktowy w 23%, a nawet informacje o bieżących wydarzeniach publikowane są tylko w połowie gmin. Wyniki te korespondują z przytoczonymi na wstępie opiniami zawartymi w raportach Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji oraz Najwyższej Izby Kontroli.

Analizując uzyskane wyniki pod kątem zamożności gmin można zauważyć, że bogatsze gminy mają bardziej rozbudowane serwisy internetowe i świadczą za ich pomocą większą liczbę usług elektronicznych, jednak różnice te nie są duże. W gminach najbogatszych średnia liczba zidentyfikowanych usług wynosiła 5,6, w średniozamożnych 4,8, a w najbiedniejszych 4,5. Dodatkowo występuje tutaj ich duże zróżnicowanie. Przykładowo serwis internetowy gminy Krynica-Zdrój świadczący najwięcej usług (10) należy do grupy najbogatszych gmin, ale drugie miejsce (po 9 usług) mają gminy Radłów i Chełmek należące do gmin najbiedniejszych. Dokładniejsze określenie związków przyczynowych pomiędzy zamożnością gminy a liczbą świadczonych usług byłoby możliwe po przeanalizowaniu wydatków danej gminy na jej usługi informatyczne.

Przeprowadzone badania potwierdziły, że sytuacja w zakresie oferowanych przez gminy e-usług nie wygląda dobrze, ale dostarczyły one także informacji

⁶ System i opis jego funkcjonowania dostępny jest pod adresem: <http://sil24.pl/>.

o tym, jakiego rodzaju e-usługi są wykorzystywane w poszczególnych gminach, co może być pomocne np. dla samorządów przy rozbudowie swoich serwisów internetowych. Co z kolei, jak można przypuszczać, będzie miało miejsce w przyszłości w związku z rosnącymi oczekiwaniami i potrzebami społecznymi.

Na koniec należy jednak zwrócić uwagę na fakt, że w prezentowanej problematyce ważnym zagadnieniem jest zależność pomiędzy e-usługami świadczonymi przez gminy a poziomem satysfakcji osób korzystających z tych usług. Wzrost liczby e-usług nie musi automatycznie oznaczać większego zadowolenia użytkowników, w szczególności jeśli uwzględni się wiele trudności, obaw i barier, które mogą się tutaj pojawić. Dlatego zagadnieniem tym planują zająć się autorzy w ramach kolejnych badań.

BIBLIOGRAFIA

- Bielecki P., *Rola standaryzacji w systemach informatycznych stosowanych w administracji publicznej*. <http://e-administracja.net/standardy/rola-standaryzacji-w-systemach-informatycznych-stosowanych-w-administracji-publicznej> (dostęp: 20.06.2016 r.).
- Commission of the European Communities, 2002, *eEurope 2005: An Information Society for all*, http://kbn.icm.edu.pl/gsi/eeurope2005_en.pdf (dostęp: 20.06.2016 r.).
- Komisja Europejska, 2014, *EU eGovernment Report 2014 – Country Factsheets E-Government*, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/scoreboard-2014-country-factsheets-e-government> (dostęp: 20.06.2016 r.).
- Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, 2013, *Strategia Sprawne Państwo 2020*, <http://administracja.mac.gov.pl/download/58/16076/strategiaSprawnePanstwo2020ogloszonawMPz2013rpoz136.pdf> (dostęp: 20.06.2016 r.).
- Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, 2014, *Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2014 r.*, http://mac.gov.pl/files/pbs_mac_cyfryzacja_fin_2014_v.pdf (dostęp: 20.07.2016 r.).
- Najwyższa Izba Kontroli, 2015, *Wdrażanie wybranych wymagań dotyczących systemów teleinformatycznych, wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz Krajowych Ram Interoperacyjności na przykładzie niektórych urzędów gmin miejskich i miast na prawach powiatu*, <http://www.nik.gov.pl/kontrola/P/14/004/> (dostęp: 20.06.2016 r.).
- Organizacja Narodów Zjednoczonych, 2014, *UN E-Government Survey 2014. E-Government for the future we want*, Department of Economic and Social Affairs, New York.
- Swianewicz P., Łukomska J., 2015, *Bogactwo samorządów. Ranking dochodów JST 2014*, Pismo samorządu terytorialnego „Wspólnota” nr 13/2015 (dostępne także na <http://www.wspolnota.org.pl/rankingi/>).
- Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie terytorialnym (Dz.U. z 1990 r., nr 16, poz. 95 ze zm.).
- Ustawa z dnia z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 1997 r., nr 133, poz. 883 ze zm.).
- Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2001 r., nr 112, poz. 1198 ze zm.).

- Ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz.U. z 2001 r., nr 130, poz. 1450 ze zm.).
- Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. z 2005 r., nr 64, poz. 565 ze zm.).
- Ustawa z dnia 4 marca 2010 r. o infrastrukturze informacji przestrzennej (Dz.U. z 2010 r., nr 76, poz. 489 ze zm.).
- Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej (Dz.U. z 2007 r., nr 10, poz. 68).
- Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 27 kwietnia 2011 r. w sprawie zakresu i warunków korzystania z elektronicznej platformy usług administracji publicznej (Dz.U. z 2011 r., nr 93, poz. 546).

Streszczenie

Niniejszy artykuł poświęcony jest zagadnieniu e-usług wykorzystywanych w serwisach internetowych wybranych gmin województwa małopolskiego i prezentuje wyniki oraz najważniejsze wnioski z przeprowadzonych badań. Do badań autorzy wybrali 30 gmin z województwa małopolskiego (10 najbogatszych, 10 średniozamożnych, 10 najbiedniejszych) i przeprowadzili analizę zawartości ich serwisów internetowych pod kątem usług elektronicznych świadczonych na rzecz mieszkańców gminy oraz innych zainteresowanych osób i podmiotów. Uzyskane wyniki pozwoliły zarówno na określenie stopnia występowania e-usług o charakterze ogólnopolskim (BIP, ePUAP, geoportal) oraz na zidentyfikowanie pozostałych usług, rzadziej spotykanych w tego typu serwisach internetowych (np. rozmowa przez Skype, zgłaszanie awarii, komunikacja przez chat, formularz kontaktowy, profil w serwisie społecznościowym Facebook). Zgromadzone dane zostały zaprezentowane w postaci tabelarycznej, a następnie przeprowadzona została ich analiza. Analiza zebranych danych pozwoliła na wyciągnięcie ogólnego wniosku dotyczącego rodzaju i poziomu oferowanych przez gminy usług elektronicznych, który mówi, że obowiązkowe, ogólnokrajowe e-usługi (BIP, ePUAP) dostępne są praktycznie we wszystkich gminach, jednak poziom innych, dodatkowych e-usług jest bardzo niski. Wniosek ten potwierdza podobne opinie zawarte w raportach Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji oraz Najwyższej Izby Kontroli. Badania dostarczyły także informacji o tym, jakiego rodzaju e-usługi są wykorzystywane w poszczególnych gminach, co może być pomocne dla samorządów przy rozbudowie swoich serwisów internetowych.

Słowa kluczowe: e-usługi, gmina, e-administracja, technologia informatyczna

E-services in selected gminas of Małopolska voivodeship

Summary

The article discusses the issue of e-services used on the websites of selected gminas of the Małopolska voivodeship and presents the results and key findings of the study. Authors chose 30 gminas in the voivodeship (10 the richest, 10 moderately rich, 10 the poorest) and analyzed the content of their websites for electronic services for local residents and other interested persons. The analysis allowed to determine the degree of prevalence of nationwide e-services (BIP, ePUAP, geoportal) and to identify other services, less common in this type of websites (e.g. a conversation via Skype, reporting failures, communication via chat, contact form, profile in social network Facebook). The

collected data were presented in tabular form and then were analyzed. Analysis of collected data allowed to draw general conclusion about the type and level of electronic services, which says that compulsory nationwide e-services (BIP, ePUAP) are available in all gminas, however, the level of other, additional e-services is very low. This conclusion confirms the similar opinions contained in the reports of the Ministry of Administration and Digitization, and the Supreme Chamber of Control. The study also provided information on what kind of e-services are used in the different gminas – this information can be helpful for local government in the modernization of their websites.

Keywords: e-services, gmina, e-government, information technology

JEL: L86, C88, H83, D73