

dr Beata Kasprzyk

Zakład Metod Ilościowych, Wydział Ekonomii
Uniwersytet Rzeszowski

Aspekty funkcjonowania e-administracji dla jakości życia obywateli

WPROWADZENIE

Technologie informacyjno-komunikacyjne ICT to obecnie niewątpliwy czynnik wspierający integrację społeczną i podnoszący jakość życia. Współczesna ocena poziomu życia związana jest z określeniem licznych wielowymiarowych zmiennych (ilościowych i jakościowych). W tej sferze istotne jest zaspokajanie usług powiązanych bezpośrednio z sektorem technologii ICT jak np. potrzeby:

- społeczne – zaspokajane przez określone instytucje (e-zdrowie, e-bezpieczeństwo, e-edukacja),
- ekonomiczne – zaspokajane dzięki działalności gospodarczej (e-usługi, e-praca, e-handel),
- informacyjne – dotyczące zdobycia wiedzy i komunikacji społecznej, urzędowej (e-administracja, e-gospodarka)¹.

Jakość życia obywateli wyraża się zatem w udogodnieniach dotyczących zaspokojenia potrzeb indywidualnych i zbiorowych w tych obszarach w odniesieniu do stosowanych technologii i usług pochodzących z sektora ICT.

Intensywny rozwój nowych technologii, Internetu i sieci telekomunikacyjnych umożliwił powstanie nowego podejścia w komunikacji obywateli z państwem (urzędem) oraz wprowadzanie w tej płaszczyźnie nowych rozwiązań, modeli i usług poprzez elektroniczną administrację publiczną. Elektroniczna administracja (e-administracja, *e-government*) to wykorzystanie przez jednostki administracyjne sektora publicznego technologii ICT w celu lepszej dostępności oraz wprowadzenia usprawnień w procesie dostarczania usług publicznych². „Informacja publiczna” zostaje nakierowana na określone grupy odbiorców, najczęściej system przepływu strumieni informacji odbywa się w trzech kierunkach: do obywateli (*government to citizens* – G2C), do przedstawicieli świata biznesu (*government*

¹ P. Sienkiewicz (red.), *Bezpieczeństwo obywateli RP jako czynnik jakości życia*, Wyd. AON, Warszawa 2009.

² <http://e-administracja.net/e-administracja/e-administracja-jako-element-spoleczenstwa-informacyjnego>, dostęp 15.12.2009 r.

to business – G2B) i do innych jednostek administracji publicznej (*government to government – G2G*)³.

Jedną z głównych podstaw prawnych e-administracji w Polsce jest projekt „Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2013 r.”, gdzie wyznaczono kierunek dotyczący wzrostu dostępności i efektywności usług administracji publicznej przez wykorzystanie technologii informatycznych⁴. Głównym założeniem projektu jest ograniczenie przez administrację papierowego obiegu dokumentów, a w swoich procesach wewnętrznych posługiwanie się informacją wyłącznie w postaci elektronicznej oraz dostęp obywateli do urzędów przez sieć. Przy takich założeniach misją administracji publicznej ma być świadczenie drogą elektroniczną „wysokiej jakości usług na rzecz obywatela i przedsiębiorcy”.

W ujęciu Unii Europejskiej *e-government* to zintegrowane działanie zmierzające do stworzenia tańszej i skuteczniejszej administracji, co w rezultacie prowadzi do poprawy zarządzania państwem i obniżenia kosztów administracji. Stanowi on element szerszej koncepcji – rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej o wiedzę. Komisja Europejska zamierza podjąć w latach 2011–2015 działania w obszarze administracji elektronicznej realizując dokument *eGovernment Action Plan*, który uzupełni realizację *Agendy Cyfrowej dla Europy* w zakresie wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w usługach publicznych. W tym celu opracowano w Polsce *Plan Działania w obszarze administracji elektronicznej na lata 2011–2015 (2011–2015 eGovernment Action Plan)*⁵.

Aktualnie polski rząd zapowiada wielką cyfrową rewolucję: np. podpięcie urzędów do jednej bazy danych czy załatwianie wszystkich urzędowych spraw przez Internet. Centrum Projektów Informatycznych MSWiA realizuje projekt *pl.ID – polska ID karta*. Planuje się m.in. wydawanie dowodów osobistych z mikroprocesorem, „zaszytym” podpisem elektronicznym. Dzięki temu każdy obywatel, posiadający nowy dowód będzie mógł kontaktować się z urzędami zdalnie, podpisując elektronicznie wszelkie wnioski i podania⁶.

Na początku 2011 r. uruchomiono nową odsłonę portalu www.epuap.gov.pl (Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej), który powinien ułatwiać świadczenie usług publicznych drogą elektroniczną⁷. W ramach ePUAP oraz ePUAP2 udostępniono ponad 60 usług. Platforma ta w założeniu ustawodawcy to system teleinformatyczny, w którym instytucje publiczne udostępniają usługi przez pojedynczy punkt dostępowy w sieci Internet. Z punktu widzenia użytkownika wszystkie interesujące go usługi dostępne w ramach interoperują-

³ A. Szewczyk (red), *Spółeczeństwo informacyjne – problemy rozwoju*, Wyd. Difin, Warszawa 2007, s. 50–53.

⁴ <http://www.mswia.gov.pl/portal/SZS/495/6271/>

⁵ <http://www.mswia.gov.pl>, dostęp 14.02.2011.

⁶ http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/SukcesDziekiFE/Strony/pl_ID_Polska_ID_Karta.aspx

⁷ <http://epuap.gov.pl>, dostęp 15.02.2011.

cych ze sobą elektronicznych usług administracji publicznej powinny być dostępne poprzez zalogowanie się na jednej witrynie internetowej⁸.

Prognozowane korzyści platformy dla obywateli to:

- możliwość korzystania z usług urzędu: w dogodny dla obywatela sposób drogą elektroniczną – potwierdzenie tożsamości obywatela za pomocą podpisu elektronicznego, dzięki uwierzytelnieniu i autoryzacji obywatela bez konieczności osobistego kontaktu z urzędnikiem;
- skrócenie czasu poświęcanego na załatwienie spraw urzędowych;
- ograniczenie liczby dodatkowych dokumentów koniecznych przy realizacji sprawy urzędowej (zaświadczenia, odpisy) dzięki przekazywaniu określonych danych z rejestrów państwowych bezpośrednio pomiędzy zainteresowanymi urzędami.

Portal ePUAP wspiera interoperacyjność administracji oraz zmniejsza globalne koszty związane z wymianą dokumentów pomiędzy obywatelami a urzędami oraz pomiędzy samymi urzędami.

Celem niniejszej pracy jest wskazanie aspektów związanych z wykorzystaniem e-administracji w Polsce. Szczegółowo przedstawiono w ujęciu teoretycznym zalety oraz wady tej formy komunikacji z punktu widzenia obywateli, firm i administracji publicznej. Formę uzupełnienia powyższej analizy stanowi diagnoza stanu wykorzystania e-usług administracji publicznej (G2C) w skali mikroekonomicznej (region woj. podkarpackiego). Kolejny cel badań stanowiła analiza zjawiska na podstawie badań empirycznych w Polsce (GUS) oraz własnych danych empirycznych dotyczących korzystania z usług e-administracji. Badaniem objęto losowo wybraną próbę mieszkańców Podkarpacia (technika wywiadu bezpośredniego), uzyskując ostateczną próbę 200 respondentów. Pytania zasadnicze wywiadu odnosiły się do aktywności i celów korzystania z usług publicznych za pomocą dostępu on-line. W wyniku analizy uzyskano rozkład odpowiedzi ze względu na cechy społeczno-ekonomiczne ludności korzystającej z e-usług z administracją publiczną.

KORZYŚCI I OBAWY PŁYNĄCE Z FUNKCJONOWANIA E-ADMINISTRACJI

Rewolucja cyfrowa i zmiany zachodzące w społeczeństwie spowodowały, że usługi administracji elektronicznej zaczynają odgrywać coraz istotniejszą rolę, zarówno dla państwa, jak i obywateli. Obecnie Internet stanowi jedno z głównych narzędzi pracy i dostępu do informacji, zatem powinien w pełni służyć również załatwieniu spraw urzędowo-administracyjnych. Z drugiej strony wraz z upowszechnieniem edukacji społeczeństwo staje się coraz bardziej wykształcone oraz domaga się poprawy jakości świadczonych usług publicznych i zmiany tradycyjnych biurokratycznych struktur. Efektywne i sukcesywne wdrożenie systemu obiegu informacji i dokumentów w jednostce administracyjnej, a tym samym

⁸ <http://cpi.mswia.gov.pl/portal/cpi/>, dostęp 14.02.2011.

przeniesienie usług publicznych na płaszczyznę elektroniczną powoduje więc zwiększenie zadowolenia obywateli z obsługi.

Zasadniczo korzystanie z wszelkiego rodzaju e-usług jest podyktowane kilkoma uniwersalnymi motywami, takimi jak: oszczędność czasu, bogaty zakres możliwości i różnorodna oferta usług, wygoda, przełamywanie barier geograficznych i czasowych, oszczędności finansowe⁹. W wielu krajach Unii Europejskiej wprowadzenie serwisów obsługi obywatela i podmiotów prawnych w sprawach administracji publicznej – np. opłat podatkowych, celnych, niezbędnych informacji dla prowadzenia działalności gospodarczej przyniosło oszczędności w administracji publicznej oraz wyraźną poprawę jakości obsługi obywatela i podmiotów.

Wybrane przykładowe e-usługi, które powinny być realizowane z wykorzystaniem drogi elektronicznej skierowane do osób fizycznych (G2C) to np.: proces zmiany zameldowania, obsługi paszportów i dowodów osobistych, dostępność informacji z USC, składanie deklaracji PIT, obsługa systemu rejestracji działalności gospodarczej, proces dostępu do danych przestrzennych, obsługa pośrednictwa pracy, rejestracji bezrobotnych i poszukujących pracy, wgląd do ksiąg wieczystych, wydawanie pozwoleń budowlanych, rejestracja i obsługa w ochronie zdrowia. W przypadku G2B są to usługi, np. rozliczanie podatku dochodowego od osób prawnych, podatku VAT, obsługi zamówień publicznych czy przekazywania danych do GUS i inne¹⁰.

Dodatkowo systemy informatyczne administracji publicznej powinna cechować spójność umożliwiająca obsługę procedur związanych z udziałem różnych urzędów. Istotnym elementem wpływającym na pozytywną ocenę ze strony użytkowników jest także ograniczenie liczby przypadków wielokrotnego wprowadzania tych samych danych. W efekcie uzyskać można między innymi skrócenie czasu załatwiania poszczególnych spraw oraz możliwość wykorzystania informacji „importowanych” z dostarczanych dokumentów elektronicznych. Oznacza to, że nie wystarczy wyłącznie udostępnienie dokumentów do pobrania (ściągnięcie przez Internet z witryny urzędu formularza, a potem wydrukowanie go i dalej ‘chodzenie z nim’ po urzędach). Chodzi o to, aby obywatel mógł dowolną sprawę urzędową całościowo i szybko załatwić przez sieć.

Wielorakie korzyści, jakie mogą wynikać dla obywateli i firm w kontaktach z e-administracją obejmują:

- dostępność w jednym miejscu (Internecie); możliwość załatwienia oraz sprawdzenia stanu sprawy w dowolnym miejscu i czasie;
- oszczędność czasu i szybkość załatwienia sprawy;
- umożliwienie osobom niepełnosprawnym załatwienia spraw w urzędzie bez potrzeby wychodzenia z domu;
- nieograniczone godziny urzędowania;

⁹ A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, A. Wódkowski, *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Wyd. Difin, Warszawa 2009, s. 138.

¹⁰ M. Ganczar, *Informatyzacja Administracji Publicznej, nowa jakość usług publicznych dla obywateli i przedsiębiorców*, Wyd. CeDeWu Sp. z o.o., Warszawa 2009, s. 53–55.

- korzystanie z jednej bazy dokumentów niezbędnych do korzystania z usług administracji publicznej, ograniczenie konieczności powiadamiania wszystkich urzędów o zmianie danych osobowych;
- oszczędności materiałowe w firmie¹¹.
Do korzyści, jakie ma urząd administracji publicznej można zaliczyć:
 - usprawnienie i upowszechnienie elektronicznej drogi dostępu do usług administracji publicznej, poprawa wizerunku urzędu, idea „urzędu bardziej przyjaznego obywatelowi”, poszerzenie katalogu usług publicznych dostępnych drogą elektroniczną;
 - możliwość korzystania z infrastruktury umożliwiającej wymianę danych pomiędzy urzędami administracji publicznej;
 - standaryzacja wymiany danych, ograniczenie duplikowania czynności;
 - zmniejszenie kosztów funkcjonowania administracji (przesyłanie papierowych dokumentów opatrzonych jak do tej pory tradycyjnymi stemplami i podpisami można zastąpić obiegiem elektronicznym);
 - bezpieczne komunikowanie się z oddziałami jednostek administracji, pracownikami znajdującymi się poza urzędem (pracujący w terenie za pomocą mobilnych technologii mogą w dowolnej chwili połączyć się z systemem informatycznym urzędu);
 - możliwość archiwizowania dokumentów w postaci elektronicznej, szybkość i łatwość odnalezienia dokumentów archiwalnych;
 - zaoszczędzenie czasu potrzebnego do obsługi petenta;
 - ograniczenie ryzyka zaistniałych pomyłek związanych z wysyłaniem, adresowaniem, fizyczną podróżą dokumentu do adresata.

Istnieją jednak bariery, które ograniczają popularyzację usług elektronicznych w kontaktach z administracją publiczną. Do głównych przeszkód zalicza się brak odpowiednich regulacji organizacyjnych. Niewątpliwie ograniczeniem jest również brak infrastruktury (dotyczy np. osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym) oraz przygotowania obywateli do przejścia na e-administrację (brak edukacji w zakresie umiejętności stosowania technologii informatycznych). Nie można zapomnieć o barierze psychologicznej; w społeczeństwie panuje przekonanie, że Internet nie jest bezpiecznym miejscem do komunikacji. Nie bez znaczenia jest również niechęć pracowników urzędu do zmian technologicznych, przyzwyczajenie do istniejących procedur i papierowego obiegu dokumentów.

Niewątpliwie idea e-administracji jest niezbędnym wyznacznikiem skutecznych struktur państwowych, zapewniających obywatelom i firmom możliwość działania we współczesnych realiach cywilizacyjnych. Powszechność wykorzystania usług publicznych on-line uzależniona jest w dużym stopniu od poinformowania zainteresowanych podmiotów o ich istnieniu i o korzyściach, jakie się wiążą z ich stosowaniem. Brak wiedzy na ten temat nie przyczyni się do wzrostu zapotrzebowania na elektroniczne usługi publiczne, wręcz przeciwnie, to co nowe i nieznane nie wzbudza zaufania¹².

¹¹ <http://cpi.mswia.gov.pl/portal/cpi/46/193/ePUAP2.html>, dostęp 11.04.2010.

¹² M. Ganczar, *Informatyzacja Administracji Publicznej; nowa jakość usług publicznych dla obywateli i przedsiębiorców*, Wyd. CeDeWu Sp. z o.o., Warszawa 2009, s. 40.

Analizując zalety i wady należy przyjąć, że rozwój e-administracji jest niezaprzeczalnie korzystny, wręcz konieczny dla obywateli i przedsiębiorców, ale przede wszystkim dla administracji publicznej. Wykorzystanie technologii ICT w urzędach pozwala na oszczędności czasu oraz zmniejszenie nakładów finansowych i obciążeń urzędników z jednej strony, stanowi także niepodważalne korzyści dla obywateli i gospodarki biznesowej¹³.

WŁASNE BADANIA EMPIRYCZNE

Zasięg rozpowszechnienia technik teleinformatycznych oraz ich wpływu na jakość życia nie budzi wątpliwości. Obecnie problematyka wykorzystania ICT w gospodarstwach domowych i przedsiębiorstwach w całej UE koncentruje się głównie na kwestiach dostępu oraz sposobach i celach korzystania z Internetu. Wyniki badań statystycznych w Polsce z lat 2006–2010 wskazują na to, że liczba osób korzystających z komputera wyniosła 19,8 mln w 2010 r. Wśród tych osób odnotowano 16,7 mln regularnych użytkowników komputera. Procesy powszechności Internetu oraz coraz bardziej elastycznego infrastrukturalnie dostępu do sieci mają swoje odzwierciedlenie w ciągle rosnącej liczbie gospodarstw posiadających łącze internetowe w domu. W Polsce w 2010 r. około 64% gospodarstw domowych posiadało dostęp do Internetu w domu. Szacuje się, że w roku 2010 55% mieszkańców Polski w wieku 16–74 lata regularnie (co najmniej raz w tygodniu) korzystało z Internetu¹⁴. Jak zatem wskazują dane statystyczne istnieje poważny „potencjał odbiorców” także systemów e-administracji.

Rozliczanie podatków, wyrabianie prawa jazdy, dowodu rejestracyjnego pojazdu, dowodu osobistego, paszportu i innych dokumentów osobowych to najpopularniejsze sprawy urzędowe, do załatwiania których wykorzystujemy Internet w Polsce – wynika z badania internetowego „E-administracja w oczach internautów”¹⁵. Spośród badanych frakcja 90% poszukiwała informacji na stronach internetowych urzędów (w ciągu ostatnich 12 miesięcy, 70% w ostatnim miesiącu). Najczęściej internauci szukali informacji na temat podatków, pracy i spraw osobowych typu: dowody osobiste, paszporty, meldunek, akty stanu cywilnego itp. Stosunkowo duża grupa badanych (23%) słyszała także o Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej. Z e-usług administracji publicznej korzystało 25% badanych respondentów, przede wszystkim w kwestii podatków oraz wyrabiania różnych dokumentów. Ponad połowa internautów uważa, że i tak będzie musiała osobiście pojawić się w urzędzie, aby zakończyć sprawę, gdyż usługi e-administracji nie są

¹³ A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, A. Wódkowski, *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Wyd. Difin, Warszawa 2009, s. 47–48.

¹⁴ *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006–2010*, Informacje i opracowania statystyczne, GUS, Urząd Statystyczny w Szczecinie, Warszawa 2010.

¹⁵ Badania metodą wywiadów on-line przeprowadzone w maju 2010 r. przez spółkę Polskie Badania Internetu na zlecenie MSWiA (próbna n=3121 aktywnych internatów).

jeszcze zbyt zaawansowane w Polsce i rzadko w całości są świadczone elektronicznie. Co trzecia osoba badana twierdziła, że przeszkodą w korzystaniu z tych usług jest niedostateczna informacja o sposobie załatwienia sprawy, a 44% miało obawy, czy drogą elektroniczną sprawa zostanie właściwie załatwiona.

Pewną formą uzupełnienia powyższych wniosków wydaje się diagnoza stanu wykorzystania e-usług administracji publicznej (kierunek *government to citizens* – G2C) w skali mikroekonomicznej. W tym celu w 2010 r. (kwiecień) zostało przeprowadzone własne badanie ankietowe, mające na celu ocenę potrzeb obywateli woj. podkarpackiego w zakresie potrzeb i wykorzystywania e-usług oferowanych przez sektor administracji publicznej. Badaniem objęto losowo wybraną próbę mieszkańców Podkarpacia (technika wywiadu bezpośredniego) uzyskując ostateczną próbę 200 respondentów. Pytania zasadnicze wywiadu odnosiły się do aktywności i celów korzystania z usług publicznych za pomocą dostępu on-line.

Jak wynika z badań empirycznych respondenci udzielając odpowiedzi na pytanie, czy posiadają w swoim gospodarstwie domowym komputer z dostępem do Internetu w 88% udzielili odpowiedzi twierdzącej. Jedynie grupa 12% badanych osób nie posiadała komputera z dostępem do Internetu. Spośród wielu różnych celów wykorzystania Internetu wymieniano m.in. ‘porozumiewanie się i załatwianie spraw urzędowych’ (por. tab. 1).

Tabela 1. Porozumiewanie się i załatwianie spraw urzędowych według przekrojów (cech ankietowanych)

Ze względu na płeć			
kobieta			mężczyzna
13%			20%
Ze względu na miejsce zamieszkania			
miasto			wieś
24%			9%
Ze względu na wykształcenie			
zasadnicze	średnie	wyższe	
1%	8%	27%	
Ze względu na wiek (w latach)			
< 21	20–31	31–45	>45
8%	11%	23%	19%
Ze względu na dochód na osobę (w zł)			
<500	500–1000	1000–2000	>2000
2%	13%	28%	36%

Źródło: opracowanie na podstawie własnych badań ankietowych.

Jak wynika z danych empirycznych na Podkarpaciu zdecydowanie częściej chęć kontaktów z e-administracją wykazują mężczyźni, mieszkańcy miast, osoby z wykształceniem wyższym, raczej młode i zdecydowanie z wyższymi dochodami.

Niezbyt liczna frakcja osób korzystających z usług administracji publicznej w badanej próbie odpowiada również proporcjom w tym zakresie w skali ogólnopolskiej (wg badań GUS w 2009 r.). Korzystanie z usług administracji publicznej

w Polsce deklaruje bowiem 18,45% osób, w tym w regionie wschodnim tylko 13,7%¹⁶. Brak tej formy komunikacji z administracją dotyczy głównie osób z niskim poziomem wykształcenia, niskimi dochodami, zamieszkującymi na wsi. Ogólne wnioski dotyczące przekrojów według cech społeczno-ekonomicznych również są zbieżne. Należy zatem zauważyć, że spośród różnych możliwości i funkcjonalności Internetu ten rodzaj usług nie jest zbyt chętnie i licznie wykorzystywany, stąd należałoby szukać przyczyn istniejącego stanu rzeczy.

Kolejne analizy związane są z badaną próbą i dotyczą dokładnych charakterystyk społeczno-ekonomicznych korzystających z kanału internetowej komunikacji z administracją publiczną. Odpowiedzi na pytanie dotyczące rodzaju usług oferowanych przez urzędy administracji publicznej, z jakich najczęściej korzystają respondenci były następujące: 73% ankietowanych określiło, że pozyskuje wyłącznie informacje, 50% pobiera różne wzory formularza, a tylko 9% odsyła wypełnione druki drogą elektroniczną. Dokładne rozkłady odpowiedzi według kolejnych struktur społecznych badanej próby przedstawiają tabele 2, 3, 4.

Tabela 1. Wykorzystywane e-usługi w kontaktach z administracją publiczną według wieku (odpowiedzi twierdzące)

Wykorzystywane e-usługi w kontaktach z administracją publiczną	wiek			
	<20	20–30	31–45	>45
uzyskiwanie informacji	54%	75%	82%	56%
pobieranie formularzy	38%	49%	60%	39%
odsyłanie wypełnionych formularzy	0%	8%	13%	6%

Źródło: opracowanie na podstawie własnych badań ankietowych.

Biorąc pod uwagę kategorię wiekową osoby z grupy 31–45 lat są najbardziej aktywne, pozyskują informacje drogą elektroniczną (82%), pobierają formularze (60%) oraz odsyłają już wypełnione (13%). Analizując poziom wykształcenia respondentów z e-usług w kontaktach z administracją publiczną korzystają osoby posiadające wykształcenie wyższe: 80% tej grupy pozyskuje informacje, 56% pobiera wzory formularzy, 11% odsyła wypełnione formularze (por. tab. 3).

Tabela 3. Wykorzystywane e-usługi w kontaktach z administracją publiczną według poziomu wykształcenia (odpowiedzi twierdzące)

Wykorzystywane e-usługi w kontaktach z administracją publiczną	wykształcenie		
	zasadnicze	średnie	wyższe
uzyskiwanie informacji	75%	66%	80%
pobieranie formularzy	0%	48%	56%
odsyłanie wypełnionych formularzy	0%	5%	11%

Źródło: opracowanie na podstawie własnych badań ankietowych.

¹⁶ *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2009 r.*, GUS, Warszawa 2010.

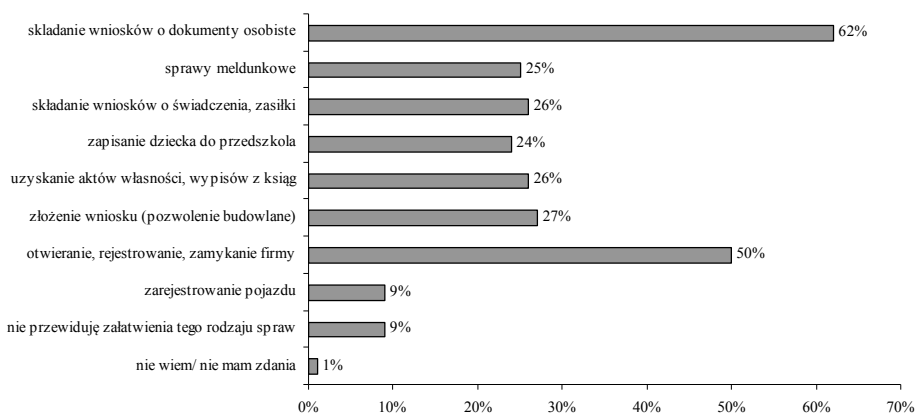
Tabela 4. Wykorzystywane e-usługi w kontaktach z administracją publiczną według poziomu miesięcznego dochodu (odpowiedzi twierdzące)

Wykorzystywane e-usługi w kontaktach z administracją publiczną	dochód [zł/osobę]			
	<500	500–1000	1000–2000	>2000
uzyskiwanie informacji	63%	78%	73%	73%
pobieranie formularzy	35%	55%	53%	64%
odsyłanie wypełnionych formularzy	2%	9%	10%	27%

Źródło: opracowanie na podstawie własnych badań ankietowych.

Osoby lepiej sytuowane dochodowo o wiele częściej korzystają z e-usług w kontaktach z administracją publiczną. Mieszkańcy z dochodem poniżej 500 zł rzadko wykorzystują możliwości e-usług. Jak wynika z przeprowadzonych badań, w kontaktach z administracją publiczną za pośrednictwem Internetu 80% ankietowanych mężczyzn i 68% kobiet pozyskuje informacje. Do kontaktów i uzyskiwania informacji od administracji publicznej bardziej skłonni są mieszkańcy miast (80%), niż mieszkańcy wsi (66%). Również osoby zamieszkujące miasta o wiele częściej pobierają (57%) i odsyłają (15%) formularze.

Na szczegółowe pytanie dotyczące zakresu usług, z jakich w przyszłości respondenci byliby gotowi korzystać w sposób elektroniczny w kontaktach z administracją publiczną uzyskano odpowiedzi: 62% osób ankietowanych chciałoby składać wnioski np. o wydanie dokumentów osobistych, 50% otwierać, rejestrować i zamykać firmę, 27% składać wniosek o pozwolenie budowlane, 25% załatwiać sprawy meldunkowe a 9% ankietowanych rejestrować samochody (wykres 1).

**Wykres 1. Rodzaje spraw urzędowych, które respondenci chcieliby załatwiać z wykorzystaniem Internetu**

Źródło: opracowanie na podstawie własnych badań ankietowych.

Przeprowadzona analiza wskazuje na niewykorzystany potencjał odbiorców usług. Wydaje się, że zdecydowanie najważniejszym i koniecznym jest systematyczny rozwój wiedzy obywateli na temat usług elektronicznych, wzrost świadomości korzystania z możliwości, jakie niesie ze sobą wykorzystywanie nowych możliwości usług elektronicznych w administracji. Z drugiej strony należy odpowiednio dopasować ofertę usług do zapotrzebowania na nie. Procesy te wpływają na polepszenie jakości życia obywateli na linii petent-urząd z jednej strony i przynoszą wielowymiarowe korzyści dla administracji z drugiej strony.

PODSUMOWANIE

Elektroniczna administracja zmierza w kierunku administracji opartej na wiedzy w tym sensie, że technologia staje się dostępna i wszechobecna, a administracja powinna świadczyć inteligentne e-usługi. Oznacza to administrację dostępną zawsze i wszędzie, gdzie użytkownik może dopasować usługę do swoich potrzeb. Wprowadzenie takich rozwiązań, które pozwalają administracji funkcjonować na płaszczyźnie szerokiego wykorzystania Internetu sprawi, że zostaną wzmocnione relacje pomiędzy obywatelem a urzędem oraz zostanie usprawniona komunikacja i obieg informacji, co oznacza obustronne korzyści.

Jak wynika z badań ankietowych praktycznie wykorzystującymi możliwości e-administracji są obywatele (internauci) w większości wykształceni, dobrze sytuowani materialnie, zamieszkujący miasta. Aktualnie frakcja osób wykorzystujących ten kanał informacyjny jest niezbyt zadowolająca, co świadczyć może o konieczności zwiększenia dostępu obywateli do e-usług (forma organizacyjna, techniczna, prawna) z jednej strony oraz poszerzania wiedzy i zainteresowania się tego typu usługami z drugiej strony. Zatem istotna jest bieżąca jakościowa analiza potrzeb w zakresie usług publicznych oraz monitoring satysfakcji użytkowników usług e-administracji. Procesy te wydają się nieodzowne, prowadzą bowiem do wielu korzystnych rozwiązań m.in. oszczędności finansowych, przełamywania barier geograficznych, znacznej oszczędności czasu, jak i przekładają się na nowe spojrzenie na zasady funkcjonowania sektora publicznego, co niewątpliwie oznacza poprawę jakości życia w relacji „obywatel – urząd”.

LITERATURA

- Dąbrowska A., M. Janoś-Kresło, A. Wódkowski, *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Wyd. Difin, Warszawa 2009.
- Ganczar M., *Informatyzacja Administracji Publicznej; nowa jakość usług publicznych dla obywateli i przedsiębiorców*, Wyd. CeDeWu Sp. z o.o., Warszawa 2009.

<http://cpi.mswia.gov.pl/portal/cpi>

<http://cpi.mswia.gov.pl/portal/cpi/46/193/ePUAP2.html>

<http://e-administracja.net/e-administracja/e-administracja-jako-element-spoleczenstwa-informacyjnego>

<http://epuap.gov.pl>

<http://www.egospodarka.pl/29982,E-administracja-glowne-przeszkody-w-rozwoju,2,20,2.html>

<http://www.mswia.gov.pl>

Sienkiewicz P. (red), *Bezpieczeństwo obywateli RP jako czynnik jakości życia*, Wyd. AON, Warszawa 2009.

Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006–2010, Informacje i opracowania statystyczne, GUS, Urząd Statystyczny w Szczecinie, Warszawa 2010.

Szewczyk A. (red), *Spółeczeństwo informacyjne – problemy rozwoju*, Wyd. Difin, Warszawa 2007.

Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2009 r., GUS, Warszawa 2010.

Streszczenie

W artykule omówiono wpływ rozwoju nowych technologii w komunikacji obywateli z urzędem poprzez kanał tzw. elektronicznej administracji publicznej. Przedstawiono korzyści i obawy płynące z rozwiązań e-administracji w Polsce. Przeprowadzono także analizę wyników badań empirycznych w Polsce i własnych badań ankietowych (w woj. podkarpackim) dotyczących aspektów wykorzystania e-usług w kontaktach obywateli z administracją publiczną.

The aspects of the functioning e-administration for quality of live of citizens

Summary

In the work an attempt has been made to determine the meaning and impact of information technologies and used ICT tools on the communication between citizen and administration (government to citizens – G2C).

There have been made the characteristics of the e-administration which determined by the expansion of modern ICT, as well as by the change of lifestyle of citizens. The growth prospects and analysis of result of empirical research of the e-government in Poland and in the Podkarpackie have been outlined.