



Raport końcowy

Praca badawcza

Pozyskanie wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020

Praca powstała w ramach projektu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020



Warszawa 2018

Centrum Badań i Edukacji Statystycznej GUS

Jachranka 81 k/Warszawy, 05-140 Serock
tel. 22 768 14 84
jachranka@stat.gov.pl
cbies.stat.gov.pl



Jednostka opracowująca raport:

Centrum Badań i Edukacji Statystycznej GUS

Kierownik projektu:

Magdalena Wegner

Zespół badawczy:

Grzegorz Galant, Mateusz Gumiński, Michał Huet, Marzena Jacykowska, Renata Kowalska, Mariola Kwiatkowska, Ewelina Niewiadomska, Magdalena Orczykowska, Maria Pauter, Iwona Szpak, Anna Wziętek-Kubiak

Prace redakcyjne:

Karolina Chmura

Skład i opracowanie graficzne:

Maciej Rożek

Raport dostępny na <http://stat.gov.pl>

Przy publikowaniu danych GUS prosimy o podanie źródła



Przedmowa

Wykorzystanie nowoczesnej technologii informacyjno-komunikacyjnej (ICT) stanowi jeden z kluczowych czynników rozwoju. Jest źródłem obniżenia kosztów, poprawy jakości i efektywności działania jednostek sektora prywatnego i publicznego.

Budowanie cyfrowej tożsamości przyspiesza procedury administracyjne, zwiększa dostęp do usług administracji publicznej i usług komercyjnych, a także poprawia stan dobrobytu społecznego. Stąd rozwijanie e-administracji jest ważnym elementem prac m.in. agend Unii Europejskiej oraz strategii rozwoju krajów, w tym Polski.

Celem niniejszej pracy było pozyskanie danych dla lat 2016-2017, dotyczących cyfryzacji jednostek administracji publicznej oraz rodzajów i zakresu usług elektronicznych świadczonych przez te jednostki. Dodatkowym celem badania było rozszerzenie zakresu podmiotowego zrealizowanej wcześniej pracy badawczej, przeprowadzonej w 2015 r. pt. *Pozyskanie wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2007-2013 oraz programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020*, poprzez objęcie badaniem również jednostek administracji rządowej oraz urzędów centralnych.

Zawarte w niniejszym raporcie końcowym wyniki badania pozwoliły na ocenę poziomu wyposażenia jednostek administracji publicznej w nowoczesne technologie i rodzajów e-usług świadczonych przez te jednostki.

Oddając w Państwa ręce niniejszy raport będziemy wdzięczni za wszelkie sugestie dotyczące jego zawartości oraz zakresu prowadzonych badań statystycznych. Państwa spostrzeżenia stanowiąc będą dla nas niezwykle cenne źródło informacji.



Preface

The use of modern information and communication technology (ICT) is one of the most important development factors. It is a source of cost reduction, improvement of the quality and effectiveness of private and public sector units.

Building of digital identity speeds up administrative procedures, increases access to public administration services and commercial services, as well as improves the state of social well-being. Therefore, the development of e-administration is an important part of the work in public sector, e.g. in European Union agencies and strategies of countries development, including Poland.

The aim of this work was to obtain data for 2016-2017 regarding the digitization of public administration units, as well as the types and scope of electronic services provided by these units. An additional goal of the study was to expand a subject scope of the previous research work, carried out in 2015 *“Collecting of e-government indicators in order to support the system of monitoring cohesion policy in financial perspective 2007-2013 as well as programming and monitoring cohesion policy in financial perspective 2014-2020”*, by taking into account the government administration units and central offices.

The results of the study included in this final report allowed to assess the level of equipment with modern technologies in public administration units and types of e-services provided by these units.

Handing over the following report, we will be grateful for any suggestions regarding its content and the scope of statistical surveys. Your remarks will be a valuable source of information for us.



Spis treści

Contents

Przedmowa.....	3/4
<i>Foreword</i>	
Objaśnienia skrótów.....	7
<i>Abbreviations</i>	
Wstęp.....	8/9
<i>Introduction</i>	
Synteza.....	10/12
<i>Executive summary</i>	
1. Wyniki badania.....	14
<i>Survey results</i>	
1.1. Dostęp do Internetu w jednostkach administracji publicznej.....	14
<i>Access to the Internet in public administration units</i>	
1.2. Prędkość połączenia internetowego w jednostkach administracji publicznej.....	17
<i>Speed of Internet connection in public administration units</i>	
1.3. Wyposażenie pracowników jednostek administracji publicznej w urządzenia mobilne	20
<i>Providing mobile devices to public administration employees.</i>	
1.4. Trudności/bariery, które ograniczały lub uniemożliwiały korzystanie z mobilnego dostępu do Internetu w celach służbowych w jednostkach administracji publicznej	21
<i>Difficulties/barriers, which limit or prevent of use of mobile Internet access for duty purposes in public administration units</i>	
1.5. Dostęp zdalny do zasobów jednostek administracji publicznej	24
<i>Remote access to public administration resources</i>	
1.6. Wykorzystanie intranetu w jednostkach administracji publicznej.....	25
<i>Internet usage in public administration units</i>	
1.7. Wdrożenie systemu ISO 9000 w jednostkach administracji publicznej.....	27
<i>Implementation of ISO 9000 system in public administration units</i>	
1.8. Obsługa Informatyczna w jednostkach administracji publicznej.....	28
<i>IT services in public administration units</i>	
1.9. Szkolenia dla pracowników w jednostkach administracji publicznej.....	30
<i>ICT trainings for public administration employees</i>	
1.10. Wykorzystanie systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentami w jednostkach administracji publicznej.....	32
<i>Usage of Electronic Document Management System in public administration units</i>	
1.11. Wykorzystanie map numerycznych w jednostkach administracji publicznej	36
<i>Usage of numerical maps in public administration units</i>	
1.12. Jednostki administracji publicznej, które posiadały politykę lub strategię udostępniania otwartych danych publicznych (Open Data)	39
<i>Public administration units having Open Data policy or strategy</i>	



1.13.	Oprogramowanie do zarządzania zasobami jednostki (ERP) w jednostkach administracji publicznej	40
	<i>Enterprise Resource Planning software (ERP) in public administration units</i>	
1.14.	Business Intelligence w jednostkach administracji publicznej	41
	<i>Business Intelligence in public administration units</i>	
1.15.	Jednostki administracji publicznej, które mierzyły bezpośrednie wewnętrzne korzyści finansowe z realizowanych inwestycji w ICT.....	42
	<i>Public administration units which measured direct internal financial benefits from ICT investments</i>	
1.16	Jednostki administracji publicznej, które udostępniały aplikacje możliwe do pobrania na urządzenia mobilne.....	44
	<i>Public administration units which provided apps downloadable for mobile devices</i>	
1.17.	Strony internetowe jednostek administracji publicznej	45
	<i>Websites of public administration units</i>	
1.18.	Usługi elektroniczne świadczone przez jednostki administracji publicznej	49
	<i>E-services provided by public administration units</i>	
1.19.	Elektroniczna skrzynka podawcza w jednostkach administracji publicznej	52
	<i>Electronic inbox in public administration units</i>	
1.20.	Udostępnianie danych przestrzennych obywatelom drogą elektroniczną przez jednostki administracji publicznej.....	54
	<i>Providing spatial data to citizens electronically by public administration units</i>	
1.21.	Elektroniczne składanie wniosków dotyczących programu „Rodzina 500+” do jednostek administracji publicznej.....	57
	<i>Submitting application of "Family 500+" program electronically</i>	
1.22.	Wymóg uwierzytelniania w elektronicznych usługach publicznych udostępnianych przez jednostki administracji publicznej.....	58
	<i>Authentication requirement in e-services provided by public administration units</i>	
2.	Metodologia badania	60
	<i>Survey methodology</i>	
2.1.	Dobór podmiotów do badania	61
	<i>Selection of units to the survey</i>	
2.2.	Sposób prezentowania wyników badania	63
	<i>Method of presentation results</i>	
2.3.	Narzędzie badawcze.....	63
	<i>Research tool</i>	
2.4.	Definicje stosowanych pojęć	64
	<i>Definitions of terms used</i>	
3.	Ocena spełnienia kryteriów jakości danych	65
	<i>Evaluation of data quality criteria</i>	
3.1.	Raport kompletności	67
	<i>Response rate report</i>	
3.2.	Raport jakości	67
	<i>Quality report</i>	
	Bibliografia.....	68
	<i>Bibliography</i>	
	Spis załączników	69
	<i>List of annexes</i>	



Objaśnienia skrótów

Abbreviations

Skrót <i>Abbreviation</i>	Znaczenie <i>Meaning</i>
p. proc. <i>pp</i>	punkt procentowy <i>percentage point</i>
ePUAP	Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej <i>Electronic Platform of Public Administration Services</i>
EZD	System Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją <i>Electronic Document Management System</i>
JST	Jednostki Samorządu Terytorialnego <i>Local Government Units</i>
NUTS	Klasyfikacja Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych <i>Nomenclature of Territorial Units for Statistics</i>
OECD	Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju <i>Organization for Economic Cooperation and Development</i>
SIB	System Informatyczny Badania <i>Information Technology Survey System</i>
WCAG	(ang. <i>Web Content Accessibility Guidelines</i>) wytyczne dotyczące dostępności stron internetowych <i>Web Content Accessibility Guidelines</i>

Wstęp

Niniejszy dokument jest raportem końcowym stanowiącym podsumowanie pracy badawczej pt. *Pozyskanie wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020 realizowanej w ramach projektu Wsparcie systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020 oraz programowania i monitorowania polityki spójności po 2020* współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020.

Nowy model zarządzania rozwojem kraju oparty jest na realizacji dziewięciu zintegrowanych strategii rozwoju. Jedną z nich jest strategia *Sprawne Państwo 2020* zmierzająca do zwiększenia skuteczności i efektywności państwa otwartego na współpracę z obywatelami.

Warunkiem i elementem efektywnej realizacji wspomnianej strategii jest monitorowanie jej efektów. W procesie tym, obok innych instytucji rządowych bierze udział Główny Urząd Statystyczny¹ (GUS).

Badanie pt. *Pozyskanie wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020* jest uwzględnionym, a więc także zaprojektowanym w strategiach rozwoju Polski elementem „wprowadzenia powszechnego systemu monitorowania wykonywania usług publicznych oraz doskonalenia jakości świadczonych usług”².

W szczególności dotyczy to:

- strategii *Sprawne Państwo 2020*, w tym jej części: Oś priorytetowa II. E-administracja i otwarty rząd, która zawiera trzy szczegółowe cele: wysoką dostępność i jakość e-usług publicznych, cyfryzację procesów back-office w administracji rządowej oraz cyfrową dostępność i użyteczność informacji sektora publicznego,
- *Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020*, zwłaszcza jego trzech podstawowych założeń: „szerokiego dostępu do szybkiego Internetu”, „efektywnych i przyjaznych użytkownikom e-usług publicznych”, „stałe rosnącego poziomu kompetencji cyfrowych społeczeństwa”³.

Niniejsze badanie będące elementem monitorowania wspomnianych strategii, bezpośrednio nawiązuje do oceny stanu realizacji ich celów. W szczególności dotyczy stanu i zmian w zakresie dostępności do e-usług publicznych: ich rodzajów, zakresu i jakości, stanu cyfryzacji procesów jednostek administracyjnych oraz barier po stronie jednostek administracji publicznej w realizacji wspomnianych celów.

Informacje zawarte w raporcie obejmują lata 2016-2017.

W raporcie zaprezentowano cel i zakres badania, przeprowadzoną analizę i podsumowanie jego wyników. Raport zawiera szczegółowy opis metodologii badania oraz definicje stosowanych pojęć.

Źródłem danych analizowanych w raporcie było badanie przeprowadzone przy wykorzystaniu formularza pt. *Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej w latach 2016 i 2017*.

W badaniu skoncentrowano się na realizacji dwóch zadań. Pierwszym było uczestniczenie w pracach nad przygotowaniem metod, w tym wskaźników oceny wyposażenia i stosowania ICT w jednostkach administracji publicznej oraz dostępności i korzystania z usług e-administracji. Drugim – zbieranie informacji i przygotowanie danych w postaci zbioru tablic wynikowych oraz prezentacja wyników badania.

¹ Przykładowo Główny Urząd Statystyczny obok Jednostek Samorządu Terytorialnego, Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Rozwoju jest organem współpracującym przy realizacji strategii *Sprawne Państwo 2020*.

² Strategia *Sprawne Państwo 2020*, Kierunek Interwencji 5.5, („Standaryzacja i zarządzanie usługami publicznymi ze szczególnym uwzględnieniem technologii cyfrowych”, zadanie 1) – <http://administracja.mswia.gov.pl/download/58/19288/KatalogzadanSSP-aktualizacja2015.pdf>

³ <https://ms.gov.pl/pl/o-ministerstwie/projekty-europejskie/program-operacyjny-polska-cyfrowa/>

Introduction

Presented document is the final report summarizing the research work entitled *Collecting of indicators in the field of e-government, in order to support the system of programming and monitoring cohesion policy in financing perspective 2014-2020*, performed as part of the project *Support of monitoring cohesion policy in financial perspective 2014-2020 as well as programming and monitoring cohesion policy after 2020*, co-financed by European Union with funds of Operational Programme Technical Assistance 2014-2020.

New model of country development management is based on nine integrated strategies of development. One of them is Efficient State 2020 strategy aiming to increase effectiveness and efficiency of state opened for cooperation with citizens.

Effective condition of implementation mentioned strategy is monitoring of effects. Statistics Poland take a part of this process, next to other governmental institutions.

Research work entitled *Gathering of indicators in the field of e-government, in order to support the system of programming and monitoring coherence policy in financing perspective 2014-2020, as well as programming and monitoring coherence policy after 2020* is included and designed element in polish development strategies of "introduce common monitoring system of executing public services and improvement quality of provided services".

In particular, this applies to:

- Efficient State 2020 strategy, in its part: Priority axis II. e-government and open government, which contains three specific goals: high accessibility and quality of public e-services, digitization of back-office processes in government administration, as well digital accessibility and usefulness of public sector informations.
- *Operational Programme Digital Poland 2014-2020*, especially its three basic assumptions: „broad access to fast Internet”, "effective and user friendly public e services", „constantly growing digital competence level of society". This research, being element of monitoring mentioned strategies, refers directly to assess state of realization of its goals. In particular concerns condition and changes, in scope of public e-services accessibility; their types, scope and quality, state of public administration units digitization, in context of mentioned goals.

Informations contained in report refer to 2016-2017 period.

Aim and scope of survey , as well as performed analysis and summary of results are presented in report. It also contains detailed description of methodology and definitions of used terms.

All data analysed in report is based on survey performed with the usage of questionnaire entitled: Usage of information and communication technologies in public administration units in 2016 and 2017.

The study focused on the implementation of two tasks. First was participation in preparations work on methods, including indicators on asses of equipment and usage of ICT in public administration units as well accessibility and usage of e-government services. Second – collecting information and data preparation in form of tables and presentation of survey results.



Synteza

W badaniu poziomu cyfryzacji działalności i świadczonych usług przez jednostki administracji publicznej zastosowano dwa podejścia. Z jednej strony, pokazano stan i zmiany wyposażenia tych jednostek w uprzedmiotowione (sprzęt) i nieuprzedmiotowione (np. oprogramowanie) formy technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT), w tym ich rodzaje, poziom nowoczesności, sposoby i zakres stosowania. Uwzględniono także działania podejmowane na rzecz sprawnego i efektywnego wykorzystania ICT – w obrębie analizowanych podmiotów oraz w zakresie świadczenia e-usług. Z drugiej strony, wskazano na efekty wspomnianych działań, zwłaszcza pod względem rodzaju, zakresu i dostępności świadczonych e-usług. W obu podejściach zastosowano kilka przekrojów analizy: geograficzny, podmiotowy i przedmiotowy. Pozwoliło to na identyfikację obszarów różnicowania procesów, form i efektów elektronizacji działalności administracji publicznej. Umożliwiło to zaprezentowanie możliwie pełnego obrazu elektronizacji działalności wewnętrznej i kontaktów z otoczeniem badanych jednostek, a zwłaszcza jej nierównomierności.

Wyniki przeprowadzonego badania wskazują na wzrost wyposażenia i nowoczesności ICT oraz ich wykorzystania przez jednostki administracji publicznej. Przykładowo strony WWW, spełniające kryteria międzynarodowego standardu dostępności stron internetowych (WCAG) odnotowano w ponad 75% jednostek administracji publicznej (wobec 64,5% w 2016r.). Dostęp do treści internetowych ma znaczna i wciąż zwiększająca się część społeczeństwa, w tym osoby niepełnosprawne, osoby z różnych grup wiekowych czy też obcokrajowcy. Jest to niezwykle istotne z perspektywy skutecznego przeciwdziałania cyfrowemu wykluczeniu poszczególnych zbiorowości społecznych. Jednakże niewiele – choć coraz więcej – badanych podmiotów mierzy korzyści wspomnianych działań. Dotyczy to przede wszystkim wzrostu efektywności pracy, poprawy dostępności i jakości świadczonych e-usług oraz różnicowania ich form, a także obniżenia kosztów funkcjonowania.

Stale niski i silnie zróżnicowany – między badanymi podmiotami – pozostaje stopień wyposażenia, nowoczesności i wykorzystania różnych form ICT oraz elektronizacji działalności wewnętrznej jednostki. System elektronicznego zarządzania dokumentami wykorzystywało blisko 60% badanych jednostek, podczas gdy oprogramowanie do zarządzania zasobami jednostek (ERP) – jedynie ponad 14%, a ISO 9000 - dla zarządzania jakością – 11,0%. Jeśli blisko 80% badanych jednostek oferowało usługi elektroniczne dla obywateli, to udział dokumentów wysyłanych przez elektroniczną skrzynkę podawczą w ogólnej liczbie dokumentów wysłanych przez badane jednostki wynoszący 18,4% uznać można za niski. Jednakże w badanych latach, miał miejsce postęp w tym zakresie.

Duże zróżnicowanie wyposażenia badanych jednostek w technologie informacyjno-komunikacyjne dotyczy także przekroju podmiotowego, zwłaszcza w obrębie szczebla samorządowego. Odnosi się to do niemal wszystkich (z wyjątkiem udostępniania drogą elektroniczną danych przestrzennych oraz udostępniania elektronicznego składania wniosków dotyczących programu „Rodzina 500+”) aspektów elektronizacji działalności wewnętrznej i świadczenia e-usług. Wyróżniającą pozycję w tym zakresie zajmują urzędy marszałkowskie, które cechuje najwyższa częstotliwość wdrażania i wykorzystania e-administracji oraz świadczonych e-usług, a wyraźnie najniższa – urzędy gminne.

Badanie wykazało także przestrzenne zróżnicowanie powszechności wdrażania i wykorzystania e-administracji oraz świadczonych e-usług. Jednostki administracji publicznej działające w poszczególnych województwach różniły się pod względem form, nowoczesności wyposażenia ICT i świadczonych e-usług. W niektórych województwach (np. mazowieckie) zakres oferowanych usług przez jednostki administracji publicznej był znacznie wyższy niż w innych (np. lubelskie, świętokrzyskie), choć zróżnicowany między poszczególnymi rodzajami usług i ICT.



Nie ulega wątpliwości, iż część zmian wymuszona jest rozwojem społeczeństwa informacyjnego, w którym rozwój technologiczny jest niezwykle dynamiczny. Rewolucja cyfrowa stawia przed administracją publiczną duże wyzwania polegające na dostosowaniu sposobu funkcjonowania do nowej rzeczywistości, a także zmianie podejścia do obsługi obywatela, który pragnie kontaktować się z urzędem bez wychodzenia z domu. Jednostki administracji publicznej coraz częściej poddają się temu naciskowi, choć nadal w zróżnicowanym zakresie.

W celu zachowania ciągłości informacji na temat poziomu wykorzystania i rodzajów nowoczesnych technologii w jednostkach administracji publicznej oraz e-usług świadczonych przez te jednostki, w Programie Badań Statystycznych Statystyki Publicznej na rok 2018 jako obowiązkowe wprowadzono badanie SSI-03 pt. *Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej*.

Rezultaty badania w postaci tablic wynikowych zamieszczono na stronie internetowej Głównego Urzędu Statystycznego w części *Statystyka dla polityki spójności*. Służyć to będzie monitorowaniu procesu przystosowania się jednostek administracji publicznej do lepszego funkcjonowania w cyfrowej rzeczywistości i poszerzania oferty elektronicznych usług publicznych.

Wyniki badania będą też wykorzystane przez same jednostki administracji publicznej, a także instytucje prowadzące badania i analizy statystyczne, w tym organizacje międzynarodowe, takie jak agendy Unii Europejskiej, Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) i Bank Światowy.

Executive summary

In the survey on the usage of information and communication technologies (ICT) in public administration two approaches have been applied. On the one hand, the state and changes in the usage of objectified (equipment) and non-objectified (e. g software) forms of ICT in these entities are shown, including their types, level of modernity, methods and scope of application. Actions taken for the efficient and effective use of ICT - within the analyzed entities and within the scope of e-services were included, too. On the other hand, the effects of these activities were pointed out, especially in terms of the type, scope and accessibility of provided e-services. In both approaches, several breakdowns were applied: geographical, subjective and objective. This allowed to identify areas of the diversity of processes as well as forms and effects of the digitization of public administration activities. Thus, the presentation of a possibly wide context of the digitization of internal and external activities was made possible

The results of the conducted survey indicate an increase in the amount of equipment, modernity of ICT and their usage by public administration entities. For example, websites fulfilling the criteria of the international standard of Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) were noted in over 75% of public administration units (compared to 64.5% in 2016). A still growing and already significant part of society, including people with disabilities, people from different age groups or foreigners, has had access to internet content. This is extremely important from the perspective of effectively counteracting the digital exclusion of individual social groups. However, not many - although more and more - of the surveyed entities measure the benefits of these activities. This mainly concerns the increase of work efficiency, improvement of the availability and the quality of provided e-services, diversification of their forms as well as the reduction of running costs.

The amount of equipment, its modernity and the use of various forms of ICT as well as the digitization of the internal operations of a given entity remain permanently low and strongly diversified - among the entities surveyed. The electronic document management system is used by nearly 60% of the surveyed units, while the software for managing the resources of entities (ERP) - only by more than 14%, and ISO 9000 standard - for quality management - by 11.0%. If nearly 80% of the surveyed units offered electronic services to citizens and the share of documents sent by the electronic inbox in the total number of documents sent by the investigated units amounted to 18.4% then the amount can be considered as low. However, in the years studied, progress has been made in this area.

Strong diversification of the digitization also exists in terms of types of units, especially among local government entities. This applies to almost aspects of the digitization of internal operations and the provision of e-services, with the exception of electronically sharing spatial data and making electronic submission of applications for the "Family 500+" program. Marshal offices hold a distinguished position in this area, which is characterized by the highest frequency of implementation usage of e-government and the provision of e-services. The worst position is held by commune offices.

The study also showed spatial diversity of the implementation, the usage of e-government and the provision of e-services. Public administration entities operating in individual voivodships differed in terms of forms, modernity of ICT equipment and provided e-services. In some voivodships (e.g Mazowieckie) the range of services offered by public administration units was much higher than in others (e. g Lubelskie, Świętokrzyskie), although it differed terms of types.

There is no doubt that some of the changes are forced by the development of the information society, in which technological development is extremely dynamic. The digital revolution poses big challenges to public authorities, consisting in adapting the way of functioning to the new reality, as well as changing the approach to serving a citizens who wants to contact their authorities without leaving home. Public entities submit more and more often to this pressure, although still to a varying extent.

In order to maintain the continuous flow of information on the level of use and the types of modern technologies in public administration units as well as e-services provided by these units, the SSI-03 survey was introduced as mandatory in the Program of Statistical Surveys of Official Statistic for 2018 entitled *The use of information and communication technologies in public administration*.

The outcome of the study (shown in a spreadsheet file result tables) are available on the website of the Statistics Poland in the Statistics for Cohesion Policy section. This will serve to monitor the process of adapting public administration entities to better functioning in digital reality and extending the offer of electronic public services.

The results of the survey will also be used by public administration entities themselves, as well as institutions conducting statistical research and statistical analyses, including international organizations, such as the European Union's agendas, the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) and the World Bank.

1. Wyniki badania

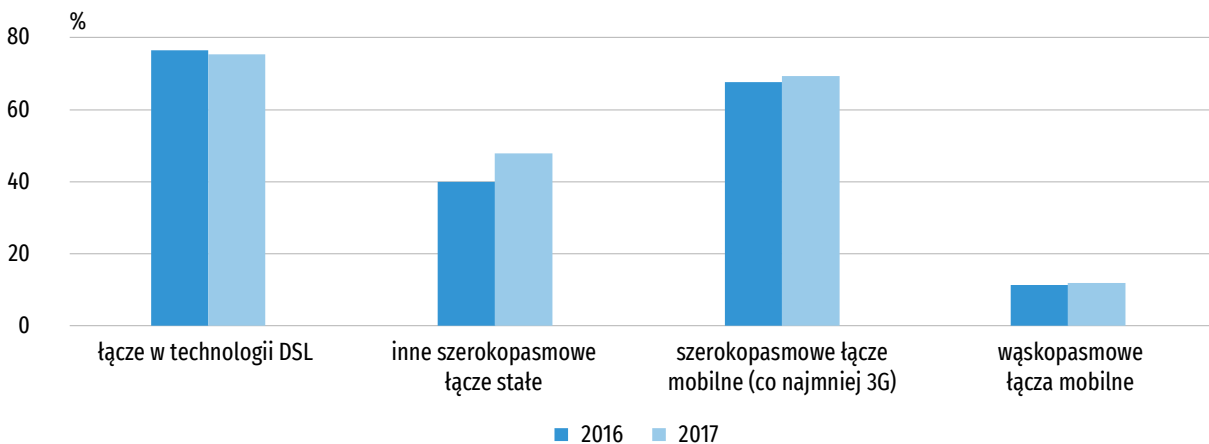
Poniżej zaprezentowano wyniki badania. Dotyczą one, z jednej strony, wyposażenia jednostek administracji publicznej w uprzedmiotowione (sprzęt) i nieuprzedmiotowione (oprogramowanie) technologie informacyjno-komunikacyjne, ich rodzajów, sposobów i zakresu wykorzystania, a także działań (szkolenia, stosowanie narzędzi Business Intelligence, opracowana strategia i szacunek korzyści płynących z zastosowania ICT) na rzecz jej sprawnego i efektywnego funkcjonowania oraz ich zmiany w czasie (lata 2016-2017). Z drugiej – pokazano niektóre efekty wspomnianych działań, zwłaszcza świadczonych – dla podmiotów zewnętrznych - usług elektronicznych: ich rodzaje, zakres i dostępność.

1.1. Dostęp do Internetu w jednostkach administracji publicznej i wyposażenie w sprzęt ICT

Szerokopasmowe połączenie jednostek ze światową siecią komputerową jest podstawowym warunkiem istnienia sprawnej e-administracji. Obecnie coraz bardziej powszechnym sposobem dostępu do sieci jest łączenie się z Internetem za pomocą technologii mobilnych.

W Polsce w latach 2016-2017 najczęściej wykorzystywanym sposobem dostępu do Internetu wśród jednostek administracji publicznej było połączenie za pomocą stałego łącza w technologii DSL (odpowiednio 76,4% i 75,3% liczby tych jednostek), a najrzadziej – połączenie za pomocą mobilnego łącza wąskopasmowego (11,3% i 11,9%).

Wykres 1. Jednostki administracji publicznej z dostępem do Internetu według rodzaju dostępu (w % ogółu jednostek)

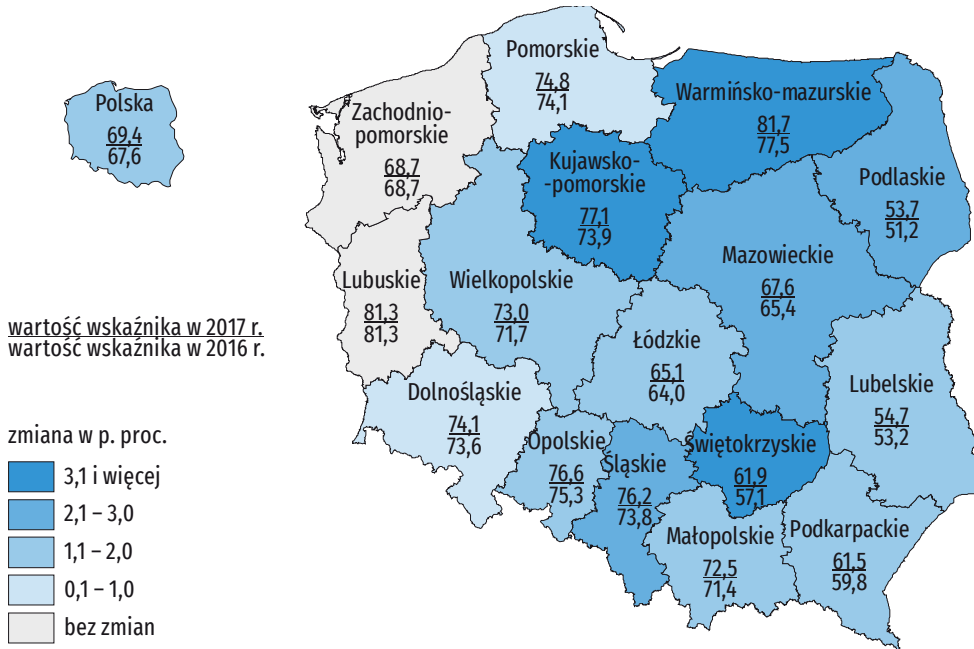


Źródło: opracowanie własne

W latach 2016-2017 za pomocą stałego łącza w technologii DSL, stosunkowo największa część badanych jednostek miała połączenie z Internetem w województwie opolskim (odpowiednio 81,8% i 83,1%), najmniejsza zaś w śląskim (71,3% i 69,5%). Połączenia – za pomocą mobilnego łącza wąskopasmowego – miała stosunkowo największa część jednostek administracyjnych w województwie mazowieckim (por. rozdz. 2.2 str. 63) – 17,0% i 17,8%, najmniejsza natomiast – w podlaskim (po 6,6%). W 2016 r. największe zróżnicowanie terytorialne odnotowano w przypadku wyposażenia w szerokopasmowe połączenia mobilne; relatywnie najwięcej jednostek posiadało dostęp do tego typu połączenia w województwie lubuskim (81,3%), a najmniej – w podlaskim (51,2%). W 2017 r. zróżnicowanie to dotyczyło innych szerokopasmowych łączy stałych (np. przez sieć telewizji kablowej, sieć światłowodową). Stosunkowo najwięcej jednostek posiadało dostęp i mogło korzystać z tego rodzaju łączy w województwie śląskim (69,5%), a najmniej – w świętokrzyskim (36,2%).



Mapa 1. Jednostki administracji publicznej z szerokopasmowym mobilnym dostępem do Internetu według województw (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

W ramach szerokopasmowego połączenia mobilnego jednostki administracji państwowej stosunkowo najczęściej wyposażone były w urządzenia przenośne np. smartfony (98,9% zarówno w 2016 r., jak i w 2017 r.) oraz inne szerokopasmowe łącza stałe (90,1% w 2016 r. i 91,2% w 2017 r.). Rzadziej posiadano dostęp do łączy w technologii DSL (odpowiednio 35,2% i 33,0%). Dostęp do tego ostatniego rodzaju połączenia znacznie częściej miały natomiast jednostki administracji samorządowej (77,9% i 76,8%).

Wykres 2. Jednostki administracji publicznej z dostępem do Internetu według rodzaju dostępu i rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)

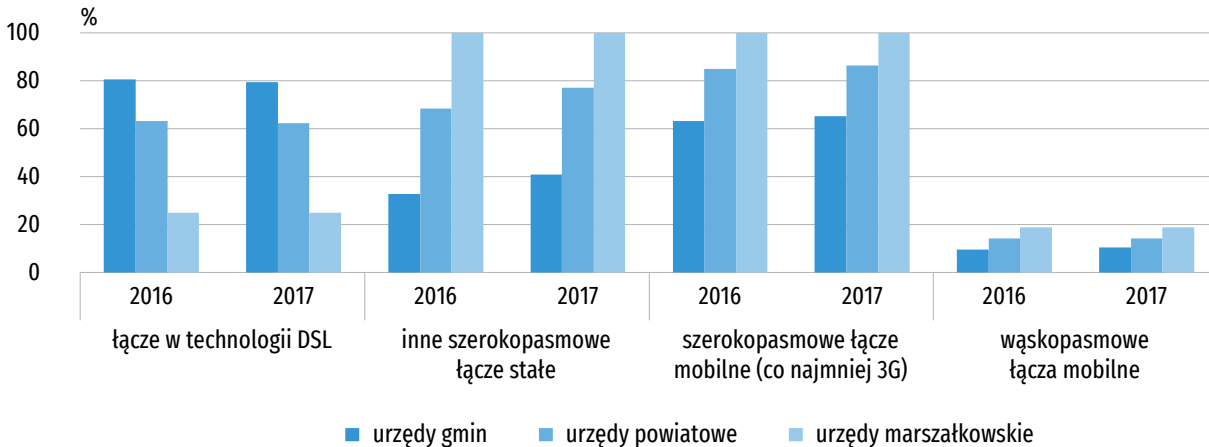


Źródło: opracowanie własne



W zależności od rodzaju jednostki administracji samorządowej relatywnie najwyższy poziom wyposażenia w łącza w technologii DSL odnotowano w urzędach gmin, a najniższy – w urzędach marszałkowskich, które charakteryzował najwyższy stopień wyposażenia w pozostałe rodzaje łączy internetowych.

Wykres 3. Jednostki administracji samorządowej z dostępem do Internetu według rodzaju dostępu i rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)



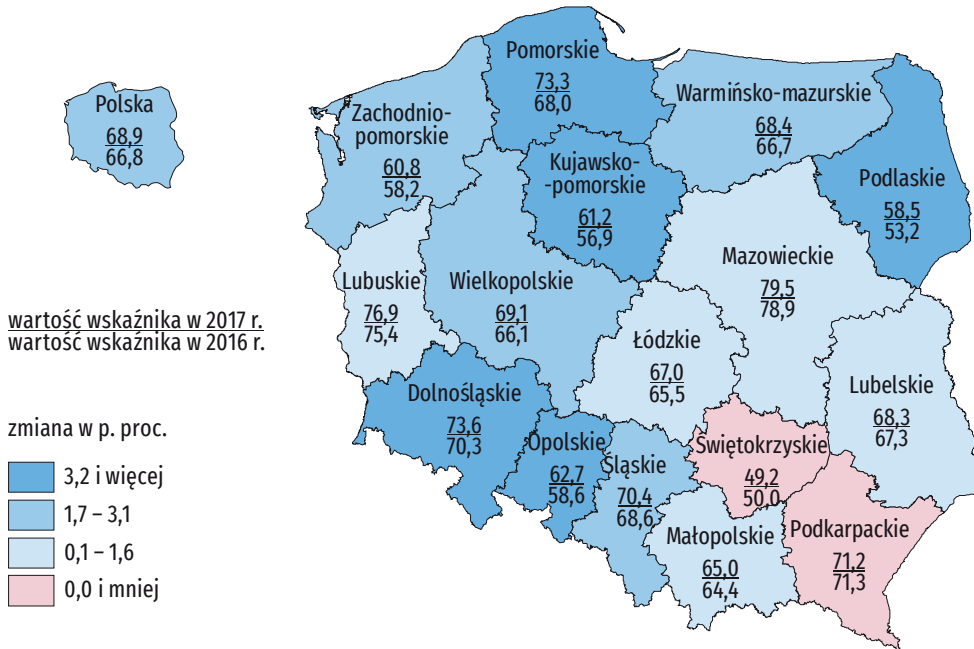
Źródło: opracowanie własne

W 2016 r. 86,8% jednostek administracji publicznej posiadających szerokopasmowe łącza mobilne dokonywało połączenia za pomocą telefonów; w 2017 r. odsetek ten wzrósł do 87,9%. Nieco mniejszy był wskaźnik wyposażenia w komputery przenośne (odpowiednio 66,8% i 68,9%).

Największy odsetek jednostek wyposażonych w laptopy w celu łączenia się z Internetem (wśród jednostek posiadających mobilny dostęp) zarówno w 2016 r., jak i w 2017 r. był w województwie mazowieckim (por. rozdz. 2.2 str. 63) – 78,9% i 79,5%, natomiast najmniejszy - w województwie świętokrzyskim (50,0% i 49,2%). Wskaźnik wyposażenia w smartfony był najwyższy w województwie pomorskim (91,0% i 93,1%), a najniższy – w województwie dolnośląskim w 2016 r. (80,5%) oraz w lubelskim w 2017 r. (81,7%).



Mapa 2. Jednostki administracji publicznej z dostępem do Internetu poprzez komputer przenośny według województw (w % jednostek z szerokopasmowym mobilnym dostępem do Internetu)



Źródło: opracowanie własne

Administracja państwowa cechowała się zdecydowanie wyższym poziomem wyposażenia w urządzenia mobilne (zarówno komputery przenośne, jak i telefony) niż administracja samorządowa. W efekcie w 2016 i 2017 r. odsetek jednostek administracji państwowej mających możliwość połączenia się z Internetem mobilnym poprzez laptopy ukształtował się na poziomie 94,4%. W przypadku administracji samorządowej ten sam wskaźnik był znacząco niższy i wynosił 65,3% w 2016 r. oraz 67,5% w 2017 r. Odsetek wyposażenia w telefony w jednostkach administracji państwowej wyniósł w 2016 i 2017 r. po 98,9%, natomiast w administracji samorządowej odpowiednio 86,1% i 87,3%. Wskaźnik wyposażenia w urządzenia mobilne, zarówno w komputery przenośne, jak i telefony był zróżnicowany ze względu na rodzaj jednostki administracji samorządowej.

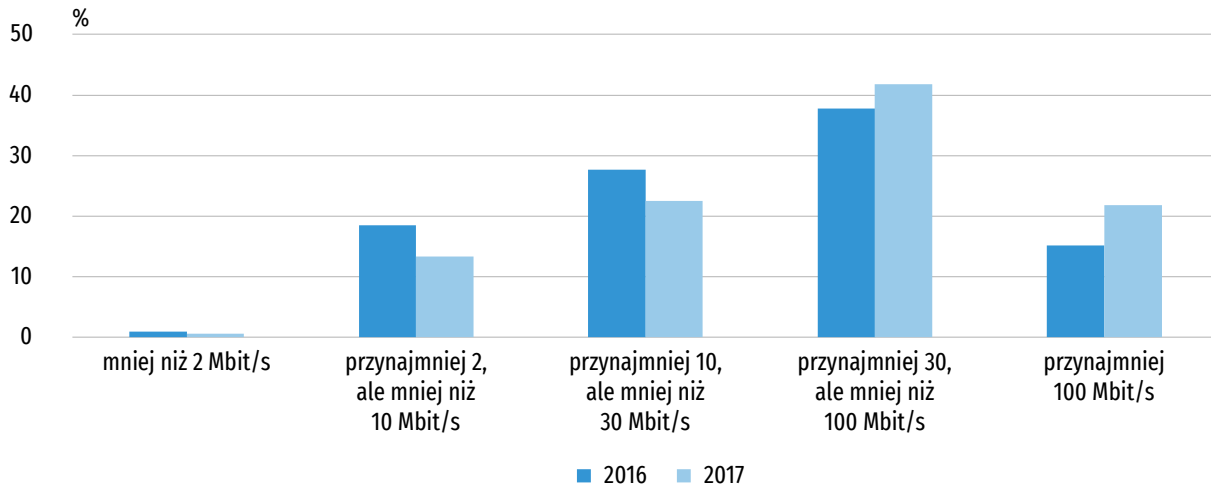
1.2. Prędkość połączenia internetowego w jednostkach administracji publicznej

Niezwykle istotnym czynnikiem wpływającym na jakość oferowanych przez badane jednostki e-usług – obok rodzaju połączenia – jest jego prędkość. W dobie narastającej liczby spraw urzędowych załatwianych drogą elektroniczną, a także poziomu złożoności procesu ich obsługi, wzrasta konieczność zapewnienia łącza o odpowiedniej przepustowości.

Najczęściej deklarowane - przez jednostki administracji publicznej - były połączenia o prędkości w przedziale od 30 do 100 Mbit/s (37,7% w 2016 r. oraz 41,8% w 2017 r.). W 2016 r. taką prędkość połączenia wykazało większość województw (najwięcej jednostek w województwie opolskim – 46,8%). Jedynie w województwach: świętokrzyskim i zachodniopomorskim jednostki deklarowały, że najczęściej prędkość ich najszybszego łącza mieściła się w przedziale 10-30 Mbit/s (odpowiednio 32,4% i 41,7%). W 2017 r. prędkość mieszcząca się w przedziale od 30 do 100 Mbit/s była najczęściej wykazywaną przez jednostki administracji publicznej w każdym z badanych województw.



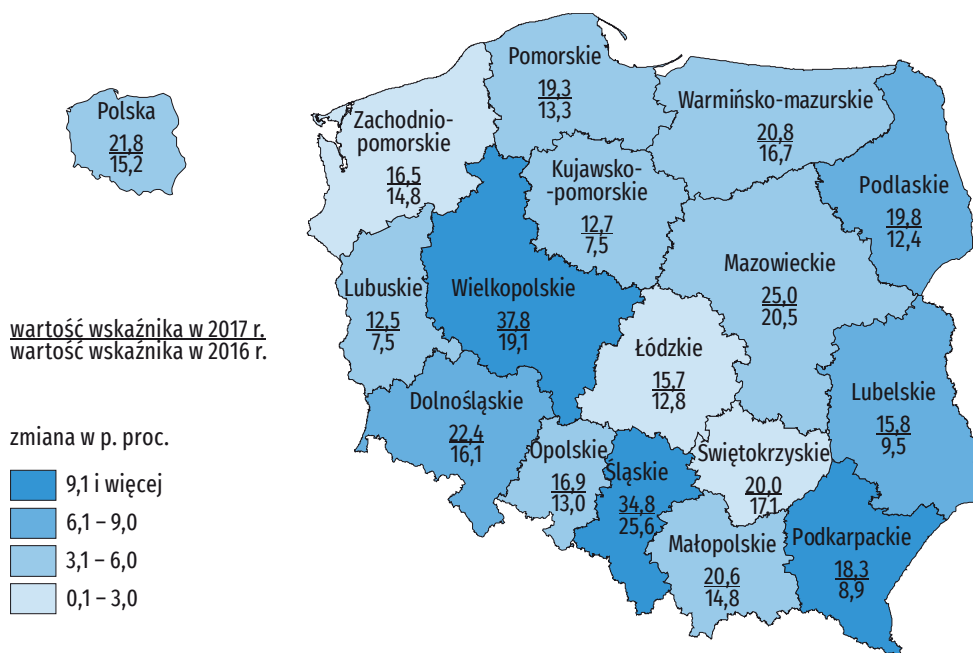
Wykres 4. Jednostki administracji publicznej z dostępem do Internetu według prędkości połączenia (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

W badanym okresie zaobserwowano wyraźną tendencję wzrostu prędkości połączeń internetowych zapewnionych badanym jednostkom. W najwyższej kategorii prędkości (powyżej 100 Mbit/s) wzrost odsetka jednostek odnotowano we wszystkich województwach, największy był – w wielkopolskim (o 18,7 p. proc.), najmniejszy zaś – w zachodniopomorskim (o 1,7 p. proc.).

Mapa 3. Jednostki administracji publicznej z dostępem do Internetu o prędkości połączenia co najmniej 100 Mbit/s według województw (w % ogółu jednostek)

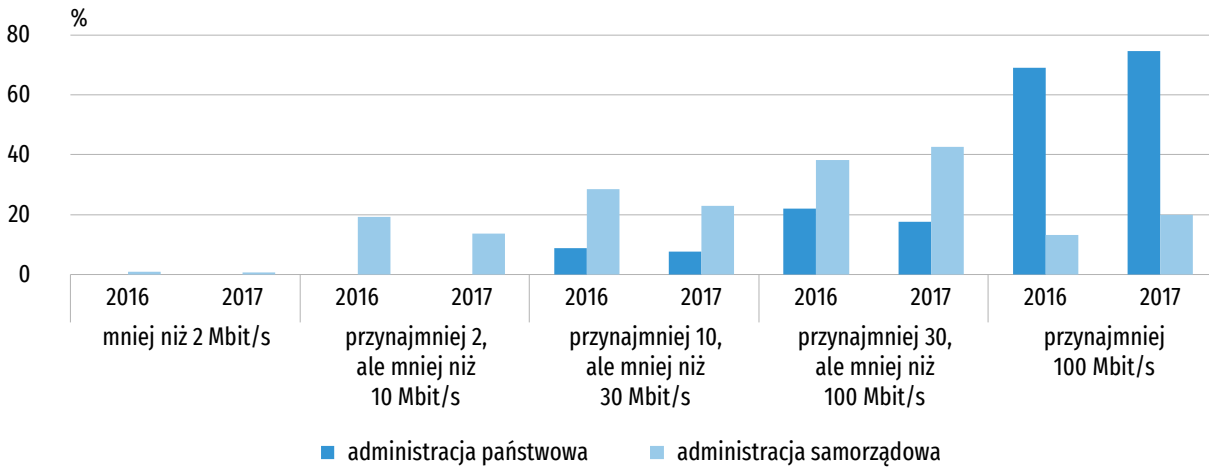


Źródło: opracowanie własne



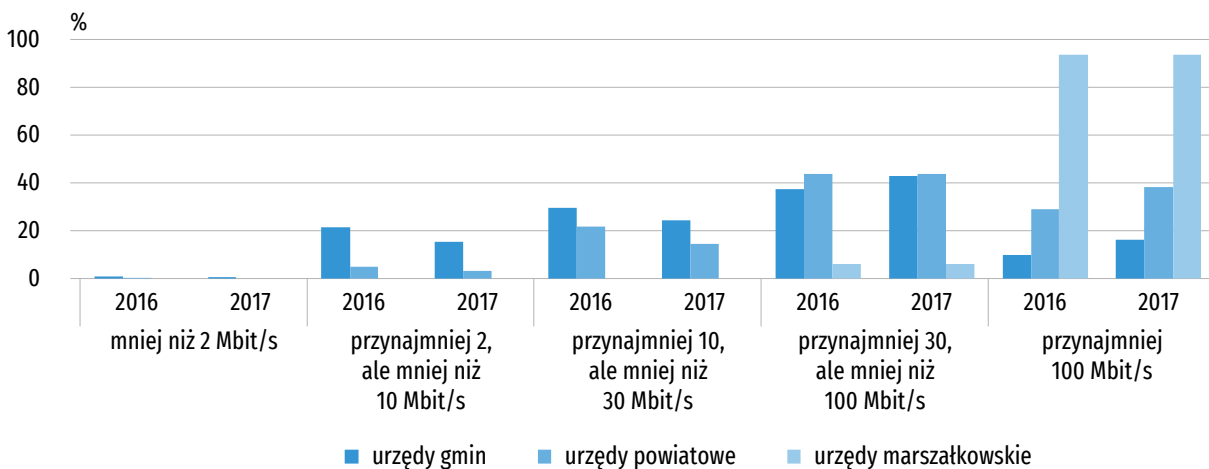
Jednostki administracji państwowej stosunkowo częściej posiadały szybsze łącza internetowe niż jednostki administracji samorządowej. Te pierwsze najczęściej wskazywały na kategorię 100 Mbit/s i więcej (69,2% w 2016 r. i 74,7% w 2017r.). Wśród jednostek administracji samorządowej najczęściej były to połączenia o mniejszej prędkości, tj. mieszczącej się w przedziale od 30 do 100 Mbit/s (odpowiednio 38,3% oraz 42,7%).

Wykres 5. Jednostki administracji publicznej z dostępem do Internetu według prędkości połączenia i rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

Wykres 6. Jednostki administracji samorządowej z dostępem do Internetu według prędkości połączenia i rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne



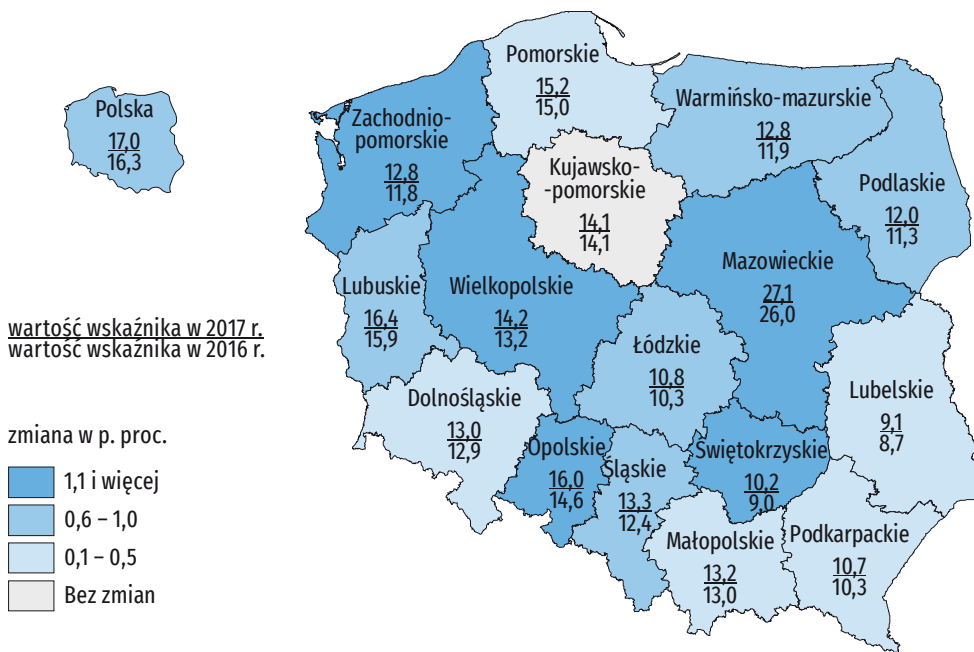
1.3. Wyposażenie pracowników jednostek administracji publicznej w urządzenia mobilne

Rozpowszechnienie mobilnego dostępu do Internetu generuje coraz częstszą potrzebę wyposażania pracowników w odpowiednie urządzenia. Dotyczy to także jednostek administracji publicznej, w których z uwagi na rosnący katalog usług elektronicznych urządzenia mobilne są coraz bardziej powszechne.

W 2016 r. 67,6% jednostek administracji publicznej wyposażało swoich pracowników w urządzenia przenośne pozwalające na łączenie się z Internetem w celach służbowych (najwięcej w województwie lubuskim – 81,3%). W 2017 r. odsetek ten wyniósł 69,4% (najwyższy odnotowano w województwie warmińsko-mazurskim – 81,7%).

W 2016 r. 16,3% ogółu pracowników badanych jednostek administracji publicznej oraz 17,0% w 2017 r. było wyposażonych – przez urząd – w urządzenia mobilne z dostępem do Internetu. Najniższy odsetek pracowników wyposażonych w urządzenia przenośne był w województwie lubelskim (8,7% w 2016 r. i 9,1% w 2017 r.), natomiast najwyższy w mazowieckim (por. rozdz. 2.2 str. 63) – odpowiednio 26,0% i 27,1%.

Mapa 4. Pracownicy jednostek administracji publicznej wyposażeni w urządzenia mobilne z dostępem do Internetu według województw (w % ogółu pracowników)

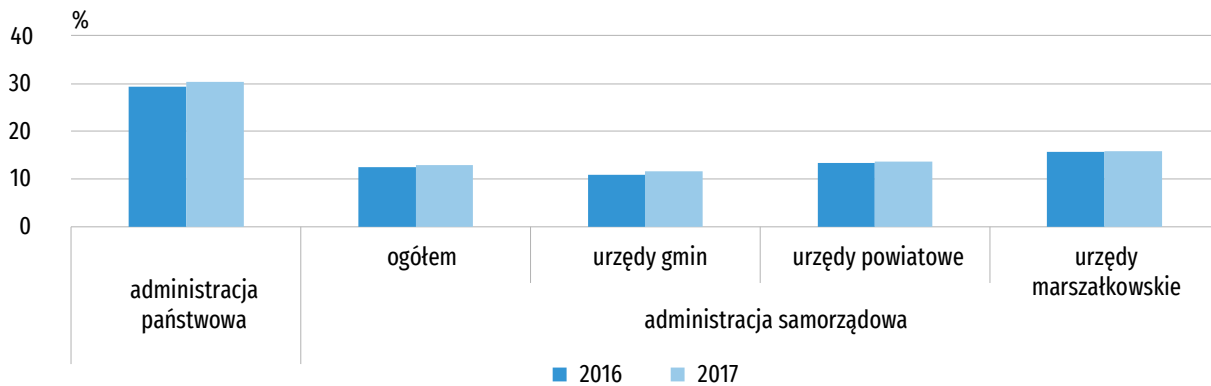


Źródło: opracowanie własne

W jednostkach administracji państwowej odsetek pracowników wyposażonych w urządzenia mobilne wyniósł 29,3% w 2016 r. i 30,4% w 2017 r. Znacznie niższy był ten odsetek w jednostkach administracji samorządowej – odpowiednio 12,5% i 13,0%. Najwyższy odsetek odnotowano na poziomie urzędów marszałkowskich: 15,7% i 15,9%.



Wykres 7. Pracownicy jednostek administracji publicznej wyposażeni w urządzenia mobilne z dostępem do Internetu według rodzaju jednostki (w % ogółu pracowników)



Źródło: opracowanie własne

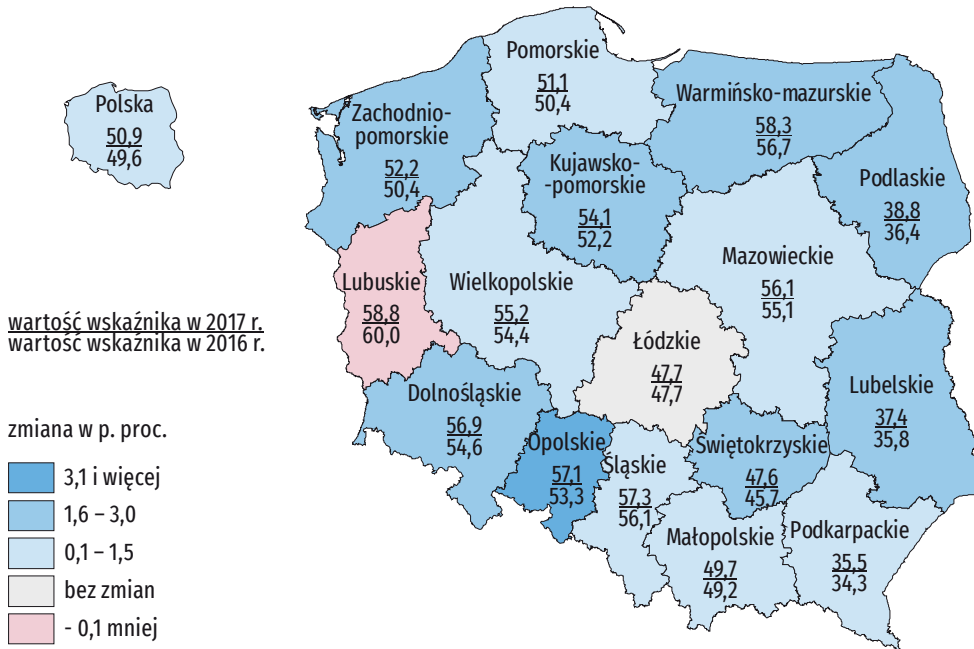
1.4 Trudności/bariery, które ograniczały lub uniemożliwiały korzystanie z mobilnego dostępu do Internetu w celach służbowych w jednostkach administracji publicznej

Mimo dynamicznego rozwoju technologii mobilnych skala rozpowszechnienia zdalnego dostępu do Internetu w administracji publicznej nie osiąga swoich maksymalnych możliwości. Wiąże się to z działaniem czynników hamujących rozwój tej metody łączenia się z siecią.

Połowa zbadanych jednostek administracji publicznej nie zgłaszała problemów ograniczających lub uniemożliwiających korzystanie z dostępu do Internetu mobilnego (49,6% w 2016 r. i 50,9% w 2017 r.). Najwyższy odsetek jednostek deklarujących brak trudności/barier odnotowano w województwie lubuskim (60,0% i 58,8%), najniższy natomiast – w podkarpackim (34,3% i 35,5%). Ponad jedna piąta jednostek (22,8% w 2016 r. i 22,1% w 2017 r.) wskazała na brak potrzeby korzystania z mobilnego dostępu do Internetu w celach służbowych. Największy odsetek takich jednostek odnotowano w województwie podlaskim (38,0% i 37,2%), najmniejszy – w lubuskim (po 13,8%).



Mapa 5. Jednostki administracji publicznej nieodświadczające żadnych trudności/barier w korzystaniu z mobilnego dostępu do Internetu według województw (w % ogółu jednostek)

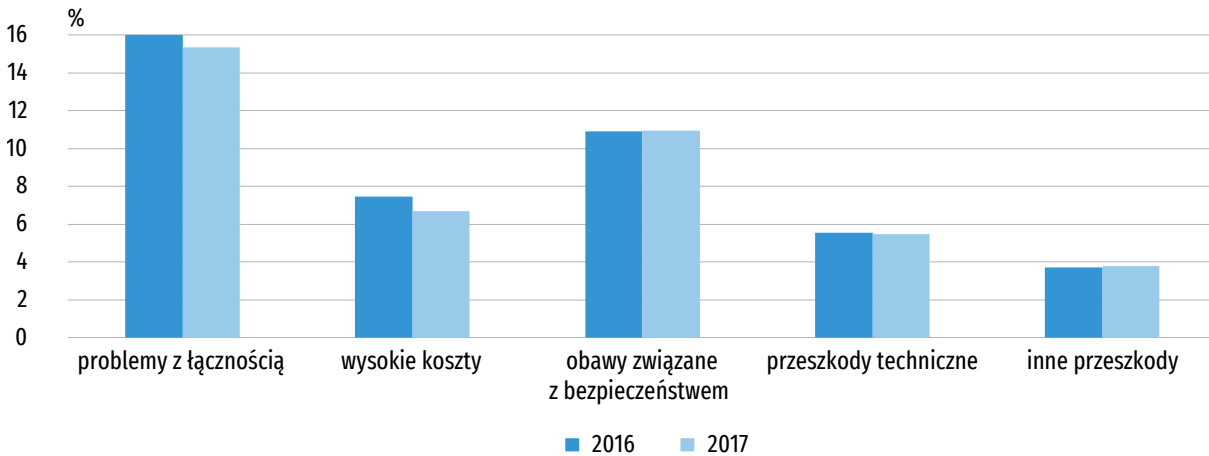


Źródło: opracowanie własne

Wśród wymienianych barier najczęstszą były problemy z łączeniem się z komórkową siecią telefoniczną w celu uzyskania dostępu do Internetu (16,0% jednostek w 2016 r. i 15,4% w 2017 r.). Największy odsetek jednostek deklaruujących występowanie tych problemów odnotowano w województwie małopolskim (odpowiednio 22,2% i 21,7%), najmniejszy - w wielkopolskim w 2016 r. (11,3%) i śląskim w 2017 r. (11,0%). Była to najczęściej deklarowana bariera w większości województw. W pozostałych (zwłaszcza śląskim, wielkopolskim i zachodniopomorskim) najczęściej wskazywano na obawy związane z bezpieczeństwem (w skali kraju odsetek ten wyniósł 10,9% zarówno w 2016 r., jak i w 2017 r.). Na wysokie koszty dostępu do Internetu mobilnego wskazywało odpowiednio 7,5% i 6,7% jednostek, na bariery techniczne - 5,6% i 5,5%, a na inne przeszkody - 3,7% i 3,8%.



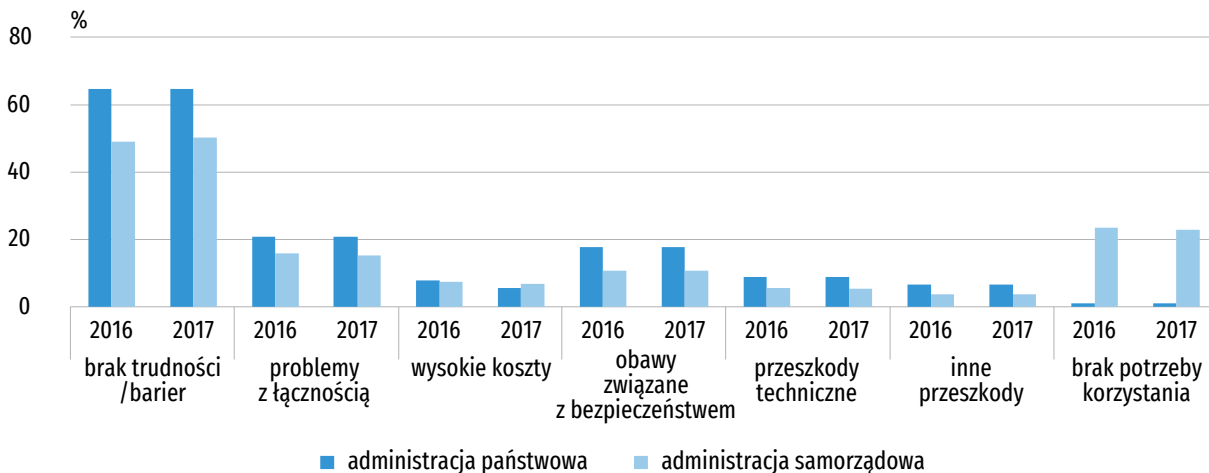
Wykres 8. Jednostki administracji publicznej doświadczające trudności/barier w korzystaniu z mobilnego dostępu do Internetu według rodzaju trudności (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

Większość jednostek administracji państwowej (64,8% w 2016 i 2017 r.) deklarowała brak trudności i barier w korzystaniu z mobilnego dostępu do Internetu. Tylko 1,1% liczby jednostek wskazywało na brak potrzeby korzystania ze zdalnego dostępu. Wśród jednostek administracji samorządowej było to odpowiednio 49,1% w 2016 r. i 50,4% w 2017 r. oraz (w przypadku braku potrzeby korzystania ze zdalnego dostępu) - 23,6% w 2016 r. i 22,9% 2017 r.

Wykres 9. Jednostki administracji publicznej doświadczające trudności/barier w korzystaniu z mobilnego dostępu do Internetu według rodzaju trudności i rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)



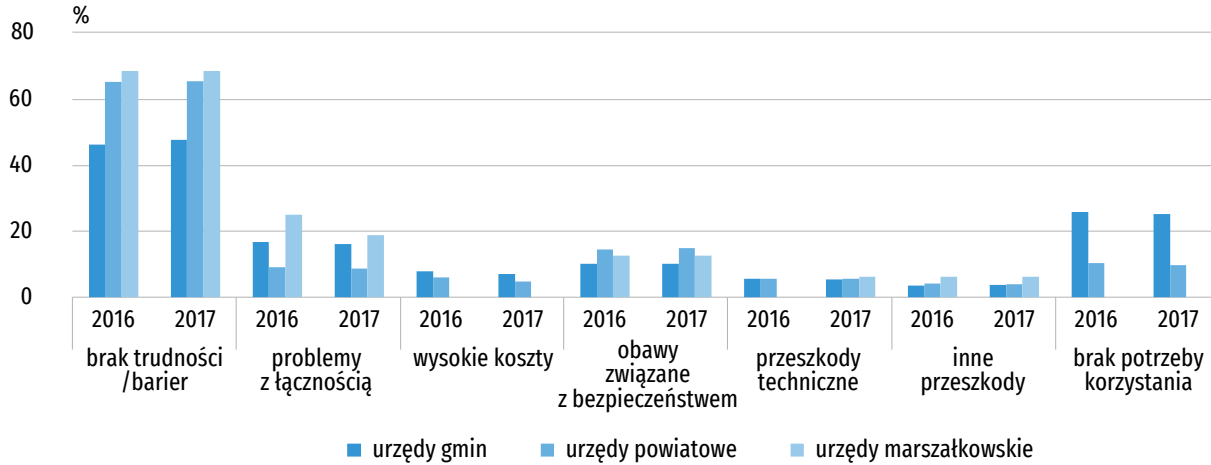
Źródło: opracowanie własne

Największy odsetek jednostek administracji samorządowej deklarujących brak wyżej wspomnianych trudności był w urzędach marszałkowskich (68,8% w 2016 i 2017 r.). Z kolei brak potrzeby korzystania z mobilnego dostępu do Internetu relatywnie najczęściej deklarowały urzędy gmin (25,8% oraz 25,2%). W tych ostatnich i urzędach marszałkowskich najczęściej wskazywano na problemy z łączeniem się z siecią, a w przypadku starostw – na obawy związane z bezpieczeństwem. W 2017 r. w administracji samorządowej wzrósł (o 1,3 p. proc.) odsetek



jednostek deklarujących brak trudności/barier w korzystaniu z dostępu do Internetu a zmalał (o 0,7 p. proc.) – wskazujących na brak potrzeby korzystania z tego dostępu.

Wykres 10. Jednostki administracji samorządowej doświadczające trudności/barier w korzystaniu z mobilnego dostępu do Internetu według rodzaju trudności i rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

1.5. Dostęp zdalny do zasobów jednostek administracji publicznej

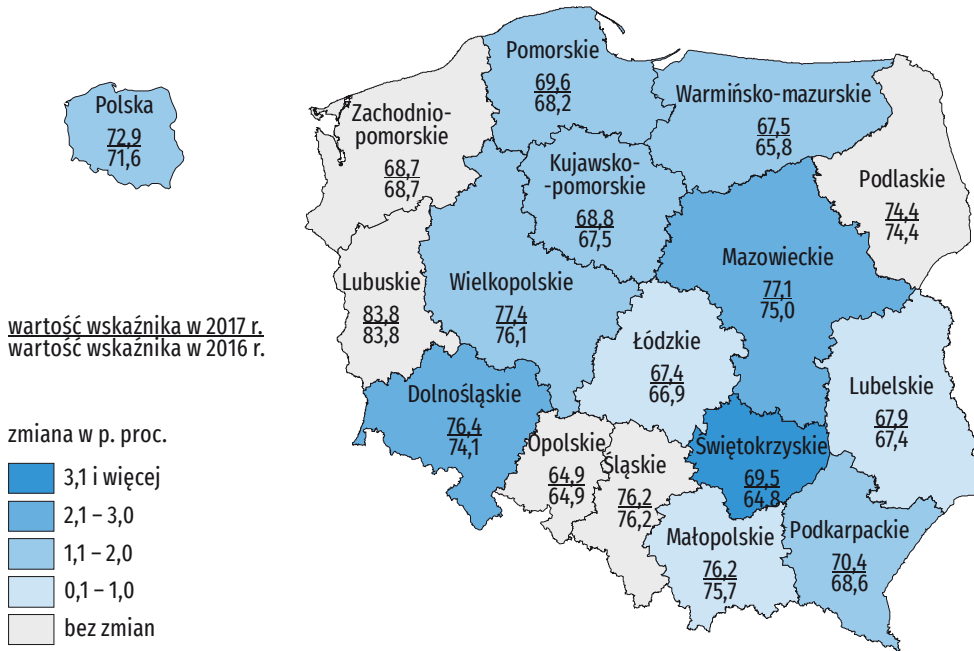
Kolejnym sposobem wykorzystania technologii mobilnych jest zdalny dostęp do zasobów jednostki. W tym przypadku technologie mobilne nie są jednak jedynym sposobem uzyskania takiego dostępu, gdyż z systemem urzędu można się łączyć zdalnie także za pomocą komputerów stacjonarnych. Elastyczność i stały dostęp do zasobów to jedne z podstawowych wymogów współczesnej gospodarki, stawianych również administracji publicznej.

W 2016 r. 71,6%, a w 2017 r. 72,9% jednostek administracji publicznej zapewniało swoim pracownikom zdalny dostęp do zasobów urzędu. Najczęściej korzystano z tego w celu dostępu do poczty elektronicznej poza siedzibą jednostki (odpowiednio 70,1% i 71,0%). Innymi powodami zapewnienia pracownikom zdalnego dostępu do zasobów urzędu była możliwość wykorzystania dedykowanych - dla jednostki - aplikacji (16,2% i 17,8%), dostęp do danych (12,8% i 14,1%) oraz dostęp i możliwość modyfikacji dokumentów urzędu (12,0% i 13,0%).

W badanym okresie najwyższy odsetek jednostek administracji publicznej umożliwiających wspomniany dostęp odnotowano w województwie lubuskim (po 83,8%), a najniższy – w województwie świętokrzyskim w 2016 r. (64,8%) oraz opolskim w 2017 r. (64,9%). Najczęściej zdalny dostęp do danych miały jednostki w województwie mazowieckim (por. rozdz. 2.2 str. 63) – 18,9% i 20,2%, najrzadziej – w świętokrzyskim (po 4,8%). Zdalny dostęp do służbowej poczty e-mail relatywnie najczęściej wykorzystywały jednostki w województwie lubuskim (po 82,5%), a najrzadziej – w opolskim (po 62,3%). Z uwagi na możliwość wykorzystywania aplikacji dedykowanych dla jednostki, wspomniany rodzaj dostępu stosunkowo najczęściej wykazywały urzędy: w 2016 r. w województwie opolskim (22,1%), w 2017 r. - dolnośląskim (24,1%), a najrzadziej – w świętokrzyskim (4,8% i 6,7%). W przypadku dostępu i możliwości modyfikacji dokumentów urzędu najwyższy udział zaobserwowano w województwie mazowieckim (por. rozdz. 2.2 str. 63) – 19,2% i 20,2%, a najniższy – w 2016 r. w lubelskim (7,4%) oraz w 2017 r. w świętokrzyskim (7,6%).



Mapa 6. Jednostki administracji publicznej udostępniające pracownikom zdalny dostęp do zasobów według województw (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

Zdalny dostęp do zasobów swoim pracownikom umożliwiali niemal wszystkie jednostki administracji państwowej (w obu badanych latach odsetek ten wyniósł 98,9%) oraz większość jednostek administracji samorządowej (70,6% w 2016 r. i 71,9% w 2017 r.). Zarówno w administracji państwowej, jak i samorządowej większość jednostek udostępniała zdalny dostęp do służbowej poczty e-mail. Jednakże w jednostkach administracji państwowej dostęp ten był częściej wykorzystywany dla realizacji innych celów (powyżej 60%). W przypadku jednostek administracji samorządowej odsetek ten nie przekraczał 20%.

1.6. Wykorzystanie intranetu w jednostkach administracji publicznej

Realizacja usług elektronicznych wymaga posiadania nie tylko infrastruktury technicznej, ale także wdrożenia odpowiednich rozwiązań teleinformatycznych i programistycznych. Poniżej zaprezentowano dane dotyczące wykorzystania przez jednostki: intranetu, systemu ISO 9000, obsługi informatycznej, EZD, map numerycznych, ERP, narzędzi Business Intelligence oraz udostępniania otwartych danych publicznych (Open Data).

Sieć wewnętrzna (intranet) jest jednym z podstawowych sposobów udostępniania zasobów pracownikom oraz komunikacji w obrębie jednostki. W związku z tym, że mechanizm działania intranetu jest taki sam jak w przypadku sieci światowej, nie ma tu potrzeby tworzenia odrębnej infrastruktury sieciowej.

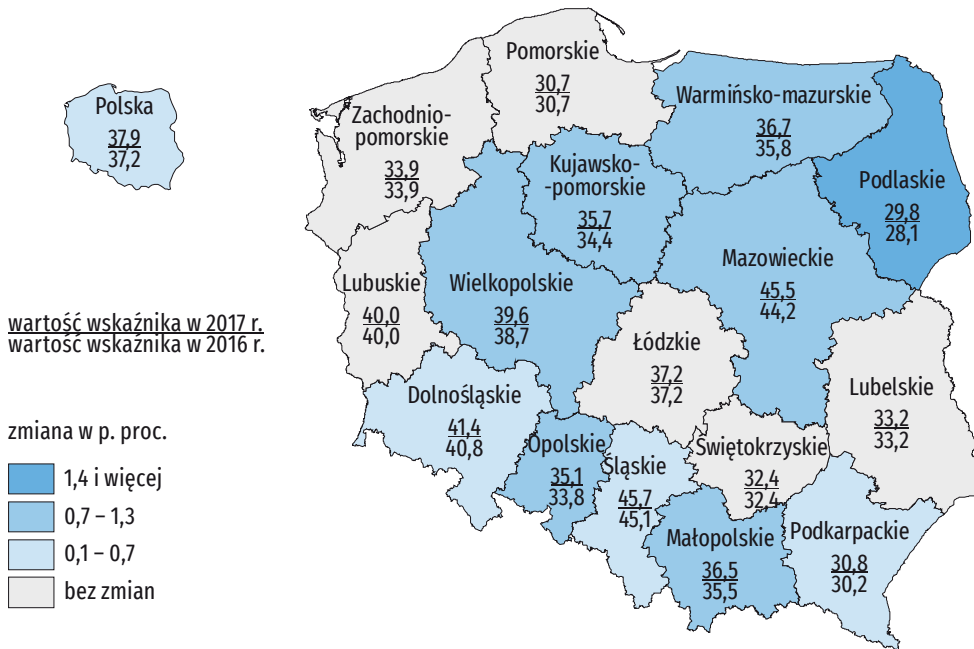
W 2016 r. 37,2% jednostek administracji publicznej posiadało intranet, a w 2017 r. odsetek ten wyniósł 37,9%. Dla 78,4% liczby tych jednostek w 2016 r. i 78,5% w 2017 r. intranet pełnił funkcję systemu wymiany danych pomiędzy działami. Stosunkowo rzadziej urzędy te wykorzystywały intranet jako biuletyn informacyjny (61,0% i 61,1%), system pracy grupowej (32,8% i 33,2%) oraz system obsługi klienta (15,8% i 16,4%).

Najwyższy odsetek jednostek administracji publicznej posiadających intranet odnotowano w województwie śląskim (45,1% i 45,7%), najniższy zaś w podlaskim (28,1% i 29,8%). W badanym okresie odsetek ten we wszystkich województwach nie zmniejszył się. W większości województw intranet wykorzystywano do wymiany danych



między działami jednostki. Najwyższy odsetek takich jednostek odnotowano w województwie podlaskim (91,2% i 91,7%). W województwach mazowieckim oraz opolskim intranet najczęściej pełnił funkcję biuletynu informacyjnego (odpowiednio 74,7% i 75,4% oraz 73,1% i 74,1%).

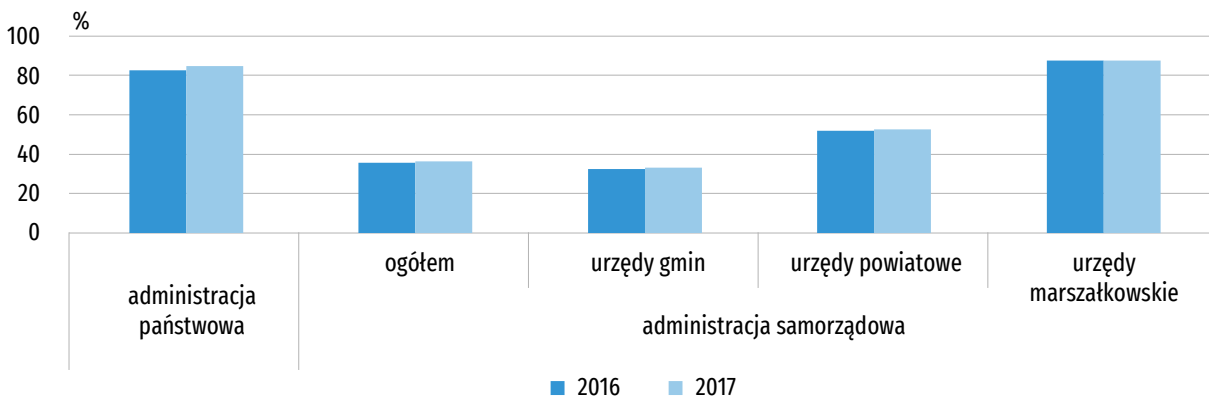
Mapa 7. Jednostki administracji publicznej posiadające intranet według województw (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

W jednostkach administracji państwowej intranet wykorzystywano dwukrotnie częściej niż w urzędach samorządowych. W przypadku tych pierwszych, odsetek jednostek posiadających sieć wewnętrzną wyniósł 82,4% w 2016 r. i 84,6% w 2017 r., natomiast wśród samorządowych kształtował się na poziomie – odpowiednio 35,5% i 36,2%. W jednostkach administracji państwowej najczęściej wykorzystywano intranet jako biuletyn informacyjny (96,0% i 96,1%), natomiast w samorządowej – jako system wymiany danych między działami (80,3% w 2016 i 2017 r.).

Wykres 11. Jednostki administracji publicznej posiadające intranet według rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

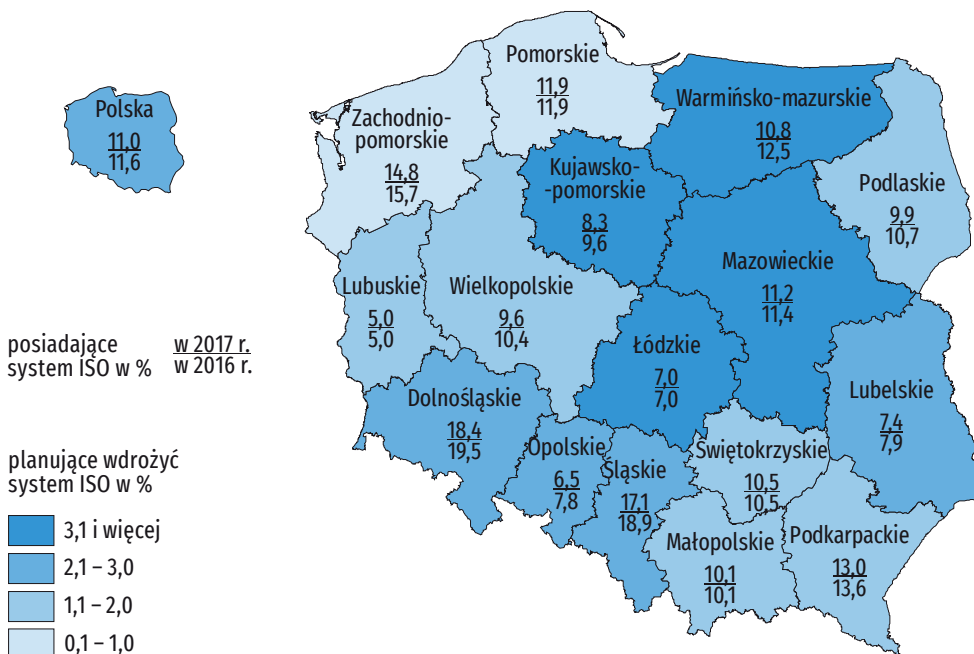


1.7. Wdrożenie systemu ISO 9000 w jednostkach administracji publicznej

System norm ISO 9000 stanowi wystandaryzowane narzędzie zarządzania jakością, mające zastosowanie w każdym rodzaju organizacji. W zakresie e-administracji również w coraz większym stopniu kładzie się nacisk na standaryzację i harmonizację procesów administracyjnych.

W 2016 r. 11,6% jednostek administracji publicznej posiadało wdrożony system zarządzania jakością ISO 9000. Jednakże w 2017 r. odsetek ten zmniejszył się do 11,0%. Najwyższy odsetek takich jednostek odnotowano w województwie dolnośląskim (19,5% w 2016 r. i 18,4% w 2017 r.), najniższy zaś – w województwie lubuskim (5,0% w obydwu badanych latach). W 2017 r. w porównaniu z 2016 r. w żadnym województwie nie odnotowano wzrostu wspomnianego wskaźnika. W ciągu najbliższych 12 miesięcy jedynie 2,5% ogółu jednostek nieposiadających systemu ISO 9000 planuje jego wdrożenie w urzędzie, przy czym najwięcej w województwie warmińsko-mazurskim (4,7%), a najmniej – w pomorskim (0,8%).

Mapa 8. Jednostki administracji publicznej mające wdrożony system ISO 9000 (w % ogółu jednostek) oraz planujące wdrożyć system ISO 9000 (w % jednostek nieposiadających systemu ISO 9000) według województw



Źródło: opracowanie własne

Jednostki administracji państwowej ponad dwukrotnie częściej niż jednostki administracji samorządowej posiadały wdrożony system zarządzania jakością ISO 9000. Te pierwsze częściej deklarowały również jego wdrożenie (5,6% wobec 2,4%). Odsetek jednostek posiadających wdrożony system ISO 9000 zróżnicowany był ze względu na rodzaj jednostki administracji samorządowej (w 2016 r. było to 8,5% dla urzędów gmin, 25,2% dla urzędów powiatowych i 68,8% dla marszałkowskich, a w 2017 r. odpowiednio: 7,9%, 24,3% i 68,8%).



1.8. Obsługa Informatyczna w jednostkach administracji publicznej

W zależności od oferty usług elektronicznych oraz tego na jakim poziomie dojrzałości⁴ były świadczone, zadania związane z obsługą informatyczną jednostek administracji publicznej realizowane były na różne sposoby:

- przez wydzielonych pracowników lub komórkę organizacyjną jednostki,
- część przez wydzielonych pracowników lub komórkę organizacyjną, a część przez podmiot zewnętrzny,
- przez podmiot zewnętrzny.

W latach 2016-2017 obsługą informatyczną jednostek administracji publicznej najczęściej zajmowali się wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna jednostki (odpowiednio 62,9% i 62,1%). Rzadziej czynności z tym związane realizowano dwutorowo, tzn. część zadań wykonywanych było przez wydzielonych pracowników lub komórkę organizacyjną, a część - przez podmiot zewnętrzny (24,9% i 25,6%). Obsługę informatyczną wyłącznie przez podmiot zewnętrzny wybrało odpowiednio 12,2% i 12,3% jednostek.

Wykres 12. Obsługa informatyczna jednostek administracji publicznej (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

W badanych latach największy odsetek jednostek administracji publicznej, w których obsługą informatyczną zajmowali się wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna jednostki odnotowano w województwie warmińsko-mazurskim (78,3% w 2016 r. i 77,5% w 2017 r.), a najmniejszy – w województwie podlaskim (44,6% i 43,8%). Najwyższy odsetek jednostek, w których część zadań realizowali wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna, a część podmiot zewnętrzny odnotowano w województwie podlaskim (odpowiednio 41,3% i 40,5%). Najniższy wskaźnik wykorzystania tej formy obsługi informatycznej odnotowano w województwie zachodniopomorskim (odpowiednio 12,2% i 13,9%). Najwięcej jednostek, w których zadania związane z obsługą informatyczną realizował wyłącznie podmiot zewnętrzny, wykazano w województwie lubuskim (odpowiednio 26,3% i 27,5%), najmniejszy zaś – w województwie świętokrzyskim (57% i 4,7%).

⁴ Poziomy dojrzałości e-usług według skali przyjętej przez Komisję Europejską w *e-Government Benchmarking Report 2009*:

I – poziom informacyjny – możliwość wyszukania na stronie internetowej lub BIP urzędu informacji o urzędzie oraz świadczonych usługach.

II – poziom interakcji jednokierunkowej – możliwość wyszukania informacji oraz pobrania oficjalnych formularzy ze strony internetowej lub BIP urzędu.

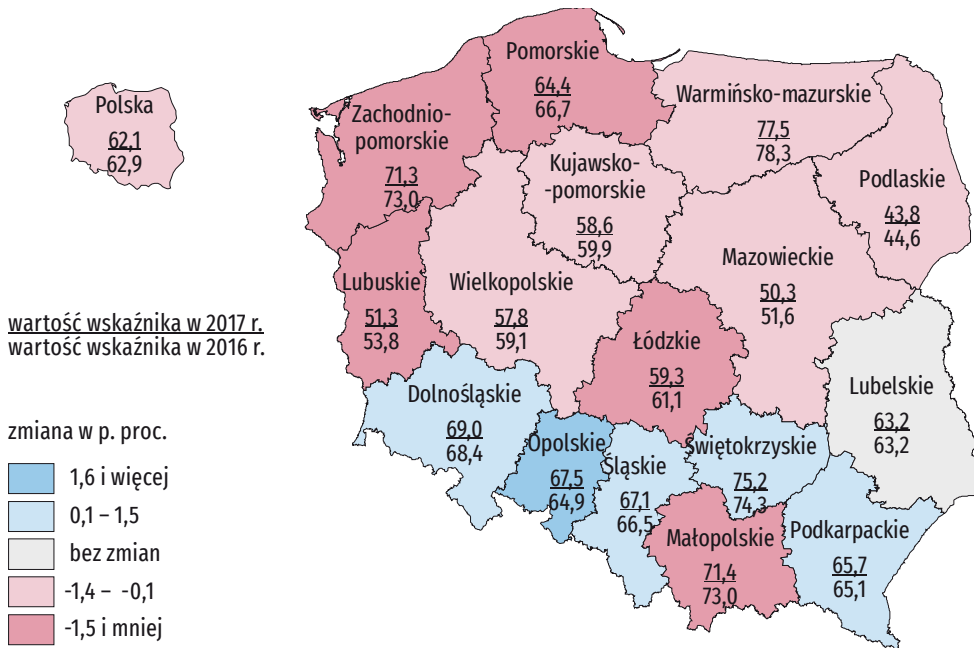
III – poziom interakcji dwukierunkowej – możliwość wyszukania informacji i pobrania oficjalnych formularzy, a także możliwość odesłania wypełnionych formularzy drogą elektroniczną.

IV – poziom transakcji – pełna obsługa procesu – możliwość uzyskania informacji, pobrania i odesłania formularzy, a także uiszczenia wymaganych opłat oraz otrzymania oficjalnego pozwolenia, zaświadczenia lub innego dokumentu, o który dana osoba/firma występuje.

V – poziom spersonalizowany – pełna obsługa sprawy urzędowej drogą elektroniczną wraz z personalizacją obsługi (automatyczne dostarczenie konkretnych, spersonalizowanych usług, nieinicjowanych przez użytkownika, np. decyzja w sprawie wymiaru podatku od nieruchomości).



Mapa 9. Jednostki administracji publicznej, w których obsługę informatyczną sprawowali wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna jednostki według województw (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

Wśród jednostek administracji publicznej obsługą informatyczną zajmowali się najczęściej wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna. Z tej formy obsługi częściej korzystali jednostki administracji samorządowej (63,3% w 2016 r. i 62,5% w 2017 r.) niż administracji państwowej (odpowiednio 51,7% i 52,8%). Wśród jednostek administracji samorządowej najwyższą wartość tego wskaźnika cechowała urzędy powiatowe (78,1% w 2016 r. i 76,3% w 2017 r.).

Realizację obsługi informatycznej z wykorzystaniem zarówno własnych pracowników lub komórki organizacyjnej, jak i podmiotu zewnętrznego preferowały urzędy administracji państwowej (46,2% w obu badanych latach).

Wśród badanych sposobów obsługi informatycznej relatywnie najrzadziej wykorzystywana była obsługa informatyczna świadczona wyłącznie przez podmiot zewnętrzny. W administracji państwowej było to 2,2% jednostek w 2016 r. i 1,1% w 2017 r., a w administracji samorządowej – odpowiednio 12,6% i 12,7%. Urzędy marszałkowskie nie korzystały z tej formy obsługi.



Wykres 13. Obsługa informatyczna jednostek administracji publicznej według rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

Wykres 14. Obsługa informatyczna jednostki administracji samorządowej według rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

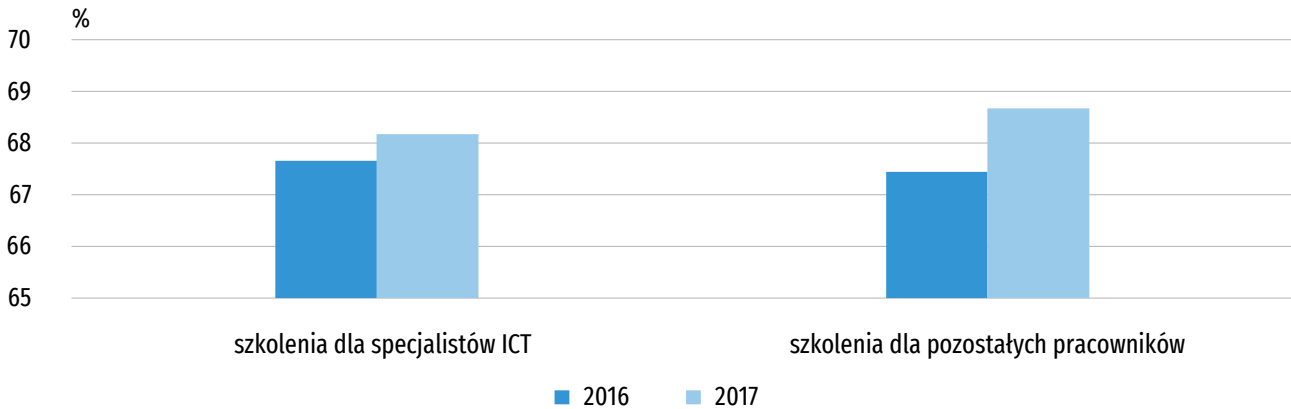
1.9. Szkolenia dla pracowników w jednostkach administracji publicznej

Rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych powoduje, że stałe podnoszenie kompetencji cyfrowych osób zatrudnionych w jednostkach administracji publicznej jest niezbędne dla ich sprawnego funkcjonowania. W tym celu organizowane są szkolenia zarówno dla specjalistów ICT, jak i dla pozostałych pracowników.

W 2016 i 2017 r. ponad połowa jednostek administracji publicznej organizowała szkolenia dla całego personelu (odpowiednio 52,8% i 53,7%). W 2016 r. najczęściej przeprowadzano je w jednostkach na terenie województwa śląskiego (65,2%), a w 2017 r. – wielkopolskiego (67,0%). Szkolenia dla specjalistów ICT w 2016 r. najczęściej organizowały jednostki w województwie zachodniopomorskim, a w 2017 r. – w mazowieckim (por. rozdz. 2.2 str. 63) – odpowiednio 78,0% i 76,2%. Szkolenia dla pozostałych pracowników w 2016 r. zapewniło najwięcej jednostek w województwie świętokrzyskim, a w 2017 r. – w podlaskim (odpowiednio 78,4% i 79,3%).

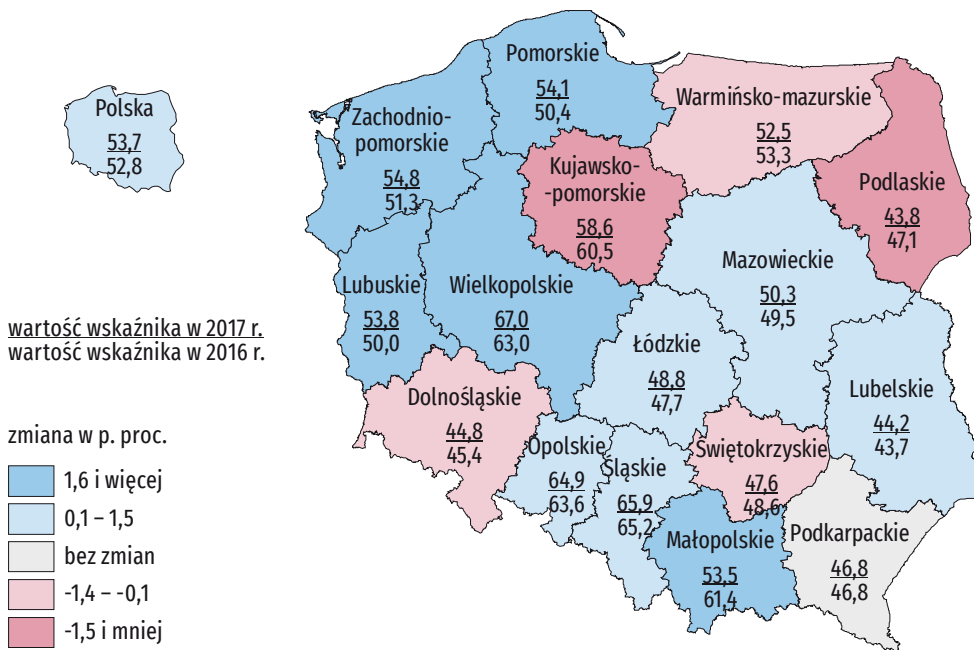


Wykres 15. Szkolenia w zakresie ICT dla specjalistów ICT i pozostałych pracowników (w % jednostek zapewniających szkolenia w zakresie ICT)



Źródło: opracowanie własne

Mapa 10. Jednostki administracji publicznej zapewniające pracownikom szkolenia w zakresie ICT według województw (w % jednostek ogółem)

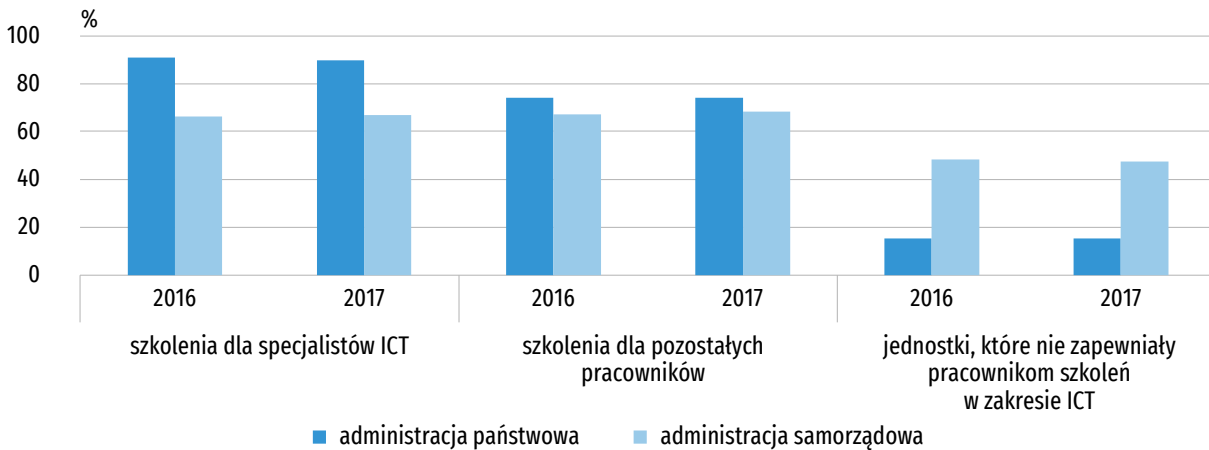


Źródło: opracowanie własne

Jednostki administracji państwowej częściej niż samorządowej zapewniały szkolenia dla pracowników w zakresie ICT (odpowiednio 84,6% i 51,7% w 2016 r. oraz 84,6% i 52,6% w 2017 r.). Jednakże we wspomnianym okresie zwiększył się odsetek szkolonych osób w jednostkach administracji samorządowej. Wśród tych ostatnich najwyższy odsetek jednostek zapewniających szkolenia z zakresu ICT wśród jednostek administracji samorządowej odnotowano w urzędach marszałkowskich (81,3% w 2016 r. i 87,5% w 2017 r.), a najniższy – w urzędach gmin (odpowiednio 49,9% i 50,8%). Szkolenia dla specjalistów ICT zarówno w 2016 jak i w 2017 r. zapewniły wszystkie urzędy marszałkowskie oraz większość urzędów powiatowych (odpowiednio 75,9% i 74,8%).

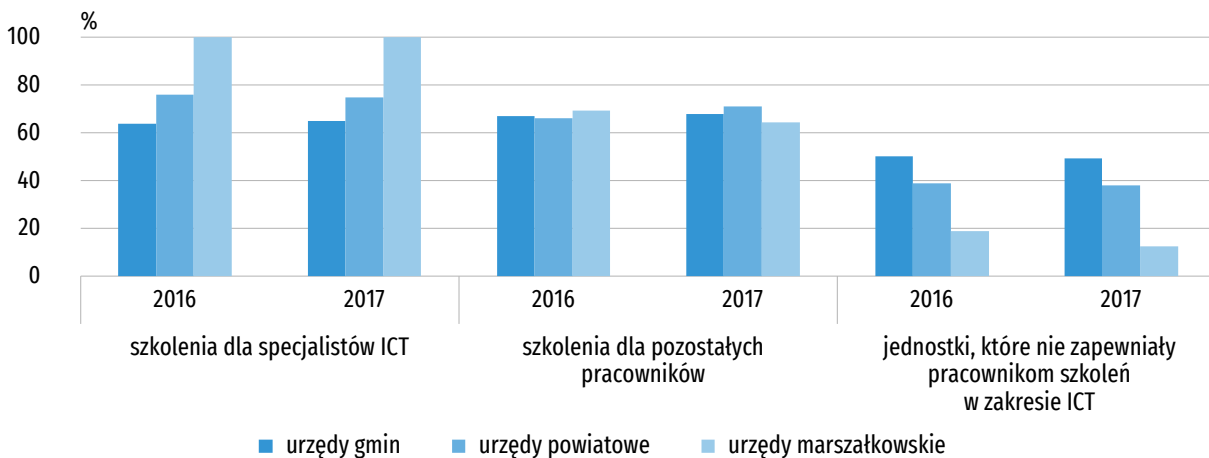


Wykres 16. Jednostki administracji publicznej zapewniające pracownikom szkolenia w zakresie ICT według rodzaju szkolenia i rodzaju jednostki (w % jednostek zapewniających szkolenia ICT)



Źródło: opracowanie własne

Wykres 17. Jednostki administracji samorządowej zapewniające pracownikom szkolenia w zakresie ICT według rodzaju szkolenia i rodzaju jednostki (w % jednostek administracji zapewniających szkolenia ICT)



Źródło: opracowanie własne

1.10. Wykorzystanie systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentami w jednostkach administracji publicznej

Duży wybór funkcjonalności począwszy od obsługi kancelaryjnej po obsługę spraw, od składu chronologicznego po archiwum, a także legalizm i prostota to główne atuty, dla których system Elektronicznego Zarządzania Dokumentami (EZD) powinien być wykorzystywany w jednostkach administracji publicznej.

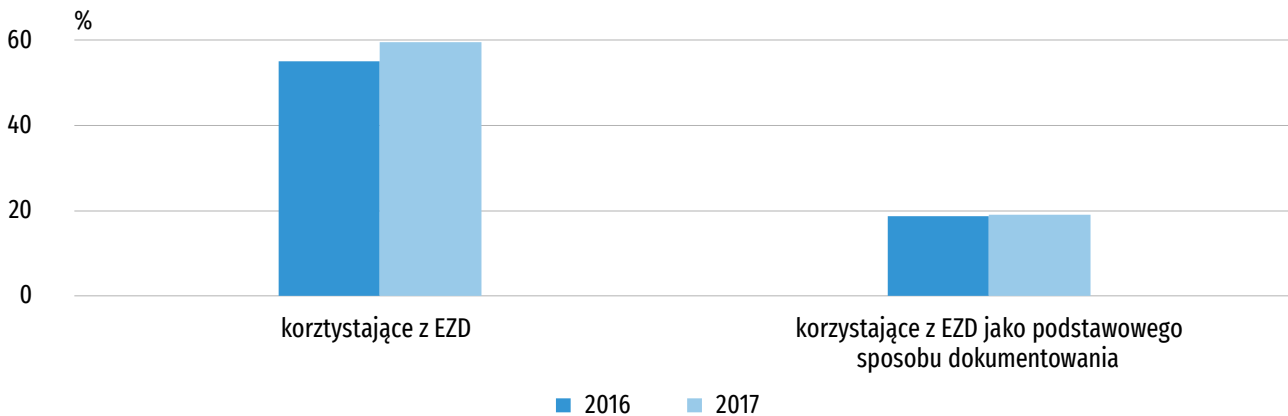
Wyniki przeprowadzonego badania wskazują, że w 2016 r. ponad połowa jednostek korzystała z systemu EZD; w 2017 r. odsetek ten wyniósł 59,4%.

Zauważyć można duże zróżnicowanie udziału jednostek korzystających z EZD w ujęciu terytorialnym. W badanym okresie najwyższy odsetek odnotowano w województwie podlaskim (90,9% w 2016 r. i 95,0% w 2017 r.), a najniższy



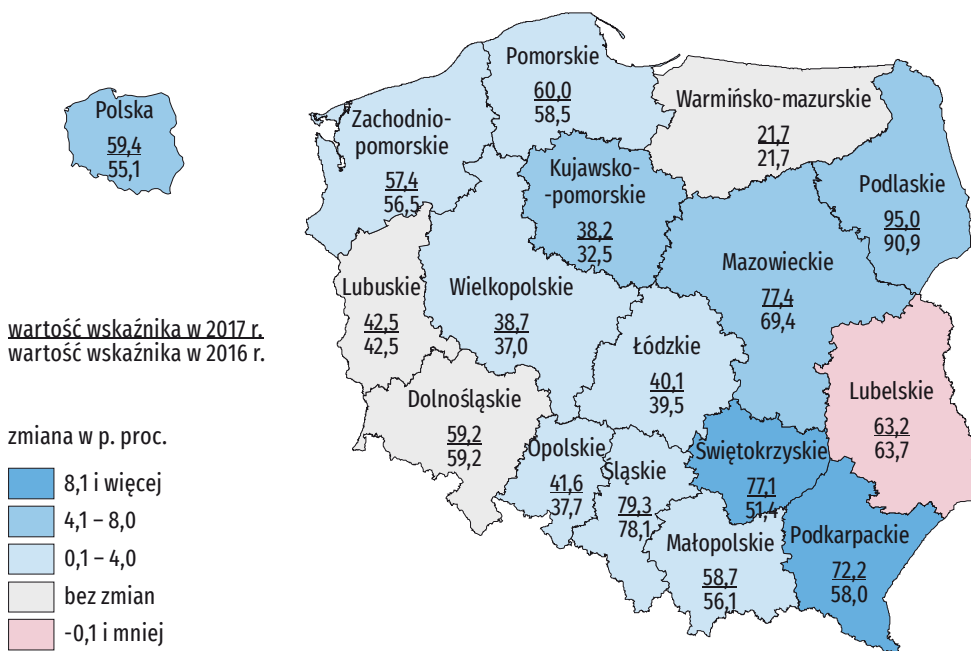
- w warmińsko-mazurskim (po 21,7%). W 2017 r. w porównaniu z rokiem poprzednim w dwunastu województwach zwiększył się odsetek jednostek, które korzystały z EZD. Wśród jednostek, które wzięły udział w badaniu, niespełna 20% wskazało system EZD jako podstawowy sposób dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw. Najwięcej takich podmiotów odnotowano w województwie pomorskim (odpowiednio 31,7% i 32,1%), najmniej w województwie podlaskim (odpowiednio 7,3% i 8,7%), mimo że województwo podlaskie znalazło się w czołówce jednostek korzystających z EZD w ogóle. Dowodzi to zróżnicowania sposobów wykorzystania EZD między jednostkami administracji.

Wykres 18. Jednostki administracji publicznej korzystające z EZD (w % ogółu jednostek) i EZD jako podstawowego sposobu dokumentowania (w % jednostek korzystających z EZD)



Źródło: opracowanie własne

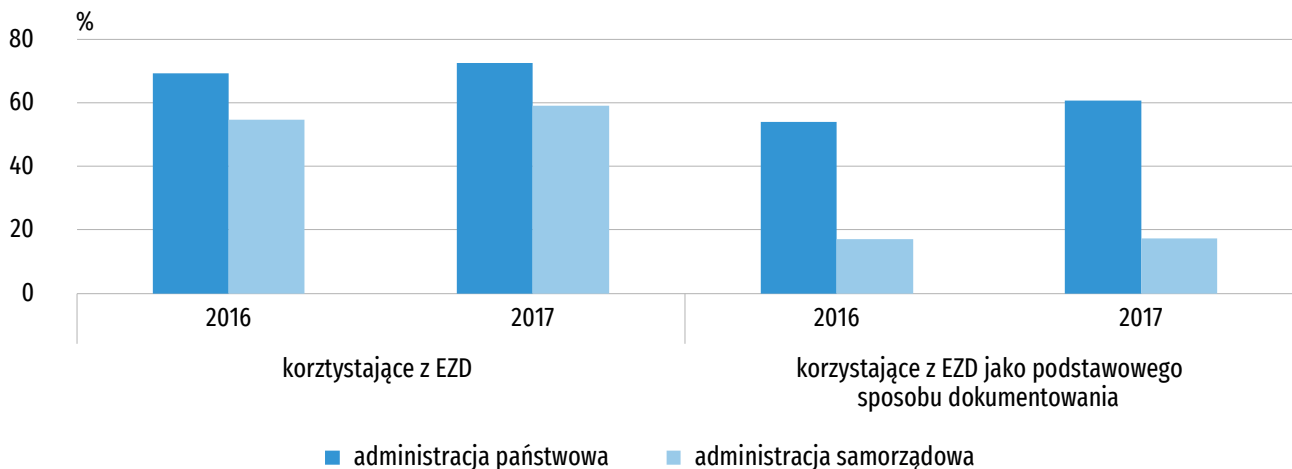
Mapa 11. Jednostki administracji publicznej korzystające z EGD według województw (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

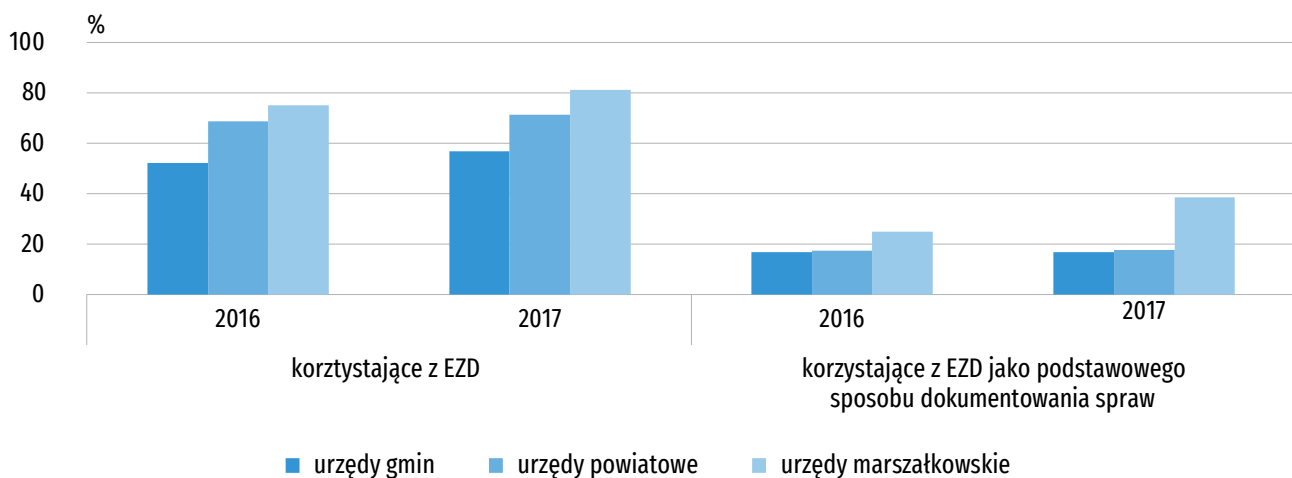
Przyjęte w badaniu kryterium podziału jednostek administracji publicznej pozwala ocenić poziom wykorzystania systemu EZD zarówno wśród podmiotów administracji państwowej, jak i samorządowej. W badanym okresie jednostki zaliczane do administracji państwowej częściej stosowały system EZD niż jednostki administracji samorządowej – w 2016 r. 69,2% wobec 54,6%, a w 2017 r. 72,5% wobec 59,0%. Pomimo tego największą popularność zyskał on wśród urzędów marszałkowskich (odpowiednio 75,0% i 81,3%). Wskaźnik wykorzystania EZD jako podstawowego sposobu dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw, był dalecy odmienny w jednostkach administracji państwowej i samorządowej. Podczas gdy w pierwszej grupie podmiotów wartość wskaźnika w badanych latach wahała się od 54% do prawie 61%, to w drugiej – wyniosła jedynie nieco ponad 17%.

Wykres 19. Jednostki administracji publicznej korzystające z EZD (w % ogółu jednostek) i EZD jako podstawowego sposobu dokumentowania według rodzaju jednostki (w % jednostek korzystających z EZD)



Źródło: opracowanie własne

Wykres 20. Jednostki administracji samorządowej korzystające z EZD (w % ogółu jednostek) i EZD jako podstawowego sposobu dokumentowania według rodzaju jednostki (w % jednostek korzystających z EZD)

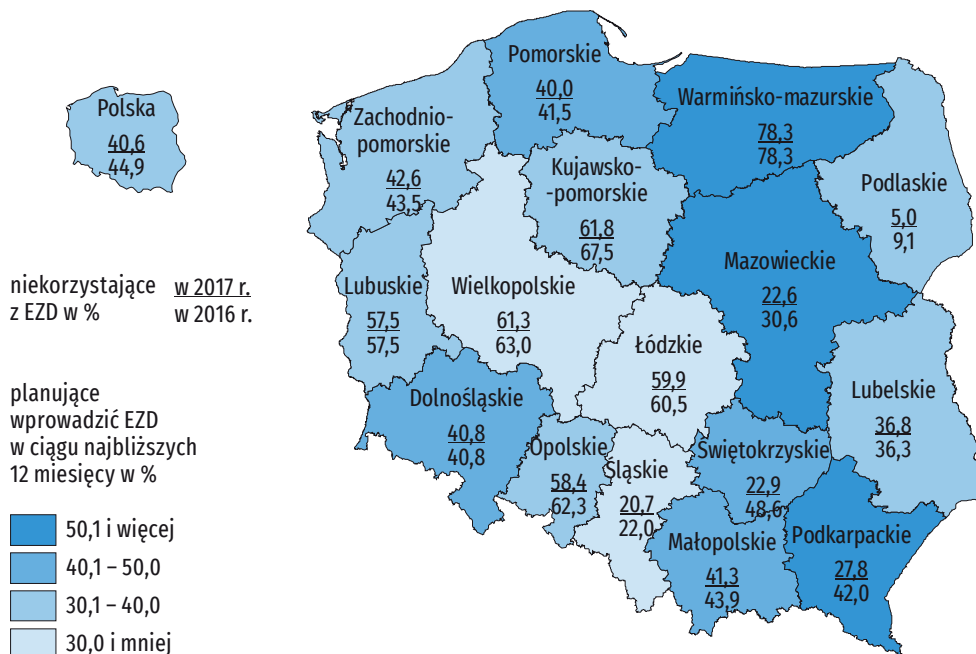


Źródło: opracowanie własne



Wyniki przeprowadzonego badania dostarczyły również informacji o jednostkach administracji publicznej, które dotychczas nie korzystały z systemu EZD i tych, które planują jego wdrożenie w ciągu najbliższych 12 miesięcy. W 2016 r. 44,9% jednostek nie korzystało z systemu EZD, a w 2017 r. o 4,4 p. proc. mniej (40,6%). W obu badanych latach największym odsetkiem jednostek, które nie stosowały systemu EZD cechowało się województwo warmińsko-mazurskie (po 78,3%), a najmniejszym – podlaskie (odpowiednio 9,1% i 5,0%). Spośród jednostek administracji publicznej niekorzystających z systemu EZD, prawie 40% planowało jego wdrożenie w ciągu najbliższych 12 miesięcy. Największy odsetek takich jednostek odnotowano w województwie mazowieckim (por. rozdz. 2.2 str. 63) – 55,3%, najmniejszy – w śląskim (17,7%).

Mapa 12. Jednostki administracji publicznej niekorzystające z EZD (w % jednostek ogółem) i planujące wdrożyć EZD w ciągu najbliższych 12 miesięcy według województw (w % jednostek niekorzystających z EZD)



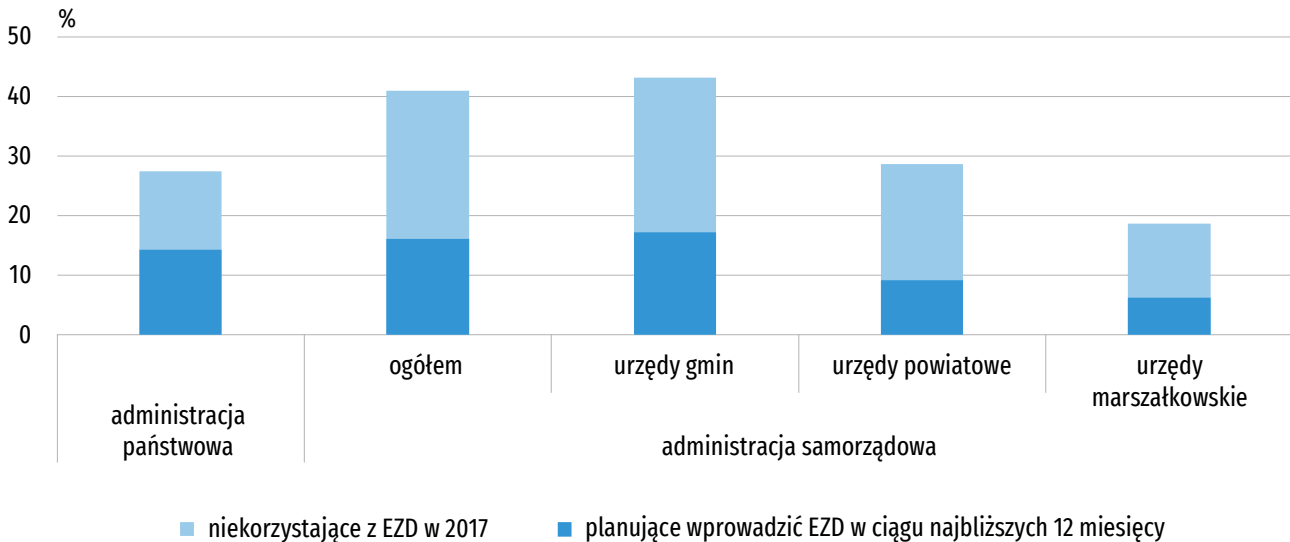
Źródło: opracowanie własne

W badanym okresie systematycznie zmniejszał się odsetek jednostek administracji publicznej, które nie korzystały z systemu EZD. Podczas gdy w 2016 r. w administracji państwowej takich jednostek było 30,8%, a w samorządowej - 45,4%, to w 2017 r. odsetek ten zmniejszył się w obu rodzajach jednostek odpowiednio o 3,3 p. proc. i o 4,4 p. proc. Zarówno w 2016 r., jak i 2017 r. z EZD relatywnie najczęściej nie korzystały urzędy gmin (odpowiednio 47,9% i 43,2%), a najrzadziej – urzędy marszałkowskie (odpowiednio 25,0% i 18,8%)

Ponad połowa jednostek administracji państwowej wykazała, że ma w planach wdrożenie systemu EZD w ciągu najbliższych 12 miesięcy (52,0%). Najmniej tych, które deklarowały jego wdrożenie odnotowano wśród urzędów powiatowych (32,0%).



Wykres 21. Jednostki administracji publicznej niekorzystające z EZD w 2017 r. (w % jednostek ogółem) i planujące wdrożyć EZD w ciągu najbliższych 12 miesięcy według rodzaju jednostki (w % jednostek niekorzystających z EZD)



Źródło: opracowanie własne

1.11. Wykorzystanie map numerycznych w jednostkach administracji publicznej

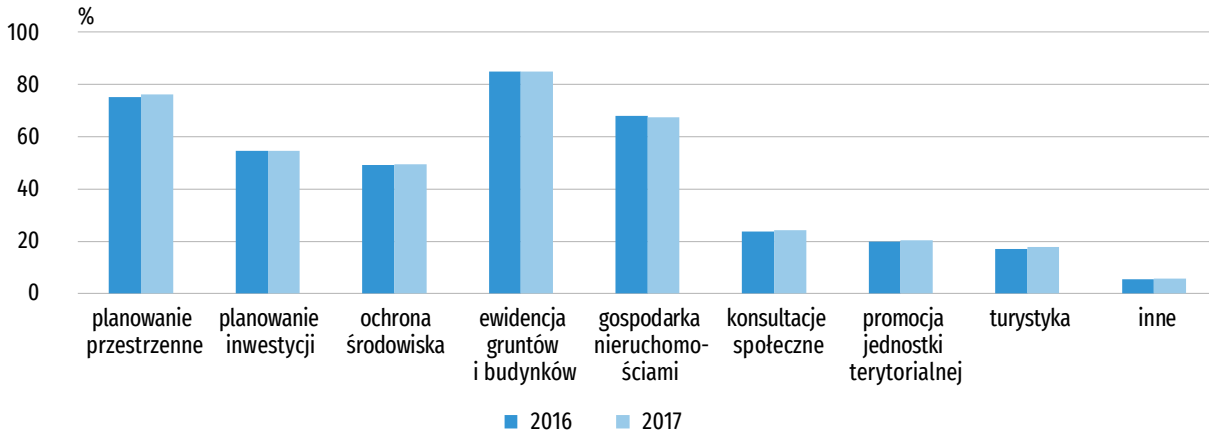
Wykorzystanie map numerycznych przez jednostki administracji publicznej odgrywa istotny wpływ na poprawę jakości świadczonych usług w różnych obszarach ich działalności.

Spośród jednostek, które wzięły udział w badaniu korzystanie z map numerycznych deklarowało 79,8% w 2016 r. i 82,5% w 2017 r. W obu latach najwyższy udział jednostek korzystających z map numerycznych odnotowano w województwie zachodniopomorskim (odpowiednio 91,3% i 92,2%), a najniższy - w województwie podlaskim (68,6% i 70,3%).

Jednostki administracji publicznej wykorzystywały mapy numeryczne w różnych celach. W badanym okresie najczęściej (ponad 85%) jednostek wskazało stosowanie map numerycznych przy pracach związanych z ewidencją gruntów i budynków (różnica pomiędzy województwami, w których odnotowano największy i najmniejszy udział takich jednostek wynosiła 13,8 p. proc. w 2016 r. i w 2017 r. zwiększyła się do 14,6 p. proc.). Ponad 75% jednostek korzystało z map numerycznych przy planowaniu przestrzennym, a prawie 70% używało ich w gospodarce nieruchomościami. Najmniejszy odsetek jednostek odnotowano w przypadku kategorii „inne cele”. Składały się na nią m. in.: prezentacja wyników badań statystycznych, wyniki wyborów, udostępnianie danych o akwenach wodnych, analizy własne jednostek itp. (5,6% w 2016 r. i 5,8% w 2017 r.). Nieco więcej jednostek wykazało korzystanie z map numerycznych w celu promocji jednostki terytorialnej (odpowiednio 19,9% i 20,4%), czy turystyki (odpowiednio 17,2% i 17,8%).

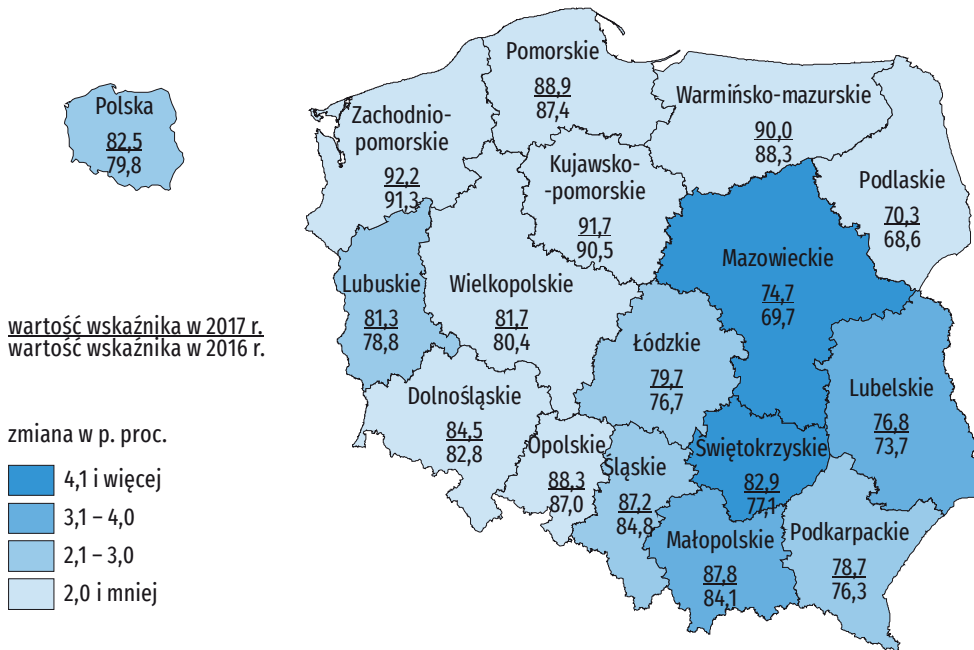


Wykres 22. Jednostki administracji publicznej korzystające z map numerycznych według celu ich wykorzystania (w % jednostek korzystających z map numerycznych)



Źródło: opracowanie własne

Mapa 13. Jednostki administracji publicznej korzystające z map numerycznych według województw (w % ogółu jednostek)



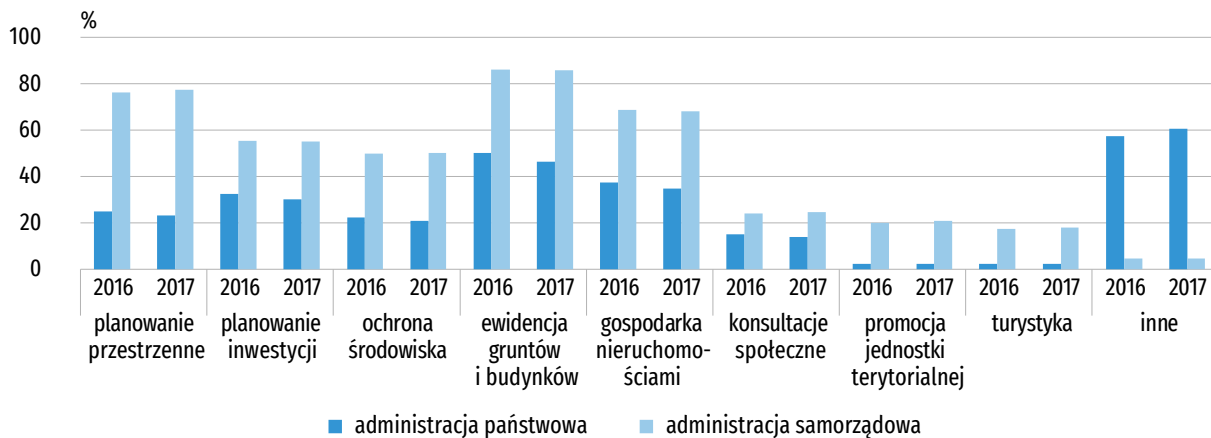
Źródło: opracowanie własne

Bez względu na rodzaj jednostek administracji publicznej, w badanym okresie systematycznie rósł odsetek tych, które korzystały z map numerycznych. Jednakże w zakresie odsetka wykorzystania map numerycznych, istnieją znaczące różnice między jednostkami administracji państwowej i samorządowej. Podczas gdy niespełna połowa jednostek administracji państwowej korzystała z map numerycznych (44,0% w 2016 r. i 47,3% w 2017 r.), to w administracji samorządowej takich jednostek było ponad 80% (odpowiednio 81,2% i 83,8%). Ponadto jednostki administracji samorządowej znacznie częściej stosowały mapy numeryczne we wszystkich wymienionych celach,



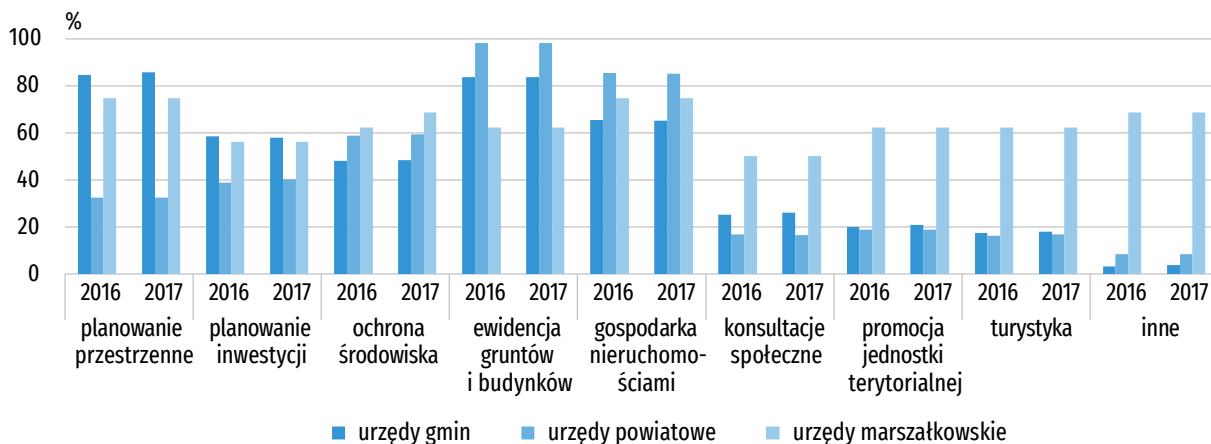
z wyjątkiem kategorii „inne”. Ta z kolei była najczęściej wskazywana przez administrację państwową (odpowiednio 57,5% i 60,5% w administracji państwowej wobec 4,5% i 4,7% - w administracji samorządowej). Wszystkie urzędy marszałkowskie realizując swoje zadania korzystały z map numerycznych. W obu badanych latach stosowały je najczęściej przy pracach związanych z planowaniem przestrzennym oraz gospodarką nieruchomościami (po 75,0%). Mapy numeryczne bardzo często (ponad dziewięć na dziesięć jednostek) były wykorzystywane przez urzędy powiatowe, zwłaszcza przy prowadzeniu ewidencji gruntów i budynków (odpowiednio 98,4% i 98,5%) oraz w gospodarce nieruchomościami (85,7% i 85,2%). Aż 78,8% w 2016 r. i 81,7% w 2017 r. urzędów gmin korzystało z map numerycznych. Najczęściej stosowano je w pracach związanych z planowaniem przestrzennym (odpowiednio 84,7% i 86,0%) oraz ewidencją gruntów i budynków (83,9% i 83,8%).

Wykres 23. Jednostki administracji publicznej korzystające z map numerycznych według celu ich wykorzystania i rodzaju jednostki (w % jednostek wykorzystujących mapy numeryczne)



Źródło: opracowanie własne

Wykres 24. Jednostki administracji samorządowej korzystające z map numerycznych według celu ich wykorzystania i rodzaju jednostki (w % jednostek wykorzystujących mapy numeryczne)



Źródło: opracowanie własne



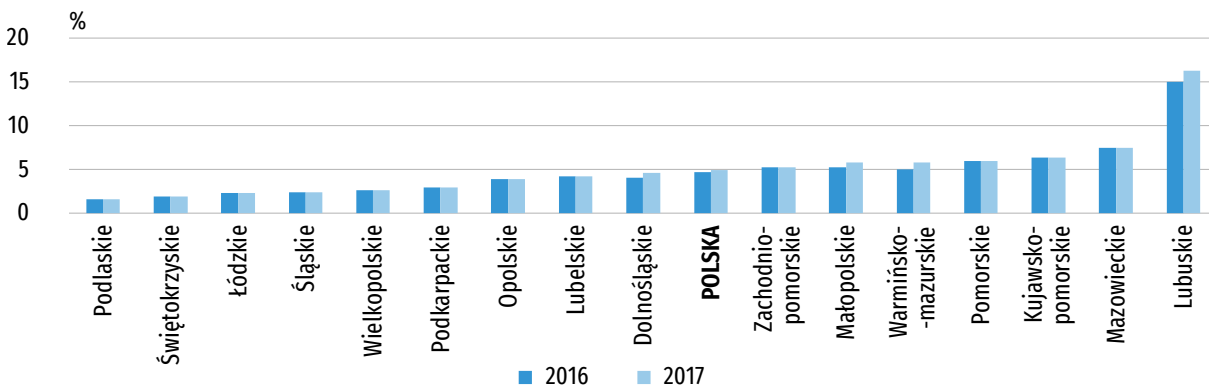
1.12. Jednostki administracji publicznej, które posiadały politykę lub strategię udostępniania otwartych danych publicznych (Open Data)

Otwarte dane publiczne (Open data) to dane instytucji i urzędów, z których każdy może korzystać. Na bazie otwartych danych publicznych na świecie powstaje coraz więcej nowoczesnych produktów i usług. Są one źródłem realnych oszczędności środków finansowych i czasu administracji i obywateli. Obywatele, w tym przedsiębiorcy, mogą korzystać z zasobów danych publicznych realizując własne cele, rozwijając działalność gospodarczą, społeczną oraz prowadząc badania.

W badanym okresie niewielka część (w 2016r. – 4,7%, a w 2017r. – 4,9%) jednostek administracji publicznej posiadała politykę lub strategię Open Data. Szczegółowa analiza danych pokazuje duże zróżnicowanie w tej materii między województwami oraz między jednostkami administracji państwowej i samorządowej.

W ujęciu terytorialnym, największy odsetek jednostek, które posiadały wspomnianą politykę znajdował się w województwie lubuskim (15,0% w 2016r. i 16,3% w 2017r.), a najmniejszy - w podlaskim (1,7% w obu badanych latach). W badanym okresie wartość wspomnianego wskaźnika w większości województw utrzymała się na niezmiennym poziomie.

Wykres 25. Jednostki administracji publicznej posiadające politykę lub strategię Open Data według województw (w % ogółu jednostek)

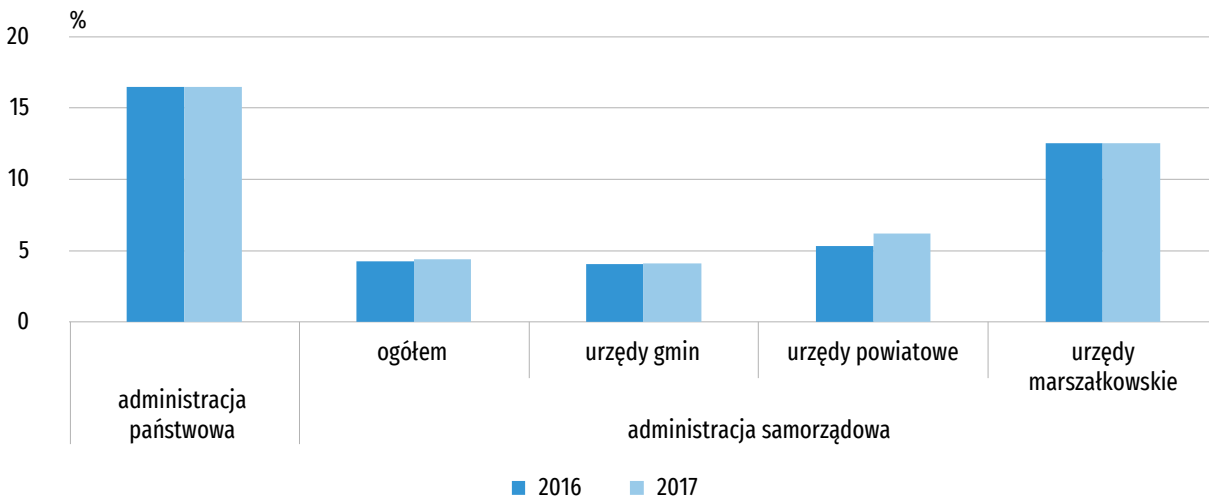


Źródło: opracowanie własne

Z drugiej strony, duże dysproporcje między jednostkami posiadającymi wspomnianą politykę lub strategię zauważalne są również pomiędzy jednostkami administracji państwowej i samorządowej. W 2016 r. różnica ta wynosiła 12,2 p. proc. na niekorzyść jednostek samorządowych i nieznacznie zmalała do 12,1 p. proc. w 2017 r. Największy odsetek jednostek administracji samorządowej posiadających politykę lub strategię Open Data odnotowano w urzędach marszałkowskich (12,5% w obu badanych latach), a najmniejszy – w urzędach gmin (4,0% i 4,1% odpowiednio w 2016 i 2017 r.). Z drugiej strony, największy wzrost wartości analizowanego wskaźnika (z 5,3% do 6,2%) cechował urzędy powiatowe.



Wykres 26. Jednostki administracji publicznej posiadające politykę lub strategię Open Data według rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)



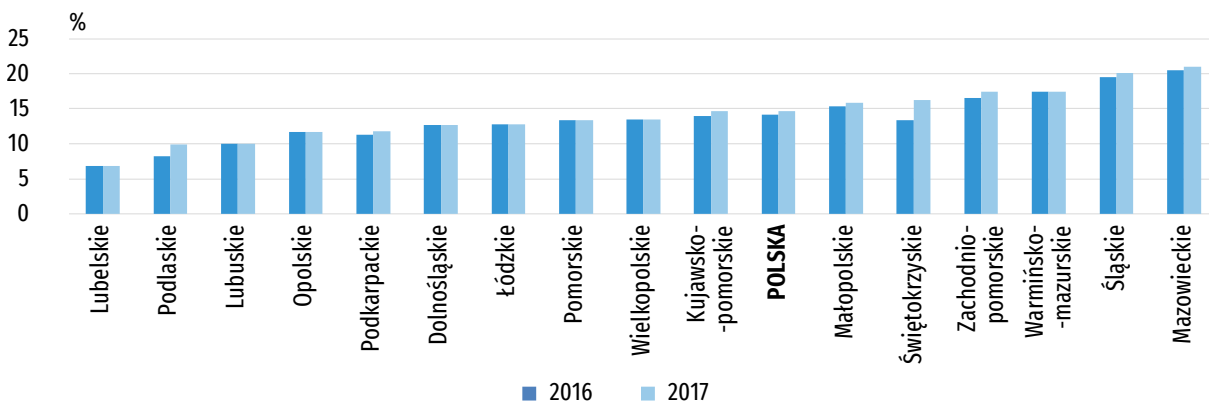
Źródło: opracowanie własne

1.13. Oprogramowanie do zarządzania zasobami jednostki (ERP) w jednostkach administracji publicznej

Oprogramowanie do zarządzania zasobami jednostki (ERP) służy do zintegrowania wszystkich procesów zachodzących w jednostce. Polega na budowie interaktywnego środowiska wspierającego dany podmiot w prowadzeniu analizy oraz zarządzaniu, skupionego na jednej bazie danych i łączącego ze sobą wszystkie obszary działania jednostki, np. zarządzanie finansami i księgowością, projektami unijnymi, procedurami administracyjnymi, wydziałem komunikacji i środkami trwałymi.

W latach 2016-2017 relatywnie niewielka część (odpowiednio 14,2% i 14,7%) jednostek administracji publicznej wykorzystywało ERP. Największy odsetek tych jednostek korzystało ze wspomnianego oprogramowania w województwie mazowieckim (por. rozdz. 2.2 str. 63) – 20,5% (w 2016 r.) i 21,0% (w 2017 r.), a najmniejszy – w lubelskim (po 6,8%). Różnice w wykorzystaniu ERP między województwami były znaczące.

Wykres 27. Jednostki administracji publicznej wykorzystujące ERP według województw (w % ogółu jednostek)

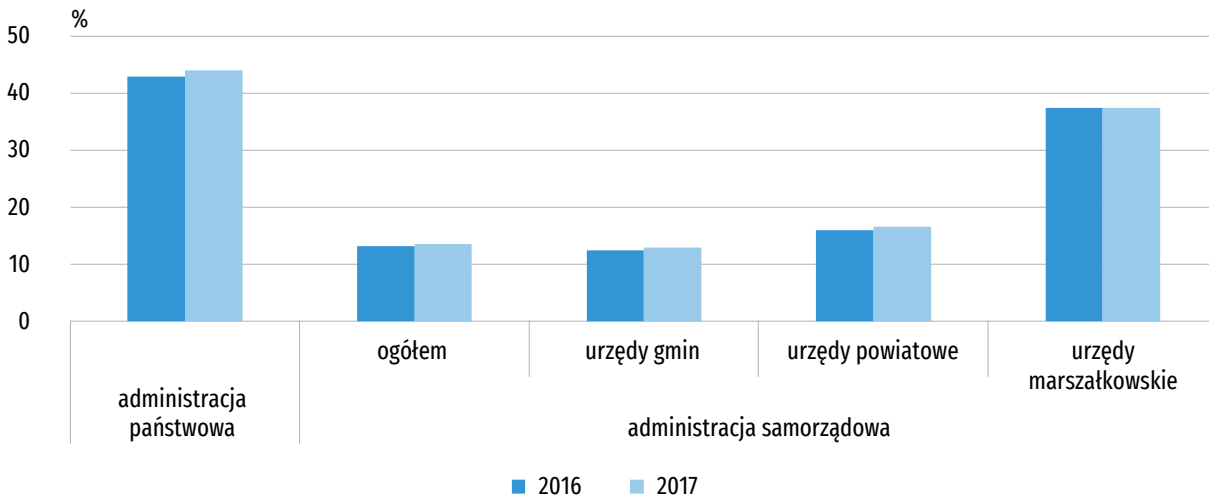


Źródło: opracowanie własne



Duże różnice w wykorzystywaniu ERP odnotowano między poszczególnymi rodzajami jednostek administracji publicznej. W administracji państwowej z oprogramowania ERP korzystało 42,9% (w 2016 r.) i 44,0% (w 2017 r.) jednostek. W administracji samorządowej było to – odpowiednio aż o 29,7 p. proc. i o 30,4 p. proc. mniej. W badanym okresie w poszczególnych rodzajach jednostek administracji samorządowej odnotowano niewielkie przyrosty analizowanego wskaźnika. W urzędach powiatowych – o 0,6 p. proc, a w urzędach gmin – 0,4 p. proc. Tylko w urzędach marszałkowskich nie odnotowano żadnych zmian.

Wykres 28. Jednostki administracji publicznej wykorzystujące ERP według rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

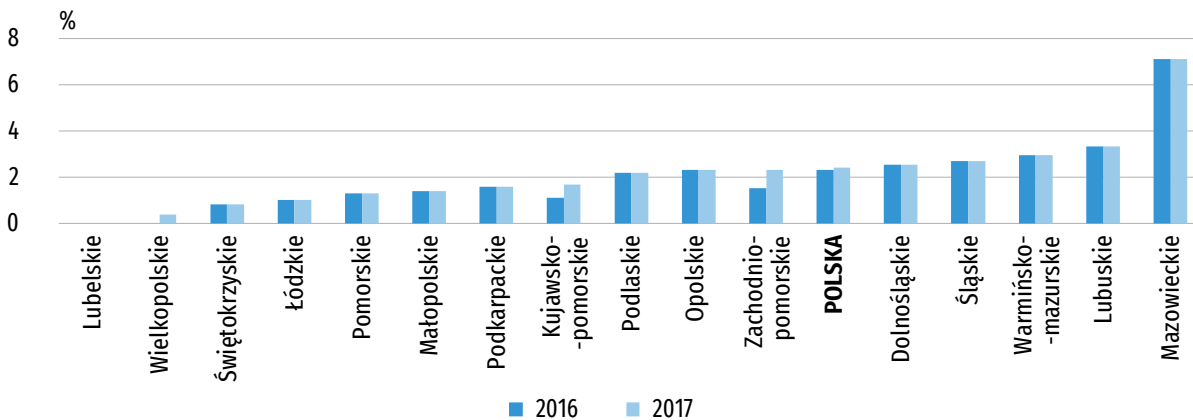
1.14. Business Intelligence w jednostkach administracji publicznej

Business Intelligence (BI) to zbiór praktyk, metod i technologii informatycznych, służących zbieraniu i integrowaniu danych w celach dostarczania informacji i wiedzy właściwym osobom, we właściwym miejscu oraz we właściwym czasie. BI może być postrzegane jako przekształcanie danych w informacje, a informacje – w wiedzę w celu optymalizacji działania procesów biznesowych i całej organizacji.

W 2016 r. zaledwie 2,6% , a w 2017r. – 2,7% jednostek administracji publicznej stosowało narzędzia BI. Największy odsetek wspomnianych jednostek występował w województwie mazowieckim (por. rozdz. 2.2 str. 63) – w obu latach wyniósł 8,0%. Na drugim miejscu uplasowało się województwo lubuskie, przy czym wartość wskaźnika była znacznie mniejsza i wyniosła 3,8% w obu analizowanych latach. Najniższy wskaźnik zarówno w 2016 r., jak i w 2017 r. odnotowano w województwach wielkopolskim i lubelskim. W 2017 r. w województwie wielkopolskim nastąpił wzrost wartości wspomnianego wskaźnika do 0,4%, a w województwie lubelskim – pozostał bez zmian.



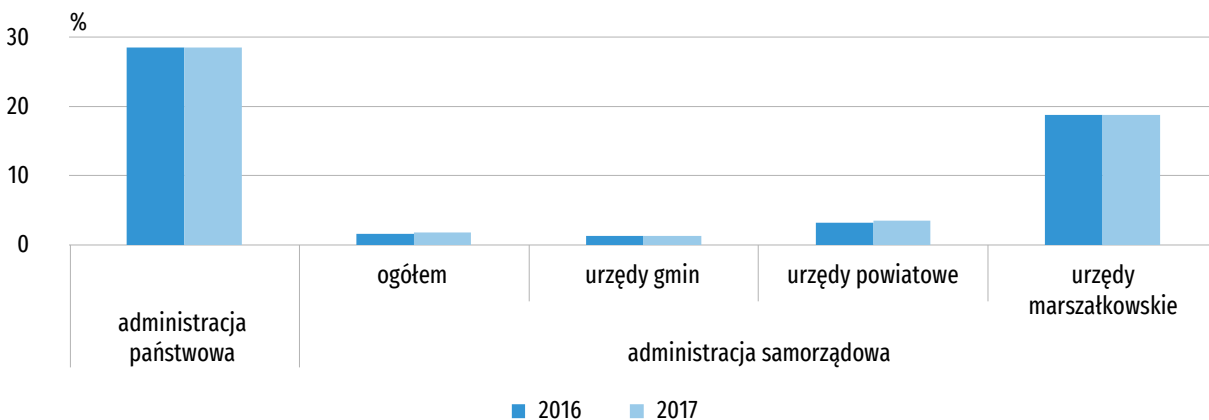
Wykres 29. Jednostki administracji publicznej, które stosowały narzędzia Business Intelligence według województw (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

Narzędzia BI stosowało blisko 30% jednostek administracji państwowej (28,6% w 2016 i 2017 r.), ale niespełna 2% jednostek samorządowych (odpowiednio 1,7% i 1,8%). Największy odsetek jednostek administracji, które stosowały wspomniane narzędzia odnotowano w urzędach marszałkowskich (po 18,8%). W urzędach powiatowych odsetek ten wyniósł zaledwie 3,3% w 2016 r. i 3,6% w 2017 r., a w urzędach gmin – odpowiednio 1,3% i 1,4%.

Wykres 30. Jednostki administracji publicznej, które stosowały narzędzia Business Intelligence według rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

1.15. Jednostki administracji publicznej, które mierzyły bezpośrednie wewnętrzne korzyści finansowe z realizowanych inwestycji w ICT

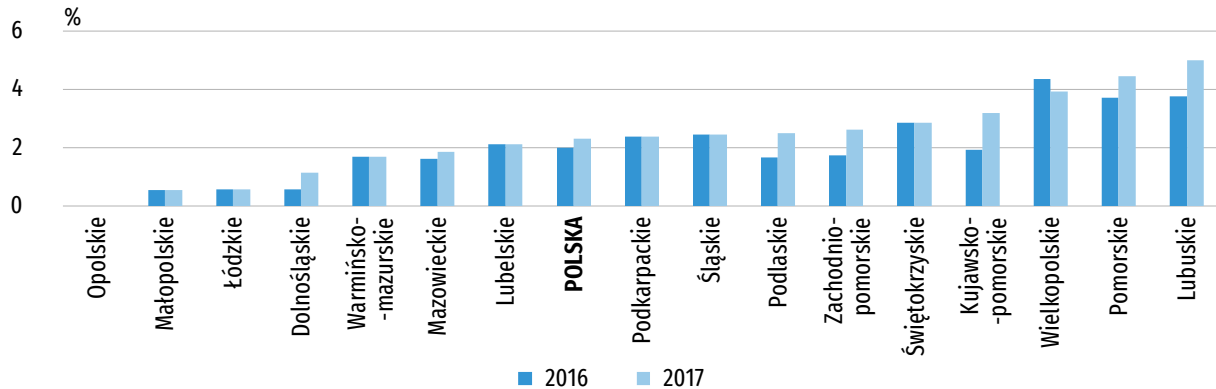
Realizacja inwestycji w ICT jest niezwykle istotna. Podobnie kluczowe znaczenie ma pomiar bezpośrednich wewnętrznych korzyści finansowych wynikających z tychże inwestycji.

W latach 2016-2017 bardzo niewielka część jednostek administracji publicznej mierzyła bezpośrednie wewnętrzne korzyści finansowe z realizowanych inwestycji w ICT (odpowiednio 2,0% i 2,3%).



Wśród województw największy odsetek jednostek administracji publicznej mierzących wspomniane korzyści wyniósł (w 2016) r. 4,4% i odnotowano go w województwie wielkopolskim. W 2017 r. największy odsetek miało się województwo lubuskie (5,0%), w którym jednocześnie odnotowano także największy wzrost tego wskaźnika (w stosunku do 2016 r. - o 1,3 p. proc.). W badanym okresie najniższy wskaźnik cechowały jednostki województwa opolskiego. Jedynym województwem, w którym zmniejszył się (o 0,4 p. proc.) odsetek jednostek administracji publicznej mierzących bezpośrednie wewnętrzne korzyści finansowe z realizowanych inwestycji w ICT było województwo wielkopolskie.

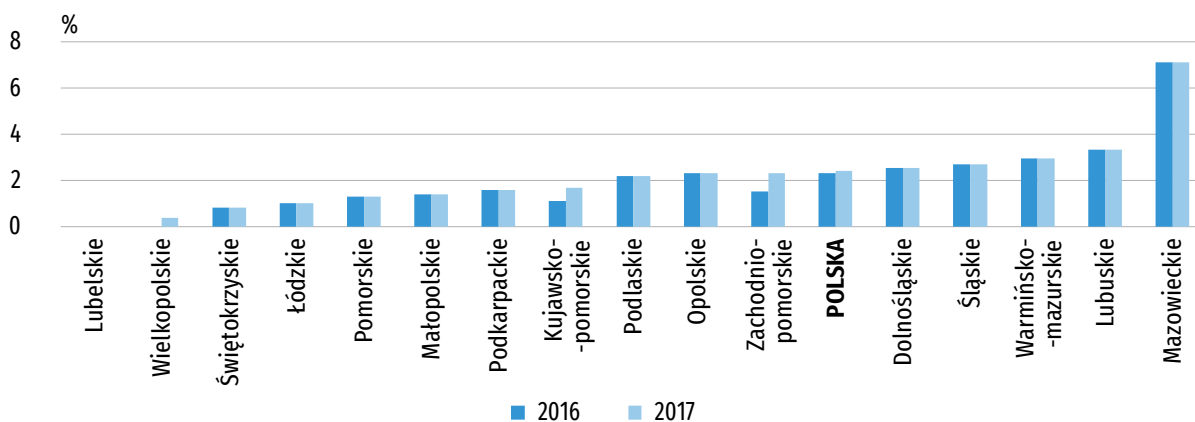
Wykres 31. Jednostki administracji publicznej, które mierzyły bezpośrednie wewnętrzne korzyści finansowe z realizowanych inwestycji w ICT według województw (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

W obu badanych latach bezpośrednie wewnętrzne korzyści finansowe z realizowanych inwestycji w ICT mierzyła ponad co piąta jednostka administracji państwowej oraz co druga jednostka samorządowa. Z ostatniej wymienionej grupy największy odsetek jednostek odnotowano wśród urzędów marszałkowskich (po 6,3%). W przypadku urzędów powiatowych w 2016 r. wskaźnik ten wyniósł 2,1% i wzrósł do poziomu 2,4% w 2017 r., a wśród urzędów gmin wyniósł odpowiednio 1,8% i 2,1%.

Wykres 32. Jednostki administracji publicznej, które mierzyły bezpośrednie wewnętrzne korzyści finansowe z realizowanych inwestycji w ICT według rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

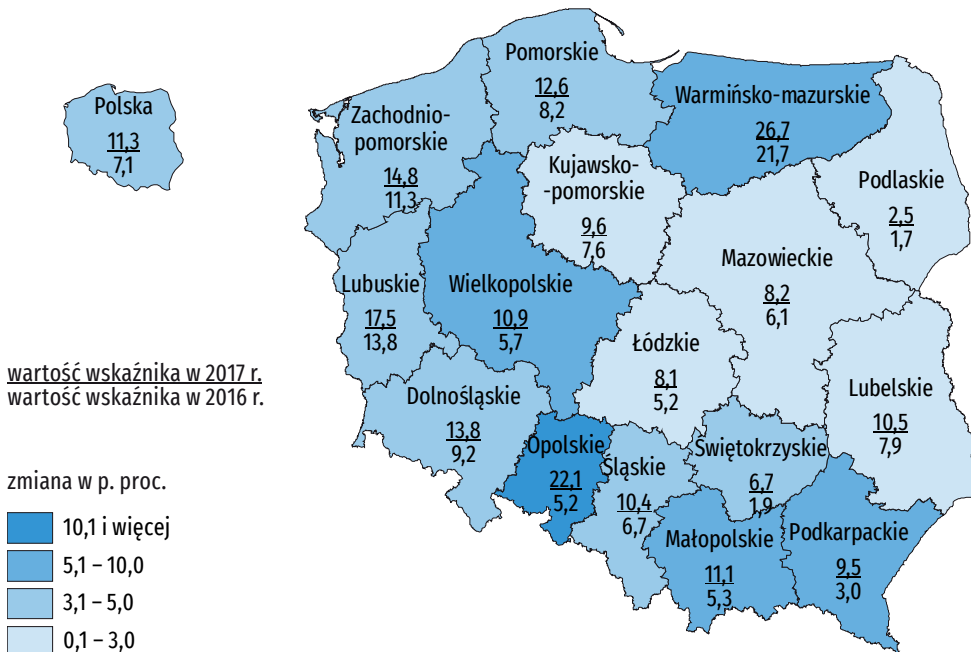


1.16 Jednostki administracji publicznej, które udostępniły aplikacje możliwe do pobrania na urządzenia mobilne

Aplikacje możliwe do pobrania na urządzenia mobilne oferujące e-usługi służą dobru społecznemu i udostępniane są głównie dla obywateli i przez nich wykorzystywane np. aplikacja Bezpieczne lubuskie czy Mobilny przewodnik po Częstochowie – dostępne w App Store, Windows Store lub Google Play.

W 2017 r. w porównaniu z 2016 r. odsetek jednostek administracji publicznej udostępniających aplikacje możliwe do pobrania na urządzenia mobilne oferujące e-usługi wzrósł o 4,2 p. proc. i wyniósł 11,3%. Najwięcej takich jednostek zarówno w 2016 r., jak i w 2017 r. odnotowano w województwie warmińsko-mazurskim (odpowiednio 21,7% i 26,7%), natomiast najmniej – w województwie podlaskim (odpowiednio 1,7% i 2,5%). Największy wzrost odnotowano z kolei w województwie opolskim (o 16,9 p. proc.), a najmniejszy – w podlaskim (o 0,8 p. proc.).

Mapa 14. Jednostki administracji publicznej, które udostępniły aplikacje możliwe do pobrania na urządzenia mobilne oferujące e-usługi według województw (w % ogółu jednostek)

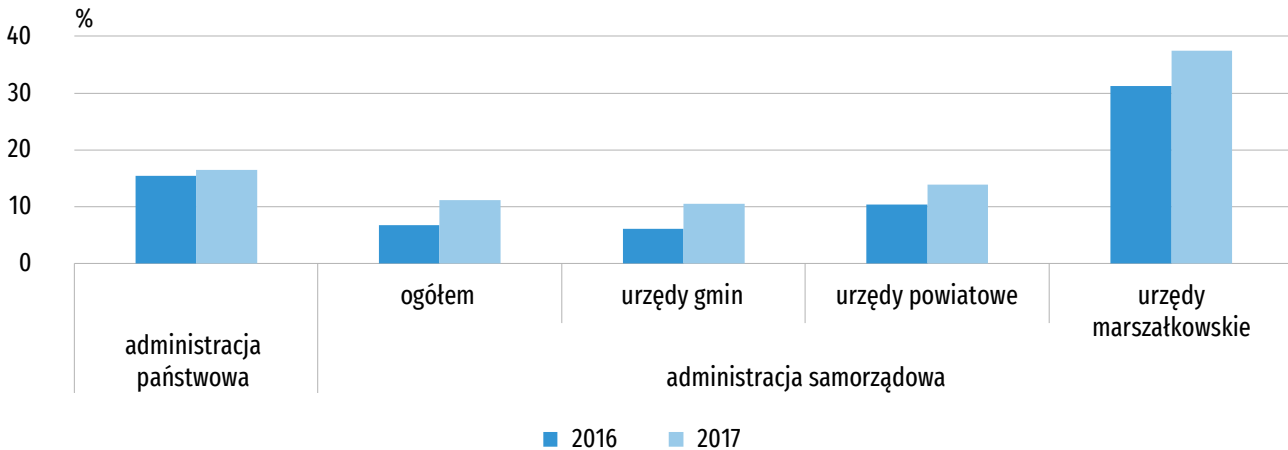


Źródło: opracowanie własne

W 2016 r. 15,4% jednostek administracji państwowej udostępniało aplikacje możliwe do pobrania na urządzenia mobilne oferujące e-usługi; w 2017 r. odsetek ten wzrósł o 1,1 p. proc. W jednostkach samorządowych wzrost wyniósł 4,3 p. proc., a wartość wskaźnika (w 2017 r.) ukształtowała się na poziomie 11,1%. Największy odsetek odnotowano wśród urzędów marszałkowskich (31,3% w 2016 r. i 37,5% w 2017 r.), a znacząco niższy w urzędach powiatowych (10,4% w 2016 r. i 13,9 w 2017 r.) oraz w urzędach gmin (odpowiednio 6,1% i 10,4%).



Wykres 33. Jednostki administracji publicznej, które udostępniły aplikacje możliwe do pobrania na urządzenia mobilne oferujące e-usługi według rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)



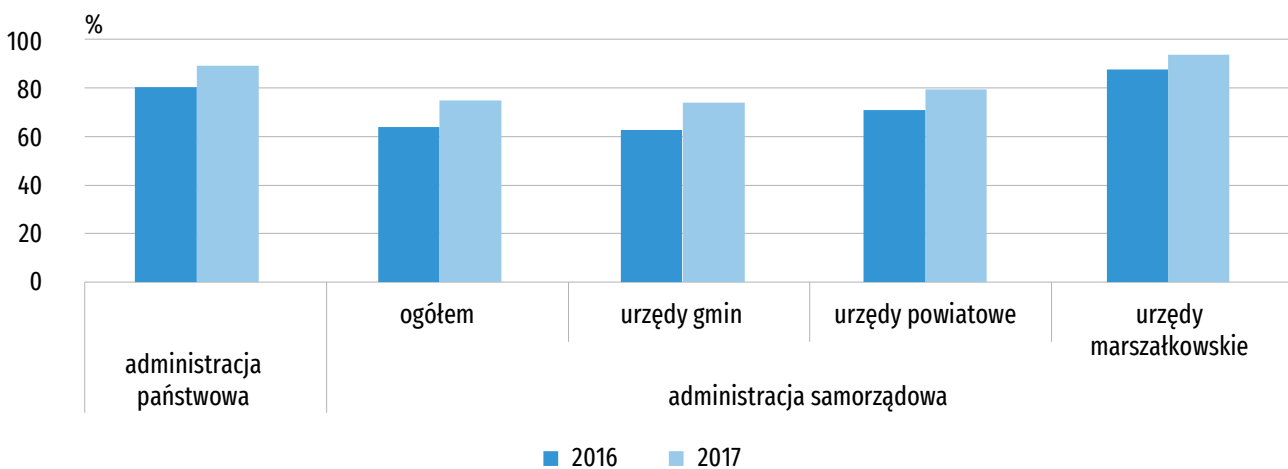
Źródło: opracowanie własne

1.17. Strony internetowe jednostek administracji publicznej

Web Content Accesibility Guidelines (WCAG) to międzynarodowy standard dostępności stron internetowych. Stworzenie strony internetowej zgodnej z kryteriami WCAG oznacza jej powszechną dostępność dla użytkowników i to niezależnie od ich niepełnosprawności, wieku, używanego sprzętu i oprogramowania.

W 2017 r. 75,3% urzędów administracji publicznej posiadało stronę internetową spełniającą kryteria WCAG 2.0^a, tj. o 10,8 p. proc. więcej niż w roku poprzednim. Zbliżoną wartość i przyrost tego wskaźnika odnotowano wśród jednostek administracji samorządowej (74,8% w 2017 r. wobec 64,5% w 2016 r.). Jednakże wspomniany odsetek był zdecydowanie wyższy w grupie jednostek administracji państwowej. W 2017 r. 89,0% tych urzędów deklarowało zgodność swojej strony internetowej z kryteriami WCAG 2.0 (o 8,8 p. proc. więcej niż w 2016 r.).

Wykres 34. Jednostki administracji publicznej posiadające stronę internetową spełniającą kryteria WCAG 2.0 na poziomie AA^b według rodzaju jednostek (w % jednostek posiadających stronę internetową)



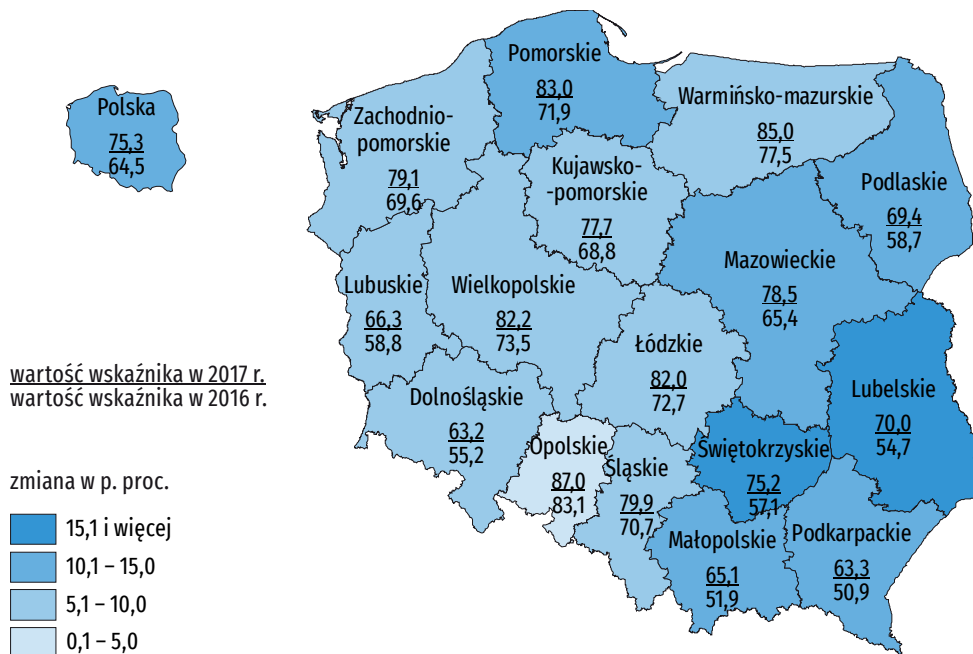
a b Patrz definicja str. 65

Źródło: opracowanie własne



W 2017 r., jak i w 2016 r. najwyższy odsetek jednostek administracji publicznej posiadających stronę internetową spełniającą kryteria WCAG 2.0 odnotowano w województwie opolskim (odpowiednio 87,0% i 83,1%), a najniższy – w województwie dolnośląskim w 2017 r. (63,2%) i podkarpackim w 2016 r. (50,9%). Najwyższy wzrost wspomnianego wskaźnika odnotowano w województwach świętokrzyskim oraz lubelskim (odpowiednio o 18,1 p. proc. oraz 15,3 p. proc.), najmniejszy zaś – w województwie opolskim (o 3,9 p. proc.).

Mapa 15. Jednostki administracji publicznej posiadające stronę internetową spełniającą kryteria WCAG 2.0 na poziomie AA według województw (w % jednostek posiadających stronę internetową)



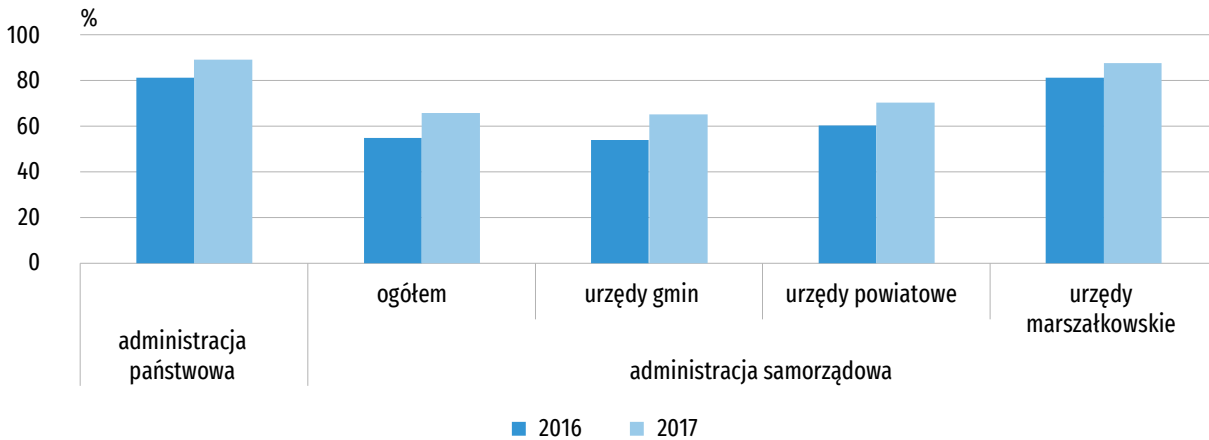
Źródło: opracowanie własne

Powszechny dostęp do Internetu oraz rosnąca popularność wykorzystania urządzeń mobilnych wymusza na administracji publicznej zmiany w podejściu do obsługi interesantów. Coraz więcej urzędów przystosowuje swoje strony internetowe do obsługi przez tablety i smartfony.

W 2017 r. posiadanie mobilnej wersji strony internetowej deklarowało 66,7 % jednostek administracji publicznej. Było to znacząco więcej niż w 2016 r. (55,8%). Zbliżone wartości wspomnianego wskaźnika odnotowano w przypadku administracji samorządowej – odpowiednio 65,9% i 54,8%. W administracji państwowej w 2017 r. w porównaniu z 2016 r. udział jednostek posiadających mobilną wersję strony internetowej zwiększył się o 7,7 p. proc. i wyniósł 89,0% (zdecydowanie przewyższało to średnią krajową).



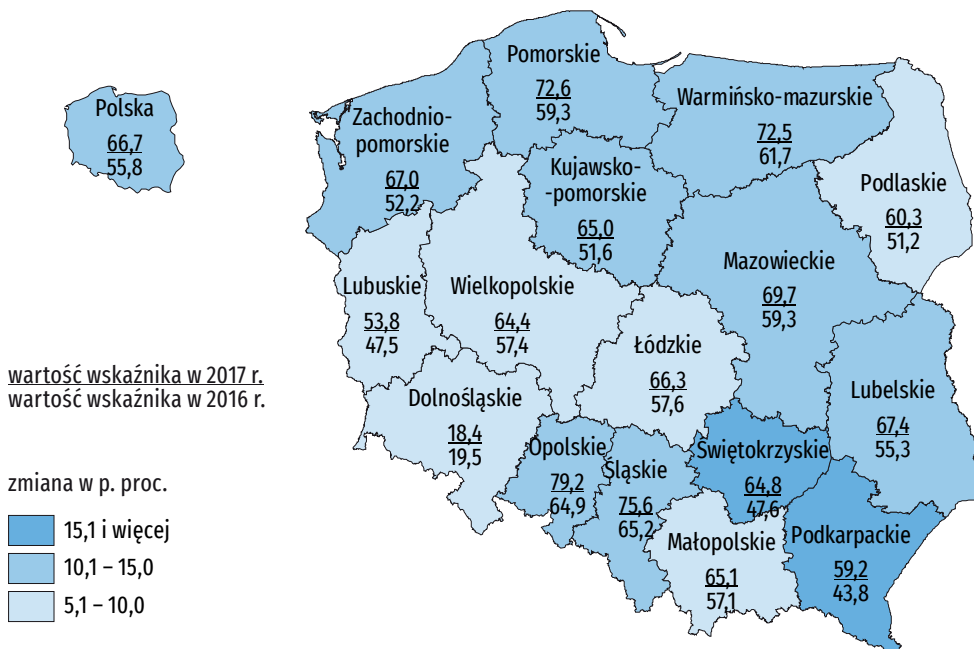
Wykres 35. Jednostki administracji publicznej posiadające stronę internetową przystosowaną do obsługi przez urządzenia mobilne według rodzaju jednostek (w % jednostek posiadających stronę internetową)



Źródło: opracowanie własne

W siedmiu województwach odsetek urzędów wyposażonych w mobilną stronę internetową był wyższy niż wynosiła średnia krajowa. Najwięcej takich jednostek odnotowano w województwie opolskim w 2017 r. (79,2%) i śląskim w 2016 r. (65,2%), a najmniej odpowiednio – w lubuskim (53,8%) i podkarpackim (43,8%). Wzrost liczby urzędów posiadających mobilną wersję strony internetowej odnotowano we wszystkich województwach, największy w świętokrzyskim (o 17,1 p. proc.), podkarpackim (o 15,4 p. proc.) i zachodniopomorskim (o 14,8 p. proc.), a najmniejszy – w lubuskim (o 6,3 p. proc.) oraz wielkopolskim (o 7,0 p. proc.).

Mapa 16. Jednostki administracji publicznej posiadające stronę internetową przystosowaną do obsługi przez urządzenia mobilne według województw (w % jednostek posiadających stronę internetową)

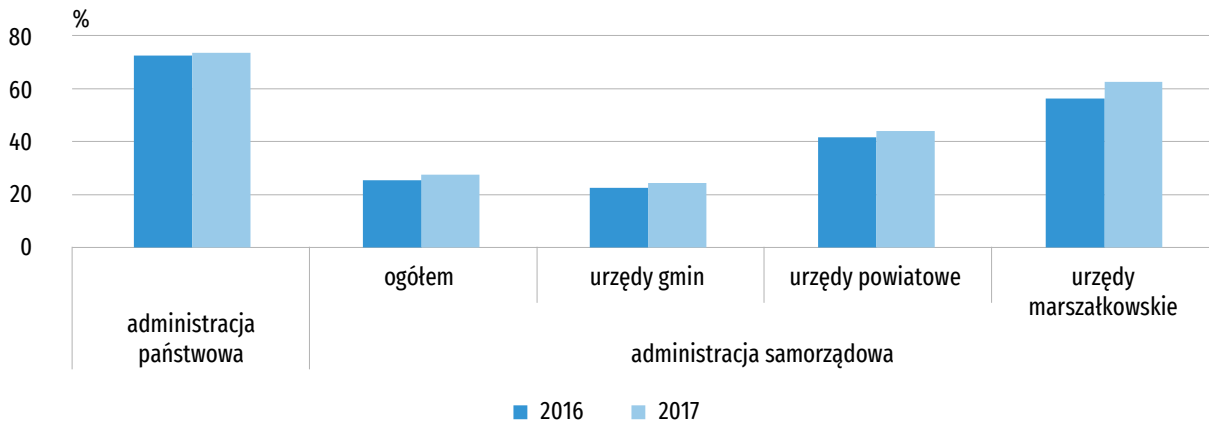


Źródło: opracowanie własne



Coraz więcej jednostek administracji publicznej posiada stronę internetową dostępną także w wersjach obcojęzycznych. W 2017 r. 29,0% urzędów w Polsce zadeklarowało posiadanie takiego udogodnienia, tj. o 1,9 p. proc. więcej niż w roku poprzednim. W 2017 r. 73,6% (a 72,5% w 2016 r.) jednostek administracji państwowej posiadało obcojęzyczną wersję strony internetowej. W podmiotach administracji samorządowej nieco ponad jedna czwarta jednostek oferowała stronę internetową przystosowaną dla obcokrajowców (odpowiednio 27,4% i 25,4%).

Wykres 36. Jednostki administracji publicznej posiadające stronę internetową w wersji obcojęzycznej według rodzaju jednostek (w % jednostek posiadających stronę internetową)

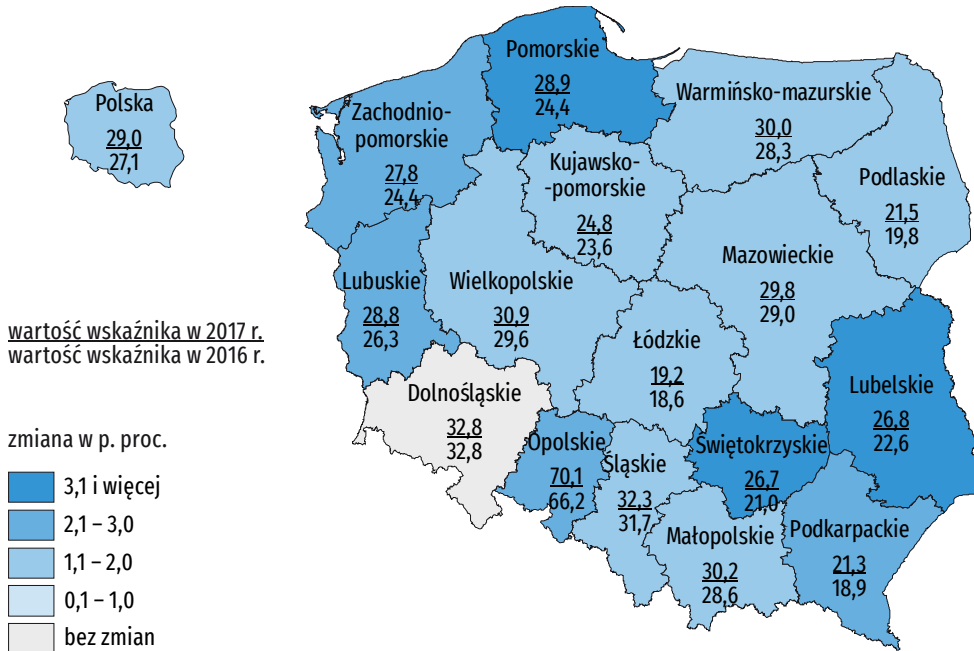


Źródło: opracowanie własne

Zarówno w 2017 r., jak i w 2016 r. najwyższy odsetek jednostek posiadających obcojęzyczną wersję swojej strony internetowej odnotowano w województwie opolskim (odpowiednio 70,1% i 66,2%). We wspomnianym województwie wartość tego wskaźnika była znacząco wyższa niż w pozostałych województwach. W województwie dolnośląskim, które znalazło się na drugim miejscu, odsetek ten był ponad dwukrotnie niższy i wyniósł 32,8%. Największy wzrost odsetka jednostek posiadających stronę internetową w wersji obcojęzycznej odnotowano w województwach: świętokrzyskim i pomorskim (odpowiednio o 5,7 p. proc. i 4,5 p. proc.).



Mapa 17. Jednostki administracji publicznej posiadające stronę internetową w wersji obcojęzycznej według województw (w % jednostek posiadających stronę internetową)

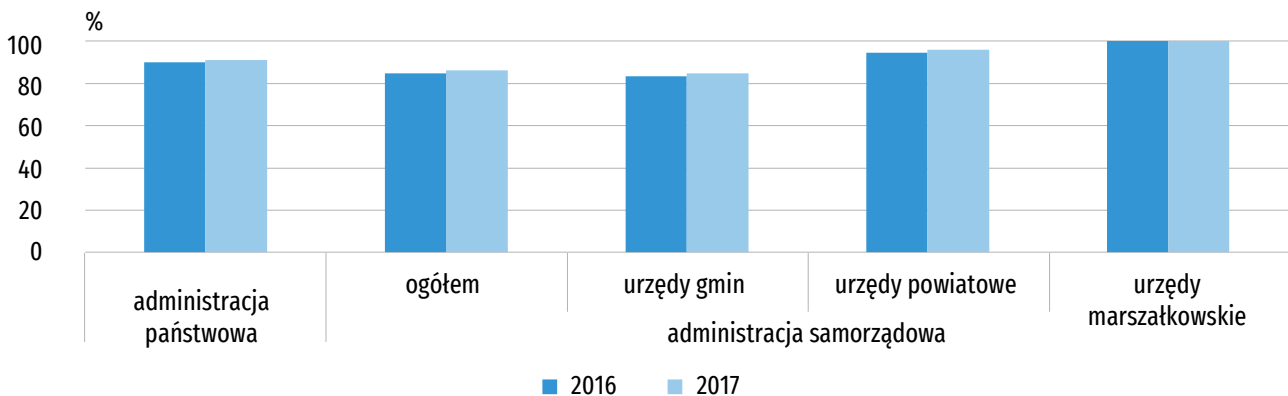


Źródło: opracowanie własne

1.18. Usługi elektroniczne świadczone przez jednostki administracji publicznej

W dobie upowszechniania technologii cyfrowych jednostki administracji publicznej czynią starania, by jak najwięcej spraw urzędowych można było załatwić przez Internet, a więc także bez wychodzenia z domu. Tak zwane e-usługi różnią się między sobą stopniem dojrzałości, zależnym od stopnia komunikacji obywatela z urzędem. W badanych latach ponad osiem na dziesięć urzędów w Polsce oferowało usługi elektroniczne dla obywateli. W administracji państwowej odsetek ten wyniósł 91,2% w 2017 r. i 90,1% w 2016 r., a w administracji samorządowej – odpowiednio 86,3% i 84,9%. Świadczenie usług przez Internet deklarowały wszystkie urzędy marszałkowskie.

Wykres 37. Jednostki administracji publicznej udostępniające obywatelom usługi przez Internet według rodzaju jednostek (w % ogółu jednostek)

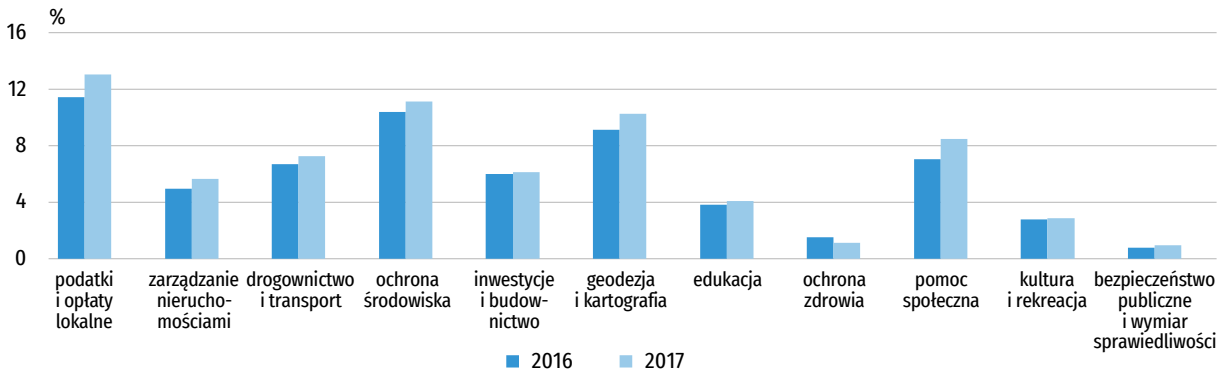


Źródło: opracowanie własne



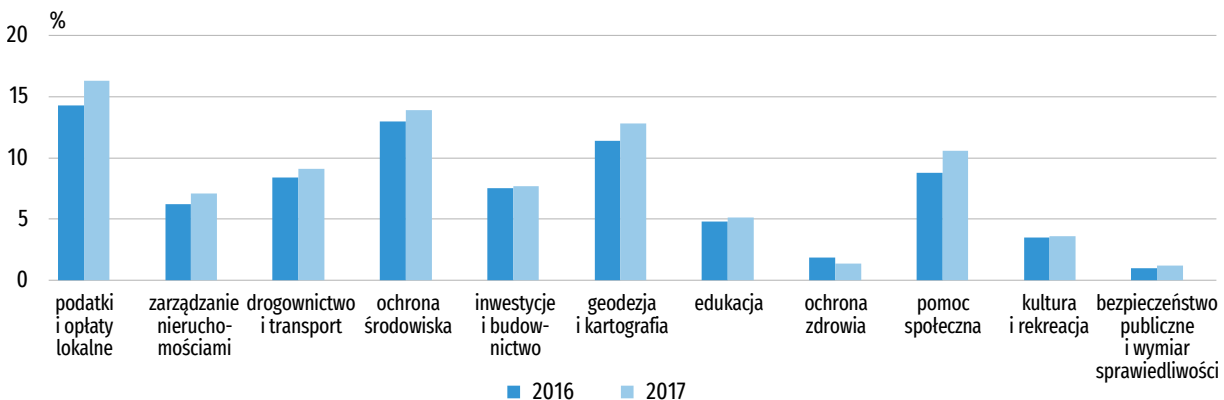
Największy udział podmiotów administracji publicznej oferujących e-usługi, przynajmniej na poziomie interakcji dwukierunkowej, dotyczył spraw związanych z podatkami i opłatami lokalnymi. W 2017 r. usługę tą oferowało 15,8% tych jednostek, tj. o 1,9 p. proc. więcej niż w 2016 r. Podobnie było wśród jednostek administracji samorządowej. Wśród nich najwyższy odsetek odnotowano również w obszarze podatków i opłat lokalnych (16,3% w 2017 r., tj. o 2,0 p. proc. więcej niż w 2016 r.). Z kolei w administracji państwowej były to sprawy związane z pomocą społeczną (8,4% w 2017 r. i 8,5% w 2016 r.).

Wykres 38. Jednostki administracji publicznej świadczące usługi elektroniczne przynajmniej na poziomie interakcji dwukierunkowej według obszarów usług (w % jednostek świadczących usługi elektroniczne)



Źródło: opracowanie własne

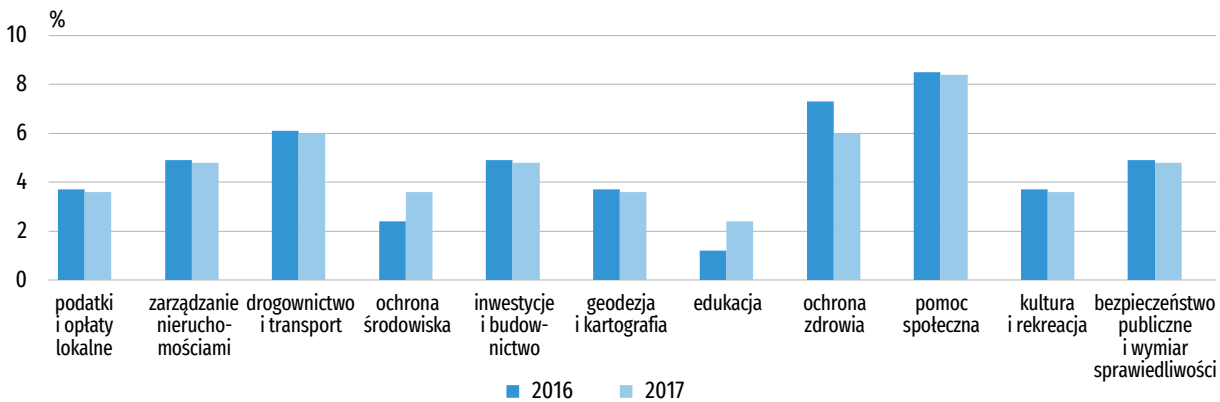
Wykres 39. Jednostki administracji samorządowej świadczące usługi elektroniczne przynajmniej na poziomie interakcji dwukierunkowej według obszarów usług (w % jednostek administracji samorządowej świadczących usługi elektroniczne)



Źródło: opracowanie własne



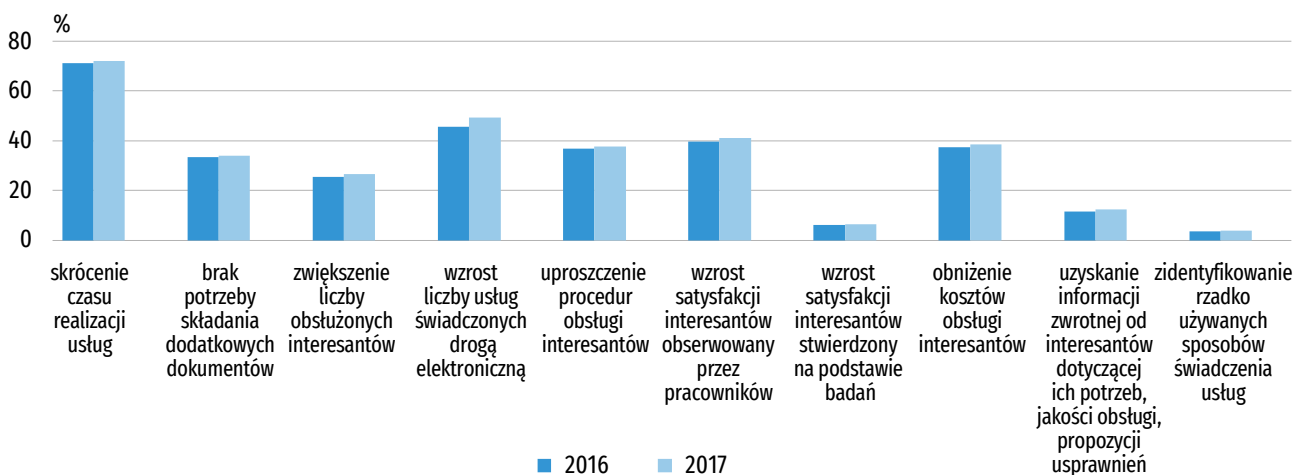
Wykres 40. Jednostki administracji państwowej świadczące usługi elektroniczne przynajmniej na poziomie interakcji dwukierunkowej według obszarów usług (w % jednostek administracji państwowej świadczących usługi elektroniczne)



Źródło: opracowanie własne

W badanym okresie nie zaobserwowano znaczących różnic w postrzeganiu przez jednostki administracji publicznej korzyści wynikających ze świadczenia usług elektronicznych. Ponad 70% spośród urzędów oferujących e-usługi wskazało, iż zastosowanie Internetu w procesie świadczenia usług przyczyniło się do skrócenia czasu ich realizacji. Niemal połowa z nich uznała jako zaletę wzrost liczby usług świadczonych elektronicznie. Ponad jedna trzecia wśród pozytywnych skutków wymieniła wzrost satysfakcji interesantów zaobserwowany przez pracowników, obniżenie kosztów, uproszczenie procedur obsługi oraz brak potrzeby składania dodatkowych dokumentów.

Wykres 41. Jednostki administracji publicznej dostrzegające korzyści w procesie świadczenia usług elektronicznych (w % jednostek świadczących usługi elektroniczne)



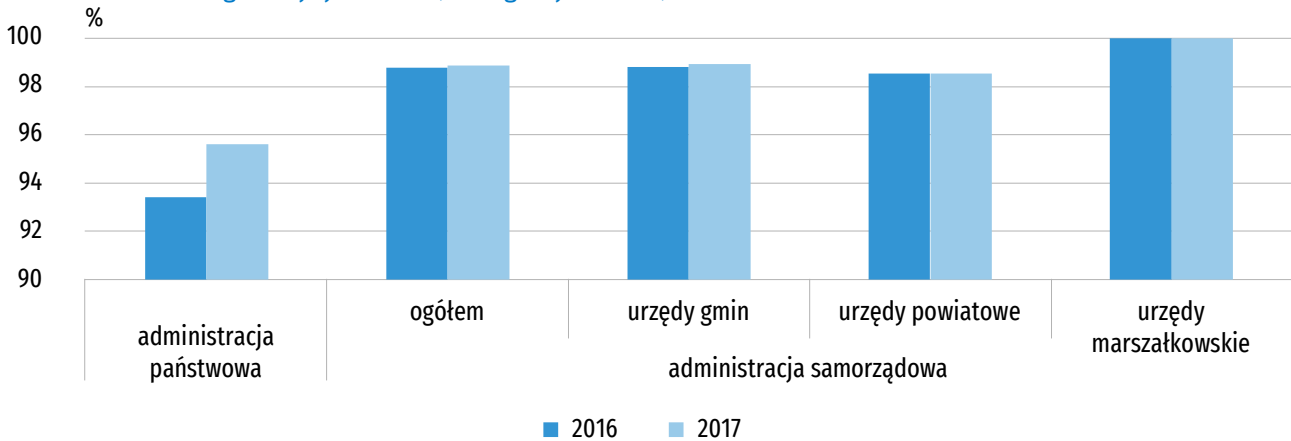
Źródło: opracowanie własne



1.19. Elektroniczna skrzynka podawcza w jednostkach administracji publicznej

W procesie realizacji usług elektronicznych niemal wszystkie (98,8% w 2017 r., tj. o 0,2 p. proc. więcej niż w 2016 r.) jednostki administracji publicznej wykorzystywały elektroniczną skrzynkę podawczą dostępną na platformie ePUAP. W analizowanych latach w trzech województwach, tj. kujawsko-pomorskim, opolskim i świętokrzyskim wszystkie urzędy stosowały właśnie to rozwiązanie informatyczne. Sytuacja taka miała miejsce również we wszystkich urzędach marszałkowskich.

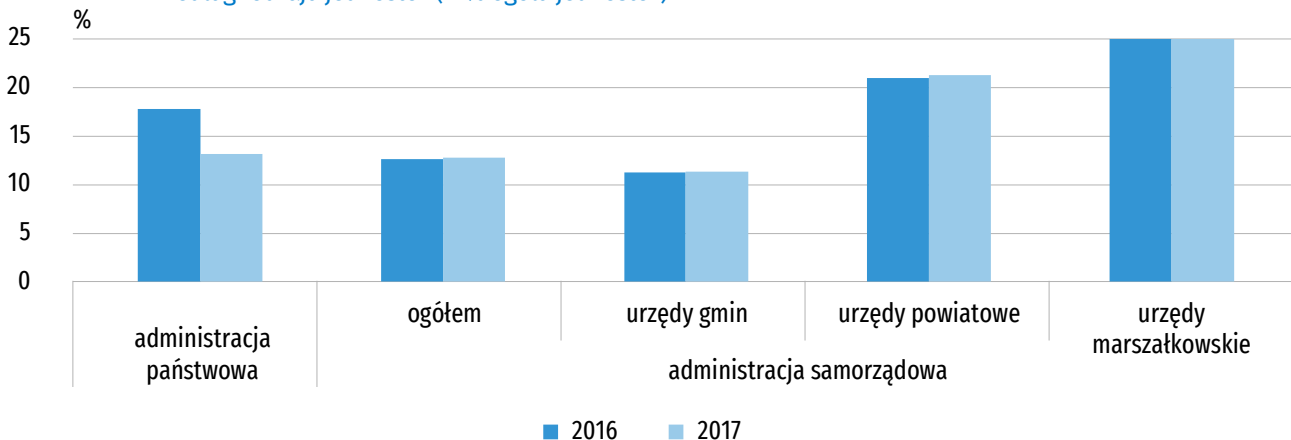
Wykres 42. Jednostki administracji publicznej wykorzystujące elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP według rodzaju jednostek (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

Dostępność elektronicznej skrzynki podawczej na platformie ePUAP nie ogranicza jednostkom administracji publicznej możliwości tworzenia własnych rozwiązań informatycznych w tym zakresie. W badanych latach w skali całego kraju niespełna 13% tych urzędów miało wdrożone własne projekty elektronicznej skrzynki podawczej. Zarówno w 2017 r., jak i w 2016 r. najwyższy odsetek odnotowano w województwach: podlaskim (po 57,9%), śląskim (po 46,3%) i warmińsko-mazurskim (po 40,0%). Wyżej wspomniane rozwiązania stosowała jedna czwarta wszystkich urzędów marszałkowskich.

Wykres 43. Jednostki administracji publicznej wykorzystujące własne rozwiązania elektronicznej skrzynki podawczej według rodzaju jednostek (w % ogółu jednostek)



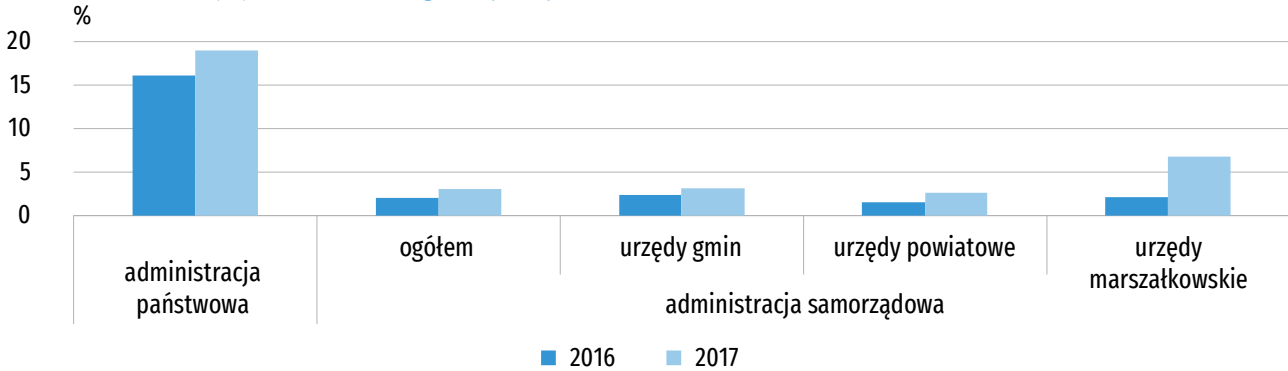
Źródło: opracowanie własne

W 2017 r. udział dokumentów wysyłanych przez elektroniczną skrzynkę podawczą w ogólnej liczbie dokumentów wysyłanych przez wszystkie urzędy w Polsce wyniósł 5,3% (o 1,3 p. proc. więcej niż w 2016 r.). W badanych latach



jednostki administracji państwowej wysyłały odpowiednio 16,1% w 2016 r. i 19,0% w 2017 r. dokumentów przez elektroniczną skrynkę podawczą. W jednostkach administracji samorządowej odsetek ten był zdecydowanie mniejszy i wyniósł odpowiednio 3,1% i 2,0%.

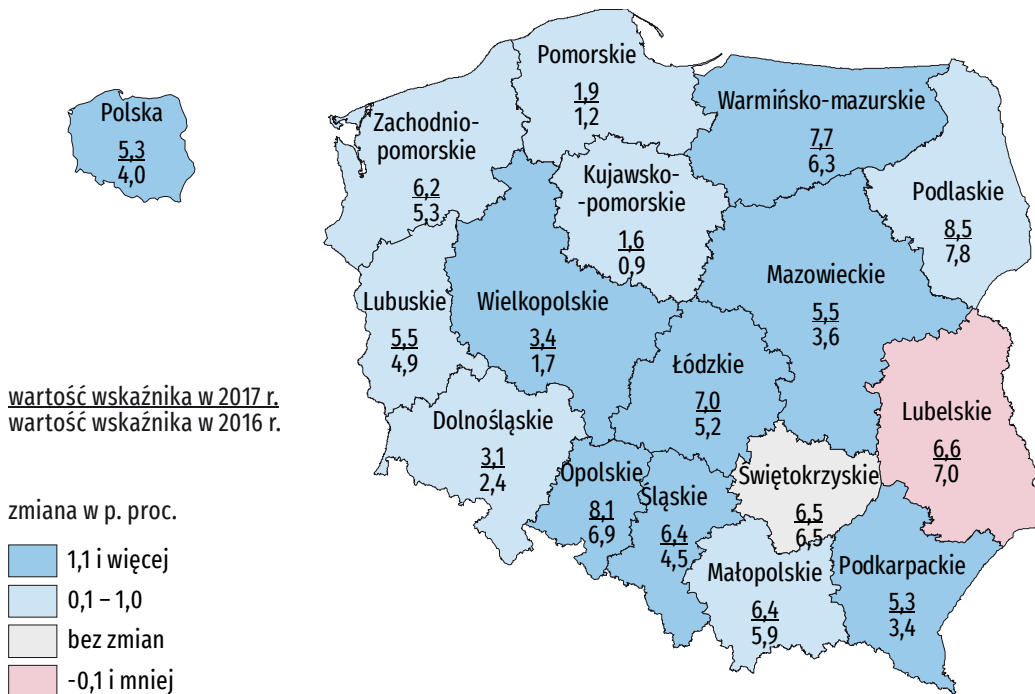
Wykres 44. Dokumenty wysyłane przez elektroniczną skrynkę podawczą jednostek administracji publicznej według rodzaju jednostek (w % ogółu wysłanych dokumentów)



Źródło: opracowanie własne

W badanym okresie odnotowano zróżnicowanie wielkości odsetka dokumentów wysyłanych przez elektroniczną skrynkę podawczą. Najwyższy odsetek dokumentów wysyłanych przez elektroniczną skrynkę podawczą, zarówno w 2017 r., jak i w 2016 r., zaobserwowano w województwie podlaskim – odpowiednio 8,5% i 7,8% i w województwie opolskim – odpowiednio 8,1% i 6,9%.

Mapa 18. Dokumenty wysyłane przez elektroniczną skrynkę podawczą jednostek administracji publicznej według województw (w % ogółu wysłanych dokumentów)



Źródło: opracowanie własne



1.20. Udostępnianie danych przestrzennych obywatelom drogą elektroniczną przez jednostki administracji publicznej

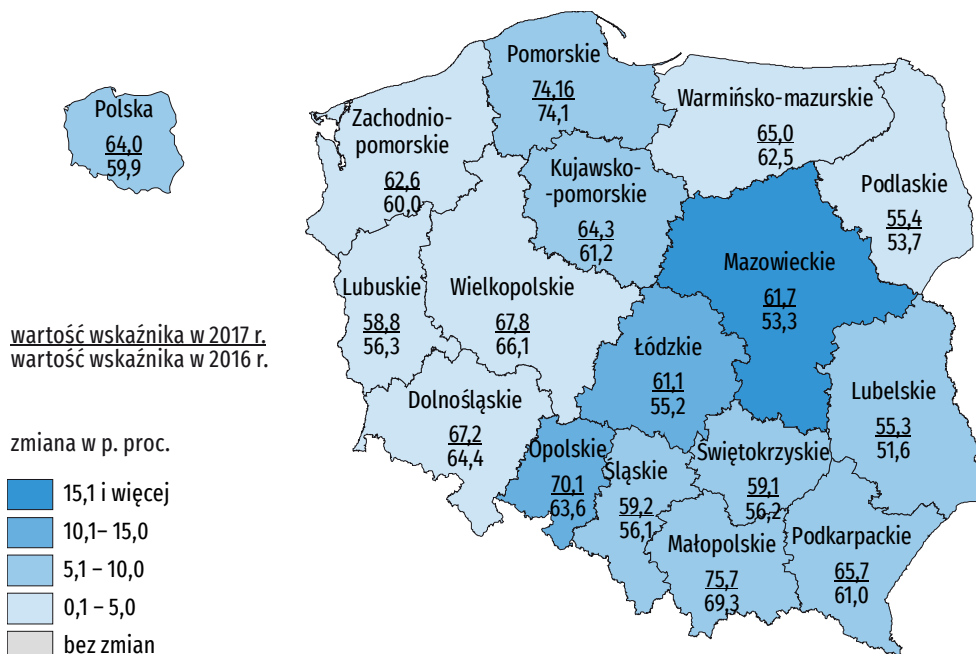
Danymi przestrzennymi określa się wszelkie dane odnoszące się bezpośrednio lub pośrednio do określonego położenia lub obszaru geograficznego⁵. W głównej mierze dane te dotyczą⁶:

- właściwości geometrycznych obiektów przestrzennych,
- daty utworzenia danego obiektu,
- związków pomiędzy obiektami przestrzennymi,
- atrybutów opisowych obiektu przestrzennego, służących do jego identyfikacji oraz określających jego podstawowe właściwości.

W 2016 r. blisko 60%, a w 2017 r. – 64% jednostek administracji publicznej, udostępniało drogą elektroniczną dane przestrzenne obywatelom. Najczęściej (69,3% jednostek) dotyczyło to informacji o ewidencji gruntów i budynków.

W badanym okresie istniało duże zróżnicowanie terytorialne wskaźnika udostępniania danych przestrzennych drogą elektroniczną przez jednostki administracji publicznej. Wśród województw w 2016 r. najwyższym wskaźnikiem dotyczącym udostępniania tych danych charakteryzowało się województwo pomorskie (74,1%), a najniższym – lubelskie (51,6%). W 2017 r. były to odpowiednio województwa: małopolskie (75,7%) i ponownie lubelskie (55,3%).

Mapa 19. Jednostki administracji publicznej udostępniające obywatelom dane przestrzenne według województw (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

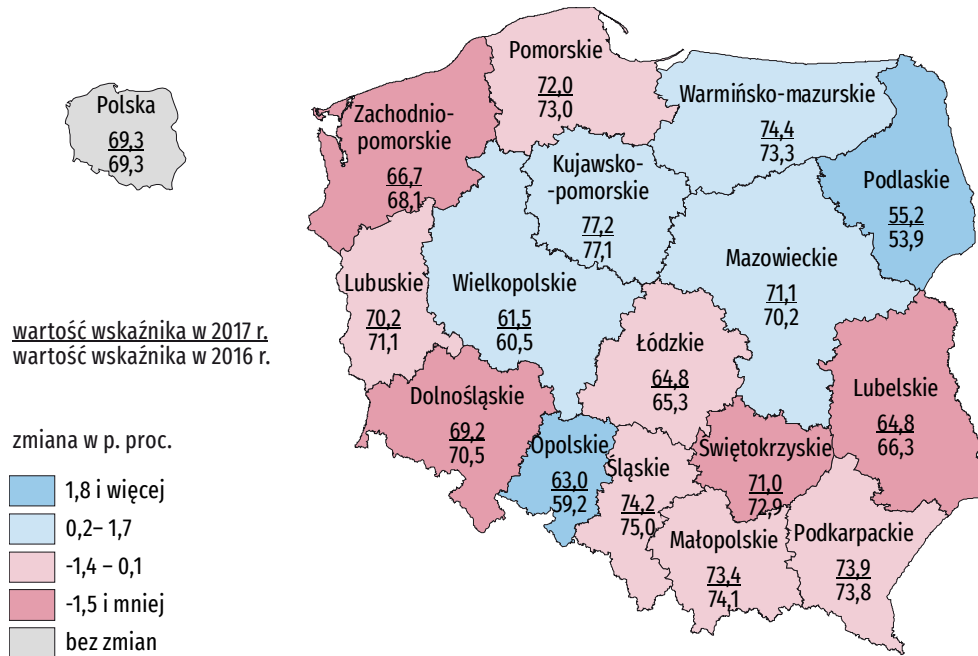
⁵ Zgodnie z art. 3, pkt. 2 Dyrektywy 2007/2/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 marca 2007 r.

⁶ J. Gażdżicki (red.), *Internetowy leksykon geomatyczny*, Polskie Towarzystwo Informacji Przestrzennej (PTIP); dostępny na <http://www.ptip.org.pl>



Zarówno w 2016 r., jak i 2017 r. najwyższy odsetek jednostek udostępniających drogą elektroniczną dane dotyczące ewidencji gruntów i budynków odnotowano w województwie kujawsko-pomorskim (odpowiednio 77,2% i 77,1%), a najniższy – w podlaskim (53,9% i 55,2%).

Mapa 20. Jednostki administracji publicznej udostępniające obywatelom dane przestrzenne o ewidencji gruntów i budynków według województw (w % jednostek udostępniających dane przestrzenne)

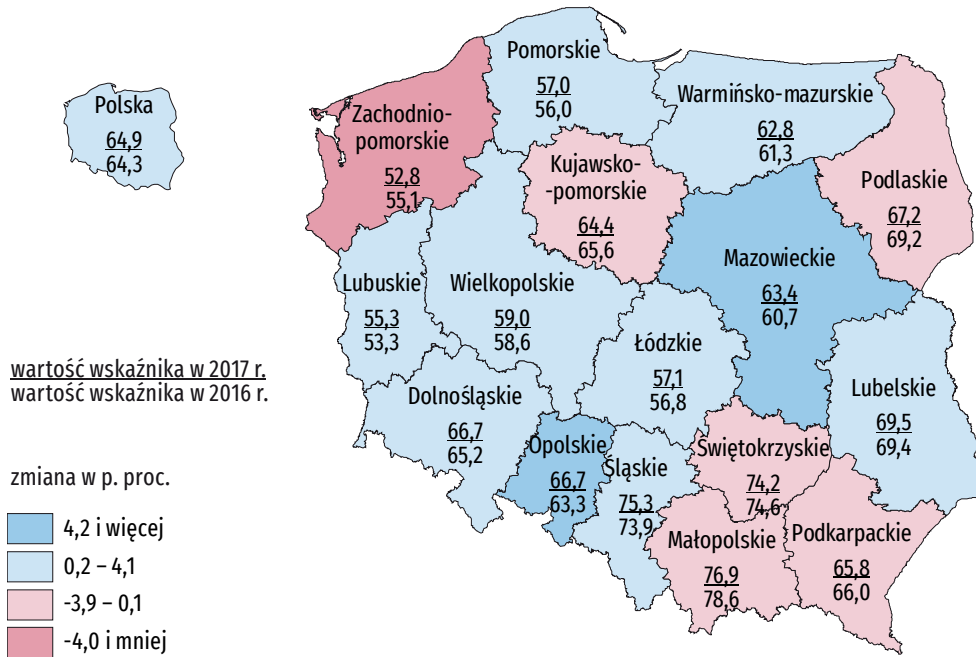


Źródło: opracowanie własne

Udostępnianie danych przestrzennych w postaci ortofotomap (mapa, której treść przedstawiona jest obrazem aerofotograficznym) deklarowało niemal dwie trzecie jednostek administracji publicznej (64,3% w 2016 r. i 64,9% w 2017 r.). Informacje w postaci ortofotomap udostępniała relatywnie największa część (78,6% w 2016 r. i 76,9% w 2017 r.) tych podmiotów w województwie małopolskim, a najmniejsza - w lubuskim (w 2016 r. – 53,3%) i zachodniopomorskim (w 2017 r. - 52,8%).



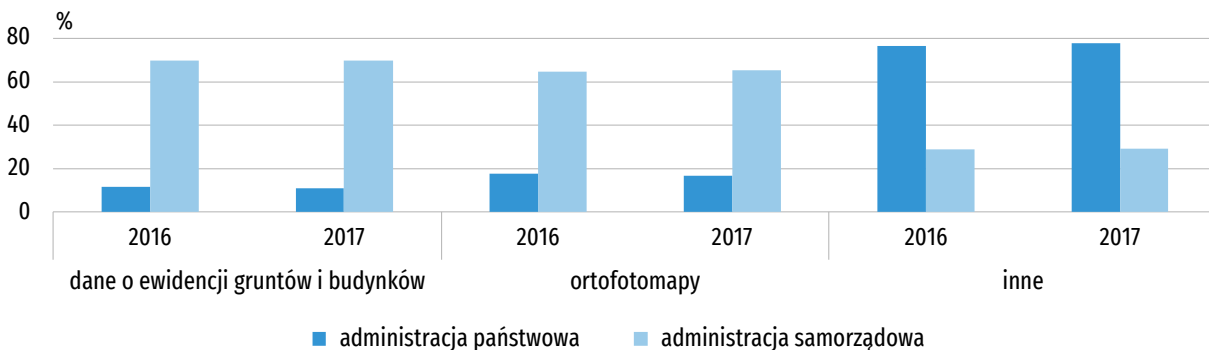
Mapa 21. Jednostki administracji publicznej udostępniające obywatelom dane przestrzenne w postaci ortofotomap według województw (w % jednostek udostępniających dane przestrzenne)



Źródło: opracowanie własne

W 2016 r. dane przestrzenne udostępniało 18,7% jednostek administracji państwowej. Ponad trzy czwarte tych jednostek deklarowało możliwość pozyskania – przez obywateli – danych innych niż dane ewidencyjne gruntów i budynków (11,8%) oraz ortofotomap (17,7%). Dane przestrzenne udostępniało drogą elektroniczną 61,4% jednostek administracji samorządowej. W przypadku tych ostatnich jednostek dostęp (drogą elektroniczną) do danych dotyczących ewidencji gruntów i budynków oraz ortofotomap wyniósł odpowiednio 70,0% i 64,9%. W 2017 r. różnice we wskaźnikach dotyczących udostępniania danych przestrzennych przez jednostki administracji państwowej i samorządowej zwiększyły się. Odsetek jednostek administracji państwowej udostępniających drogą elektroniczną dane przestrzenne zwiększył się o 1,1 p. proc., a samorządowej – o 4,2 p. proc.

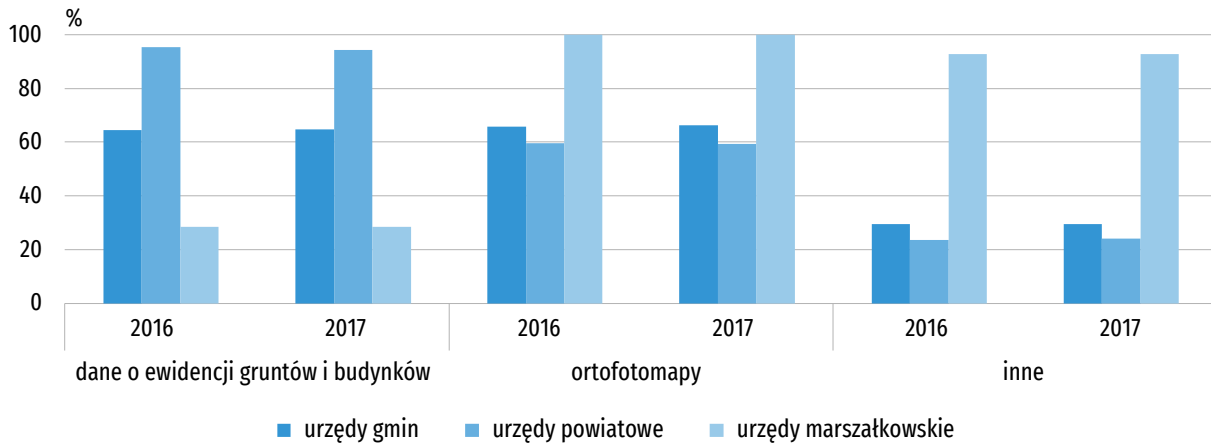
Wykres 45. Jednostki administracji publicznej udostępniające obywatelom dane przestrzenne według rodzaju danych i według rodzaju jednostki (w % jednostek udostępniających dane przestrzenne)



Źródło: opracowanie własne

W badanym okresie, wśród analizowanych podmiotów administracji publicznej, najczęściej dane przestrzenne udostępniały drogą elektroniczną urzędy marszałkowskie oraz powiatowe. Ponad 80% tych urzędów deklarowało taką możliwość. Było to znacznie więcej niż w przypadku urzędów gmin (57,6% w 2016 r. i 62,0% w 2017 r.). W badanym okresie wszystkie urzędy marszałkowskie udostępniały obywatelom informacje w postaci ortofotomap.

Wykres 46. Jednostki administracji samorządowej udostępniające obywatelom dane przestrzenne według rodzaju danych i według rodzaju jednostki (w % jednostek administracji samorządowej udostępniających dane przestrzenne)



Źródło: opracowanie własne

1.21. Elektroniczne składanie wniosków dotyczących programu „Rodzina 500+” do jednostek administracji publicznej

W 2016 r. wprowadzono usługę umożliwiającą elektroniczne złożenie wniosku dotyczącego programu „Rodzina 500+”.

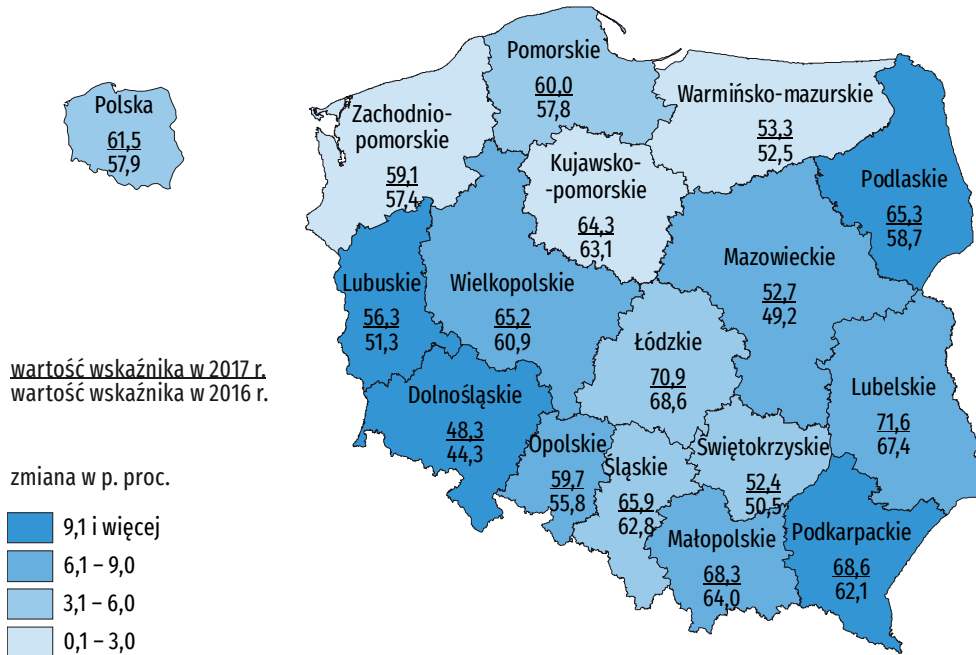
W 2016 r. 57,9% jednostek administracji publicznej umożliwiała obywatelom elektroniczne składanie wniosków dotyczących programu „Rodzina 500+”. W ponad 99% przypadków odbywało się to poprzez przekierowanie na platformy internetowe zarządzane przez inne podmioty, np. ZUS. W 2016 r. tylko 1,4% badanych jednostek umożliwiała złożenie wniosku poprzez samodzielnie uruchomioną do tego celu platformę. W kolejnym roku wskaźnik ten wyniósł 1,6%. W 2017 r. odnotowano wzrost liczby jednostek umożliwiających elektroniczne złożenie wniosku o 3,6 p. proc., tj. z 57,9% do 61,5%.

W 2016 r. relatywnie najwięcej (68,6%) jednostek administracji publicznej umożliwiających elektroniczne złożenie w/w wniosku znajdowało się w województwie łódzkim, a najmniej – w dolnośląskim (44,3%). W ponad połowie województw wszystkie podmioty umożliwiające elektroniczne wnioskowanie w sprawie programu „Rodzina 500+” korzystały z platform internetowych innych podmiotów.

W 2017 r. najwyższym odsetkiem jednostek administracji publicznej umożliwiających obywatelom elektroniczne złożenie w/w wniosku cechowało się województwo lubelskie (71,6%), a najniższym – dolnośląskie. W dziesięciu województwach wszystkie jednostki administracji publicznej, które umożliwiały elektroniczne złożenie w/w wniosku robiło to poprzez platformy internetowe zarządzane przez inne podmioty. W trzech z tych województw była to jedyna możliwość złożenia wniosku drogą elektroniczną (były to województwa: kujawsko-pomorskie, małopolskie oraz świętokrzyskie).



Mapa 22. Jednostki administracji publicznej umożliwiające obywatelom elektroniczne składanie wniosków dotyczących programu "Rodzina 500+" według województw (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

W badanym okresie zwiększył się (z 59,9% do 63,6%) odsetek jednostek administracji samorządowej umożliwiających elektroniczne złożenie wniosku „Rodzina 500+”. Jednakże w dalszym ciągu 99,4% jednostek administracji samorządowej, które umożliwiły złożenie w/w wniosku, czyniło to poprzez platformy innych podmiotów. W przypadku badanych jednostek administracji państwowej możliwość złożenia wniosku drogą elektroniczną poprzez samodzielnie do tego celu uruchomioną platformę deklarowało 3,3% jednostek w 2016 r. oraz 4,4% w 2017 r.

Wśród badanych podmiotów, składanie w/w wniosku drogą elektroniczną najczęściej umożliwiali urzędy gmin (68,3 % w 2016 r. oraz 72,5 % w 2017 r.). Wniosek dotyczący programu „Rodzina 500+” można było złożyć w co dziesiątym urzędzie powiatowym, a w urzędach marszałkowskich nie było takiej możliwości. W badanym okresie ponad 99 % urzędów gmin oraz ponad 97 % urzędów powiatowych umożliwiała złożenie wniosku „Rodzina 500+” drogą elektroniczną za pośrednictwem platform innych jednostek.

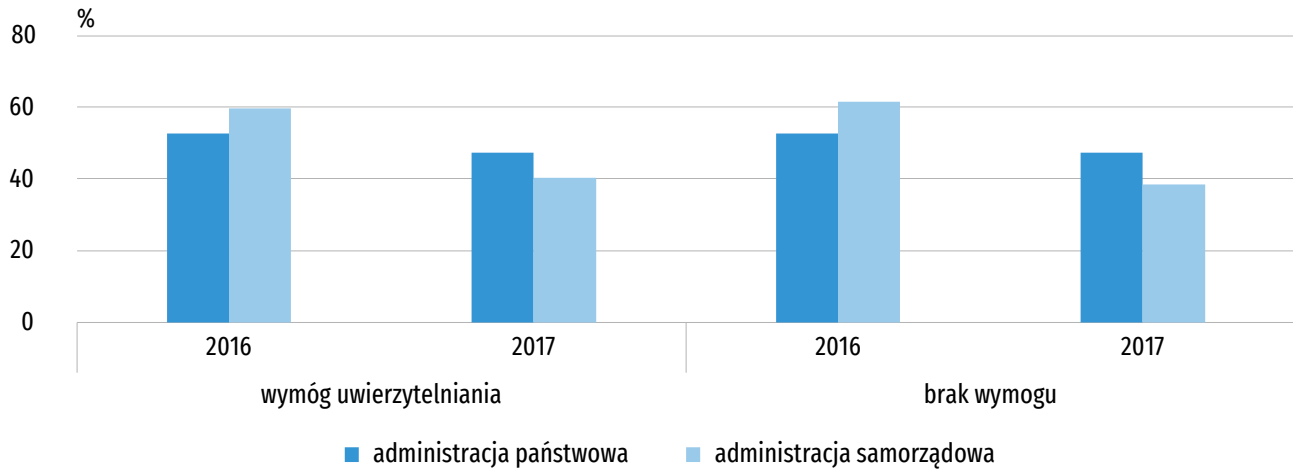
1.22. Wymóg uwierzytelniania w elektronicznych usługach publicznych udostępnianych przez jednostki administracji publicznej

W 2016 r. odsetek jednostek administracji publicznej, w których istniał wymóg uwierzytelniania co najmniej jednej usługi elektronicznej wyniósł 59,5% a w 2017r. - 61,2%. Największy odsetek podmiotów administracji publicznej, które wprowadziły wspomniany wymóg był (2016 r. i 2017 r.) w województwie śląskim (ponad 70%), a najmniejszy w 2016 r. - w podkarpackim (46,2%), a w 2017 r. - w lubuskim (51,3%).

W latach 2016-2017 co druga jednostka administracji państwowej wprowadziła wymóg uwierzytelniania przynajmniej jednej elektronicznej usługi publicznej. W przypadku jednostek administracji samorządowej odsetek ten był nieznacznie wyższy (59,7% w 2016 r. i 61,5% w 2017 r.).



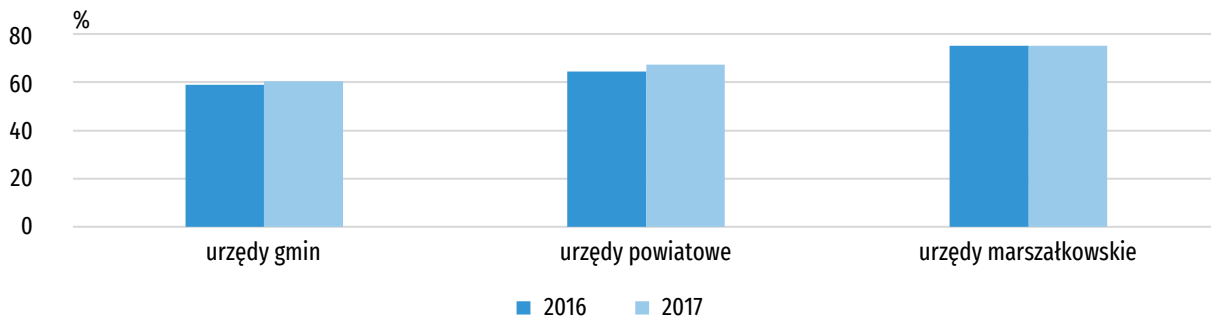
Wykres 47. Jednostki administracji publicznej, w których istniał wymóg uwierzytelniania przy co najmniej jednej usłudze elektronicznej według rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek, w których istniał wymóg uwierzytelniania)



Źródło: opracowanie własne

W badanym okresie 75% urzędów marszałkowskich posiadało wymóg uwierzytelniania przynajmniej jednej usługi elektronicznej. Dla urzędów powiatowych wskaźnik ten był niższy i wynosił 64,5% w 2016 r. i 67,5% w 2017 r. W urzędach gmin odsetek ten, choć się zwiększył, to pozostał na najniższym poziomie (58,9% w 2016 r. i 60,5% w 2017 r.).

Wykres 48. Jednostki administracji samorządowej, w których istniał wymóg uwierzytelniania przy co najmniej jednej usłudze elektronicznej według rodzaju jednostki (w % jednostek administracji samorządowej, w których istniał wymóg uwierzytelniania)



Źródło: opracowanie własne

2. Metodologia badania

Badanie realizowano w dwóch etapach. W pierwszym przygotowano algorytm badania, utworzono kartotekę badania (tj. wykaz podmiotów objętych badaniem), opracowano formularz badania, sporządzono opis Systemu Informatycznego Badania (SIB) i przygotowano częściowy raport z przeprowadzonych prac.

W drugim etapie zaprojektowano i wytworzono SIB, wysłano formularze do jednostek, skontrolowano poprawność i kompletność pozyskanych danych, sporządzono raport kompletności badania, przygotowano makiety tablic wynikowych, obliczono wskaźniki, dokonano analizy danych i przedstawiono jej wyniki oraz przygotowano raport końcowy.

Poniżej przedstawiono zakres czasowy, podmiotowy, przedmiotowy i terytorialny pracy badawczej:

a. czasowy:

Badanie obejmuje lata 2016 i 2017. Czas realizacji badania – 2018 r.,

b. podmiotowy:

Urzędy administracji publicznej z wyodrębnieniem:

- administracji państwowej łącznie z organami naczelnymi, centralnymi i terenowymi,
- administracji samorządowej, w podziale na urzędy gmin, urzędy powiatowe i urzędy marszałkowskie,

c. przedmiotowy:

- stan cyfryzacji jednostek administracji publicznej,
- dostępność usług publicznych, oferowanych przez jednostki administracji publicznej za pośrednictwem Internetu.

Na podstawie pozyskanych danych obliczono wskaźniki, które obrazują wykorzystanie nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz dostępność i rodzaj elektronicznych usług publicznych, oferowanych przez urzędy administracji państwowej i samorządowej. Zakres przedmiotowy badania obejmuje w szczególności:

- rodzaje zewnętrznych połączeń z Internetem,
- wykorzystanie przez pracowników jednostki urządzeń przenośnych, pozwalających na mobilne łączenie się z Internetem w celach służbowych,
- szkolenia, podnoszące umiejętności pracowników jednostki w zakresie ICT,
- zgodność strony internetowej jednostek ze standardami WCAG 2.0 (ang. *Web Content Accessibility Guidelines – Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych*) na poziomie AA⁷,
- dostępność strony internetowej jednostki dla obcokrajowców (z innymi wersjami językowymi),
- dostosowanie strony internetowej do obsługi przez urządzenia mobilne,
- wykorzystanie przez jednostki elektronicznej skrzynki podawczej,

⁷ Jeden z trzech poziomów zgodności z wytycznymi standardu WCAG 2.0. Poziom AA jest powszechnie uważany za optymalny poziom dostępności serwisów internetowych.



- liczbę dokumentów elektronicznych, wysyłanych z jednostek przy wykorzystaniu elektronicznej skrzynki podawczej,
- usługi e-administracji, udostępniane obywatelom i przedsiębiorcom przez Internet według obszarów i poziomów dojrzałości,
- wykorzystanie systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD) w jednostce, w tym jako podstawowego sposobu dokumentowania i rozstrzygania spraw,
- sposób obsługi informatycznej jednostki (zewnętrzny, wewnętrzny i mieszany),
- udostępnianie obywatelom zasobów informacyjnych jednostki, związanych z jej zadaniami,
- możliwość personalizacji i wymóg uwierzytelniania danych udostępnianych obywatelom.

d. terytorialny:

Poziom ogólnopolski i wojewódzki oraz poziom jednostek NUTS 2 według klasyfikacji NUTS 2016.

2.1. Dobór podmiotów do badania

Zgodnie z przyjętą metodologią, w pierwszej kolejności określono algorytm wyboru podmiotów do badania, który zawierał następujące cechy identyfikujące jednostki administracji publicznej:

sekcja PKD: sekcja O Administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne; dział 84 Administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne,

szczególna forma prawna (SFP)

- 401 (organy władzy, administracji rządowej),
- 402 (organy kontroli państwowej i ochrony prawa),
- 428 (państwowe jednostki organizacyjne),
- 429 (gminne samorządowe jednostki organizacyjne),
- 430 (powiatowe samorządowe jednostki organizacyjne),
- 431 (wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne),

forma własności (FW)

- 111 (własność Skarbu Państwa),
- 112 (własność państwowych osób prawnych),
- 113 (własność jednostek samorządu terytorialnego lub samorządowych osób prawnych),

forma finansowania (FF)

- 1 – jednostka samofinansująca, niebędąca jednostką budżetową lub samorządowym zakładem budżetowym,
- 2 – jednostka budżetowa,

rodzaj jednostki (RJ)

Dziedzina **SR** (Sektor rządowy i organy władzy) grupa **MIN** (Ministerstwa)



Dziedzina **SR** (Sektor rządowy i organy władzy) grupa **MIP** (jednostki podległe Ministerstwom) typ obiektu:

Urząd Komunikacji Elektronicznej – **CYUKE**,

Urząd Dozoru Technicznego – **ENUDT**,

Urząd Regulacji Energetyki – **ENURE**,

Główny Urząd Nadzoru Budowlanego – **IBNMG**,

Główny Inspektorat Transportu Drogowego – **IBTDG**,

Urząd Lotnictwa Cywilnego – **IBULC**,

Urząd Transportu Kolejowego – **IBUTK**,

Główny Urząd Miar – **ROUMG**,

Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej – **ROUP**,

Urząd Do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych – **RPUSK**,

Główny Inspektorat Ochrony Roślin i Nasiennictwa (Urzędy Centralne) – **RRORG**,

Urząd Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej – **SKPG**,

Główny Urząd Geodezji i Kartografii – **SWEDŁUGUG**,

Urząd Do Spraw Cudzoziemców – **SWUSC**,

Wyższy Urząd Górniczy – **ŚRWUG**,

Główny Inspektorat Sanitarny – **ZDGIS**,

Główny Inspektorat Farmaceutyczny – **ZDIFG**,

Urząd Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów – **ZDRPL**.

Dziedzina **SR** (Sektor rządowy i organy władzy) grupa **PRM** (Prezes Rady Ministrów) typ obiektu:

Główny Urząd Statystyczny – **USG**,

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – **UOKIK**,

Urząd Zamówień Publicznych (Urzędy Centralne) – **UZP**.

Dziedzina **SS** (Sektor samorządowy) typ obiektu:

Urząd gminy-miasta – **GMOU**,

Urząd gminy miejskiej – **GMAU**,

Urząd gminy wiejskiej – **GWAU**,

Urząd gminy miejsko-wiejskiej – **GMWU**,

Urząd miasta na prawach powiatu – **GMP**,

Starostwo powiatowe – **PSP**,

Urząd Marszałkowski – **WMRU**.



Na podstawie algorytmu wyboru jednostek do badania utworzono kartotekę badania. Zawierała ona informacje dotyczące jednostki: numer REGON, rodzaj jednostki, nazwa, symbol terytorialny, adres, adres e-mail i numer telefonu, aktywność prawno-ekonomiczna, rodzaj prowadzonej działalności, klasa wielkości, liczba pracujących, liczba zatrudnionych, forma finansowania, forma własności, szczególna forma prawna (patrz załącznik nr 1).

Kartoteka badania zawierała 2924 jednostki, tj. 16 urzędów marszałkowskich, 16 urzędów wojewódzkich, 314 starostw powiatowych, 2478 urzędów gmin (gminy miejskie, miejsko-wiejskie i wiejskie), 18 ministerstw, 21 urzędów centralnych oraz 61 jednostek wytypowanych do badania metodą doboru celowego. Przed rozpoczęciem badania wysłano powiadomienia w formie elektronicznej, które informowały o celu, znaczeniu i terminie realizacji badania. Do powiadomienia dołączono formularz.

2.2. Sposób prezentowania wyników badania

W badaniu zastosowano metodę pełną. Pozyskane wskaźniki w przekrojach wojewódzkich zaprezentowano według siedziby jednostki głównej. W związku z tym, iż zdecydowana większość jednostek wchodzących w skład administracji państwowej ma swoją siedzibę w Warszawie, liczba jednostek dla województwa mazowieckiego jest zdecydowanie większa od liczby jednostek dla pozostałych województw. Dotyczy to również ich wielkości, budżetu oraz liczby pracowników. Z pewnością wpływa to na wartości wskaźników w przekroju terytorialnym, co należy mieć na uwadze przy interpretacji wyników województwa mazowieckiego.

2.3. Narzędzie badawcze

W celu przeprowadzenia badania i zebrania danych, opracowano formularz pn. *Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w urzędach administracji publicznej w latach 2016 i 2017* (patrz załącznik nr 2). Przy jego opracowaniu wykorzystano formularz badania pn. *Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach* oraz wyniki badań przeprowadzonych na podstawie tego ostatniego formularza. Opracowany w trakcie realizacji pracy badawczej formularz składał się z pięciu działów:

- pierwszy – Wyposażenie jednostki w technologie informacyjno-komunikacyjne,
- drugi – Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostce,
- trzeci – E-usługi: rodzaje i zakres,
- czwarty – Informacje ogólne o jednostce,
- piąty – Uwagi.

Pytania zawarte w dziale pierwszym i drugim dotyczą rodzaju, dostępności i wykorzystania nowoczesnych technologii w urzędach administracji publicznej. Pytania znajdujące się w dziale trzecim odnoszą się do kwestii rodzaju i zakresu usług, które udostępniały wspomniane urzędy. W dziale czwartym zawarto pytania o liczbie pracujących w jednostce oraz poniesionych przez nią nakładach na ICT. W dziale piątym umożliwiono respondentom wpisanie uwag i sugestii dotyczących badania.

Zbieranie danych odbywało się za pomocą aktywnego formularza *off-line*, który sprawdzono pod względem poprawności i kompletności podanych informacji. Kontrola logiczno-rachunkowa danych prowadzona była na etapie uzupełniania formularza *off-line* przez jednostki sprawozdawcze oraz przez statystyków w Systemie Informatycznym Badania (SIB) (patrz załącznik nr 3) w oparciu o założenia do kontroli (patrz załącznik nr 4). Ankiety, które zostały wypełnione i przesłane w formie elektronicznej przez jednostki sprawozdawcze były ewidencjonowane i importowane do SIB poprzez wczytanie plików xml. Automatycznie, za pomocą pliku xml, zaimportowano ostatecznie do programu 2574 ankiety.

Opis SIB zawiera podstawowe informacje o środowisku przetwarzania i zastosowanych narzędziach w badaniu. Zaprezentowano w nim podstawową funkcjonalność systemu i opis podstawowych opcji umożliwiających przetwarzanie danych.

Monity z prośbą o wzięcie udziału w badaniu wysłano drogą elektroniczną w formie pisma. Dodatkowo, nawiązywano telefoniczny kontakt z jednostką, a na życzenie jednostek sprawozdawczych – ponownie wysyłano ankiety. Działania te prowadziły do znaczącego zwiększenia liczby pozyskanych ankiet. Liczba monitów zarówno e-mailowych (3667), jak i telefonicznych (1932), wskazuje na rozmiar dodatkowej pracy, jaka została wykonana w celu zrealizowania badania.

2.4. Definicje stosowanych pojęć

Administracja państwowa (rządowa) – cały zespół organów oraz urzędów połączonych ze sobą rozlicznymi więzami organizacyjnymi i funkcjonalnymi, który na szczeblu centralnym (najważniejszym) spina Rada Ministrów. Są to zatem te organy i urzędy, które w sposób bezpośredni lub pośredni podlegają Radzie Ministrów (oraz jej członkom)⁸.

Administracja publiczna jest sprawowana przez państwo w najszerszym tego słowa znaczeniu, a więc przez organy państwowe jak i związki publiczno-prawne (związki samorządowe) i inne podmioty administracji. Administracją publiczną w rozumieniu formalnym jest cała działalność wykonywana przez podmioty administracji bez względu na to, czy ma ona charakter administracyjny czy też nie ma tego charakteru⁹.

Administracja samorządowa – zespół organów publicznych powołanych do realizowania zadań państwa w terenie. Samorząd gminny, powiatowy czy samorząd województwa to utworzone z mocy prawa zrzeszenia wszystkich mieszkańców danej gminy, powiatu czy województwa, mające osobowość prawną i wypełniające zadania z zakresu administracji publicznej⁹.

BI (*ang. Business Intelligence*) – Inteligentne Systemy Wspomagania Biznesu – zbiór praktyk, metodyk, narzędzi i technologii informatycznych, służących zbieraniu i integrowaniu danych w celu dostarczania informacji i wiedzy właściwym osobom, we właściwym miejscu oraz we właściwym czasie¹⁰.

CRM (*ang. Customer Relationship Management*) – oprogramowanie służące do zarządzania relacjami z klientami¹⁰.

Dane przestrzenne – wszelkie dane odnoszące się bezpośrednio lub pośrednio do określonego położenia lub obszaru geograficznego¹¹.

E-administracja – wykorzystanie technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych w administracji publicznej, w powiązaniu ze zmianami natury organizacyjnej i zdobywaniem nowych umiejętności w celu poprawienia jakości świadczonych usług publicznych, wzmocnienia zaangażowania obywatela w procesy demokratyczne oraz poparcia dla polityki państwa¹².

Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją (EZD) – system teleinformatyczny do elektronicznego zarządzania dokumentacją umożliwiający wykonywanie w nim czynności kancelaryjnych, dokumentowanie przebiegu załatwiania spraw oraz gromadzenie i tworzenie dokumentów elektronicznych¹³.

⁸ J. Mordwiłko, *Opinia w sprawie niepotężności mandatu posła albo senatora z zatrudnieniem w administracji rządowej*, Prz. Sejm. 1997, Nr 6, s. 73

⁹ E. Ochendowski, *Prawo administracyjne*, Toruń 1999, Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa Dom Organizatora, s. 18-19

¹⁰ *Methodological Manual for statistics on the Information Society*, Eurostat, 2016

¹¹ Dyrektywa 2007/2/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dn. 14 marca 2007 r. ustanawiająca infrastrukturę informacji przestrzennej we Wspólnocie Europejskiej (Dz. Urz. UE L 108/1)

¹² A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresto, A. Wódkowski, *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Warszawa 2009, Difin, s. 47

¹³ Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dn. 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. 2011 nr 14 poz. 67)

ERP (*ang. Enterprise Resource Planning*) – oprogramowanie do zarządzania zasobami jednostki poprzez udostępnianie informacji między różnymi działami jednostki¹⁴.

Intranet – wewnętrzna, wydzielona sieć przedsiębiorstwa oparta na rozwiązaniach stosowanych w Internecie, tj. tych samych standardach, protokołach i programach, obejmująca swym zasięgiem wszystkie jednostki przedsiębiorstwa (biuro, zakłady, filie)¹⁴.

Open Data – otwarte dane publiczne to dane wytworzone przez urząd administracji publicznej (lub na jego zlecenie), które są dostępne dla każdego zainteresowanego do wykorzystania, przetwarzania i udostępniania w dowolnych celach¹⁴.

Specjalista ICT – pracownik, dla którego praca w obszarze technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) jest głównym zajęciem. Posiada on umiejętności na przykład w zakresie rozwoju, obsługi, utrzymania systemów lub aplikacji ICT¹⁴.

System Zarządzanie Jakością ISO 9000 – zasady, procedury, metody, narzędzia, opisy stanowisk pracy, ludzi oraz relacji pomiędzy nimi, których zadaniem jest osiągnięcie wyznaczonych celów jakości¹⁵.

Technologie informacyjno-komunikacyjne ICT (*ang. Information and Communication Technologies*) – rodzina technologii przetwarzających, gromadzących i przesyłających informacje w formie elektronicznej¹⁶.

WCAG 2.0 na poziomie AA – wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych; zbiór rekomendacji, których należy przestrzegać, aby zapewnić dostęp do treści internetowych możliwie szerokiej grupie użytkowników, włączając w to osoby niepełnosprawne; poziom AA – powszechnie uważany za optymalny poziom dostępności; strony internetowe na poziomie AA spełniają określone warunki, które umożliwiają do nich dostęp szerokiej grupie użytkowników np. osobom niepełnosprawnym¹⁷.

3. Ocena spełnienia kryteriów jakości danych

Po przeprowadzeniu badania dokonano analizy i oceny jakości danych pod względem:

- ich przydatności dla potencjalnych odbiorców,
- dostępności i przejrzystości,
- terminowości i punktualności,
- porównywalności.

Celem analizy **przydatności danych** jest ich ocena pod kątem wymagań odbiorców. Bezpośrednim odbiorcą przygotowanych danych będą podmioty zainteresowane monitorowaniem polityki spójności w zakresie e-usług publicznych, a w szczególności: Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii, Ministerstwo Cyfryzacji, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, jednostki samorządu terytorialnego (JST), urzędy wojewódzkie, stowarzyszenia gmin oraz pozostałe organizacje JST, w tym Związek Miast Polskich, inne urzędy i instytucje realizujące zadania z przedmiotowego zakresu projektu, przedsiębiorstwa sektora teleinformatycznego, środowisko naukowe, media, obywatele oraz organizacje monitorujące realizację zadań publicznych.

Wyliczone wskaźniki posłużą też do monitorowania celów wskazanych w polityce spójności w obszarach usług publicznych z zakresu e-administracji oraz rekomendowanych w strategii *Sprawne Państwo 2020*. Dane zawarte w tablicach wynikowych (patrz załącznik nr 5) mogą być wykorzystywane w analizach i opracowaniach naukowych oraz pracach dyplomowych. Tym samym, niniejsze badanie pozwoli na poszerzenie wiedzy o rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki cyfrowej w Polsce. Stanowi też rozszerzenie informacji dla badań

¹⁴ *Methodological Manual for statistics on the Information Society*, Eurostat, 2016

¹⁵ https://mfiles.pl/pl/index.php/System_zarz%C4%85dzania_jako%C5%9Bci%C4%85

¹⁶ *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2013-2017*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2017, s. 11

¹⁷ <http://wcag20.widzialni.org/standard-wcag,m,mg148>



znajdujących się w Programie Badań Statystycznych Statystyki Publicznej: *Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach* i *Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w gospodarstwach domowych oraz wśród osób indywidualnych*.

Ocena **dostępności i przejrzystości danych** dotyczyła łatwości dostępu do danych dla różnych podmiotów. Pozyskane dane będą udostępnione w formie:

- raportu końcowego z analizą danych wynikowych w formie opisowej i graficznej,
- tablic wynikowych w formacie xls.,
- syntetycznego opisu w języku nietechnicznym,
- prezentacji wyników pracy badawczej.

Do raportu dołączono także definicje pojęć wykorzystywanych w badaniu.

Raport końcowy udostępniony zostanie na stronie internetowej Głównego Urzędu Statystycznego w obszarze *Statystyka dla polityki spójności*.

Badanie jednostek administracji publicznej zrealizowane było w 2018 r. a czas pomiędzy rozpoczęciem badania a datą udostępnienia wyników wynosi 3 miesiące. Wszystkie prace przewidziane w harmonogramie zostały wykonane zgodnie z założonymi terminami. Przeprowadzona ocena punktualności i terminowości badania była pozytywna. Przeprowadzone badanie dotyczyło lat 2016 i 2017. Pozyskano dane ogólnopolskie na poziomie województw i regionów NUTS 2 według NUTS 2016. Zapewniło to ich **porównywalność** w czasie oraz w przestrzeni geograficznej, tj. pomiędzy województwami.

3.1. Raport kompletności

Przeprowadzone badanie realizowane było na początku 2018 r., a udział w nim był dobrowolny. Kompletność badania była kontrolowana na bieżąco. Kartoteka badania obejmowała 2924 jednostki, z których 2574 wypełniło i odesłało ankietę. Spośród wytypowanych do badania jednostek administracji publicznej 350 podmiotów odmówiło wypełnienia ankiety. Wskaźnik kompletności badania wyniósł 88 %. Poziom kompletności złożonych formularzy były zróżnicowane między województwami. Najwyższy odnotowano w województwie pomorskim (95,7%) i kujawsko-pomorskim (95,2%), a najniższy – w lubelskim (80,9%) (patrz tablica nr 1).

Tablica 1. Kompletność jednostek administracji publicznej z perspektywy stosowania ICT według województw oraz jednostek NUTS 2 (region)

Wyszczególnienie	Liczba jednostek w kartotece	Ankiety zrealizowane		Ankiety niezrealizowane (odmowy)	
		liczba	%	liczba	%
POLSKA	2924	2574	88,0	350	12,0
Dolnośląskie	197	174	88,3	23	11,7
Kujawsko-pomorskie	165	157	95,2	8	4,8
Lubelskie	235	190	80,9	45	19,1
Lubuskie	96	80	83,3	16	16,7
Łódzkie	200	172	86,0	28	14,0
Małopolskie	203	189	93,1	14	6,9
Mazowieckie	450	376	83,6	74	16,4
Opolskie	84	77	91,7	7	8,3
Podkarpackie	183	169	92,3	14	7,7
Podlaskie	134	121	90,3	13	9,7
Pomorskie	141	135	95,7	6	4,3
Śląskie	187	164	87,7	23	12,3
Świętokrzyskie	117	105	89,7	12	10,3
Warmińsko-mazurskie	137	120	87,6	17	12,4
Wielkopolskie	261	230	88,1	31	11,9
Zachodniopomorskie	134	115	85,8	19	14,2
Region NUTS 2					
Warszawski stołeczny	178	143	80,3	35	19,7
Mazowiecki regionalny	272	233	85,7	39	14,3
Według rodzaju jednostki					
Administracja państwowa	116	91	78,4	25	21,6
Administracja samorządowa	2808	2483	88,4	325	11,6

Źródło: opracowanie własne

3.2. Raport jakości

Podstawowym gwarantem zapewnienia odpowiedniej jakości danych była kontrola logiczno-rachunkowa, prowadzona w oparciu o założenia do kontroli, zastosowana w aktywnym formularzu off-line oraz w SIB. Większość błędów dotyczyła braku odpowiedzi na niektóre pytania ankiety i niewłaściwego wyboru pola odpowiedzi. Wszystkie błędy, w porozumieniu z jednostkami sprawozdawczymi, wyjaśniane były przez statystyków, których na bieżąco instruowali i wspierali swoją wiedzą specjaliści i eksperci. Korekcie poddano ostatecznie 361 formularzy, co stanowiło 14,0% złożonych ankiet. Wszystkie błędy zostały wyjaśnione i skorygowane.



Bibliografia

Dąbrowska A., Janoś-Kreśło M., Wódkowski A., *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Difin, Warszawa 2009

Gaździcki J. (red.), *Internetowy leksykon geomatyczny*, Polskie Towarzystwo Informatyki (PTIP)

Mordwiłko J., *Opinia w sprawie niepołączalności mandatu posła albo senatora z zatrudnieniem w administracji rządowej*, Przegąd Sejmu 1997, nr 6

Ochendowski E., *Prawo administracyjne*, Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa Dom Organizatora, Toruń 1999

Methodological Manual for statistics on the Information Society, Eurostat 2016

Spółeczeństwo informacyjne w Polsce Wyniki badań statystycznych z lat 2013-2017, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2017

Dyrektywa 2007/2/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 marca 2007 r. ustanawiająca infrastrukturę informacji przestrzennej we Wspólnocie Europejskiej (Dz. Urz. UE L 108/1)

Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. 2011 nr 14, poz. 67)

https://mfiles.pl/pl/index.php/System_zarz%C4%85dzania_jako%C5%9Bci%C4%85

<http://wcag20.widzialni.org/standard-wcag,m,mg148>



Spis załączników

Załącznik nr 1. Struktura kartoteki badania

Załącznik nr 2. Formularz *Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej w latach 2016 i 2017*

Załącznik nr 3. Opis przetwarzania danych (System Informatyczny Badania SIB)

Załącznik nr 4. Założenia do kontroli logiczno-rachunkowej badania

Załącznik nr 5. Tablice wynikowe w formacie .xls za 2016 i 2017 r. z badania na poziomie województw oraz jednostek NUTS 2 według klasyfikacji NUTS 2016