

# Jacek Lipiec

---

## E-rząd jako usługa wspierająca działalność instytucji państwowych na przykładzie rozwiązania szwedzkiego

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 58, 383-390

---

2010

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

JACEK LIPIEC

Szkoła Główna Handlowa

jlipiec@sgh.waw.pl

## E-RZĄD JAKO USŁUGA WSPIERAJĄCA DZIAŁALNOŚĆ INSTYTUCJI PAŃSTWOWYCH NA PRZYKŁADZIE ROZWIĄZANIA SZWEDZKIEGO

W 1997 roku rząd szwedzki kierowany przez Görana Perssona przyjął ustawę o roli administracji publicznej w służbie obywatelskiej (*Regeringens proposition, Statlig förvaltning i medborgarnas tjänst*, 1997/98:136), a dwa lata później ustawę o społeczeństwie informacyjnym (*Regeringens proposition, Ett informationssamhälle för Alla*, 1999/2000:86). Przyjęcie obu ustaw miało kardynalny wpływ na tworzenie elektronicznej obsługi obywatelskiej przez instytucje państwowe.

Britta Lejon - minister ds. demokracji oraz administracji publicznej - ujęła kwestię elektronicznej obsługi obywateli w następujący sposób<sup>1</sup>:

„Współczesne technologie informatyczne umożliwiają nam kształtowanie społeczeństwa poprzez oferowanie całodobowego dostępu do administracji publicznej. Możemy osiągnąć kilka celów wykorzystując technologie informacyjne w pełnym ich zakresie. Powodują one, że administracja publiczna jest bardziej zorientowana na obywateli. Obywatele mogą korzystać z administracji w dowolnej chwili, niekoniecznie w godzinach urzędowania. Wdrażając narzędzia informatyczne do administracji publicznej wzmacniamy jej infrastrukturę, przyczyniamy się do rozwoju technologicznego a także zwiększamy konkurencyjność i postrzeganie Szwecji jako wysoce z informatyzowanego kraju”.

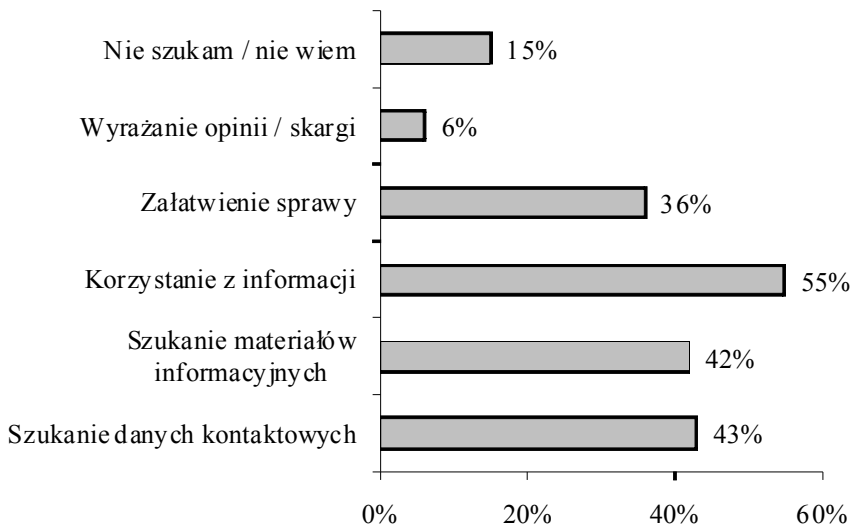
Rząd szwedzki powołał 9 grudnia 1999 roku Szwedzką Agencję ds. Rozwoju Administracyjnego Statskontoret w celu implementacji założeń przyjętych w wy-

---

<sup>1</sup> H. Nyberg, M. Oja, *Utvecklingen av en 24-timmarsmyndigheter. En studie vid Luleå Kommun*, 2005:034, s. 7.

mienionych wcześniej ustawach. Głównym jej celem miała być realizacja założenia całodobowej dostępności instytucji państwowych dla obywateli oraz poprawienie jakości tej obsługi. Kluczowy dokument implementacyjny nosił nazwę „24-godzinna obsługa – proponowane kryteria elektronicznej obsługi obywatelskiej” (*24-timmarsmyndighet. Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst*, Statskontoret, Stockholm 2000). Dokument ten został przesłany do ponad stu urzędów i instytucji państwowych w celu przeprowadzenia konsultacji zawartych w nim założeń oraz ewentualnej możliwości wdrożenia zinformatywizowanej obsługi obywatela.

Statskontoret przeprowadził badanie wśród obywateli szwedzkich, aby zdiagnozować rodzaj poszukiwanej przez nich informacji (rysunek 1). Z badania wynikało, że ponad połowa obywateli poszukuje na stronach administracji i agencji rządowych użytecznych informacji dotyczących np. sposobu wyliczania należnego podatku, czy prognozy pogody. Powyżej 40% badanych obywateli szuka na stronach państwowych materiałów informacyjnych (np. raportów) lub danych kontaktowych. Niewiele ponad jedna trzecia obywateli wykorzystuje strony do załatwiania określonych spraw, jak prośby, zgłoszenia itp. Tylko 6% obywateli wyraża opinię na określony temat.



Rys. 1. Rodzaj informacji poszukiwanej przez obywateli w ciągu ostatnich sześciu miesięcy.

Źródło: *Samverkande 24-timmarsmyndigheter - Sammanhållen elektronisk förvaltning*, Statskontoret, Stockholm 2003.

Znajomość potrzeb obywateli w zakresie informacji publicznej pozwoliła przyjąć określony plan działania. Ustalono, że należy wyznaczyć cztery kluczowe etapy, które administracja oraz agencje rządowe powinny zrealizować, aby zaspokoić wyrażane przez obywateli oraz przedsiębiorstwa zapotrzebowanie na konkretne informacje.

Każda instytucja lub agencja rządowa powinna najpierw zdiagnozować się i skategoryzować do jednego z poniższych etapów<sup>2</sup>:

1. Stworzenie zwartej strony internetowej informującej o agencji i jej usługach.
2. Stworzenie interaktywnej strony internetowej informującej o agencji i jej usługach.
3. Stworzenie strony internetowej umożliwiającej komunikację z obywatelami i pozyskiwanie przez nich informacji.
4. Stworzenie strony internetowej z usługami sieciowymi umożliwiającymi agregowanie informacji z różnych agencji oraz instytucji państwowych.

Docelowo każda z instytucji państwowych powinna dążyć do rozwoju swojej oferty internetowej zgodnie z założeniami ustalonymi na etapie czwartym. Wymienione powyżej etapy elektronicznej obsługi obywateli posłużyły z kolei do opracowania planów działania poszczególnych instytucji i agencji rządowych. Powoływano w tych instytucjach grupy robocze, które koordynowały etapy realizacji zadań. Do najważniejszych zaliczyć można następujące grupy<sup>3</sup>:

- CSN (Centrala Studiestödsnämnden - Centrum Wspierania Studentów): Obsługa 24-godzinna: stan obecny oraz możliwość rozwoju.
- Lst (Länsstyrelsen – Urząd Wojewódzki): Utworzenie portalu dedykowanego dla sektora MSP przez Urząd Wojewódzki w Jönköping.
- RFV (Riksförsäkringsverket): Samoobsługa, Transakcje Elektroniczne i Regulacje Prawne.
- RPS (Rikspolisstyrelsen): Centrum Informacji o Drobnych Przestępstwach.
- SJV (Statens Jordbruksverks - Krajowa Rada Rolnictwa): Dostęp on-line do Krajowej Rady Rolnictwa.
- SPV (Statens pensionsverk – Krajowy Fundusz Emerytalny Pracowników Administracji Publicznej): CRM z perspektywy całodobowej obsługi elektronicznej.
- Stkt (Statskontoret - Szwedzka Agencja ds. Rozwoju Administracyjnego): Całodobowe wsparcie dla sektora publicznego w sprawie zakupu oprogramowania informatycznego i tworzenia stron internetowych.

---

<sup>2</sup> 24-timmarsmyndighet. Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst, *op.cit.* s.7-8.

<sup>3</sup> *Ibidem*, s. 19.

CSN to akronim od Centrum Wspierania Studentów (Centrala Studiestödsnämnden<sup>4</sup>), instytucji rządowej, której celem jest wspieranie finansowe studentów. Rocznie ponad dwa miliony studentów odwiedza strony CSN, z czego ponad milion otrzymuje wsparcie w postaci grantu bądź pożyczki. Na stronie student może m.in. sprawdzić swoje aktualne zadłużenie wobec CSN.

Urząd Wojewódzki w Jönköping utworzył stronę internetową dedykowaną dla sektora Małych i Średnich Przedsiębiorstw ([www.smelink.se/myndigheter](http://www.smelink.se/myndigheter)), do której wbudowana została baza danych zawierająca informacje i odnośniki do instytucji państwowych zajmujących się wsparciem dla sektora MSP. Zainteresowani poznają jej funkcjonalność przy wsparciu tzw. przewodnika „Bruno”. Zbudowanie tej strony internetowej wynikało z potrzeby zgłaszanej przez małe i średnie przedsiębiorstwa i było jednocześnie realizacją założeń Unii Europejskiej o tworzeniu jednostanowiskowej obsługi firm. Mimo dużego zainteresowania tą stroną internetową agencja dokłada starań, aby wszelkie informacje były dostępne na stronie, a czas oczekiwania na zadane pytania był jak najkrótszy. W celu zapewnienia wysokiej jakości informacji strona Smelink przeszła procedurę certyfikacji ISO 9001.

Grupa RFV została powołana do realizacji zadań polegających na zaprojektowaniu samoobsługi informatycznej, realizacji transakcji elektronicznych i regulacji prawnych w Państwowej Izbie Ubezpieczeń. Realizacja tego zadania była nie lada wyzwaniem, gdyż z raportu Państwowej Izby Ubezpieczeń wynikało, że legislacja w ramach ubezpieczenia społecznego regulowana jest przez ponad czterdzieści ustaw, które to utrudniają ich informatyzację<sup>5</sup>. Planowano m.in. o wprowadzić usprawnienia w realizacji elektronicznej obsługi regulowanej przez Ustawę o Ubezpieczeniach Społecznych, Ustawę o Rejestrze Ubezpieczenia Społecznego oraz Rozporządzenie o Ubezpieczeniach Społecznych, aby możliwe było wprowadzenie formularza elektronicznego ubezpieczenia społecznego oraz dostępu dla obywateli do indywidualnego konta informującego o stanie ubezpieczenia społecznego.

Powołanie Centrum Informacji o Drobnym Przystępstwach (RPS) było wynikiem częstych kradzieży i drobnych przestępstw dokonywanych na jednej z wysp archipelagu Sztokholmu – Sandön, która jest mekką żeglarzy. Centrum działa od jesieni 1999 roku, a zdarzenia można zgłaszać poprzez specjalną linię telefoniczną. Przyjmowane i następnie przetwarzane elektronicznie są zgłoszenia drobne, tzn. takie, które nie wymagają prowadzenia czynności dochodzeniowych. Planowane jest rozszerzenie działalności na inne wyspy oraz stworzenie zintegrowanego internetowego centrum powiadomień.

Grupa robocza Krajowej Rady Rolnictwa (Statens Jordbruksverks - SJV) ma za zadanie z informatyzować proces dopłat do rolnictwa z UE, które administrowane

---

<sup>4</sup> Zob. [www.csn.se](http://www.csn.se)

<sup>5</sup> RFV, ref. 10066/1999.

są w Szwecji z poziomu województwa (län). Planowane jest m.in. wdrożenie systemu internetowego rejestrującego aktualny stan inwentarza żywego, a także składanie wniosków o dopłaty. SJV obsługuje również weterynarzy, których informacje wykorzystywane są do dalszych analiz, a także informuje o środkach ochrony roślin.

Grupa robocza SPV ma za zadanie z informatyzowanie obsługi elektronicznej pracowników administracji publicznej w obszarze świadczeń emerytalnych oraz ubezpieczeń na życie w związku z pracą w administracji publicznej. Jest to duże wyzwanie dla grupy, gdyż pracowników administracji publicznej ubezpiecza wiele towarzystw ubezpieczeniowych. Obsługa elektroniczna dokonywana jest z trzech poziomów: (1) pracowników, (2) pracodawców oraz (3) emerytów. Strona internetowa dedykowana dla tych grup zawiera m.in. informacje nt. aktualnej wysokości emerytury pracownika, opcji wyboru towarzystwa ubezpieczeniowego, a także kalkulatory hipotetycznych emerytur. Interesujące jest, że w ramach realizacji tego zadania możliwa jest obsługa ubezpieczonych przez Szwedzkie Towarzystwo Kościelne (Svenska Kyrkans Försäkringsförening), gdyż ubezpiecza się w nim duży odsetek obywateli szwedzkich. Dla emerytów stworzono obsługę teleinformatyczną, gdyż z badania wynikało, że taki sposób komunikowania się z tą grupą jest najbardziej odpowiedni.

Grupa o nazwie Stkt, tj. Szwedzka Agencja ds. Rozwoju Administracyjnego została powołana do całodobowej obsługi i wsparcia dla sektora publicznego. Jej celem jest informowanie w sprawie zakupu oprogramowania informatycznego i tworzenia stron internetowych. Również istotnym celem przyświecającym powołaniu tej grupy było odciążanie administratorów sieci pracujących w instytucjach i agencjach rządowych. Do szczegółowych zadań Grupy Stkt należało stworzenie strony internetowej umożliwiającej<sup>6</sup>:

- wyszukiwanie umów ramowych, dostawców i dealerów oprogramowania,
- uzyskiwanie informacji nt. bieżących i planowanych zamówień,
- subskrypcję newslettera informującego o aktualnościach,
- zamawianie formularzy dokumentów,
- znajdowanie dostawców i dealerów oprogramowania w najbliższej okolicy,
- sprawdzanie, czy urząd gminy może realizować określone zamówienie w ramach umowy,
- wysłanie zapytań ofertowych do dostawców oprogramowania za pomocą poczty elektronicznej,
- wysyłanie zamówień na oprogramowanie za pomocą poczty elektronicznej.

W celu identyfikacji etapu rozwoju instytucji i agencji rządowych, które wdrażały program elektronicznej obsługi obywateli przeprowadzono ankietę.

---

<sup>6</sup> 24-timmarsmyndighet. Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst, op. cit. s. 29.

W badaniu wzięło udział łącznie 21 podmiotów. Z analizy ankiet wynikało, że jedna agencja zdiagnozowała swój stan rozwoju na etapie pierwszym, dwie agencje skategoryzowały się na etapie czwartym, pozostałe zaś pomiędzy 2 i 3 oraz 3 i 4<sup>7</sup>. Istotnym przesłaniem wynikającym z tego badania jest również fakt, że z chwilą wdrożenia elektronicznej obsługi obywateli instytucje zaczęły notować spadek liczby osób fizycznie odwiedzających urzędy, a zatem spadło zapotrzebowanie na powierzchnie biurowe.

### Podsumowanie

Urzędy oraz agencje administracji rządowej są świadome istnienia oraz ważności koncepcji elektronicznej obsługi obywateli. Sprężone jest to z postrzeganiem Szwecji jako jednego z najlepiej z informatyzowanych krajów na świecie.

Statskontoret uważa, że monitorowanie postępu wdrażania przez administrację i agencje rządowe koncepcji elektronicznej obsługi obywatelskiej powinno odbywać się w następujący sposób<sup>8</sup>:

- Systematyczny rozwój administracyjny (np. poprzez deklarowanie usług oraz ankietyzowanie obywateli).
- Prowadzenie dialogu na poziomie rządu (np. rząd specyfikuje cele elektronicznej obsługi obywatelskiej w dokumentach rządowych, delegując jednocześnie uprawnienia do ich realizacji odpowiednim instytucjom).
- Ciągłe monitorowanie (poprzez roczne sprawozdania instytucji oraz zbiorczo wszystkich instytucji rządowych).
- Procesowe podejście do zmian w administracji publicznej (np. poprzez organizowanie konferencji poświęconych teorii i praktyce elektronicznej obsługi obywatelskiej).

W następstwie zaproponowano, aby wprowadzić trzy kwalifikatory w celu precyzyjniejszego skategoryzowania agencji rządowych oraz zdynamizowania ich rozwoju<sup>9</sup>:

- Ilość oraz jakość dostarczanej informacji o sprawach urzędu (ile i jaka informacja powinna znaleźć się na stronie internetowej).
- Ilość oraz jakość dostarczanej informacji ogólnej (ile i jaka informacja o instytucji i jej pracy powinna się znaleźć na stronie WWW).
- Ilość oraz jakość prezentowania informacji (jak prezentować informacje na stronie WWW).

---

<sup>7</sup> *Ibidem*, s. 32.

<sup>8</sup> 24-timmarsmyndighet. Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst, *op. cit.* s. 8.

<sup>9</sup> *Ibidem*, s. 8.

Przedstawiona koncepcja e-rządu pokazuje sposób, w jaki państwo szwedzkie wykorzystuje rozwój technologii informacyjnych w celu ułatwienia obywatelom załatwiania różnych spraw, a także pozyskiwania niezbędnych informacji. Prace rozpoczęte w 1997 roku przez rząd Görana Perssona są kontynuowane, a rząd szwedzki pokazuje, że jego działania przyczyniają się nie tylko do tworzenia przyjaznego państwa, ale również kraju postrzeganego jako jednego z najlepiej zinformowanych na świecie.

## Literatura

1. *24-timmarsmyndighet. Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst*, Statskontoret, Stockholm 2000.
2. *Diariet på Internet. Vägledning för myndigheter*, Statskontoret, Stockholm 2003.
3. *E-tjänster på myndigheternas webbplatsertendenser och goda exempel*, Statskontoret, Stockholm 2004.
4. Nyberg H., Oja M.: *Utvecklingen av en 24-timmarsmyndigheter. En studie vid Luleå Kommun*, 2005:034.
5. *Öppen programvara*, Statskontoret, Stockholm 2003.
6. *Organisationsanpassning för utveckling av 24-timmarsmyndigheten*, Statskontoret, Stockholm 2005.
7. *Regeringens proposition. Ett informationssamhälle för Alla*, 1999/2000:86.
8. *Regeringens proposition. Statlig förvaltning i medborgarnas tjänst*, 1997/98:136
9. *Samverkande 24-timmarsmyndigheter - Sammanhållen elektronisk förvaltning*, Statskontoret, Stockholm 2003.
10. *Svenska nationella experter i EU-tjänst. En utvärdering*, Statskontoret, Stockholm 2001.
11. *Utveckling av 24-timmarsmyndigheter. Lägesrapport*, Statskontoret, Stockholm 2002.
12. [www.csn.se](http://www.csn.se)
13. [www.smelink.se/myndigheter](http://www.smelink.se/myndigheter)



## **E-GOVERNMENT AS THE SUPPORTING SERVICE FOR PUBLIC AGENCIES ON THE EXAMPLE OF SWEDISH SOLUTIONS**

### **Summary**

The paper describes the concept of e-government that has been implemented in Sweden. It has started in 1997 by the Swedish government chaired by Göran Persson. Two bills were important for the development of the e-government concept: Central Government Administration in the Citizens' Service and An Information Society for All. A special agency – Statskontoret (Swedish Agency for Administrative Development) - has been enacted to monitor the progress of e-government development in Sweden. The agency has created and implemented many tools to gauge the e-government practices in Sweden.

*Translated by Jacek Lipiec*