

# Renata Jedlińska, Beata Rogowska

---

## Rozwój e-administracji w Polsce

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 123, 137-147

---

2016

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.

*RENATA JEDLIŃSKA, BEATA ROGOWSKA*

Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach<sup>1</sup>

## ROZWÓJ E- ADMINISTRACJI W POLSCE

### Streszczenie

Postęp cywilizacyjny niewątpliwie przyczynił się do rozwoju technik informacyjnych i komunikacyjnych. Dzięki niemu stworzone zostały nowe warunki komunikacji obywateli z państwem, zwiększające możliwości ich udziału w życiu publicznym kraju. Obecnie Polacy jeszcze w ograniczonym zakresie korzystają z rozwiązań e-administracji ze względu na ich niedoskonałość. Tak więc należy dołożyć wszelkich starań, by prezentacja pożądaných treści była bardziej zrozumiała i przejrzysta, a tym samym nie dopuścić do zniechęcenia, wykluczenia cyfrowego i informatycznego społeczeństwa.

**Słowa kluczowe:** wykluczenie cyfrowe, administracja publiczna, postęp cywilizacyjny, cyfryzacja, wskaźnik DESI.

### Wprowadzenie

Na początku XXI wieku nastąpił postęp cywilizacyjny nacechowany rozwojem technik informacyjnych i komunikacyjnych. Jest to z całą pewnością czynnik wspierający integrację społeczną i podnoszący jakość życia. Rozwój ten umożliwił stworzenie nowego podejścia w komunikowaniu obywateli z państwem oraz wprowadzanie nowych rozwiązań i usług poprzez elektroniczną administrację publiczną.

Sprawna administracja publiczna jest niezbędna w rozwoju gospodarczym i społecznym. Obywatele i przedsiębiorcy oczekują od administracji obsługi spraw dla nich istotnych w sposób ułatwiający im działanie i udział w życiu publicznym. Wykorzystanie nowoczesnych rozwiązań organizacyjnych i technicznych jest nie tylko warunkiem sprawnej administracji. Technologie informacyjne dają też szansę

---

<sup>1</sup> Wydział Prawa, Administracji i Zarządzania.

na zwiększenie udziału obywateli w podejmowaniu decyzji w sprawach publicznych. Dlatego administracja powinna korzystać z technologii informacyjnych wewnętrznie wspierających jej działania oraz wykorzystywać wszystkie dostępne środki komunikacji elektronicznej w celu ułatwienia kontaktów obywateli i przedsiębiorców z urzędami. Takie rozwiązania nazywane są zbiorczym pojęciem elektronicznej administracji, lub w skrócie: e-administracji.

## 1. E-administracja – istota pojęcia oraz podstawy prawno-organizacyjne

Termin e-administracja tylko pozornie jest łatwy do zdefiniowania, problemy wynikają z faktu, że znajduje się on w kręgu zainteresowań wielu dziedzin życia, takich jak: nauki prawne i administracyjne, informatyka, ekonomia i zarządzanie oraz nauki społeczne. Pojęcie to utożsamiane jest jako administracja bezpośrednio wykorzystująca rozwój telekomunikacji i informatyki dla ułatwienia kontaktu obywateli i przedsiębiorców z organami administracji publicznej (Mikulski 2008, s. 72).

Istotnym aspektem, który dotyczy e-administracji, są podstawy prawno-organizacyjne, dotyczy to rozwoju zarówno na szczeblu europejskim, jak również krajowym regionalnym i lokalnym. Wejście Polski do Unii Europejskiej wymusiło dostosowanie prawa polskiego do wymogów europejskich. Jednak w dziedzinie e-administracji normy europejskie należą do rzadkości. Kwestie związane ze współpracą administracyjną należą do kompetencji wspierających UE, a więc działania unijne mają głównie charakter wspierający i uzupełniający. Jednym z ważniejszych aktów w zakresie e-administracji była dyrektywa 2003/98/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 17 listopada 2003 roku w sprawie ponownego wykorzystywania informacji sektora publicznego (Perdal 2014, s. 45–47; Kasprzyk 2011, s. 343–353).

Krajową podstawą prawną tworzenia e-administracji była uchwała Sejmu RP z dnia 14 lipca 2000 roku w sprawie budowania społeczeństwa informacyjnego. Kolejnymi aktami normatywnymi regulującymi kwestie prawne e-administracji są: ustawa o ochronie baz danych, ustawa o podpisie elektronicznym, ustawa o dostępie do informacji elektronicznej, ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Perdal 2014; Kasprzyk 2011).

## 2. E-administracja w Polsce

Początki e-administracji w Polsce sięgają roku 1994, kiedy to Komisja Europejska przedstawiała raport „Europa i społeczeństwo globalnej informacji”. Jednak pierwsze działania podjęto dopiero w 2000 roku, kiedy uchwalono ustawę w spra-

wie budowania podstaw społeczeństwa informacyjnego w Polsce. Kilka miesięcy później Rada Ministrów przyjęła do realizacji program „Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce”. Kolejnym wydarzeniem było opracowanie dokumentu „ePolska. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego na lata 2001–2006”. W 2004 roku powstały dwa istotne dokumenty: „Plan działań na rzecz rozwoju elektronicznej administracji na lata 2005–2006” oraz „Proponowane kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2020 roku” (Kozłowska i Osowski 2010, s. 9).

W 2008 roku Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji przygotowało dokument „Strategia rozwoju informacyjnego w Polsce do roku 2013”. Znajdują się w nim informacje dotyczące e-administracji. Z dokumentu tego wynika, iż nasz kraj będzie dążył do udostępnienia szerokiego zakresu usług administracji publicznej drogą elektroniczną według określonych priorytetów. Priorytetem pierwszym objęte zostały usługi najslabiej rozwinięte w stosunku do innych krajów UE: podatek od osób prawnych, deklaracje i notyfikacje VAT, rejestracja działalności gospodarczej, zamówienia publiczne. Drugi priorytet to: zezwolenia i certyfikaty oraz usługi dla obywateli (podatek od osób fizycznych, zasiłek dla bezrobotnych, zasiłek rodzinny, koszty opieki medycznej, stypendia studenckie, rejestracja pojazdów, obsługa zgłoszeń na policję, akty stanu cywilnego, usługi związane ze zdrowiem). Jako priorytet trzeci wskazane zostały usługi takie jak: dokumenty tożsamości, pozwolenia na budowę, katalog bibliotek publicznych, rejestracja kandydatów na uczelnie wyższe. Na poziomie czwartym znalazły się usługi, których poziom nie odbiega od pozostałych krajów UE. Są to: pośrednictwo pracy i usługi urzędów pracy, obowiązkowe ubezpieczenia społeczne, deklaracje celne.

Kolejnym celem przyjętej strategii jest udostępnienie danych z rejestrów referencyjnych oraz innych informacji sektora publicznego, jak np. Powszechny Elektroniczny System Ewidencji Ludności PESEL, Rejestr Gospodarki Narodowej REGON, Krajowy Rejestr Sądowy KRS, Centralny Rejestr Aktów Stanu Cywilnego, Ogólnopolska Ewidencja Wydanych i Utraconych Dowodów Osobistych oraz Krajowa Ewidencja Podatników NIP<sup>2</sup>.

### 3. Usługi e-administracji oferowane w Polsce

Nasze państwo świadczy obywatelom coraz więcej e-usług, a więc wiele spraw można załatwić przez Internet, bez konieczności udawania się do urzędu. Można tak m.in. zapłacić podatki albo rozpocząć działalność gospodarczą. Można też załatwiać sprawy lokalne, dzięki e-usługom udostępnianym przez samorządy.

---

<sup>2</sup> [https://wirtualnysegregator.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/PODRECZNIKI/Specjalistyczne/Miejsce\\_dla\\_obywateli\\_e\\_administracja.pdf](https://wirtualnysegregator.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/PODRECZNIKI/Specjalistyczne/Miejsce_dla_obywateli_e_administracja.pdf).

To wszystko jest jednak rozproszone, dlatego trudno się czasem zorientować, gdzie i co można załatwić. Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji dąży do zmian, by obywatel nie musiał się zastanawiać, gdzie szukać potrzebnych usług i uczyć się różnych systemów informatycznych. W Polsce oferowanych jest szereg e-usług w zakresie administracji. Są to:

1. Rozliczanie podatków i obsługa celna:
  - System e-deklaracje – umożliwia elektroniczne rozliczenie podatków.
  - Portal e-cło udostępnia:
    - system celny CELINA wspomagający m.in. obsługę zgłoszeń celnych (import),
    - wspólnotowy system celny ECS umożliwiający m.in. obsługę zgłoszeń wywozowych (eksport),
    - system ZEFIR – obsługa deklaracji akcyzowych.
  - Portal Ministerstwa Finansów udostępnia system NCTR obsługujący operacje tranzytowe realizowane w ramach tranzytu wspólnotowego.
  - Portal granica udostępnia:
    - system eBookingBus – zgłaszanie online informacji o planowanym przekroczeniu granicy przez autobus, co ułatwia i skraca odprawę celną,
    - system „Zwrot VAT dla podróżnych” – przyspieszenie odprawy celnej m.in. poprzez zgłoszenia online,
    - aplikację mobilną „granica”.
  - Serwis [www.icwroclaw.pl](http://www.icwroclaw.pl) – umożliwia zapoznanie się z wiążącymi informacjami akcyzowymi (WIA) wydawanymi przez wyznaczoną do tego Izbę Celną we Wrocławiu.
2. Działalność gospodarcza, w tym zamówienia publiczne:

Działalność gospodarcza:

  - Serwis [biznes.gov.pl](http://biznes.gov.pl) – Elektroniczny Pojedynczy Punkt Kontaktowy dla przedsiębiorców, możliwość uzyskania informacji i realizacji e-usług związanych z rozpoczęciem, wykonywaniem, zakończeniem działalności gospodarczej w Polsce.
  - Serwis [firma.gov.pl](http://firma.gov.pl) – Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej<sup>3</sup> (CEiDG) – rejestracja działalności gospodarczej Online.
  - Aplikacja koszty-zapasy – umożliwia elektroniczne przekazywanie przez przedsiębiorców kwartalnych sprawozdań do ministra właściwego ds. gospodarki o kosztach poniesionych w związku z obowiązkowym tworzeniem i utrzymywaniem zapasów ropy naftowej.
  - Uzyskanie patentu – złożenie do Urzędu Patentowego wniosku o uzyskanie prawa ochronnego na znak towarowy.

---

<sup>3</sup> Ibidem.

- Serwis Espacenet – umożliwia wyszukiwanie patentów.
- Zamówienia publiczne:
- Biuletyn Zamówień Publicznych – przegląd i publikacja ogłoszeń o zamówieniach publicznych.
  - Serwis eKatalogi – umożliwia przeprowadzenie procedury zakupu produktów poniżej progu stosowania ustawy Prawo zamówień publicznych.
  - Platforma Aukcji Elektronicznych – umożliwia prowadzenie aukcji elektronicznych.
  - Platforma Licytacji Elektronicznych – umożliwia prowadzenie licytacji elektronicznych.
3. Rynek pracy, utrata i poszukiwanie pracy:
- portal [praca.gov.pl](http://praca.gov.pl) – umożliwia online m.in.:
    - rejestrację bezrobotnych i poszukujących pracy,
    - zgłoszenie oferty pracy,
    - wyszukiwanie i przeglądanie ofert pracy,
    - składanie oświadczeń o zamiarze powierzenia pracy cudzoziemcowi,
    - skierowanie pisma do urzędu pracy,
    - obsługę wniosku o skierowanie na szkolenie,
    - obsługę wniosku o zawarcie umowy o zorganizowanie stażu.
  - Serwis [www.kwalifikacje.praca.gov.pl](http://www.kwalifikacje.praca.gov.pl) – umożliwia wyszukiwanie standardów klasyfikacji zawodowych, modułowych programów szkoleń oraz informacji o zawodach – dla osób mających indywidualne konto.
  - Serwis <http://psz.praca.gov.pl> – umożliwia wyszukiwanie i przeglądanie Klasyfikacji Zawodów i Specjalności.
  - Serwis [ris.praca.gov.pl](http://ris.praca.gov.pl) – umożliwia obsługę wniosków o wpis, aktualizację, wykreślenie oraz wyszukiwanie i przeglądanie podmiotów z Rejestru Instytucji Szkoleniowych.
  - Serwis [www.kraz.praca.gov.pl](http://www.kraz.praca.gov.pl) – umożliwia wyszukiwanie i przeglądanie podmiotów wpisanych do Rejestru Podmiotów Prowadzących Agencje Zatrudnienia.
  - Serwis <https://prem.msz.gov.pl> – umożliwia zgłoszenie się do pracy w organizacjach międzynarodowych oraz uzyskiwanie informacji o warunkach zatrudnienia, wolnych stanowiskach pracy, planowanych konkursach, a także o ewentualnych szkoleniach przygotowujących do konkursów.
4. Zabezpieczenia społeczne (ubezpieczenia i świadczenia):
- Platforma Usług Elektronicznych ZUS – udostępnia e-usługi ZUS, w tym:
    - wszystkim klientom umożliwia sprawdzenie danych zapisanych na indywidualnym koncie w ZUS, śledzenie stanu swoich spraw i otrzymywanie powiadomienia e-mail lub SMS,
    - rezerwowanie wizyty w jednostce ZUS,

- ubezpieczonym umożliwia sprawdzenie m.in. stanu konta, informacji o ubezpieczeniach, do których go zgłoszono, i podstawach wymiaru składek,
  - świadczeniobiorcom umożliwia sprawdzenie m.in. informacji o przyznanych i wypłacanych świadczeniach (emeryturach, rentach i zasiłkach),
  - płatnikom składek umożliwia sprawdzenie należnych składek i wpłat, informacji o osobach zgłoszonych do ubezpieczeń, udostępnia też aplikację ePłatnik, dzięki której przez portal pue.zus.pl można m.in. zgłosić osoby do ubezpieczeń i rozliczyć składki.
- Serwis [empatia.mpips.gov.pl](http://empatia.mpips.gov.pl) – udostępnia informacje o świadczeniach społecznych oraz możliwość składania niektórych wniosków online, w tym:
- wnioski o świadczenia rodzinne i alimenty,
  - wnioski o przyznanie pomocy społecznej,
  - wnioski o pomoc społeczną dla innej osoby/rodziny,
  - wnioski o wydanie zaświadczenia o udzielonej pomocy,
  - wnioski w sprawie zmian w spłacie należności/odpłatności,
  - e-rejestracja turnusów rehabilitacyjnych,
  - wyszukiwanie i przeglądanie podmiotów wpisanych do Rejestru Organizatorów Turnusów Rehabilitacyjnych,
  - e-rejestracja żłobków i klubów dziecięcych,
  - wyszukiwanie i przeglądanie podmiotów wpisanych do Rejestru Żłobków i Klubów Dziecięcych.
5. Sprawy administracyjne i obywatelskie:
- Serwis [ePUAR.gov.pl](http://ePUAR.gov.pl), czyli Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej, umożliwia załatwianie wielu spraw urzędowych przez Internet za pomocą profilu zaufanego ePUAP. W serwisie dostępna jest lista wszystkich spraw urzędowych, które można załatwić online poprzez ePUAP.
  - Serwis [Obywatel.gov.pl](http://Obywatel.gov.pl).
  - Serwis [zbiorki.gov.pl](http://zbiorki.gov.pl) umożliwia m.in. zgłoszenie i rozliczenie zbiórki publicznej przez Internet.
  - Scentralizowany System Dostępu do Informacji Publicznej – umożliwia zakładanie stron podmiotowych BIP w ujednoliconym formacie.
  - Serwis Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców CEPiK – umożliwia dostęp do centralnej bazy danych o pojazdach, ich właścicielach, a także osobach, które utraciły prawo jazdy.
  - Serwis [http://www.msz.gov.pl/pl/informacje\\_konsulame/wizy](http://www.msz.gov.pl/pl/informacje_konsulame/wizy) – udostępnia listę krajów, które jako dokumentu podróży wymagają 1) dowodu osobistego 2) paszportu.
  - Serwis <http://historiapojazdu.gov.pl> – umożliwia sprawdzenie danych o pojeździe w centralnej ewidencji pojazdów, m.in. informacji o stanie licznika



oraz czy pojazd posiada aktualne badanie techniczne, ważne obowiązkowe ubezpieczenie OC oraz czy nie jest oznaczony obecnie w bazie jako kradziony.

- Serwis <http://bezpiecznyautobus.gov.pl> – umożliwia sprawdzenie danych o autobusie w centralnej ewidencji pojazdów, m.in. informacji o stanie licznika oraz czy autobus posiada aktualne badanie techniczne, ważne obowiązkowe ubezpieczenie OC oraz czy nie jest oznaczony obecnie w bazie jako kradziony.
- Serwis e-Wybory – umożliwia rejestrację wyborców w spisach tworzonych za granicą oraz tworzenie spisu podczas wyborów organizowanych poza granicami RP.
- Serwis e-Konsulat – umożliwia rejestrację wizyt w urzędach konsularnych, rejestrację wniosków wizowych i wniosków na Kartę Polaka.
- Serwis Odyseusz – umożliwia rejestrację Polaków wyjeżdżających i przebywających poza RP.
- Portal Polska Pomoc – umożliwia rejestrację potencjalnych uczestników projektów pomocowych w ramach polskiej pomocy rozwojowej.
- Serwis Rozklad.pl – monitoring pociągów w czasie rzeczywistym na interaktywnej mapie,
- Serwis Rządowego Centrum Legislacji [rcel.gov.pl](http://rcel.gov.pl)<sup>4</sup>.

#### 4. Wskaźnik DESI

Pojęcia cyfrowej gospodarki i społeczeństwa informacyjnego na dobre zdomowały się w naszej rzeczywistości i nikt nie ma wątpliwości, że dobrobyt poszczególnych krajów w coraz większym stopniu zależy od poziomu rozwoju w obu tych obszarach. W celu monitorowania rozwoju konkurencyjności państw członkowskich UE w dziedzinie cyfryzacji Komisja Europejska opracowała „Wskaźnik gospodarki i społeczeństwa cyfrowego” – DESI (od ang. *The Digital Economy and Society Index*), który podsumowuje główne osiągnięcia cyfrowej Europy. DESI bazuje na zestawie ponad 30 współczynników pogrupowanych w 5 kategoriach:

- łączność,
- kapitał ludzki,
- korzystanie z Internetu,
- integracja technologii cyfrowych w przedsiębiorstwach,
- cyfrowe usługi publiczne.

Wartość tego wskaźnika waha się w granicach 0–1, przy czym im wyższy wskaźnik, tym lepszy poziom rozwoju cyfryzacji danego kraju. Według profilu

---

<sup>4</sup> <https://mac.gov.pl/e-uslugi>.



przygotowanego przez Komisję Europejską wskaźnik ten dla Polski wynosi 0,39 i daje nam 23. miejsce wśród 28 państw członkowskich. W 2014 roku wskaźnik ten wynosił 0,36 i dawał 24 miejsce<sup>5</sup>.

## 5. E-administracja w liczbach

E-administracja nie tylko ułatwia życie obywatelom, wzmacnia transparentność instytucji publicznych, ale może również stanowić silny bodziec do korzystania z Internetu przez większą liczbę osób. Według danych Komisji Europejskiej niemal co drugi obywatel kontaktuje się z administracją publiczną Online. Niestety blisko 2 razy rzadziej robią to Polacy. Niższy odsetek osób korzystających z e-administracji mają tylko Włochy, Bułgaria i Rumunia.

Rozpatruje się trzy rodzaje aktywności, które odzwierciedlają stopień zaawansowania usług administracji:

- wyszukiwanie informacji na stronach WWW urzędów,
- pobieranie formularzy urzędowych,
- wysyłanie wypełnionych formularzy urzędowych lub wypełnianie ich online.

W 2014 r. odwiedzanie stron internetowych instytucji publicznych w celach informacyjnych deklarowało 20% mieszkańców Polski – dwa razy mniej niż przeciętnie w UE. Mieszkańcy Polski znacznie rzadziej niż przeciętnie w UE pobierają i wysyłają przez Internet formularze w sprawach urzędowych. Także dynamika w zakresie pobierania formularzy jest niższa w Polsce. Natomiast, jeśli chodzi o odsyłanie wypełnionych formularzy urzędowych, to w ostatnim roku byliśmy świadkami największego od roku 2008 wzrostu odsetka osób wykorzystujących Internet w tym celu. Jego wartość wzrosła o 4 punkty procentowe. Może to być rezultatem rozwoju e-administracji w Polsce, przejawiającym się w coraz częstszym udostępnianiu przez służby publiczne możliwości wypełniania dokumentów online, zamiast jedynie pobierania ich ze strony internetowej do wydruku i odręcznego wypełnienia.

Okazuje się, że istnieje silniejszy związek wskaźnika korzystania z e-administracji z odsetkiem regularnie korzystających z Internetu niż ze wskaźnikiem zorientowania e-administracji na użytkownika. Innymi słowy, korzystanie z usług publicznych online w większym stopniu zależy od tego, ile osób korzysta regularnie z sieci, niż od dostępności i jakości usług e-administracji. W tym kontekście konieczność walki z wykluczeniem cyfrowym oraz podnoszenia umiejętności informatycznych staje się jeszcze bardziej oczywista. Nawet jeśli uda nam się w Polsce wdrożyć nowoczesne usługi e-administracji, to i tak nie możemy liczyć na

---

<sup>5</sup> <http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc-id=8826>.

masowe korzystanie z nich, dopóki nie uporamy się z problemem wykluczenia cyfrowego i podniesienia poziomu kompetencji cyfrowych. Te, obok cyfryzacji małych przedsiębiorstw, można uznać za jedno z największych wyzwań stojących przed Polską w kontekście rozwoju cyfrowego.

Nigdzie w Europie wszyscy regularnie korzystający z Internetu nie korzystają równocześnie z e-administracji. Największy udział odbiorców usług publicznych online w gronie regularnych użytkowników sieci odnotowano w Danii (91%). W 2014 r. w krajach UE odsetek ten wyniósł średnio 65%, natomiast w Polsce 43%. Widać więc, że istnieje spory potencjał do wykorzystania przez polską administrację.

Warto jednak wziąć pod uwagę co najmniej jeszcze jeden bardzo istotny czynnik wpływający na niski poziom korzystania z usług elektronicznej administracji. Jest nim preferencja osobistego załatwiania spraw urzędowych, którą zgłasza 53% internautów, mimo oczywistej wygody, jaką charakteryzuje się załatwianie spraw online. Zdalnym załatwianiem spraw przez Internet jest zainteresowanych 38% użytkowników sieci, czyli około 27% ogółu społeczeństwa – a więc dokładnie tyle, ile korzystało z e-administracji w 2014 r. Tu dochodzimy do kolejnego warunku niezbędnego do upowszechnienia elektronicznych usług publicznych. Trzeba powiadomić społeczeństwo, że takowe usługi istnieją, i przekonać, że załatwianie spraw drogą elektroniczną jest w równym stopniu skuteczne, co osobisty kontakt z urzędnikiem.

Użytkownicy odwiedzający strony internetowe instytucji publicznych bądź urzędów robią to przede wszystkim w celu zdobycia praktycznych informacji. Z badania „E-administracja w oczach internautów 2014” zrealizowanego przez ARC Rynek i Opinia na zlecenie Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji (MAC) na próbie 4848 użytkowników Internetu wynika, że aż 78% tej grupy często poszukiwało na stronach instytucji publicznych danych adresowych i kontaktowych, a 68% szukało informacji, jak załatwić sprawę (Dygaszewicz i in. 2015, s. 124–127).

Z perspektywy badania MAC widać, że użytkownicy sieci korzystają zarówno z informacji, jak również z usług instytucji publicznych dostępnych online. W 2014 r. ponad połowa respondentów często pobierała lub wypełniała formularze na stronach internetowych, a około 30% zapoznawało się z raportami lub danymi statystycznymi, jak również przedstawiało własne opinie w różnych sprawach. Tylko 10% użytkowników Internetu deklarowało, że nigdy nie pobierało ani nie wypełniało formularzy urzędowych. Ogólnie w 2014 r. 53% użytkowników Internetu próbowało już załatwiać sprawy przez Internet – o 18 punktów procentowych więcej niż rok wcześniej. Próbę korzystania z e-administracji rządziej podejmują osoby z wykształceniem niższym (26%) niż z wyższym (59%), w wieku 18–24 lat niż mające 55 lat i więcej (59%), mieszkańcy wsi (46%) niż ponadstutysięcznych miast

(58%). Warto zwrócić uwagę, że spośród wszystkich grup wiekowych najczęściej po usługi elektronicznej administracji sięgają internauci w wieku 55+<sup>6</sup>.

## Podsumowanie

Jednym z najważniejszych zadań e-administracji jest upraszczanie pracy urzędnikom oraz życia obywatelom. Rozwiązania e-usługowe, które spełniają ten postulat, działają już w wielu krajach na świecie. W Polsce e-usługi już od kilku lat są stopniowo wprowadzane. Stają się one coraz bardziej powszechne i coraz większa liczba obywateli zgłasza chęć korzystania z nich, jednak napotykają wiele problemów, z których najważniejsze to trudności w znalezieniu interesujących i potrzebnych informacji, a także niezrozumiałość treści prezentowanych na stronach internetowych. Mimo wielu negatywnych opinii można śmiało powiedzieć, że e-administracja w Polsce rozwija się i z roku na rok staje się coraz bardziej atrakcyjna. Jednak Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji we współpracy z instytucjami publicznymi musi dołożyć wszelkich starań, aby usługi te stały się dostępne i bardziej zrozumiałe dla większej liczby osób. Musi też zmienić się nastawienie Polaków do korzystania z usług online. Badania wskazują, że Polacy uważają, iż lepiej i bezpieczniej załatwić sprawę w urzędzie niż przez oferowane rozwiązania e-administracji. Konieczna staje się też walka z wykluczeniem cyfrowym i informatycznym społeczeństwa.

## Literatura

1. Budkiewicz M. (2006), *Internet w instytucjach publicznych, zagadnienia prawne*, Warszawa.
2. Dygaszewicz J., Madejczyk M., Wolszczak J., Kraska M., Kawecki T. (2015), *Spoleczeństwo informacyjne w liczbach 2015*, red. V. Szymanek, Warszawa.
3. Janowski J. (2009), *Administracja elektroniczna – kształtowanie się informatycznego prawa administracyjnego i elektronicznego postępowania administracyjnego w Polsce*, Warszawa.
4. Kasprzyk B. (2011), *Aspekty funkcjonowania e-administracji dla jakości życia obywateli*, w: *Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy. Spoleczeństwo informacyjne – regionalne aspekty rozwoju*, zeszyt nr 23, Wyd. Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów.
5. Kozłowska B., Osowski Sz. (2010), *Miejsce dla obywateli: e-administracja*, Warszawa.

---

<sup>6</sup> [http://euosat-it.org/nowa/documents/activities/polish\\_e\\_gov.pdf](http://euosat-it.org/nowa/documents/activities/polish_e_gov.pdf).

6. Mikulski K. (2008), *Technologia informacyjna w administracji i dla administracji*, Bydgoszcz.
7. Perdał R. (2014), *Czynniki rozwoju elektronicznej administracji w samorządzie lokalnym w Polsce*, Poznań.
8. [http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=8826](http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=8826).
9. [http://eurosai-it.org/nowa/documents/activities/polish\\_\\_e\\_gov.pdf](http://eurosai-it.org/nowa/documents/activities/polish__e_gov.pdf).
10. <https://mac.gov.pl/e-uslugi>.
11. [https://wirtualnysegregator.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/PODRECZNIKI/Specjalistyczne/Miejsce\\_dla\\_obywateli\\_e\\_administracja.pdf](https://wirtualnysegregator.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/PODRECZNIKI/Specjalistyczne/Miejsce_dla_obywateli_e_administracja.pdf).

## THE DEVELOPMENT OF E-ADMINISTRATION IN POLAND

### Summary

The progress of civilization, undoubtedly contributed to the development of information and communication techniques. Thanks to the new terms and conditions have been created for communication of citizens with the State, increasing opportunities for participation by citizens in public life of the country. Currently, the Poles still in limited use of e-government solutions because of their imperfection. Thus, every effort should be made to the presentation of the desired content more comprehensible and transparent, and thus prevent the discouragement, the digital divide and the information society.

**Keywords:** digital exclusion, public administration, the progress of civilization, digitization, the DESI.

*Translated by Renata Jedlińska*