

Aleksandra Makowska

E-urząd - nowoczesne kanały komunikacji w urzędzie publicznym

Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu 23, 459-470

2012

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, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

dr inż. ALEKSANDRA MAKOWSKA
Politechnika Łódzka

E-URZĄD – NOWOCZESNE KANAŁY KOMUNIKACJI W URZĘDZIE PUBLICZNYM

Streszczenie

Nowoczesne zarządzanie administracją publiczną wykorzystuje teorie stworzone dla zarządzania przedsiębiorstwami. Wprowadzanie ich do działań publicznych przynosi efekty w postaci zwiększenia skuteczności funkcjonowania urzędów i instytucji publicznych, co przyczynia się do zwiększenia zadowolenia obywateli z funkcjonowania państwa.

Wprowadzenie

Wprowadzanie nowoczesnych metod komunikacji z klientem jest w urzędach państwowych konsekwencją wprowadzania zasad dobrego rządzenia do administracji publicznej. Dobre rządzenie (*good governance*) można zdefiniować jako uczestnictwo, legitymację, przejrzystość, skuteczność, efektywność, odpowiedzialność, dyspozycyjność, przewidywalność i spójność działań administracji publicznej¹. Sprawna komunikacja winna pomagać w rozwiązywaniu lokalnych problemów, z jej pomocą łatwiej jest zbudować trwale i efektywne relacje ze społeczeństwem. Pozytywnie postrzegane związki pomiędzy instytucjami publicznymi a lokalną wspólnotą prowadzą do szeroko rozumianej lojalności obywateli wobec tychże instytucji².

Zgodnie z zaleceniami unijnymi przyjęto, że każda instytucja publiczna winna komunikować się w sposób otwarty i łatwo dostępny z obywatelami.

¹ F. Bundschuhrieseneder, *Good governance: characteristics, methods and the Austrian examples*, „Transylvanian Review of Administrative Sciences” 2008, 24E, s. 28.

² *Zdiagnozowanie potencjału administracji samorządowej, ocena potrzeb szkoleniowych kadr urzędów administracji samorządowej oraz przygotowanie profili kompetencyjnych kadr urzędów administracji samorządowej*, MSWiA, Warszawa 2010, s. 99–100.

W ten sposób zachęca się społeczeństwo do aktywnego udziału w stanowieniu i realizacji prawa, jak i w zarządzaniu na poziomie lokalnym.

Wyniki licznych badań pozwalają formułować pogląd o złej sytuacji komunikacji internetowej urząd – obywatel w Polsce w porównaniu do innych krajów Europy. Niską aktywność społeczeństwa polskiego tłumaczy się niewielkim zainteresowaniem procesami zarządzania publicznego, niskim poziomem zaufania do instytucji publicznych, a także charakterem transformacji systemowej³.

Wymienione działania zmierzają do utworzenia w Polsce społeczeństwa informacyjnego, w którym przetwarzanie informacji z wykorzystaniem technologii informacyjnych i komunikacyjnych stanowi znaczącą wartość ekonomiczną, społeczną i kulturową⁴.

Europejskie zalecenia w sprawie usług świadczonych drogą elektroniczną

Komisja Europejska w dokumencie „i2010 – Europejskie społeczeństwo informacyjne na rzecz wzrostu i zatrudnienia” zaproponowała następujące trzy priorytety polityki w dziedzinie społeczeństwa informacyjnego:

- utworzenie jednolitej europejskiej przestrzeni informacyjnej wspierającej otwarty i konkurencyjny rynek wewnętrzny w dziedzinie społeczeństwa informacyjnego i mediów,
- wzmocnienie innowacji i inwestycji w badaniach nad technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi, mające na celu wspieranie wzrostu oraz tworzenie nowych i lepszych miejsc pracy,
- stworzenie integracyjnego europejskiego społeczeństwa informacyjnego, które przyczyni się do wzrostu i powstawania nowych miejsc pracy w sposób zgodny z zasadami zrównoważonego rozwoju, stawiając na pierwszym miejscu lepszy poziom usług publicznych i jakość życia.

Poziom zarekomendowanych przez Komisję Europejską 20 podstawowych usług administracji publicznej, które powinny być w pełni dostępne online, jest w Polsce dwukrotnie niższy niż średnia unijna (w 2007 roku wynosił on 25%, przy średniej unijnej 59%)⁵.

Wśród usług, które winny być świadczone drogą elektroniczną, wymienia się dwa rodzaje⁶:

³ *Ibidem*, s. 101.

⁴ *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, MSWiA, Warszawa 2008, s. 2.

⁵ *Ibidem*, s. 3.

⁶ M. Luterek, *E-government*, Wyd. Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010, s. 31.

- a) usługi dla obywateli, w tym:
 - podatek od osób fizycznych,
 - pośrednictwo pracy,
 - świadczenia społeczne,
 - dokumenty tożsamości,
 - rejestracja pojazdów,
 - pozwolenie na budowę,
 - policja – obsługa zgłoszeń,
 - katalog bibliotek publicznych i ich przeszukiwanie,
 - certyfikaty (akty urodzenia, małżeństwa, zgonu),
 - rejestracja kandydatów na wyższe uczelnie,
 - ewidencja meldunkowa,
 - usługi związane ze zdrowiem;
- b) usługi dla firm:
 - obowiązkowe ubezpieczenia społeczne (ZUS),
 - podatek od osób prawnych, VAT: deklaracje i notyfikacje,
 - rejestracja działalności gospodarczej,
 - wysyłanie danych statystycznych,
 - deklaracje celne,
 - zezwolenia i certyfikaty,
 - zamówienia publiczne.

Do tej pory jedynie cztery usługi osiągnęły poziom transakcyjny, umożliwiający pełną interakcję z urzędami przez wykorzystanie elektronicznych kanałów dostępu. Grupą najchętniej korzystającą z usług elektronicznych są przedsiębiorcy. Wskaźnik ich wykorzystania jest wyższy niż średnia unijna (56% przedsiębiorców przesyła wypełnione formularze drogą elektroniczną), na co z pewnością znaczący wpływ ma obligatoryjność korzystania z niektórych usług drogą elektroniczną (dane statystyczne, ZUS)⁷.

Działania informatyzacyjne administracji polskiej

W styczniu 2010 r. Ministerstwo Sprawiedliwości uruchomiło e-sąd, poprzez który można wnieść sprawę o zapłatę przez Internet. Po półtora roku funkcjonowania e-sądu wpłynęło do niego ponad milion spraw. Najprawdopodobniej sukces ten związany jest z niewprowadzaniem do tego systemu podpisu

⁷ *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013...*, s. 9.

elektronicznego, którego otrzymanie i użytkowanie nie jest łatwe w polskim systemie usług administracyjnych świadczonych drogą elektroniczną.

Informatyzacją administracji publicznej zajmuje się Departament Informatyzacji, do którego zakresu działania należą⁸:

- prowadzenie spraw wynikających z ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne związane z informatyzacją administracji publicznej (w tym ePUAP);
- rekomendowanie strategicznych zadań państwa, standardów i wytycznych w zakresie informatyzacji administracji publicznej;
- przygotowywanie rekomendacji dotyczących interoperacyjności, neutralności technologicznej i jawności standardów informatycznych dla systemów teleinformatycznych używanych do realizacji zadań publicznych;
- finansowanie inwestycji w dziedzinie informatyzacji administracji publicznej;
- współpraca międzynarodowa w zakresie informatyzacji administracji publicznej;
- przygotowywanie rekomendacji dotyczących minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w formie elektronicznej z podmiotami publicznymi;
- opracowanie i przygotowanie propozycji zmian do Planu Informatyzacji Państwa;
- monitorowanie działalności legislacyjnej dotyczącej informatyzacji administracji publicznej i rozwoju elektronicznej administracji;
- projektowanie prawnych, organizacyjnych i technologicznych podstaw rozwoju informatyzacji administracji publicznej;
- organizowanie i obsługa posiedzeń Rady Informatyzacji;
- obsługa administracyjno-biurowa i techniczna zespołów będących organami pomocniczymi ministra właściwego do spraw informatyzacji w obszarze informatyzacji;
- programowanie mechanizmów wsparcia zadań z zakresu informatyzacji państwa w ramach obecnej i kolejnych perspektyw finansowych Unii Europejskiej;
- prowadzenie spraw w zakresie zapewnienia technicznego utrzymania systemów teleinformatycznych, które oferują usługi na zewnątrz Mini-

⁸ <http://mac.gov.pl/e-administracja>.

sterstwa (ePUAP, SSDIP, Centralne Repozytorium Informacji Publicznej).

- prowadzenie spraw związanych z podległością wobec ministra Centrum Projektów Informatycznych.

Obecnie Ministerstwo Sprawiedliwości realizuje dwa kolejne projekty współfinansowane ze środków Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka w ramach tzw. Osi priorytetowej 7. Społeczeństwo informacyjne – budowa elektronicznej administracji. Zakłada ona poprawę warunków prowadzenia działalności gospodarczej poprzez zwiększenie dostępności zasobów informacyjnych administracji publicznej oraz usług publicznych w formie cyfrowej dla obywateli i przedsiębiorców.

Pierwszy z projektów ministerstwa to „Informatyzacja wydziałów ksiąg wieczystych”. W ramach tego projektu zaplanowano objęcie systemem informatycznym Nowa Księga Wieczysta wszystkich wydziałów ksiąg wieczystych, które nie zostały z informatyzowanych w dotychczas zrealizowanych etapach informatyzacji rejestru ksiąg wieczystych (są to aktualnie 104 wydziały ksiąg wieczystych sądów rejonowych). Głównym celem projektu jest poprawa warunków prowadzenia działalności gospodarczej na rynku nieruchomości i podniesienie jakości życia społecznego poprzez zwiększenie dostępu osób fizycznych i prawnych do informatycznego rejestru ksiąg wieczystych. W tym celu planuje się dokończenie procesu informatyzacji wydziałów ksiąg wieczystych sądów rejonowych w Polsce i utworzenie przy nich ekspozytur Centralnej Informacji Ksiąg Wieczystych. Następnie ministerstwo chce dokonać migracji treści ksiąg wieczystych prowadzonych w postaci dotychczasowej do struktury księgi wieczystej prowadzonej w systemie informatycznym. Ma to na celu skrócenie czasu potrzebnego na udostępnienie stronom do wglądu oraz wydanie odpisów ksiąg wieczystych prowadzonych w systemie informatycznym. Kolejnym krokiem będzie standaryzacja i usprawnienie procesu rozpoznawania spraw wieczystoksięgowych, co jest szczególnie istotne dla podmiotów działających na rynku nieruchomości oraz ponoszących dodatkowe koszty związane z zabezpieczeniem wiarygodności hipoteką. Ministerstwu zależy na uproszczeniu procedury wydawania odpisów ksiąg wieczystych. Miałyby to wpłynąć bezpośrednio na poprawę poziomu informatyzacji usług e-government, a także na zwiększenie bezpieczeństwa obrotu nieruchomościami.

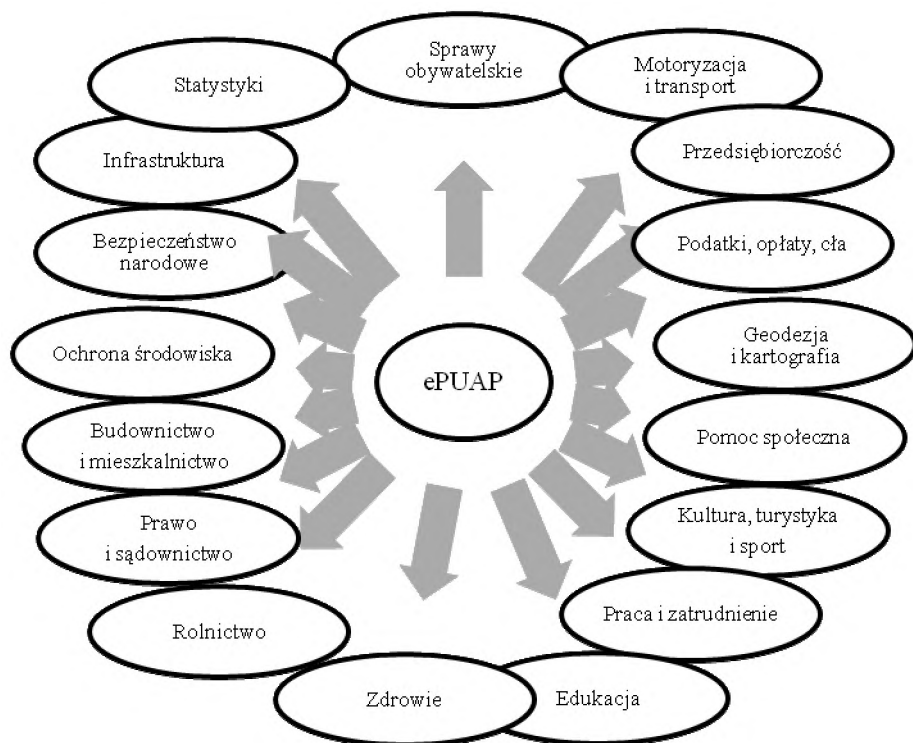
Drugim z realizowanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości projektów jest „Budowa systemu usług elektronicznych MS, w tym uruchomienie usług dla przedsiębiorców i osób fizycznych, poprzez dostęp elektroniczny do wy-

działów Krajowego Rejestru Sądowego, Krajowego Rejestru Karnego, Biura Monitora Sądowego i Gospodarczego”. Projekt realizowany będzie w trzech etapach, w okresie wrzesień 2009 r. – grudzień 2011 r., a jego wartość całkowita wynosi 16 245 080 zł, w tym wysokość dofinansowania – 13 808 318 zł i wkład własny – 2 436 762 zł. Głównym celem pierwszego etapu jest poprawa warunków prowadzenia działalności gospodarczej i podniesienie jakości życia społecznego poprzez udostępnienie osobom fizycznym i prawnym usług elektronicznych. Etap przewiduje budowę e-platformy MS, obejmującej usługę płatności elektronicznej w związku ze składaniem elektronicznych wniosków do „Monitora Sądowego i Gospodarczego”, usługę doręczeń elektronicznych i weryfikacji podpisów elektronicznych. Planowany termin zakończenia to luty 2010 r. Drugi etap będzie obejmował m.in. modernizację systemu informatycznego KRS, budowę elektronicznego systemu udostępniania dokumentów i modernizację Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego i Rejestru Zastawów. W ramach trzeciego etapu umożliwione zostanie złożenie na elektronicznym formularzu wniosku (opłaconego i podpisanego elektronicznie) do Krajowego Rejestru Karnego i uzyskanie drogą elektroniczną poświadczonego elektronicznieżądanego dokumentu.

Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP) to ogólnopolski system informatyczny, dzięki któremu obywatele mogą załatwiać sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu. Z drugiej strony przedstawiciele podmiotów publicznych mogą na niej bezpłatnie udostępniać swoje usługi w postaci elektronicznej. Ideą przyświecającą budowie ePUAP było stworzenie jednego, łatwo dostępnego i bezpiecznego elektronicznego kanału udostępniania usług publicznych. Portal miał w założeniach zapewniać sprawną komunikację pomiędzy: obywatelami i przedsiębiorcami a administracją oraz między instytucjami administracji publicznej.

Obywatele poszukując usługi, którą chcieliby zrealizować za pośrednictwem portalu, korzystają z katalogu oferowanych usług (rys. 1). Jest to narzędzie standaryzujące sposób prezentowania i opisywania usług administracji publicznej. Jego celem jest utrzymywanie spójnej listy usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną oraz ich efektywne wyszukiwanie, nawigowanie, wertowanie i filtrowanie⁹.

⁹ www. http://epuap.gov.pl/wps/portal/E2_OePUAP (25.03.2012).



Rys. 1. Produkty oferowane na platformie ePUAP

Źródło: www.epuap.gov.pl (25.03.2012).

Podmioty publiczne otrzymały w ten sposób możliwość bezpłatnego udostępniania usług publicznych poprzez Internet. Podmioty publiczne, korzystając z platformy, nie muszą budować własnych systemów w celu umożliwienia obywatelowi kontaktu z instytucją i załatwienia sprawy urzędowej. Udostępniona funkcjonalność Elektronicznej Skrzynki Podawczej (ESP) umożliwiła instytucjom publicznym wywiązać się z obowiązku, wynikającego z ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, przyjmowania dokumentów w postaci elektronicznej. W celu uporządkowania wzorów oraz formularzy dokumentów elektronicznych stworzono Centralne Repozytorium Wzorów Dokumentów (CRD), czyli bazę skupiającą w jednym miejscu obowiązujące w administracji wzory i formularze.

Plany wykorzystania platformy ePUAP jako uniwersalnego narzędzia przygotowanego specjalnie w celu ułatwienia urzędowi budowania internetowego kontaktowania się z obywatelami niestety nie sprawdziły się do tej pory.

Usługi administracji publicznej – wyniki badań

Wprowadzenie nowoczesnych kanałów komunikacji z obywatelami w Polsce nie jest najlepiej zorganizowanym przedsięwzięciem administracyjnym. Do roku 2011 tylko połowa urzędów przebadanych przez GfK Polonia¹⁰ posiadała i wykorzystywała systemy elektronicznego zarządzania dokumentami. Optymistyczne wydaje się stwierdzenie urzędów, które nie wdrożyły takiego systemu, że mają zamiar w tym i następnym roku taki system wdrożyć. Podstawowym problemem w usprawnianiu komunikacji między urzędami jest brak koordynacji ich systemów zarządzania danymi. Często istnieje jedynie korelacja pojedynczych systemów z platformą ePUAP, jednak urzędy rzadko korzystają z jego funkcjonalności.

Niestety nie lepiej prezentuje się stosowanie systemów informacji przestrzennej, które posiada tylko 44% wszystkich urzędów. Posiadane dane są wykorzystywane przede wszystkim do ewidencjonowania gruntów nieruchomości (90% urzędów), gospodarki nieruchomościami (82%), planowania przestrzennego (73%), planowania inwestycji (77%) oraz gromadzenia danych związanych z ochroną środowiska (61%). Wymienione zadania wyraźnie wskazują, jak wielką korzyść przyniosłoby upowszechnienie tego typu systemów w urzędach. Jednak urzędy ciągle nie mają przygotowanych procedur udostępniania danych, brak systemu informatycznego, brak standaryzacji danych – są to błędy konstrukcyjne wynikające z niedopracowania koncepcji przez urzędy nadrzędne.

Okazuje się, że połączenie systemów intranetowych urzędów z systemem ePUAP jest znikomy – jedynie 14% urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP ma ją zintegrowaną z systemem elektronicznego zarządzania dokumentami.

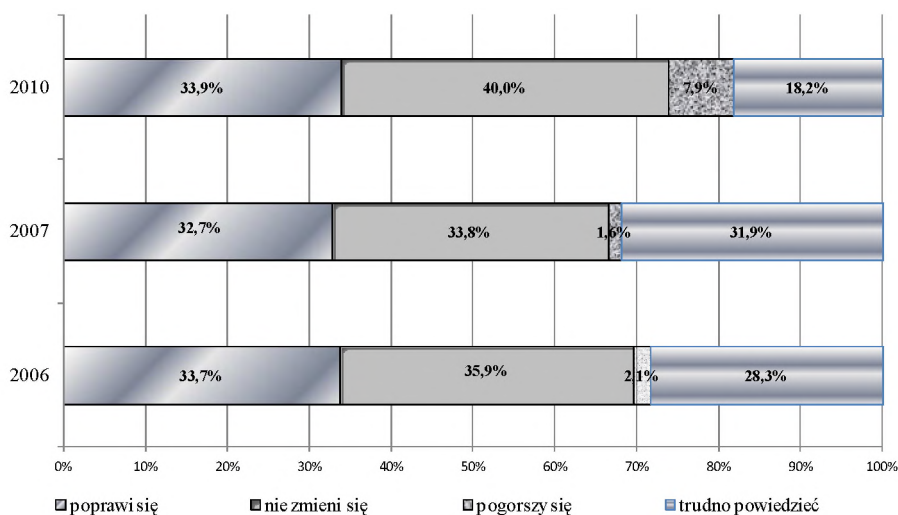
Negatywny odbiór istniejących stron internetowych urzędów przez obywateli można odczytać z nikłego wykorzystania ich funkcji. Jedynie 1% spraw urzędów był całościowo załatwiony przez Internet z użyciem istniejących tam aplikacji. Sytuacja ta wynika prawdopodobnie z braku zaufania do tej formy komunikowania się z urzędem.

Negatywnym zjawiskiem, które nie rokuje najlepiej dalszemu procesowi informatyzacji urzędów, jest stwierdzenie pracowników urzędów, że przeprowadzone u nich zmiany nie były na tyle dobrze wykonane, by się nimi chwalić przed innymi urzędami. Tak negatywne podejście służb administracyjnych do

¹⁰ Wyniki omówione na podstawie: *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania rządów administracji publicznej w Polsce w 2010 r. Raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji*, GfK Polonia, październik 2010, s. 7–10.

zachodzących w ich miejscu pracy zmian jest niepokojące i świadczy o zbyt słabym ich przygotowaniu.

Te stwierdzenia znajdują swoje odniesienie w wynikach badań przeprowadzone przez CBOS w 2010 roku¹¹. CBOS badał dorosłych Polaków i odbiór przez nich pracy urzędów. W porównaniu z latami 2006 i 2007, kiedy przeprowadzono poprzednie tury badań, postrzeganie urzędów w oczach klientów poprawiło się i ten trend powinien się utrzymać (rys. 2).



Rys. 2. Prognoza zmian sytuacji pracy urzędów w Polsce w ciągu najbliższych lat

Źródło: Raport z badania Omnibus na temat satysfakcji z obsługi i dostępu do informacji publicznej w urzędach JST zrealizowanego na reprezentatywnej próbie dorosłych Polaków przez Fundację Centrum Badania Opinii Społecznej na zlecenie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2010, s. 7.

Źródła poprawy pracy urzędów klienci widzą w nowej, lepiej wykształconej kadrze, która wynika także ze zwiększonej konkurencji na rynku pracy. Optymistycznie patrzą także na zmiany struktury organizacyjnej urzędów i ciągle udoskonalanie ich funkcjonowania. Znamienne jest, że klienci widzą także swoją olbrzymią rolę w kształtowaniu mentalności urzędników – wskazują, iż urzędnicy wiedzą, że pracują dla nich i z drugiej strony klienci sami wymuszają lepszą obsługę, gdyż są coraz bardziej świadomi swoich praw.

¹¹ Wyniki omówione na podstawie: Raport z badania Omnibus na temat satysfakcji z obsługi i dostępu do informacji publicznej w urzędach JST zrealizowanego na reprezentatywnej próbie dorosłych Polaków przez Fundację Centrum Badania Opinii Społecznej na zlecenie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2010, s. 2–7.

Wyniki tych badań potwierdzają kolejne badania przeprowadzone przez TNS Pentor¹² także na zlecenie MSWiA. Respondenci – klienci urzędów w połowie zgadzają się ze stwierdzeniami, że urzędy są dobrze zorganizowane, nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów, jednak klienci nie znają swoich praw i czas realizacji spraw jest niesatysfakcjonujący.

Interesujące są także wyniki badań ARC Rynek i Opinia¹³ z roku 2011. Okazuje się, że większość badanych urzędów administracji państwowej nie posiada sprecyzowanych planów w zakresie obsługi informatycznej. Fakt ten z pewnością nie wpłynie pozytywnie na dalszy rozwój systemów. Nie najlepiej wróży kwestii lepszego wykorzystywania Internetu do obsługi klientów także fakt, że tylko 40% nowych pracowników urzędów przechodzi obowiązkowe szkolenie informatyczne. Jest to o tyle zastanawiające, że równocześnie prawie 60% urzędów wskazało konieczność przeprowadzenia szkoleń z zakresu wykorzystania platformy ePUAP i bezpieczeństwa systemów informatycznych. Oznacza to, że sami pracownicy konieczność takich szkoleń widzą, a kierownictwo nie.

Negatywne skojarzenia pracowników z systemami informatycznymi mogą wynikać także z innych powodów – po pierwsze, tylko 67% pracowników urzędów ma do użytku służbowego własne konto poczty elektronicznej. W takiej sytuacji trudno sobie wyobrazić efektywne działanie jakiegokolwiek systemu informatycznego, gdy niektórzy pracownicy urzędu są wykluczeni z obiegu informacji. Po drugie, system informatyczny nie gwarantuje łatwiejszej pracy. Ponad 86% urzędów podaje, że mimo systemu informatycznego funkcjonuje podwójny obieg dokumentów (elektroniczny i papierowy) w ponad 50% spraw.

Wykorzystanie elektronicznej skrzynki podawczej stanowi kolejny problem – 72% urzędów w okresie od 1 stycznia do 31 maja 2011 roku nie otrzymało i 81% urzędów żadnego dokumentu nie wysłało za jej pośrednictwem. Jest to więc element martwy funkcjonującego systemu informatycznego.

W urzędach ponad 80% jednostek planuje się w większym stopniu wykorzystywać możliwości platformy ePUAP, jednak urzędnicy zauważają wiele barier w jej wprowadzaniu. Wymieniają brak powszechnego podpisu elektronicznego (52%), małą liczbę usług gotowych do implementacji na ePUAP

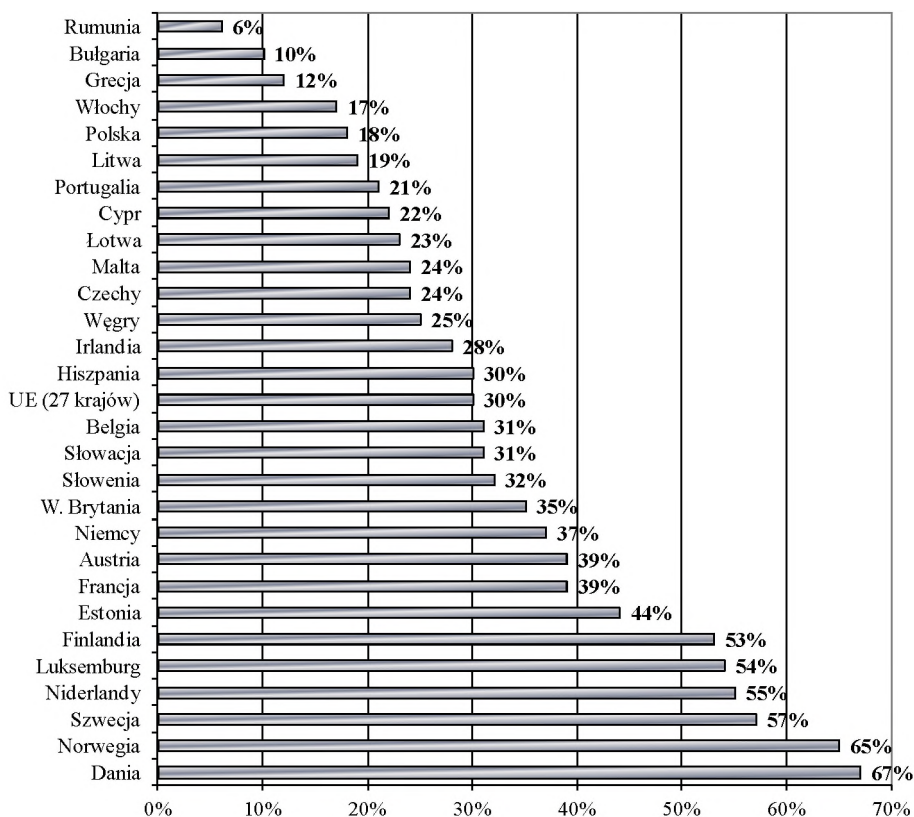
¹² TNS Pentor, *Satysfakcja z obsługi i dostępu do informacji publicznej w urzędach jednostek samorządu terytorialnego*, Warszawa 2011, s. 17.

¹³ *Badanie wpływu informatyzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2011 roku. Raport z badania ilościowego dla MSWiA*, ARC Rynek i Opinia, Warszawa 2011, s. 30, 36, 44, 93, 96, 101, 103.

(50%) oraz skomplikowany proces zakładania usług na ePUAP (44%). Wyniki te wskazują jednoznacznie na złe przygotowanie systemu informatycznego i pracowników do dalszej pracy w Internecie.

Zakończenie

Prowadzenie działań zmierzających do informatyzacji urzędów i tym samym do zwiększenia możliwości kontaktowania się i załatwienia spraw obywatelskich poprzez ten kanał komunikacyjny jest konieczne. Chęć komunikowania się obywateli z urzędami tym kanałem potwierdzić można między innymi, porównując odsetek osób dorosłych (w wieku 16–74 lata) korzystających z Internetu w kontaktach z administracją publiczną w Europie (rys. 3). Polacy znajdują się daleko w tyle za innymi krajami o różnym stopniu rozwoju gospodarczego.



Rys. 2. Osoby w wieku od 16 do 74 lat korzystające z Internetu w kontaktach z administracją publiczną w 2009 r.

Źródło: *Spółeczeństwo informacyjne w liczbach 2010*, Departament Społeczeństwa Informacyjnego, MSWiA, Warszawa 2010, s. 80.

Internet jest postrzegany przez polskich internautów jako narzędzie bardzo ważne i ułatwiające normalne funkcjonowanie¹⁴. Prawie wszyscy internauci (90%) poszukiwali informacji na stronach internetowych urzędów. Najczęściej interesowały ich informacje dotyczące podatków, pracy, spraw osobowych, takich jak dowody osobiste, paszporty, meldunek, akty stanu cywilnego. Ponad połowa z nich (55–66%) pozytywnie oceniła łatwość dotarcia do stron i zrozumiałość zawartych na nich informacji, przy czym najlepsze zdanie badani mieli o informacjach podatkowych i sprawach osobowych. Prawie 1/4 badanych (23%) słyszała o platformie ePUAP i skorzystała z niej, przede wszystkim w kwestii rozliczania podatków oraz wyrabiania różnych dokumentów. Jednak zdanie badanych na temat tej usługi nie było w pełni pozytywne, ponad połowa z nich uważała, że będzie musiała dokończyć sprawę osobiście w urzędzie, gdyż oferowane przez ePUAP usługi nie są jeszcze dopracowane.

Jeśli wpływ obywateli na działanie urzędów państwowych będzie przez nie dostrzegany, istnieje szansa, że wpłynie to bezpośrednio na poziom obsługi klienta w urzędzie, także w zakresie wykorzystania w tym celu technik teleinformatycznych. Przyczyni się to także do rozwoju w Polsce społeczeństwa informacyjnego. Jednak działania ku temu zmierzające muszą być przeprowadzane z efektywnie zbudowaną wizją informatyzacji urzędów publicznych, zsynchronizowany i dopracowany w szczegółach. W innym przypadku cały proces zakończy się porażką zarówno z punktu widzenia pracowników urzędów, jak i petentów.

E-OFFICE - MODERN CHANNELS OF COMMUNICATION AT THE STATE OFFICE

Summary

New public management uses the theories developed for the management of enterprises. Putting them into public action brings results in a more effective functioning of offices and public institutions, which contributes to increased satisfaction on the functioning of the state.

Translated by Aleksandra Makowska

¹⁴ *Raport: e-administracja w oczach internautów*, Polskie Badania Internetu na zlecenie MSWiA, Warszawa 2010, s. 13–15.