

Anna MUSIOŁ-URBAŃCZYK  
Barbara SORYCHTA-WOJSCZYK  
Politechnika Śląska  
Wydział Organizacji i Zarządzania  
Instytut Zarządzania i Administracji

## **E-USŁUGI PUBLICZNE OFEROWANE PRZEZ URZĘDY MIAST NA PRAWACH POWIATU WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO**

**Streszczenie.** W artykule zaprezentowano wyniki badań, których celem było pozyskanie wiedzy na temat rodzaju e-usług publicznych oferowanych przez 19 urzędów miast na prawach powiatu województwa śląskiego. Przeprowadzone badania pokazują, że większość rozpatrywanych urzędów miast posiada zasadnicze zręby e-urzędu. Obywatele mają możliwość uzyskania on-line informacji niezbędnych do rozpoczęcia jakiegoś procesu, a także zdalnego pobierania formularzy urzędowych, a w wielu wypadkach ich wypełnienia na oficjalnej stronie podmiotu i wysłania drogą elektroniczną.

## **PUBLIC E-SERVICES OFFERED BY OFFICES OF TOWNS ON THE COUNTY RIGHTS OF SILESIAN PROVINCE**

**Summary.** In the paper the results of investigations were presented which were aimed at knowledge acquisition of public e-services offered by 19 offices of towns on the county rights of Silesian province. Undertaken research show that in majority of cases the analyzed town offices have the initial base of e-authority. Citizens have the possibility to get the information on-line necessary to start up different processes and download remote official forms and in many cases fulfill forms on town's official website and send them via electronic way.

### **1. Wprowadzenie**

Obecnie jednym z najważniejszych zadań administracji publicznej jest świadczenie usług publicznych drogą elektroniczną. Przekształcenie administracji w e-administrację sprowadza się nie tylko do stworzenia odpowiedniego portalu internetowego, za pomocą którego

świadczono byłyby usługi, ale do przeprojektowania wewnętrznych procesów administracyjnych, a także przebudowy zaplecza wspomagającego wykonywanie zadań.

W niniejszym artykule zaprezentowano wyniki badań prowadzonych metodą Desk/Web research, których celem było pozyskanie wiedzy na temat rodzaju e-usług publicznych oferowanych przez urzędy miast na prawach powiatu. Zakres przestrzenny badania obejmował obszar województwa śląskiego. Zakres podmiotowy badania obejmował urzędy miast na prawach powiatu województwa śląskiego (19), tj.: Bielsko-Biała, Bytom, Chorzów, Częstochowa, Dąbrowa Górnicza, Gliwice, Jastrzębie-Zdrój, Jaworzno, Katowice, Mysłowice, Piekary Śląskie, Ruda Śląska, Rybnik, Siemianowice Śląskie, Sosnowiec, Świętochłowice, Tychy, Zabrze i Żory.

## **2. E-usługi publiczne w Polsce – podstawa prawna**

Pierwszym dokumentem stwarzającym podstawy do budowy społeczeństwa informacyjnego w Polsce była uchwała Sejmu z dnia 14 lipca 2000 roku (Monitor Polski 2000, nr 22, poz. 448), zgodnie z którą Sejm zobowiązał Rząd do podjęcia prac legislacyjnych umożliwiających rozwój gospodarki elektronicznej, w tym jak najszybszego przesłania Sejmowi projektów ustaw regulujących kwestie dotyczące m.in. podpisu elektronicznego, dokumentu elektronicznego, bezpieczeństwa informacji, kryptografii, ochrony danych i interesów konsumenta, bezpieczeństwa i zasad umów zawieranych za pomocą Internetu i sieci telekomunikacyjnych. W odpowiedzi na uchwałę Sejmu, 28 listopada 2000 roku Rada Ministrów przyjęła dokument programowy „Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce” oraz zobowiązała się do podjęcia działań mających na celu przyspieszenie rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce.

Jednym z elementów budowy społeczeństwa informacyjnego jest powstanie i rozwój elektronicznej administracji. Pierwszym aktem prawnym wskazującym na idee elektronicznej administracji jest Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej,<sup>1</sup> gdzie wprowadzono obowiązek wydawania – w postaci ujednoczonego systemu stron w sieci teleinformatycznej – Biuletynu Informacji Publicznej (BIP), który jest urzędowym publikatorem teleinformatycznym. Aktem wykonawczym do tej Ustawy było Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 17 maja 2002 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej (Dz.U. 2002, nr 67, poz. 619), które teraz uznane jest za uchylone, bowiem aktem wykonawczym obecnie obowiązującym jest Rozporządzenie Ministra Spraw

---

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej. Dz.U. 2001, nr 112, poz. 1198, z późniejszymi zmianami.

Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej.<sup>2</sup>

Kolejnym aktem prawnym umożliwiającym stosowanie na szerszą skalę komunikacji elektronicznej w załatwianiu spraw urzędowych była Ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym, która określa warunki stosowania podpisu elektronicznego, skutki prawne jego stosowania, zasady świadczenia usług certyfikacyjnych oraz zasady nadzoru nad podmiotami świadczącymi te usługi.<sup>3</sup> Jednak kluczową ustawą wyznaczającą ramy dla funkcjonowania elektronicznej administracji jest Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. Ustawa ta określa m.in. zasady wymiany informacji drogą elektroniczną, w tym dokumentów elektronicznych, pomiędzy podmiotami publicznymi a podmiotami niebędącymi podmiotami publicznymi, zasady funkcjonowania elektronicznej platformy usług administracji publicznej – ePUAP, zasady ustalania minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych używanych do realizacji zadań publicznych oraz dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej z podmiotami publicznymi.<sup>4</sup>

### **3. Charakterystyka platform świadczących e-usługi publiczne – ePUAP, SEKAP**

Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP) to system informatyczny, który umożliwia obywatelom załatwianie spraw urzędowych za pośrednictwem Internetu, natomiast przedstawicielom podmiotów publicznych – bezpłatne udostępnianie usług w postaci elektronicznej. W platformie ePUAP, oprócz urzędów gminnych, urzędów miejskich, urzędów powiatowych oraz urzędów wojewódzkich, swoje usługi drogą elektroniczną mogą świadczyć również inne jednostki administracji publicznej, np. urzędy skarbowe, izby skarbowe, regionalne izby obrachunkowe, miejskie ośrodki pomocy społecznej, Państwowa Inspekcja Pracy, komendy miejskie państwowej straży pożarnej, izby celne, komendy miejskie policji i inne. Za pośrednictwem portalu [www.epuap.gov.pl](http://www.epuap.gov.pl), obywatele mogą korzystać z usług zawartych w „Katalogu Usług”. Jest to narzędzie standaryzujące sposób prezentowania i opisywania usług administracji publicznej. Jego celem jest utrzymywanie spójnej listy usług publicznych świadczonych drogą

---

<sup>2</sup> Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej. Dz.U. 2007, nr 10, poz. 68.

<sup>3</sup> Ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym. Dz.U. 2001, nr 130, poz. 1450, z późniejszymi zmianami.

<sup>4</sup> Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. Dz.U. 2005, nr 64, poz. 565.

elektroniczną oraz ich efektywne wyszukiwanie, nawigowanie, wertowanie i filtrowanie. Platforma ePUAP oferuje 25 kategorii usług, do których należą: administracja; architektura i budownictwo; centralne ewidencje i rejestry państwowe; edukacja; geodezja i kartografia; gospodarka i przedsiębiorczość; informatyzacja; infrastruktura, komunikacja i transport; inne sprawy urzędowe; kultura; mieszkalnictwo, nieruchomości; niepełnosprawni; ochrona środowiska; organizacja imprez; pisma ogólne; podatki i opłaty; pomoc społeczna; praca; rolnictwo, leśnictwo i rybołówstwo; sprawy obywatelskie, ewidencja ludności, meldunki; turystyka i sport; ubezpieczenia społeczne; wybory i referenda; zdrowie; zwierzęta.

SEKAP, czyli System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej, to innowacyjny projekt samorządów gmin i powiatów województwa śląskiego, który powstał w celu stworzenia warunków organizacyjnych i technicznych dla świadczenia usług publicznych drogą elektroniczną oraz w celu wzrostu efektywności pracy administracji w realizacji usług. Projekt ten realizowany był w latach 2006 – 2008, a obecnie realizowany jest projekt pt: „Rozbudowa i upowszechnienie Systemu Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej w Województwie Śląskim – SEKAP2”, którego termin zakończenia wyznaczony jest na marzec 2012 roku.

W okresie prowadzonych badań (czerwiec 2011 – grudzień 2011) nastąpiło poszerzenie katalogu usług dostępnych w SEKAP. Początkowo usługi publiczne podzielone były na 14 kategorii: dowody osobiste, meldunki, wybory; działalność gospodarcza; geodezja, kartografia; komunikacja, drogownictwo i transport; kultura, sport, turystyka, oświata; ochrona środowiska; podatki i opłaty; rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo, rybołówstwo; sprawy obywatelskie; zdrowie i sprawy społeczne; rozwój regionalny; promocja i informacja o regionie; usługi techniczne i inne. Według stanu na dzień 2 grudnia 2011 r., w SEKAP usługi publiczne podzielone są na 18 kategorii. Oprócz wyżej wymienionych 14 kategorii usług, pojawiły się cztery nowe kategorie, do których zaliczamy: budownictwo, architekturę i urbanistykę; gospodarkę komunalną; nieruchomości, lokale mieszkalne i użytkowe oraz urodzenia, małżeństwa, zgony.

W ramach każdej kategorii usług znajdują się karty usług zawierające formularze, opis usługi, wykaz dokumentów, które należy dostarczyć, aby usługa została zrealizowana, sposób dostarczania tych dokumentów, sposób i terminy załatwienia sprawy, wysokość opłat, a także informacje na temat trybu odwoławczego oraz skarg i wniosków. Przykładowo, w ramach kategorii „dowody osobiste, meldunki, wybory”, obywatele mogą korzystać z takich usług, jak: wydanie lub wymiana dowodu osobistego, zgłoszenie znalezienia bądź utraty dowodu osobistego, udostępnienie danych z akt ewidencji ludności i wydanie zaświadczeń z tych akt, zameldowanie, wymeldowanie, dopisanie do spisu wyborców, reklamacje w sprawie

nieprawidłowości w rejestrze i w spisie wyborców, udostępnianie rejestru i spisu wyborców, udzielanie pełnomocnictwa do głosowania, wpisanie obywatela do rejestru wyborców, wydanie zaświadczeń o prawie do głosowania. Natomiast w kategorii „działalność gospodarcza” można uzyskać różnego rodzaju zaświadczenia, decyzje i zezwolenia dotyczące działalności gospodarczej.

Poszczególne podmioty publiczne, które przystąpiły do SEKAP i które udostępniają przez PeUP swoje usługi, znajdują się w zakładce „Urzędy”. Interesant-klient urzędu może wybrać urząd, z którego usług chce skorzystać. W SEKAP usługi publiczne oferują urzędy gminne, urzędy miejskie, starostwa powiatowe, Śląskie Centrum Społeczeństwa Informacyjnego i Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego.

Zgodnie ze stanem na dzień 5 września 2011 r. w SEKAP można było skorzystać z 256 kart usług. Najwięcej – 213 kart usług – dostępnych było dla obywateli, przedsiębiorcy mogli korzystać z 180 kart usług, a instytucje i urzędy z 87 kart usług. Liczba oferowanych kart usług w poszczególnych kategoriach usług publicznych przedstawiono w tabeli 1.

Tabela 1

Liczba oferowanych kart usług w SEKAP według stanu na dzień 5 września 2011 r.

Kategorie usług publicznych w SEKAP	Liczba oferowanych kart usług			
	Dla obywateli	Dla przedsiębiorców	Dla instytucji i urzędów	Liczba kart usług
Dowody osobiste, meldunki, wybory	42	2	2	42
Działalność gospodarcza	4	15	1	15
Geodezja, kartografia	2	2	2	2
Komunikacja, drogownictwo i transport	45	38	13	45
Kultura, sport, turystyka, oświata	15	10	2	15
Ochrona środowiska	30	33	15	34
Podatki i opłaty	23	31	21	33
Rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo, rybołówstwo	15	13	4	17
Sprawy obywatelskie	3	0	0	3
Zdrowie i sprawy społeczne	4	6	1	7
Rozwój regionalny	11	10	6	12

cd. tab. 1

Promocja i informacja o regionie	4	4	3	5
Usługi techniczne	2	2	7	9
Inne	13	14	10	17
<b>Suma</b>	<b>213</b>	<b>180</b>	<b>87</b>	<b>256</b>

Źródło: Opracowanie własne.

Według stanu na dzień 2 grudnia 2011 r. w SEKAP jest dostępnych 472 karty usług. Najwięcej – 412 kart usług – dostępnych jest dla obywateli, przedsiębiorcy mogą korzystać z 286 kart usług, a instytucje i urzędy z 185 kart usług (tabela 2).

Tabela 2

Liczba oferowanych kart usług w SEKAP według stanu na dzień 2 grudnia 2011 r.

Kategorie usług publicznych w platformie SEKAP	Liczba oferowanych kart usług			Liczba kart usług na dzień 2.12.2011
	Dla obywateli	Dla przedsiębiorców	Dla instytucji i urzędów	
Budownictwo, architektura, urbanistyka	31	31	31	31
Dowody osobiste, meldunki, wybory	42	2	2	42
Działalność gospodarcza	4	17	1	17
Geodezja, kartografia	12	14	10	14
Gospodarka komunalna	6	6	0	6
Komunikacja, drogownictwo i transport	97	40	41	97
Kultura, sport, turystyka, oświata	40	24	3	40
Nieruchomości, lokale mieszkalne i użytkowe	55	36	17	60
Ochrona środowiska	28	33	15	34
Podatki i opłaty	32	40	24	42
Rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo, rybołówstwo	15	13	4	17
Sprawy obywatelskie	3	0	0	3
Urodzenia, małżeństwa, zgony	20	0	8	20
Zdrowie i sprawy społeczne	4	6	1	7
Rozwój regionalny	5	5	7	12

cd. tab. 2

Promocja i informacja o regionie	4	4	3	5
Usługi techniczne	1	1	8	8
Inne	13	14	10	17
<b>Suma</b>	<b>412</b>	<b>286</b>	<b>185</b>	<b>472</b>

Źródło: Opracowanie własne.

Analizując tabele 1 i 2, można zauważyć, że w niemal każdej kategorii usług publicznych dostępnych w SEKAP zwiększyła się liczba kart usług. Jedynie w kategoriach: dowody osobiste, meldunki i wybory; rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo, rybołówstwo; sprawy obywatelskie; zdrowie i sprawy społeczne; promocja i informacja o regionie i inne, liczba oferowanych kart usług jest taka sama i nie uległa zmianie w okresie prowadzonych badań.

#### **4. Analiza e-usług publicznych oferowanych przez miasta na prawach powiatu województwa śląskiego**

W województwie śląskim występuje aż 19 miast posiadających status powiatów grodzkich. Należą do nich: Bielsko-Biała, Bytom, Chorzów, Częstochowa, Dąbrowa Górnicza, Gliwice, Jastrzębie-Zdrój, Jaworzno, Katowice, Mysłowice, Piekary Śląskie, Ruda Śląska, Rybnik, Siemianowice Śląskie, Sosnowiec, Świętochłowice, Tychy, Zabrze i Żory. Wszystkie te miasta świadczą usługi drogą elektroniczną, choć różny jest katalog udostępnianych usług.

Obecnie Internet to podstawowe narzędzie komunikacji urzędu z mieszkańcem czy przedsiębiorcą, dlatego ważne jest, by urzędy posiadały własną stronę internetową, na której petent mógłby znaleźć informacje dotyczące oferowanych e-usług. Wszystkie urzędy miast na prawach powiatu województwa śląskiego posiadają własną stronę internetową, która jest co najmniej dwujęzyczna. W każdym z badanych urzędów jest Biuletyn Informacji Publicznej w wersji elektronicznej, który zwykle jest w formie osobnej witryny internetowej, a zatem urzędy miast na prawach powiatu województwa śląskiego posiadają dwie strony internetowe: jedna zawierająca różnego typu informacje o urzędzie i mieście, a druga to strona BIP z danymi, które wchodzą w zakres tej strony.

Większość urzędów miast na prawach powiatu województwa śląskiego swoje usługi świadczą on-line z wykorzystaniem platformy SEKAP. Dużym powodzeniem cieszy się również platforma ePUAP.

W tabeli 3 przedstawiono usługi oferowane drogą elektroniczną przez urzędy miast na prawach powiatu, a udostępnione przez dwie platformy: SEKAP i ePUAP.

Rodzaje usług oferowanych drogą elektroniczną przez urzędy miast na prawach powiatu województwa śląskiego  
a udostępnione przez platformy: SEKAP i ePUAP

Miasto na prawach powiatu	Platforma	Usługi dla obywateli													
		<i>Dowody osobiste, meldunki, wybory</i>	<i>Działalność gospodarcza</i>	<i>Komunikacja, drogownictwo i transport</i>	<i>Kultura, sport, turystyka, oświata</i>	<i>Ochrona środowiska</i>	<i>Podatki i opłaty</i>	<i>Rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo, rybactwo</i>	<i>Sprawy obywatelskie</i>	<i>Zdrowie i sprawy społeczne</i>	<i>Rozwój regionalny</i>	<i>Usługi techniczne</i>	<i>Korespondencja urzędowa, skargi, wnioski, zapytania do urzędu, inne</i>	<i>Geodezja i kartografia</i>	<i>Promocja i informacja o regionie</i>
Bielsko Biała	A	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bytom	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-
Chorzów	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-
Częstochowa	A	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-
	B	+	-	+	-	+	-	+	-	+	+	-	+	+	+
Dąbrowa Górnicza	A	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gliwice	A	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-
	B	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	-	+	+	-
Jastrzębie Zdrój	A	+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Jaworzno	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	+	-	+	-	+	-	+	-	-	+	-	+	+	+
Katowice	A	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



cd. tab. 3

Mysłowice	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Piekary Śląskie	A	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-
Ruda Śląska	A	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rybnik	A	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-
	B	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Siemianowice Śląskie	A	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sosnowiec	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-
Świętochłowice	A	-	+	+	+	+	-	-	-	+	-	-	+	-	+
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tychy	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	-	-	+	-	+	-	+	-	-	+	-	+	+	+
Zabrze	A	+	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Żory	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Legenda: A – SEKAP, B – ePUAP; + usługa dostępna; - usługa niedostępna

Źródło: Opracowanie własne, stan na dzień 5.09.2011 r.

Zgodnie z informacjami zawartymi w tabeli 3, większość urzędów miast na prawach powiatu województwa śląskiego oferuje swoje usługi drogą elektroniczną z wykorzystaniem platformy SEKAP. Ponadto, wszystkie badane urzędy oferują na swoich stronach albo na stronie Biuletynu Informacji Publicznej karty usług wraz z formularzami bądź wzorami wniosków dotyczących spraw, które nie są jeszcze dostępne na platformach SEKAP bądź ePUAP. Z badanych urzędów miast na prawach powiatu jedynie Urząd Miasta Mysłowice i Urząd Miasta Żory nie oferują swoich usług z wykorzystaniem platformy SEKAP bądź platformy e-PUAP (według stanu na dzień 5 września 2011 r.). Urząd Miasta Mysłowice na swojej stronie internetowej zamieścił „Wirtualne biuro mieszkańca”, w którym znajdują się karty usług i wnioski/formularze, które można wydrukować, uzupełnić i przynieść do urzędu. Natomiast Urząd miasta Żory na stronie Biuletynu Informacji Publicznej umieścił karty usług i wzory wniosków. Urząd Miasta Tychy oraz Urząd Miasta Jaworzno oferują tylko niektóre usługi na platformie ePUAP, natomiast Urząd Miasta Bytom oferuje tylko jedną usługę na wskazanej platformie. Badania prowadzone w okresie od września do grudnia 2011 r. pozwoliły ustalić, że nastąpiło poszerzenie katalogu usług, z których można korzystać na platformie SEKAP. Ponadto ustalono, że w tak krótkim okresie urzędy miast na prawach powiatu województwa śląskiego poszerzyły ofertę usług dostępnych na platformach SEKAP i ePUAP.

Usługi oferowane drogą elektroniczną przez urzędy miast na prawach powiatu województwa śląskiego, a udostępnione przez platformy: SEKAP i ePUAP według stanu na dzień 2 grudnia 2011 r., przedstawiono w tabeli 4.

Tabela 4

Usługi oferowane drogą elektroniczną przez urzędy miast na prawach powiatu województwa śląskiego  
a udostępnione przez platformy: SEKAP i ePUAP

Miasto na prawach powiatu	Platforma	Usługi dla obywateli																	
		<i>Budownictwo, architektura, urbanistyka</i>	<i>Dowody osobiste, meldunki, wybory</i>	<i>Działalność gospodarcza</i>	<i>Gospodarka komunalna</i>	<i>Komunikacja, drogownictwo i transport</i>	<i>Kultura, sport, turystyka, oświata</i>	<i>Nieruchomości, lokale mieszkalne i użytkowe</i>	<i>Ochrona środowiska</i>	<i>Podatki i opłaty</i>	<i>Rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo, rybołówstwo</i>	<i>Sprawy obywatelskie</i>	<i>Urodzenia, małżeństwa zgony</i>	<i>Zdrowie i sprawy społeczne</i>	<i>Rozwój regionalny</i>	<i>Usługi techniczne</i>	<i>Korespondencja urzędowa, skargi, wnioski, zapytania do urzędu, inne</i>	<i>Geodezja i kartografia</i>	<i>Promocja i informacja o regionie</i>
Bielsko Biała	A	-	+	+	-	+	+	-	+	+	-	-	-	-	-	+	+	-	-
	B	-	+	+	-	+	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-
Bytom	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-
Chorzów	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-
Częstochowa	A	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	-	+	+	+	+	-	-
	B	-	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+
Dąbrowa Górnicza	A	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gliwice	A	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-
	B	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-
Jastrzębie Zdrój	A	-	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Jaworzno	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	-	+	-	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+	-	+	+	+

Katowice	A	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-
	B	-	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-
Mysłowice	A	-	+	+	-	+	+	-	+	+	-	-	-	-	-	+	+	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-
Piekary Śląskie	A	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-
Ruda Śląska	A	-	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rybnik	A	-	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	-	+	-	+	+	-	-
	B	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Siemianowice Śląskie	A	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-
	B	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	+	-	-
Sosnowiec	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-
Świętochłowice	A	-	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	+	+	-	-	+	-	+
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tychy	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	+	-	-	+	+	-	+	+	-	+	-	-	-	+	-	+	+	+
Zabrze	A	-	+	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Żory	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Legenda: A – SEKAP, B – ePUAP; + usługa dostępna; - usługa niedostępna

Źródło: Opracowanie własne, stan na dzień 2.12.2011 r.

Większość miast na prawach powiatu województwa śląskiego oferuje usługi zarówno z wykorzystaniem platformy SEKAP, jak i ePUAP. Przeprowadzone badania pozwoliły również zauważyć, że według stanu na dzień 2 grudnia 2011 r. nastąpiła przynajmniej częściowa integracja SEKAP z ePUAP. Chociaż usługi oferowane przez urzędy miast: Bielsko-Biała, Gliwice, Katowice, Siemianowice Śląskie, dostępne są zarówno na platformie SEKAP, jak i platformie ePUAP, to wybór formularza prezentowanego na stronie ePUAP powoduje przekierowanie na stronę SEKAP. W przypadku tych czterech miast usługi realizowane są przez platformę e-usług publicznych SEKAP.

Chociaż Urząd Miasta Żory nie oferuje swoich usług na platformach SEKAP i ePUAP, to mieszkańcy Żor mogą korzystać z platformy EBOI firmy SPUTNIK, która pełni niemal taką samą funkcję (z punktu widzenia usługobiorcy urzędu), jak platformy SEKAP i ePUAP.

Według stanu na dzień 2 grudnia 2011 r., na 18 badanych kategoriach, Urząd Miasta Dąbrowa Górnicza oferuje swoje usługi w 17 kategoriach, urzędy miast: Częstochowa i Gliwice – w 16 kategoriach, urzędy miast: Katowice, Piekary Śląskie i Siemianowice Śląskie – w 15 kategoriach, Urząd Miasta Ruda Śląska – w 14 kategoriach, Urząd Miasta Jastrzębie Zdrój – w 13 kategoriach, urzędy miast: Jaworzno i Rybnik – w 11 kategoriach, Urząd Miasta Tychy – w 10 kategoriach, a urzędy miast: Bielsko-Biała i Świętochłowice – w 8 kategoriach. Urzędy miast: Zabrze, Chorzów, Sosnowiec i Bytom, oferują swoje usługi odpowiednio w 4, 3, 2 i 1 kategorii.

Najwięcej miast na prawach powiatu województwa śląskiego oferuje usługi w ramach kategorii „korespondencja urzędowa, skargi, wnioski, zapytania do urzędu, inne”, w kategorii „komunikacja, drogownictwo i transport” – 16 miast na prawach powiatu województwa śląskiego oferuje swoje usługi, zarówno w kategorii „ochrona środowiska”, jak i w kategorii „dowody osobiste, meldunki, wybory” swoje usługi oferuje 14 miast. Najmniej miast na prawach powiatu województwa śląskiego, zaledwie 4 miasta, oferuje usługi w ramach kategorii „rozwój regionalny”.

## 5. Podsumowanie

Celem i zadaniem e-governmentu jest dostarczenie obywatelom usług i informacji publicznych przy udziale nowych technologii. Idealne działanie e-governmentu gwarantuje obywatelom dostęp do wszelkich usług publicznych (w tym informacji) bez ograniczeń.

Przeprowadzone badania pokazują, że urzędy miast na prawach powiatu województwa śląskiego posiadają zasadnicze zręby e-urzędu, oferując usługi z wykorzystaniem platform SEKAP, ePUAP bądź innej, jak to ma miejsce w Urzędzie Miasta Żory. Miasta na prawach powiatu województwa śląskiego oferują bardzo dużo usług w formie elektronicznej, a ich

oferta ciągle jest wzbogacana i poszerzana. Dalszy rozwój poszczególnych kategorii e-usług publicznych oraz tworzenie nowych kategorii powinny jednak uwzględniać czynniki, które mają wpływ na ważność usługi z punktu widzenia usługobiorcy.

Znaczące upowszechnienie dostępu do Internetu wśród obywateli oraz ciągły rozwój i doskonalenie e-governmentu (nie tylko na poziomie prac legislacyjnych) powinny prowadzić do pełnej interaktywności usług publicznych on-line, tj. dawać możliwość realizowania każdej niemal sprawy w urzędzie przez Internet.

## **Bibliografia**

1. Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce. Komitet Badań Naukowych i Ministerstwa Łączności, Warszawa, 28 listopada 2000.
2. Grodzka D.: E-administracja w Polsce. „Indos”, nr 18, Warszawa 2007.
3. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej. Dz.U. 2007, nr 10, poz. 68.
4. Uchwała Sejmu z dnia 14 lipca 2000 roku. Monitor Polski 2000, nr 22, poz. 448.
5. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej. Dz.U. 2001, nr 112, poz. 1198, z późniejszymi zmianami.
6. Ustawa z 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym. Dz.U. 2001, nr 130, poz. 1450, z późniejszymi zmianami.
7. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. Dz.U. 2005, nr 64, poz. 565, z późniejszymi zmianami.
8. [www.epuap.gov.pl](http://www.epuap.gov.pl).
9. [www.sekap.pl](http://www.sekap.pl).
10. [www.e-slask.pl](http://www.e-slask.pl)
11. Strony internetowe urzędów miast na prawach powiatu województwa śląskiego.

## **Abstract**

The aim and the main task of e-government is to deliver public services and information to citizens with implementation of new technologies. The perfect acting of e-government guarantees all citizens the access to all public services (including public information) with no limitations.

Undertaken studies prove that offices of towns on the county rights of Silesian province have the initial base of e-authority offering services with making use of information platforms

such as SEKAP or ePUAP or others for instance in Żory town office. Towns on the county rights of Silesian province offer a lot of services in electronic form and their offer is still being enriched and expended. Further development of different ways of public e-services and creating new categories should take into account factors which influence the service validity from recipient's point of view.

The significant widespread of Internet access among citizens and the permanent development and advancement of e-government (not only on the level of legislative work) should lead to complete interactivity of public services on-line i.e. enable the possibility of the realisation of all cases via Internet.