

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

PROCEDURA BADAWCZA W ZAKRESIE STOPNIA ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W MIASTACH NA PRAWACH POWIATU WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

Streszczenie. W artykule przedstawiono czteroetapową procedurę badawczą, na podstawie której przeprowadzono badania w zakresie stopnia rozwoju e-usług publicznych oferowanych przez 19 miast na prawach powiatu województwa śląskiego. Zaprezentowano również wnioski wynikające z każdego etapu badań.

RESEARCH PROCEDURE IN THE AREA OF DEVELOPMENT LEVEL OF PUBLIC E-SERVICES IN TOWNS ON THE COUNTY RIGHTS OF SILESIAN VOIVODSHIP

Summary. In the paper the authors presented the four-step research procedure on which the research was undertaken in the area of development level of public e-services offered by 19 towns on county rights of Silesian voivodship. Conclusions derived from each research stage were given.

1. Wprowadzenie

Koncepcja elektronicznej administracji zakłada udostępnienie obywatelom i przedsiębiorstwom szerokiej oferty usług publicznych za pośrednictwem Internetu. Najważniejszym zadaniem, przed jakim stoi elektroniczna administracja, jest świadczenie usług publicznych drogą elektroniczną. Pod pojęciem e-usługi rozumiane są usługi świadczone w sposób zautomatyzowany przez użycie technologii informacyjnych, za pomocą systemów

teleinformatycznych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron w tej samej lokalizacji.¹ Zgodnie z powyższym, e-usługą jest wyłącznie usługa polegająca na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych, np. przez Internet, świadczona na indywidualne żądanie usługobiorcy (indywidualizowana), realizowana bez konieczności przebywania obu stron jednocześnie w tej samej lokalizacji, czyli zdalnie, spełniająca warunek konkretnej odpowiedzi na konkretnie postawione pytanie/zamówienie.

W niniejszym artykule przedstawiono procedurę badawczą, na podstawie której przeprowadzono badania w zakresie stopnia rozwoju e-usług publicznych oferowanych przez 19 miast na prawach powiatu województwa śląskiego.

2. Opis celów i zakresu badań

Celem prowadzonych badań było pozyskanie wiedzy na temat stopnia rozwoju e-usług publicznych oferowanych przez urzędy miast na prawach powiatu.

Badania obejmowały:

- pozyskanie wiedzy na temat rodzaju i skali wykorzystywanych e-usług publicznych,
- dokonanie rankingu miast na prawach powiatu pod względem uruchamiania e-usług publicznych,
- dokonanie rankingu e-usług publicznych z punktu widzenia dostępności i korzystania przez obywateli,
- określenie barier w skutecznym funkcjonowaniu e-usług publicznych.

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.

Zakres czasowy badania obejmował okres od czerwca 2011 r. do grudnia 2011 r.

W dalszej części pracy zastosowano skrót: miasta, co oznacza miasta na prawach powiatu województwa śląskiego.

¹ Rozporządzenie Ministra Rozwoju Regionalnego z dnia 13 sierpnia 2008 r. w sprawie udzielania przez PARP pomocy finansowej na wspieranie tworzenia i rozwoju gospodarki elektronicznej w ramach PO IG, 2007-2013 (Dz.U. 2008, nr 153, poz. 956, z późn. zm.).

3. Procedura realizacji badań

W tabeli 1 przedstawiona została procedura realizacji badań. Procedura ta zakłada realizację badań w 4 etapach oraz dodatkowo ujmuje odpowiednie techniki badawcze oraz analityczne, które zostaną wykorzystane na poszczególnych etapach. Dzięki przyjęciu takiego podejścia wszystkim elementom badania przyporządkowane zostało adekwatne instrumentarium badawcze. Badania przeprowadzono w czterech etapach:

- Etap 1. Przegląd literatury i opracowań badawczych dotyczących e-usług publicznych i ich rozwoju.
- Etap 2. Identyfikacja i analiza rodzajów e-usług publicznych świadczonych przez miasta na prawach powiatu.
- Etap 3. Badania ankietowe w celu określenia stopnia rozwoju e-usług publicznych w miastach na prawach powiatu.
- Etap 4. Wnioski i rekomendacje.

Tabela 1

Procedura realizacji badań

Etap	Proces badawczy	Metoda badawcza	Źródło informacji
Etap 1	Przegląd literatury i opracowań badawczych dotyczących e-usług publicznych i ich rozwoju.	Technika desk/Web research	– opracowania, – raporty z badań, – akty prawne, – strony internetowe.
Etap 2	Identyfikacja i analiza rodzajów e-usług publicznych świadczonych przez miasta na prawach powiatu.	Technika Web research. Badania i analiza stron WWW	– portale ePuap (www.epuap.gov.pl.), eSEKAP (www.sekap.pl.). – strony WWW urzędów miast na prawach powiatu.
Etap 3	Określenie stopnia rozwoju e-usług publicznych w miastach na prawach powiatu. Analiza wyników badań ankietowych.	Badania ankietowe. Ranking.	Ankieta
Etap 4	Wnioski i podsumowanie.		

Źródło: Opracowanie własne.

4. Charakterystyka poszczególnych etapów realizacji badań

Etap 1. Przegląd literatury i opracowań badawczych dotyczących e-usług publicznych i ich rozwoju zakłada analizę za pomocą techniki desk/Web research różnego rodzaju źródeł danych, baz, stron WWW, opracowań, raportów z badań poświęconych e-usługom publicznym oraz aktów prawnych regulujących funkcjonowanie e-governmentu.

Analiza tego rodzaju ma charakter eksploracyjny i pozwala zidentyfikować najistotniejsze zagadnienia i problemy dotyczące rozwoju e-usług publicznych w Polsce.

Z punktu widzenia prowadzonego badania najistotniejszy jest ten obszar e-usług, który określić możemy mianem e-administracji. Jednocześnie e-usługi publiczne to pojęcie szersze niż e-administracja, uwzględniając bowiem fakt, iż są to wszelkiego typu e-usługi świadczone przez instytucje publiczne, do e-usług publicznych należałoby również zaliczyć takie warianty, jak np. e-zdrowie, e-kultura czy e-edukacja (pod warunkiem ich świadczenia przez podmioty zaliczane do sektora publicznego).

Elektroniczna administracja (e-administracja, e-government) to „wykorzystanie technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych w administracji publicznej, w powiązaniu ze zmianami natury organizacyjnej i zdobywaniem nowych umiejętności w celu poprawienia jakości świadczonych usług publicznych, wzmocnienia zaangażowania obywatela w procesy demokratyczne oraz poparcia dla polityki państwa.”^{2,3} Specyficzna dla e-usług publicznych jest wprowadzona przez Komisję Europejską klasyfikacja, uwzględniająca stopień użyteczności serwisów internetowych. W jej ramach wyróżnia się następujące stadia rozwoju e-usług publicznych:

- 1) brak strony WWW lub istniejąca strona nie zawiera informacji o oferowanych e-usługach,
- 2) poziom informacyjny (dostępność on-line informacji niezbędnej do rozpoczęcia jakiegoś procesu),
- 3) poziom jednokierunkowy (możliwość pobierania formularzy z oficjalnej strony podmiotu, aby po wydrukowaniu móc rozpocząć proces związany z daną usługą),
- 4) poziom dwukierunkowy (możliwość wypełnienia formularza na oficjalnej stronie podmiotu, autentyfikacja osoby),
- 5) poziom pełnego rozwoju e-usługi (w pełni elektroniczny system, udostępniający w całości usługi poprzez sieć, włączając podejmowanie decyzji oraz dostarczanie jej – nie jest potrzebna forma papierowa na żadnym etapie).

Podsumowując analizę samego pojęcia e-usług, należy stwierdzić, iż bez wątpienia e-usługi, w tym e-usługi publiczne, stanowią zupełnie nowy i coraz bardziej istotny komponent całego sektora usług.

Najważniejsze zagadnienia dotyczące rozwoju e-usług publicznych w Polsce:

- Pierwsze dyskusje w Europie na temat e-government zaczęły się od raportu, opublikowanego w 1994 r. przez Komisję Europejską, zatytułowanego „Europa i społeczeństwo globalnej informacji. Zalecenia dla Rady Europy” (Raport

² Komisja Europejska. Obywatel ma pierwszeństwo, http://ec.europa.eu/information_society/tl/soccul/egov/index_pl.htm.

³ Grodzka D.: E-administracja w Polsce. „Indos”, nr 18, Warszawa 2007.

- Bangemanna). Od tamtej pory koncepcja e-government, jako część składowa eEurope, na stałe zagościła w problematyce podejmowanej w Unii.
- W Polsce za początek e-government należy uznać 2000 r. Wówczas to Komitet Badań Naukowych na podstawie siedmiu ekspertyz opracował dokument, który ukazał się pod zbiorczym tytułem „Społeczeństwo Globalnej Informacji w warunkach przystąpienia Polski do Unii Europejskiej”. Dziś materiał znany jako oficjalny dokument Komitetu Badań Naukowych i Ministerstwa Łączności pt. „Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce”.
 - W 2000 r. Sejm podjął także uchwałę o budowie społeczeństwa informacyjnego, a następnie w 2001 r. uchwalił istotne dla rozwoju e-government ustawy:
 - Ustawa z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, gdzie wprowadzono obowiązek wydawania, w formie publikatora teleinformatycznego, Biuletynu Informacji Publicznej (BIP),
 - Ustawa z 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym wprowadza podstawy prawne do stosowania na szerszą skalę komunikacji elektronicznej w załatwianiu spraw urzędowych,
 - Ustawa z 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, której przepisy określają m.in. zasady ustalania minimalnych, gwarantujących otwartość standardów informatycznych, wymagań dla systemów teleinformatycznych oraz rejestrów publicznych i wymiany informacji w formie elektronicznej z podmiotami publicznymi.
 - Kolejnym krokiem w rozwoju e-governmentu było opracowanie dokumentu ePolska, zawierającego plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce, który wzorowany był na europejskim planie rozwoju eEurope. Dokument ten zaktualizowano w 2002 r. Kolejna wersja tej strategii otrzymała nazwę ePolska – 2006. Przyjęcie tego dokumentu zaowocowało przygotowaniem przez Komitet Badań Naukowych wstępnej koncepcji projektu *Wrota Polski* (centralnego systemu informatycznego, którego zadaniem miała być realizacja usług administracyjnych dla obywateli oraz podmiotów gospodarczych drogą elektroniczną) oraz dokument *Strategia Informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej – ePolska*. Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2013 r.

Etap 2. Identyfikacja i analiza rodzajów e-usług publicznych świadczonych przez miasta na prawach powiatu zakłada analizę witryn internetowych świadczących e-usługi publiczne oraz stron WWW poszczególnych urzędów miast na prawach powiatu. Pozwala to na określenie rodzajów e-usług publicznych świadczonych przez poszczególne miasta

na prawach powiatu. W badaniach wykorzystano dwie platformy świadczące e-usługi publiczne – ePUAP i SEKAP.

Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP, www.epuap.gov.pl.) to system informatyczny, dzięki któremu obywatele mogą załatwiać sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu, natomiast przedstawiciele podmiotów publicznych – bezpłatnie udostępniać swoje usługi w postaci elektronicznej. Portal zapewnia sprawną komunikację pomiędzy obywatelami a administracją, przedsiębiorcami a administracją oraz między instytucjami administracji publicznej. Obywatele, poszukując usługi, którą chcieliby zrealizować za pośrednictwem portalu www.epuap.gov.pl, korzystają z **Katalogu Usług**. Jest to narzędzie standaryzujące sposób prezentowania i opisywania usług administracji publicznej.

SEKAP (System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej) to strategiczny dla rozwoju regionu innowacyjny projekt samorządów gmin i powiatów województwa śląskiego. Projekt realizowany był w latach 2006 – 2008 i współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego. Obecnie realizowany jest projekt pt: „Rozbudowa i upowszechnienie Systemu Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej w Województwie Śląskim – SEKAP2”, który jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007 – 2013. Beneficjentem tego projektu jest województwo śląskie. W ramach projektu SEKAP2 realizowane są działania związane z:

1. Pracami przygotowawczymi w zakresie projektu.
2. Zarządzaniem technicznym, prawnym projektem podczas realizacji inwestycji.
3. Rozbudową katalogu usług publicznych udostępnianych przez Platformę e-Usług Publicznych (PeUP) oraz Platformę Formularzy Elektronicznych (PFE).
4. Instalacją i konfiguracją przeznaczonych dla partnerów SEKAP nowych funkcji systemu obsługi dok. SOD.
5. Dostawą, instalacją i konfiguracją rozbudowy systemu SOD wdrożonego w Urzędzie Marszałkowskim, o funkcje weryfikacyjno-księgowo oprogramowania przeznaczonego dla wydziału ochrony środowiska.
6. Integracją z ePUAP.
7. Rozbudową platformy sprzętowej CPD.
8. Szkoleniem użytkowników i administratorów.
9. Promocją i informacją w zakresie projektu.

Czas realizacji projektu SEKAP2 obejmuje okres od stycznia 2009 r. do marca 2012 r., natomiast koszty całkowite projektu wynoszą: 9 089 000,00 zł., przy czym poziom dofinansowania wynosi 85%, czyli 7 725 650,00 zł.

SEKAP powstał w celu stworzenia warunków organizacyjnych i technicznych dla świadczenia usług publicznych drogą elektroniczną.

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.

Badania prowadzone w okresie od września do grudnia 2011 r. pozwoliły ustalić, że nastąpiło poszerzenie katalogu usług, z których można korzystać w SEKAP. 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.

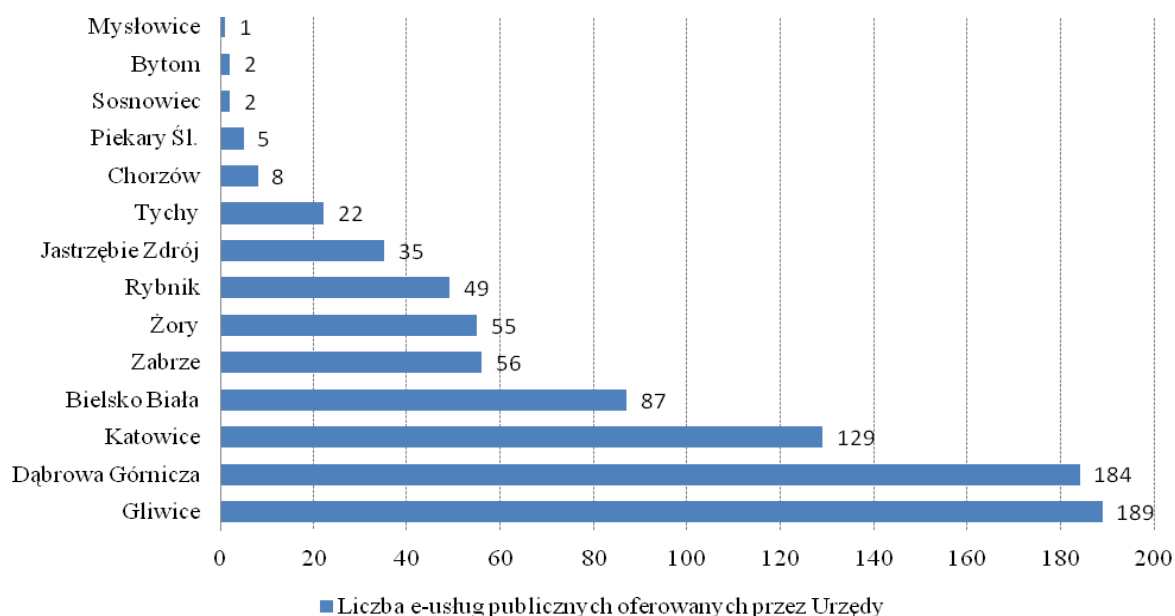
Wszystkie urzędy miast na prawach powiatu województwa śląskiego posiadają własną stronę internetową, która jest co najmniej dwujęzyczna. W każdym z badanych urzędów jest Biuletyn Informacji Publicznej w wersji elektronicznej, który zwykle jest w formie osobnej witryny internetowej.

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

Etap 3. Badania ankietowe w celu określenia stopnia rozwoju e-usług publicznych w miastach na prawach powiatu. Badania ankietowe zostały przeprowadzone na podstawie kwestionariusza ankiety, który zawierał 11 pytań. Do badań doboru próby dokonano w sposób celowy, ze względu na zakres badań, co powinno zapewnić reprezentatywność statystyczną. Próba badawcza wynosiła 19 urzędów miast na prawach powiatu. Na ankietę odpowiedziało 14 urzędów miast na prawach powiatu, co stanowi 73,7% urzędów, do których zwrócono się z prośbą o wypełnienie ankiety.

Na podstawie przeprowadzonej analizy wyników badań ankietowych można stwierdzić, że:

- każdy urząd miasta korzysta z platformy świadczącej e-usługi publicznej, tj. z ePUAP (11), SEKAP (8), innej (1),
- większość urzędów miast (13) posiada system elektronicznego zarządzania dokumentami, z czego w 9 urzędach system ten umożliwia wymianę dokumentów między jednostkami administracji publicznej oraz w 11 urzędach system ten jest zintegrowany z platformą świadcząca e-usługi,
- najwięcej e-usług publicznych oferują Urząd Miasta Gliwice (189) oraz Urząd Miasta Dąbrowa Górnicza (184), co przedstawia rys. 1.

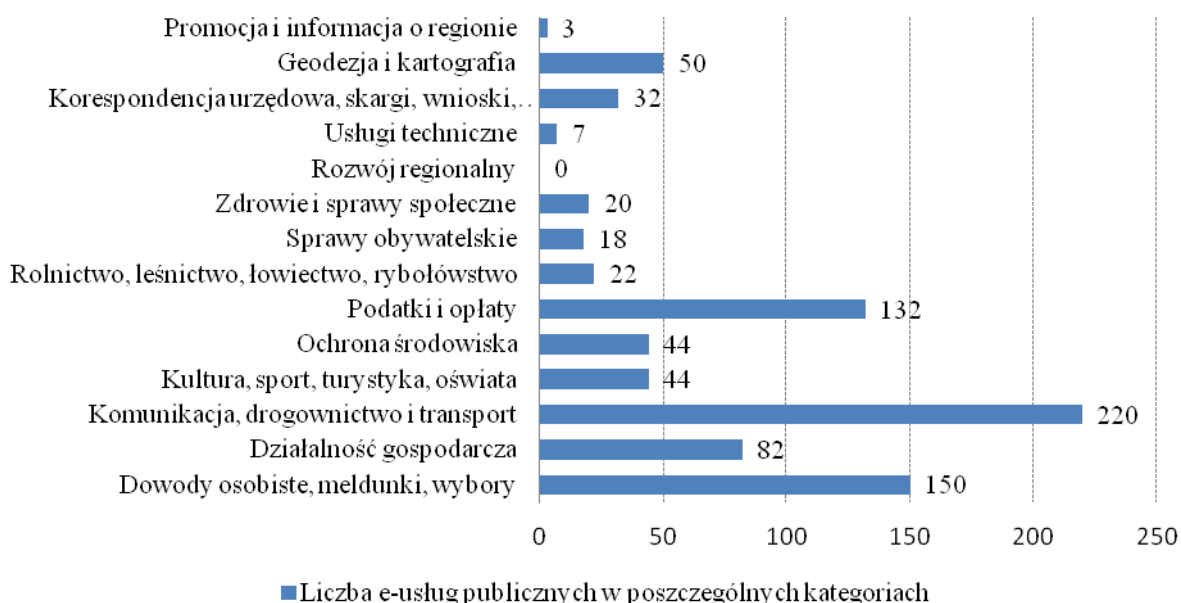


Rys. 1. Ranking urzędów miast na prawach powiatu pod względem liczby oferowanych e-usług publicznych

Fig. 1. The ranking of town offices on county rights due to the number of offered public e-services

Źródło: Opracowanie własne.

1. Najwięcej e-usług oferowanych jest w ramach kategorii: komunikacja, drogownictwo i transport (220), co przedstawia rys. 2.

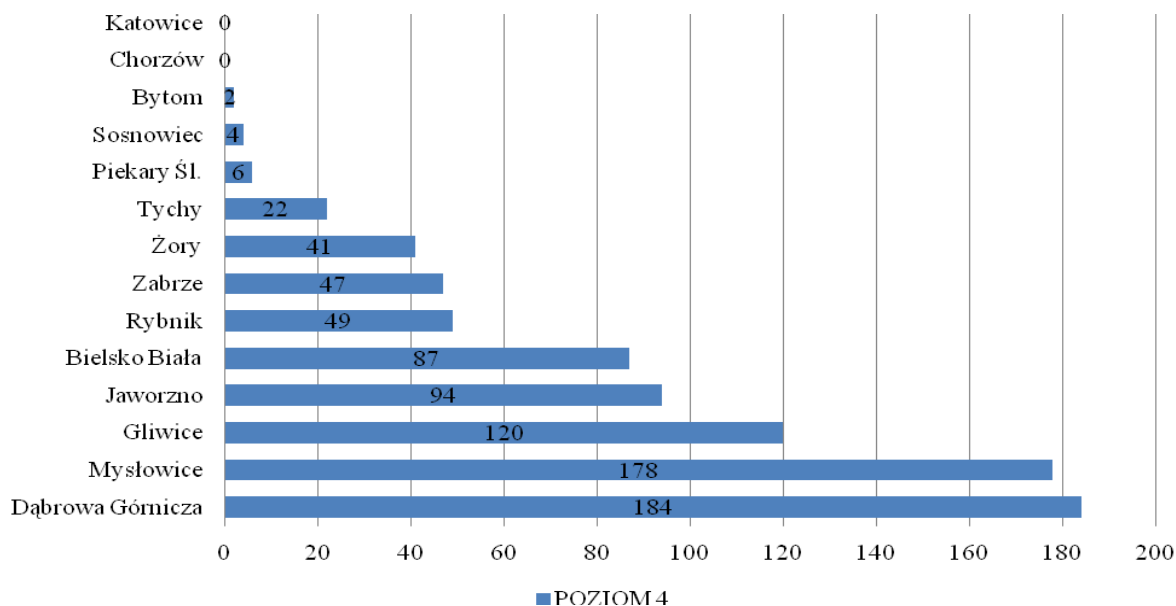


Rys. 2. Liczba e-usług publicznych oferowanych w poszczególnych kategoriach

Fig. 2. The number of public e-services offered in different categories

Źródło: Opracowanie własne.

2. Najwięcej wniosków drogą elektroniczną wpłynęło do Urzędu Miasta Gliwice – aż 10 793 wnioski, co stanowi 7% ogólnej liczby wniosków złożonych przez patentów.
3. W stadium 4, czyli na poziomie dwukierunkowym (możliwość wypełnienia formularza na oficjalnej stronie podmiotu, autentyfikacja osoby), najwięcej e-usług oferuje Urząd Miasta Dąbrowa Górnicza – 184. Na drugiej pozycji plasuje się Urząd Miasta Mysłowice, oferujący 178 e-usług. Na kolejnej pozycji znajdują się Urząd Miasta Gliwice, z 120 oferowanymi e-usługami. W Urzędzie Miasta Katowice i Urzędzie Miasta Chorzów w 4 stadium rozwoju nie wskazano żadnych e-usług (rys. 3).

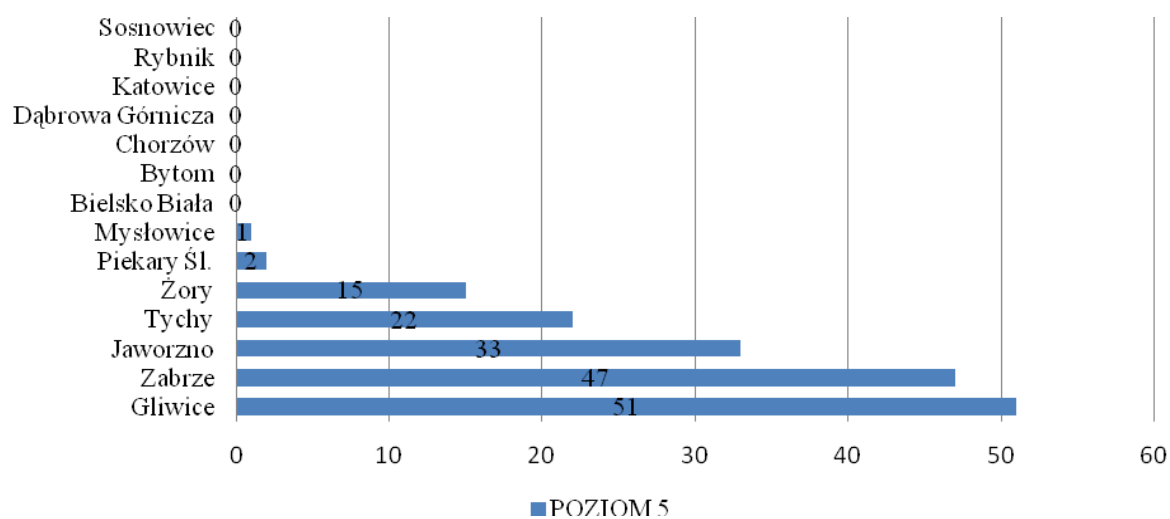


Rys. 3. Liczba oferowanych e-usług publicznych w 4 stadium rozwoju

Fig. 3. The number of public e-services offered in the fourth stage of development

Źródło: Opracowanie własne.

4. W stadium 5 rozwoju e-usług, czyli na poziomie pełnego rozwoju e-usługi (w pełni elektroniczny system, udostępniający w całości usługi poprzez sieć, włączając podejmowanie decyzji oraz dostarczanie jej – nie jest potrzebna forma papierowa na żadnym etapie – najwięcej e-usług oferują: Urząd Miasta Gliwice, z 51 e-usługami, i Urząd Miasta Zabrze – 47 e-usługi (rys. 4).



Rys. 4. Liczba oferowanych e-usług publicznych w 5 stadium rozwoju

Fig. 4. The number of public e-services offered in the fifth stage of development

Źródło: Opracowanie własne.

5. Bariery mającymi największy wpływ na rozwój i funkcjonowanie e-usług publicznych są:
- bariery prawne, w szczególności luki prawne i niejednoznaczność przepisów prawnych,
 - bariery socjologiczne, czyli przywiązanie urzędników do tradycyjnego świadczenia usług i niechęć do e-usług,
 - bariery technologiczne, w szczególności brak możliwości pełnego załatwienia sprawy drogą elektroniczną,
 - bariery ekonomiczne, czyli niewystarczające środki finansowe na wprowadzanie i udostępnianie e-usług publicznych,
 - skomplikowane procedury załatwienia danej sprawy drogą elektroniczną oraz brak lub niewystarczająca promocja e-usług publicznych.

Etap 4. Wnioski i rekomendacje – prezentuje wnioski wynikające z przeprowadzonych badań oraz wskazuje rekomendacje dla skutecznego funkcjonowania i rozwoju e-usług publicznych w urzędach miast na prawach powiatu.

Przykładowe wybrane trzy rekomendacje:

Rekomendacja 1

W celu zwiększenia stopnia korzystania z e-usług publicznych konieczne jest prowadzenie akcji informacyjnej i promującej idee e-administracji zarówno wśród urzędników, jak i potencjalnych usługobiorców.

Rekomendacja 2

Niezbędne jest przeprowadzanie szkoleń, udzielanie wsparcia kompetencyjnego i informacyjnego urzędnikom w zakresie obsługi e-usług, po to, by w dalszej kolejności urzędnicy mogli udzielać wsparcia merytorycznego usługobiorcom w zakresie korzystania z e-usług publicznych. Celem podejmowanych działań byłoby więc zwiększenie kompetencji urzędników i usługobiorców w zakresie korzystania z e-usług publicznych.

Rekomendacja 3

Dalszy rozwój poszczególnych kategorii e-usług publicznych powinien obejmować określenie hierarchii ważności usług, które nie są jeszcze dostępne w formie elektronicznej.

Hierarchia ważności usług może być określona na podstawie:

- liczby obsługiwanych klientów w ramach poszczególnych usług świadczonych w sposób tradycyjny,
- analizy przepisów prawnych dotyczących świadczenia usług publicznych,
- stopnia skomplikowania sposobu załatwienia sprawy – im bardziej skomplikowany sposób załatwienia sprawy, tym mniej celowe wydaje się wprowadzenie elektronicznego sposobu świadczenia usługi publicznej. W takim przypadku bardziej celowe

może okazać się tradycyjne świadczenie usług publicznych, bowiem wówczas usługobiorca ma możliwość natychmiastowej konsultacji z urzędnikiem w sytuacji pojawienia się problemu.

5. Wnioski

Na podstawie opisanej w artykule czteroetapowej procedury badawczej przeprowadzono badania mające na celu określenie stopnia rozwoju e-usług publicznych w miastach na prawach powiatu województwa śląskiego.

Przeprowadzone badania (etap 2. procedury badawczej) pokazują, że większość urzędów miast na prawach powiatu województwa śląskiego posiada zasadnicze zręby e-urzędu, oferując usługi zarówno z wykorzystaniem platformy SEKAP, jak i platformy ePUAP. Miasta na prawach powiatu województwa śląskiego oferują bardzo dużo usług w formie elektronicznej, a ich oferta ciągle jest wzbogacana i poszerzana.

Z dokonanego rankingu analizowanych miast przeprowadzonego na etapie 3. procedury badawczej wynika, że najwięcej e-usług publicznych oferują Urząd Miasta Gliwice oraz Urząd Miasta Dąbrowa Górnicza. Natomiast z dokonanego rankingu e-usług publicznych z punktu widzenia dostępności i korzystania przez obywateli najwięcej e-usług oferowanych jest w ramach kategorii: komunikacja, drogownictwo i transport.

Dokonana ocena stopnia rozwoju e-usług publicznych w analizowanych miastach wskazuje, że w stadium 4 rozwoju e-usług jest Urząd Miasta Dąbrowa Górnicza, a w stadium 5 rozwoju są e-usługi w Urzędzie Miasta Gliwice i w Urzędzie Miasta Zabrze.

Bibliografia

1. Rozporządzenie Ministra Rozwoju Regionalnego z dnia 13 sierpnia 2008 r. w sprawie udzielania przez PARP pomocy finansowej na wspieranie tworzenia i rozwoju gospodarki elektronicznej w ramach PO IG, 2007 – 2013. Dz.U. 2008, nr 153, poz. 956, z późn. zm.
2. Komisja Europejska. Obywatel ma pierwszeństwo, http://ec.europa.eu/information_society/tl/soccul/egov/index_pl.htm).
3. Grodzka D.: E-administracja w Polsce. „Indos”, nr 18, Warszawa 2007.
4. Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce. Komitet Badań Naukowych i Ministerstwo Łączności, Warszawa, 28 listopada 2000.
5. Ustawa z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej. Dz.U. 2001, nr 112, poz. 1198, z późn. zm.

6. Ustawa z 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym. Dz.U. 2001, nr 130, poz. 1450, z późniejszymi zmianami.
7. Ustawa z 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. Dz.U. 2005, nr 64, poz. 565, z późniejszymi zmianami.
8. ePolska. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001 – 2006. Dokument przygotowany przez Ministerstwo Gospodarki w ramach realizacji ustaleń Rady Ministrów z dnia 28 listopada 2000 r., został przyjęty przez Radę Ministrów w dniu 11 września 2001 r. E-Polska 2006. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce. Warszawa 2002.
9. Strategia Informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej – ePolska. Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013. MSWiA, Warszawa, grudzień 2008.
10. www.epuap.gov.pl.
11. www.sekap.pl.
12. www.e-slask.pl.

Abstract

On the base of described in the article four-step research procedure the study was carried out to determine the development level of public e-services in 19 towns with county rights of Silesian voivodship.

The undertaken research (the 2nd stage of the research procedure) shows that most town offices on country rights of Silesian voivodship has the initial base of e-office offering services using both ePUAP platform and SEKAP platform. Towns on county rights of Silesian voivodship offer a lot of services in electronic form and their offer is constantly being enriched and expanded.

From the given ranking of analyzed cities carried out at the 3rd of research procedure the authors stated that the most public e-services are available in Gliwice office Dąbrowa Górnicza office. However, the ranking of public e-services due to accessibility and making use by citizens shows that the most e-services are offered in the following categories: communication, roads and transport.

Undertaken assessment of the development level of e-public services in analyzed cities shows that the Dąbrowa Górnicza office is in the 4th stage of e-services development and Zabrze office and Gliwice office are in the 5th stage of e-services development.