

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

ROZWÓJ E-USŁUG PUBLICZNYCH W MIASTACH NA PRAWACH POWIATU WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

Streszczenie. W artykule przedstawiono wyniki przeprowadzonych badań, których celem było określenie rodzaju e-usług publicznych dostępnych dla obywateli i przedsiębiorców, a oferowanych przez urzędy miast na prawach powiatu województwa śląskiego. Uzyskane wyniki porównano z wynikami badań przeprowadzonymi w 2011 roku i wskazano postępy w zakresie oferowanych usług drogą elektroniczną w poszczególnych miastach na prawach powiatu województwa śląskiego.

Słowa kluczowe: e-usługi publiczne, elektroniczna administracja, miasta na prawach powiatu

DEVELOPMENT OF PUBLIC E-SERVICES IN THE CITIES WITH POVIAT RIGHTS OF THE SILESIAN VOIVODESHIP

Summary. The study provides the results of the research which was aimed at determining the type of public e-services available for citizens and entrepreneurs, which are offered by the city halls of the cities with poviat rights of the Silesian voivodeship. The obtained results were compared with the results of the research done in 2011 and a progress concerning the electronic services offered in individual cities with poviat rights of the Silesian voivodeship was indicated.

Keywords: public e-services, electronic administration, cities with poviat rights

1. Wprowadzenie

Podstawowym zadaniem administracji jest przede wszystkim służyć obywatelowi. Sprawy załatwiane w urzędzie przez obywateli i przedsiębiorców nie zawsze wymagają osobistego stawiennictwa. W wielu wypadkach mogą zostać załatwione drogą elektroniczną. Od wielu lat prowadzone są prace mające na celu dostarczenie społeczeństwu usług elektronicznych wysokiej jakości. Wymaga to podejmowania nieustannych działań na rzecz rozwoju e-usług publicznych.

Mieszkańcy województwa śląskiego mogą korzystać nie tylko z ogólnopolskiej Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP2), ale również z platformy SEKAP. Obie platformy umożliwiają obywatelom załatwianie wielu spraw urzędowych za pośrednictwem Internetu, z tym że przez platformę SEKAP usługi oferuje głównie administracja samorządowa (gminy, miasta, powiaty), natomiast przez platformę ePUAP2 usługi oferowane są zarówno przez jednostki administracji samorządowej, jak i rządowej. Zakres usług zarówno jednej, jak i drugiej platformy nieustannie się poszerza, a wprowadzane nowe rozwiązania mają na celu ułatwić mieszkańcom i przedsiębiorcom korzystanie z nich.

Celem artykułu jest przeprowadzenie analizy oferowanych e-usług publicznych w miastach na prawach powiatu województwa śląskiego w odniesieniu do wyników przeprowadzonych badań w 2011 roku oraz dokonanie oceny jakości świadczonych e-usług publicznych.

2. Rozwój e-usług publicznych w Polsce

Prace nad budową społeczeństwa informacyjnego w Polsce w porównaniu do innych krajów europejskich rozpoczęły się dość późno. Dopiero uchwała Sejmu z dnia 14 lipca 2000 roku¹ zobowiązała rząd do podjęcia prac legislacyjnych umożliwiających rozwój gospodarki elektronicznej, a w 2001 roku sejm uchwalił istotne dla rozwoju e-governmentu ustawy:

- Ustawa z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej,
- Ustawa z 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym.

Kolejne prace nad budową społeczeństwa informacyjnego doprowadziły do opracowania dokumentu ePolska², który został zaktualizowany w 2002 roku, a jego wersja otrzymała

¹ „Monitor Polski”, nr 22, poz. 448, 2000.

² 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.

nazwę ePolska-2006. Kolejne prace, prowadzone przez Rząd RP, zaowocowały przygotowaniem Strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2013 roku. Warto również wspomnieć o Ustawie z 17 lutego 2005 roku o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, która wyznaczyła ramy dla funkcjonowania e-governmentu w Polsce. Jej 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.

Obecnie działania rządu koncentrują się na dostarczeniu społeczeństwu większej liczby elektronicznych usług publicznych wysokiej jakości. Działania te opisane są w dokumentach wykonawczych dla strategii Sprawne Państwo 2020, czyli w:

- Programie Zintegrowanej Informatyzacji Państwa,
- Narodowym Planie Szerokopasmowym.

Podstawowym celem Programu Zintegrowanej Informatyzacji Państwa jest stworzenie spójnego, logicznego i sprawnego systemu informacyjnego państwa. Zadaniem tego systemu jest dostarczenie e-usług na poziomach krajowym i europejskim, w sposób efektywny pod względem jakości i kosztów. W Programie Zintegrowanej Informatyzacji Państwa zwraca się uwagę na konieczność zapewnienia współpracy między istniejącymi systemami a systemami powstającymi w administracji publicznej, a także na wyeliminowanie powielających się funkcjonalności tych systemów³.

6 maja 2015 roku Komisja Europejska przedstawiła strategię Jednolitego Rynku Cyfrowego dla Europy. Ma ona charakter przekrojowy, bowiem swoim zasięgiem obejmuje różne obszary aktywności państwa, różne branże gospodarki, a także zainteresowania obywateli. W celu wypracowania kompleksowego stanowiska rządu do Komunikatu KE w sprawie Jednolitego Rynku Cyfrowego 11 maja 2015 roku odbyły się warsztaty, w których uczestniczyło około 100 osób. Wnioski z nich płynące, ścisła współpraca z pozostałymi resortami, a także stanowiska i opinie polskich przedsiębiorców, konsumentów i organizacji pozarządowych, nadesłane do wyznaczonych pracowników Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, pozwolą na wypracowanie jednolitego stanowiska rządu w tej sprawie.

3. Dynamika rozwoju e-usług publicznych

Rozwój nowoczesnego, cyfrowego społeczeństwa wymaga sprawnego systemu informacyjnego państwa, dostarczającego e-usługi obywatelom, przedsiębiorcom oraz administracji. Dotychczasowe podejście do informatyzacji charakteryzowało się tzw. rozwiązaniami

³ Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa 2013, mac.gov.pl, 8.05.2015, s. 4.

wyspowymi, które co prawda odpowiadały zapotrzebowaniu poszczególnych sektorów administracji publicznej, ale nie zapewniały koniecznej interoperacyjności systemów, co mogło mieć negatywny wpływ na realizację e-usług⁴. Nowe podejście do informatyzacji usług (tzw. informatyzacja zintegrowana) oparte jest na wdrażaniu systemów informatycznych podporządkowanych spójnemu obiegowi informacji w państwie.

Świadczenie usług drogą elektroniczną przez administrację publiczną dla obywateli i przedsiębiorców mierzone jest cyklicznie. Wykorzystuje się do tego różnego rodzaju wskaźniki, za pomocą których można dokonać oceny co do uzyskanej dynamiki wzrostu w interesującym nas obszarze.

Przykładowe wskaźniki dotyczące obywateli i przedsiębiorców wraz z uzyskanymi wartościami w poprzednich okresach oraz wartościami planowanymi do uzyskania zostały przedstawione w tabelach 1 i 2.

Tabela 1

Wskaźniki rozwoju e-usług

Źródło	Wskaźniki	2008 r.	2011 r.	2012 r.	2020 r.
Eurostat	Odsetek osób korzystających z Internetu w relacjach z administracją publiczną	22%		32%	64%
	Odsetek osób korzystających z Internetu w relacjach z administracją publiczną w celu wysyłania wypełnionych formularzy lub wypełniania ich w czasie rzeczywistym	7%		11%	32%
	Odsetek osób uczestniczących w konsultacjach społecznych on-line lub głosowaniach przez Internet w sprawach społecznych lub politycznych		2%		10%
	Odsetek przedsiębiorców korzystających z Internetu w relacjach z administracją publiczną			90%	95%
	Odsetek przedsiębiorstw korzystających z Internetu w relacjach z administracją publiczną w celu odsyłania wypełnionych formularzy w formie elektronicznej			82%	90%
	Odsetek przedsiębiorstw korzystających z Internetu do składania ofert na usługi, towary i materiały w elektronicznym systemie zamówień publicznych			25%	35%
	Odsetek przedsiębiorstw korzystających z Internetu w relacjach z administracją publiczną do obsługi procedur administracyjnych (np. deklaracje podatku VAT lub deklaracje ZUS) całkowicie drogą elektroniczną			70%	85%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa, 2013 r.

⁴ Ibidem.

Tabela 2

Wskaźniki rozwoju e-usług

Źródło	Wskaźniki	2007 r.	2011 r.	2012 r.	2020 r.
MAC	Odsetek obywateli mających Profil Zaufany lub inne powszechne i bezpieczne narzędzie identyfikacji lub/i uwierzytelniania on-line w kontaktach z e-administracją			1,5%	25%
	Odsetek internautów oceniających pozytywnie lub raczej pozytywnie sposób załatwienia sprawy urzędowej przez Internet			50%	70%
	Odsetek osób prezentujących średni lub wysoki poziom umiejętności komputerowych	32%	41%		67%
Digital Agenda Scoreboard	Odsetek osób prezentujących średni lub wysoki poziom umiejętności internetowych	26%	35%		50%
PZIP	Odsetek obywateli korzystających z udostępnionych usług publicznych na ePUAP-ie				20%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: dane z badania MAC „Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów w Polsce”. Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa, 2013 r. (PZIP).

Warto zaznaczyć, że zgodnie z danymi GUS-u⁵ w 2014 roku osoby korzystające z usług administracji publicznej przez Internet w wieku 16-74 lata stanowiły 26,9 populacji. Jest to znaczny wzrost w porównaniu do danych z 2013 roku, kiedy wskaźnik ten wynosił 22,6 punktów procentowych. Ciągle jednak najczęstszą formą korzystania z e-administracji było wyszukiwanie informacji na stronach administracji publicznej (20,4%), na drugim miejscu plasowało się pobieranie formularzy urzędowych (16,8), a niespełna 15% osób deklarowało wysyłanie wypełnionych formularzy. Zdecydowanie częściej osoby w wieku 16-74 lata dokonują zakupów przez Internet (34,2% osób); jest to wzrost o 2,6 punktu procentowego w porównaniu do 2013 roku.

4. E-usługi publiczne w województwie śląskim – platformy SEKAP i e-PUAP

Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP) to ogólnopolska platforma teleinformatyczna, dzięki której obywatele mogą załatwiać swoje sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu. Platforma ePUAP służy więc do komunikacji obywateli z jednostkami administracji publicznej, które mogą bezpłatnie udostępniać swoje usługi na platformie. Portal podzielony jest na 2 strefy (klienta i urzędnika) i zapewnia komunikację pomiędzy obywatelami a administracją, przedsiębiorcami a administracją oraz między instytucjami administracji publicznej. Katalog spraw, które można załatwić przez platformę ePUAP, w strefie klienta jest podzielony na 20 kategorii (praca i zatrudnienie; przedsię-

⁵ Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2014 r., stat.gov.pl, 29.07.2015, s. 17.

biorczość; edukacja; podatki, opłaty, cła; sprawy obywatelskie; zdrowie; rolnictwo; prawo i sądownictwo; inne sprawy urzędowe; motoryzacja i transport; budownictwo i mieszkania; pomoc społeczna; geodezja i kartografia; ochrona środowiska; kultura sport i turystyka; bezpieczeństwo narodowe; infrastruktura; statystyka; najnowsze usługi; dofinansowanie z funduszy UE), a w strefie urzędnika na sześć kategorii (inne sprawy urzędowe; geodezja i kartografia; statystyka; udostępniane usługi; tytuły wykonawcze; dofinansowanie z funduszy UE).

SEKAP – System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej to platforma e-usług publicznych, w której urząd marszałkowski, powiaty grodzkie, powiaty ziemskie i gminy z województwa śląskiego oferują usługi w formie elektronicznej obywatelom, przedsiębiorcom, instytucjom i urzędom.

Katalog usług dla obywateli jest podzielony na 19 kategorii, do których zaliczamy: budownictwo, architekturę, urbanistykę; dowody osobiste, meldunki, wybory; działalność gospodarczą; geodezję, kartografię; gospodarkę komunalną; komunikację, drogownictwo i transport; kulturę, sport, turystykę, oświatę; nieruchomości, lokale mieszkalne i użytkowe; ochronę praw konsumentów; ochronę środowiska; podatki i opłaty; rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo, rybołówstwo; sprawy obywatelskie; urodzenia, małżeństwa, zgony; zdrowie i sprawy społeczne; rozwój regionalny; promocję i informację o regionie; usługi techniczne; inne. Katalog usług dla obywateli został poszerzony o jedną kategorię (ochronę praw konsumentów) w porównaniu do badań prowadzonych w 2011 roku.

Usługi dla przedsiębiorców oraz usługi dla instytucji i urzędów podzielono na 17 kategorii. W tym obszarze również nastąpiła zmiana, bowiem w porównaniu do stanu z grudnia 2011 roku, katalog usług dla tych dwóch grup interesariuszy został poszerzony o jedną kategorię – sprawy obywatelskie.

Każda kategoria usług zawiera karty usług, w skład których wchodzi 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.

Tabela 3

Liczba udostępnionych kart usług publicznych na platformie SEKAP

Kategorie usług publicznych w platformie SEKAP	Liczba oferowanych kart usług							
	Dla obywateli		Dla przedsiębiorców		Dla instytucji i urzędów		Liczba kart	
	2011 r.	2015 r.	2011 r.	2015 r.	2011 r.	2015 r.	2011 r.	2015 r.
Budownictwo architektura, urbanistyka	31	35	31	35	31	41	31	41
Dowody osobiste, meldunki, wybory	42	36	2	2	2	2	42	36
Działalność gospodarcza	4	4	17	13	1	0	17	14
Geodezja, kartografia	12	10	14	13	10	9	14	13
Gospodarka komunalna	6	7	6	7	0	0	6	7

cd. tabeli 3

Komunikacja, drogownictwo i transport	97	125	40	92	41	51	97	125
Kultura, sport, turystyka, oświata	40	57	24	26	3	5	40	57
Nieruchomości, lokale mieszkalne i użytkowe	55	72	36	59	17	20	60	78
Ochrona praw konsumentów	0	1	0	0	0	0	0	1
Ochrona środowiska	28	42	33	57	15	32	34	59
Podatki i opłaty	32	35	40	43	24	26	42	45
Rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo, rybołówstwo	15	35	13	29	4	10	17	39
Sprawy obywatelskie	3	18	0	2	0	2	3	18
Urodzenia, małżeństwa, zgony	20	21	0	0	8	9	20	21
Zdrowie i sprawy społeczne	4	68	6	8	1	33	7	75
Rozwój regionalny	5	5	5	11	7	7	12	12
Promocja i informacja o regionie	4	7	4	7	3	6	5	8
Usługi techniczne	1	2	1	2	8	8	8	8
Inne	13	34	14	31	10	29	17	39
Suma	412	614	286	437	185	290	472	696

Źródło: Opracowanie własne.

Poszczególne podmioty publiczne, które przystąpiły do SEKAP-u i które udostępniają przez PeUP swoje usługi znajdują się w zakładce „Urzędy”. Interesant – klient urzędu może wybrać urząd, z którego usług chce skorzystać. Obecnie⁶ w SEKAP-ie usługi publiczne oferują 62 urzędy gminne, 46 urzędów miejskich, 14 starostw powiatowych i Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego.

Platforma SEKAP nieustannie się rozwija, poszerza katalog usług i dostosowuje karty usług do zmieniających się przepisów prawnych. Przeprowadzona analiza wskazała, że na przestrzeni 4 lat nastąpiło zwiększenie dostępnych kart usług o 48% (z 472 kart usług w 2011 roku do 696 kart usług w 2015 roku). Najwięcej przybyło kart usług dla obywateli – wzrost o 202 karty. Powiększyła się również pula oferowanych kart usług dla przedsiębiorców – wzrost o 151 kart, oraz dla instytucji i urzędów – wzrost o 105 kart. Największy wzrost w obszarze dostępnych kart usług dla obywateli dotyczy katalogu – zdrowie i sprawy społeczne – wzrost o 64 karty w porównaniu do 2011 roku. W obszarze dostępnych kart usług dla przedsiębiorców największy wzrost dotyczy katalogu komunikacja, drogownictwo i transport – wzrost o 58 kart usług, natomiast dostępność kart usług dla instytucji i urzędów najbardziej powiększyła się w obszarze zdrowie i sprawy społeczne – wzrost o 32 karty (tabela 3).

⁶ Stan na dzień 30 sierpień 2015 r.

5. E-usługi oferowane przez urzędy miast na prawach powiatu województwa śląskiego

W województwie śląskim, w porównaniu do innych województw, występuje najwięcej miast na prawach powiatu. 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. Zgodnie z prowadzonymi w 2011 roku badaniami wszystkie te miasta świadczyły (w różnym zakresie) usługi drogą elektroniczną, co nie oznacza, że w tym celu korzystały z Platformy SEKAP bądź ePUAP. Urząd Miasta Mysłowice świadczył usługi drogą elektroniczną m.in. przez „Wirtualne biuro mieszkańca”, natomiast Urząd Miasta Żory przez platformę EBOI firmy SPUTNIK. Świadczenie usług drogą elektroniczną we wszystkich miastach na prawach powiatu województwa śląskiego odbywało się również przez stronę biuletynu informacji publicznej, na której zamieszczono karty usług wraz z formularzami bądź wzorami wniosków, które można wydrukować, uzupełnić i przynieść do urzędu.

Na podstawie przeprowadzonych w 2015 roku badań zauważono, że zdecydowana większość miast na prawach powiatu województwa śląskiego poszerzyła katalog usług oferowanych drogą elektroniczną. Obecnie, za pośrednictwem platformy SEKAP, swoje usługi oferuje 15 miast na prawach powiatu województwa śląskiego. W 2011 roku za pośrednictwem tej platformy usługi świadczyło 13 miast na prawach powiatu województwa śląskiego. W dalszym ciągu miasta takie jak Bytom, Jaworzno, Sosnowiec i Żory nie przystąpiły do SEKAP. W Urzędzie Miasta Sosnowiec oraz Urzędzie Miasta Jaworzno usługi drogą elektroniczną są realizowane przez platformę ePUAP. Trzeba zaznaczyć, że Urząd Miasta Bytom realizuje zaledwie 6 usług przez platformę e-PUAP, a Urząd Miasta Żory – tylko 3 (stan na dzień 30.08.2015 r.). Jednak w dalszym ciągu w Urzędzie Miasta Żory usługi drogą elektroniczną są realizowane przez platformę EBOI.

Zdecydowana większość miast na prawach powiatu województwa śląskiego udostępnia swoje usługi przez platformę SEKAP – 15 miast na prawach powiatu. Można zauważyć, że wszystkie te miasta poszerzyły ofertę usług świadczonych drogą elektroniczną. Zgodnie z przeprowadzonymi w 2011 roku badaniami, usługi oferowane przez Urząd Miasta Tychy i Urząd Miasta Chorzów nie były dostępne przez platformę SEKAP. Obecnie w UM Tychy usługi na platformie SEKAP oferowane są w 16 kategoriach, a w UM Chorzów w 15 kategoriach.

Urzędy miast na prawach powiatu województwa śląskiego, które udostępniały usługi przez platformą SEKAP (zgodnie z badaniami przeprowadzonymi w 2011 roku) poszerzyły ten katalog usług:

- Urząd Miasta Bielsko-Biała poszerzył zakres usług o 7 kategorii (obecnie usługi oferowane są w 15 kategoriach).
- Urząd Miasta Częstochowa poszerzył zakres usług o 5 kategorii (obecnie usługi oferowane są w 18 kategoriach).
- Urząd Miasta Jastrzębie Zdrój – wzrost o 6 kategorii (obecnie usługi oferowane są w 19 kategoriach).
- Urząd miasta Katowice – wzrost o 2 kategorie (obecnie usługi oferowane są w 17 kategoriach).
- Urząd Miasta Mysłowice – wzrost o 8 kategorii (obecnie usługi oferowane są w 16 kategoriach).
- Urząd Miasta Piekary Śląskie - wzrost o 3 kategorie (obecnie usługi oferowane są w 18 kategoriach).
- Urząd Miasta Ruda Śląska – wzrost o 2 kategorie (obecnie usługi oferowane są w 16 kategoriach).
- Urząd Miasta Rybnik – wzrost o 5 kategorii (obecnie usługi oferowane są w 16 kategoriach).
- Urząd Miasta Siemianowice Śląskie – wzrost o 3 kategorie (obecnie usługi oferowane są w 18 kategoriach).
- Urząd Miasta Świętochłowice – wzrost o 10 kategorii (obecnie usługi oferowane są w 18 kategoriach).
- Urząd Miasta Zabrze – wzrost o 11 kategorii (obecnie usługi oferowane są w 15 kategoriach).

Wszystkie miasta na prawach powiatu województwa śląskiego, które udostępniają usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy SEKAP nieustannie poszerzają swoją ofertę, nie tylko przez udostępnianie kolejnych kategorii usług, ale również w ramach poszczególnych kategorii. To pokazuje zaangażowanie samorządów w rozwój nowoczesnego cyfrowego społeczeństwa.

O jakości oferowanych e-usług publicznych w dużym stopniu decyduje stopień ich dojrzałości⁷. Obywatele i przedsiębiorcy oczekują już nie tylko dostępności informacji na temat sposobu załatwienia danej sprawy w urzędzie, ale również chcą mieć możliwość dokonania wszystkich czynności, niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną.

⁷ W dokumencie PZIP (Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa) stosuje się pięciostopniowy podział dojrzałości e-usług, zgodnie z którym: 1 – poziom informacyjny (instytucje administracji publicznej udostępniają obywatelom i przedsiębiorcom informacje publiczne na portalach internetowych), 2 – poziom interakcyjny (interesariusze komunikują się z urzędami drogą elektroniczną, ale jest to komunikacja jednostronna), 3 – interakcja dwustronna, 4 – poziom transakcyjny (możliwość dokonania wszystkich czynności, niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną), 5 – poziom zwany personalizacją (zapewnia załatwienie sprawy urzędowej drogą elektroniczną i jednocześnie wprowadza personalizację obsługi).

Tabela 4

Usługi realizowane w całości drogą elektroniczną poprzez platformę SEKAP

Miasta na prawach powiatu	Bielsko-Biała	Chorzów	Częstochowa	Dąbrowa Górnicza	Gliwice	Jastrzębie Zdrój	Katowice	Mysłowice	Piekary Śląskie	Ruda Śląska	Rybnik	Siemianowice Śląskie	Świętochłowice	Tychy	Zabrze
Liczba usług realizowanych elektronicznie	95	147	153	139	127	177	174	102	170	117	78	188	209	51	70

Źródło: Opracowanie własne (SEKAP, 10.06.2015).

Na podstawie analizy oferowanych przez urzędy miast na prawach powiatu województwa śląskiego usług publicznych na platformie SEKAP można zidentyfikować usługi realizowane w całości drogą elektroniczną (tabela 4). Najwięcej takich usług oferuje Urząd Miasta Świętochłowice (209 usług), drugie miejsce zajmuje Urząd Miasta Siemianowice Śląskie (188 usług). Najmniej usług realizowanych w całości drogą elektroniczną oferuje Urząd Miasta Tychy (51 usług). Urzędy Miast: Bytom, Jaworzno, Sosnowiec, Żory nie oferują usług realizowanych w całości drogą elektroniczną przez platformę SEKAP.

Dla zapewnienia skutecznego rozwoju i prawidłowego funkcjonowania e-usług publicznych, oferowanych przez miasta na prawach powiatu województwa śląskiego, można zaproponować następujące kierunki działań:

- udzielanie wsparcia merytorycznego usługobiorcom w zakresie korzystania z e-usług publicznych,
- w miarę możliwości szybkie rozpatrzenie wniosków i innych pism wpływających drogą elektroniczną,
- dalszy rozwój poszczególnych kategorii e-usług publicznych,
- pogrupowanie e-usług publicznych ze względu na stopień skomplikowania sposobu załatwienia sprawy. Im bardziej skomplikowany sposób załatwienia sprawy, tym bardziej celowe jest tradycyjne świadczenie usług publicznych (ze względu na możliwość konsultacji z urzędnikiem). Dla spraw mniej skomplikowanych celowa jest dostępność usługi realizowanej w pełni elektronicznie.

6. Podsumowanie

Obecnie Internet to podstawowe narzędzie komunikacji urzędu z mieszkańcami i przedsiębiorcami. Przez Internet ułatwia się obywatelom i instytucjom kontakt z urzędami administracji publicznej, a także możliwe jest świadczenie usług administra-

cyjnych drogą elektroniczną. To przekłada się na ograniczenie osobistego stawiennictwa w danym urzędzie. Dzięki zastosowaniu zaawansowanych technologii informatycznych wiele usług jest wykonywanych automatycznie, co powoduje zwiększenie efektywności pracy urzędników.

System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej (SEKAP) działający na terenie województwa śląskiego uznawany jest za innowacyjne rozwiązanie. Przystąpiła do niego zdecydowana większość urzędów gmin i miast województwa śląskiego. Sama analiza w zakresie e-usług publicznych oferowanych przez miasta na prawach powiatu województwa śląskiego wykazała, że 15 z 19 miast na prawach powiatu proponuje swoje usługi przez platformę SEKAP. We wszystkich analizowanych miastach na prawach powiatu poszerzył się również zakres świadczonych usług. Wynika to nie tylko z poszerzenia ich katalogu na platformie, ale również z zaangażowania samorządów w doskonalenie i udostępnianie jak największego zakresu usług oferowanych drogą elektroniczną. Wydaje się, że obecnie największym wyzwaniem jest zachęcenie obywateli do uzyskania niekwalifikowanego podpisu elektronicznego CC SEKAP. Choć procedura jego uzyskania nie jest skomplikowana, to liczba obywateli mających niekwalifikowany podpis elektroniczny i korzystających z e-usług publicznych nie jest zadawalająca.

Bibliografia

1. E-Polska 2006. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce (2002), kbn.icm.edu.pl/gsi/strategie, 10.07.2015.
2. ePolska. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001-2006 (2001), kbn.icm.edu.pl/cele/epolska, 10.07.2015.
3. Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów w Polsce (2012), mac.gov.pl, 15.07.2015.
4. Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa (2013), mac.gov.pl, 8.05.2015.
5. Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2014 r.(2014), stat.gov.pl. 29.07.2015.
6. Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013 (2008), egov.pl. 5.05.2015.
7. Ustawa z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej. Dz.U. 2001, nr 112, poz. 1198, z późniejszymi zmianami.
8. Ustawa z 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym. Dz.U. 2001, nr 130, poz. 1450, z późniejszymi zmianami.
9. Ustawa z 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. Dz.U. 2005, nr 64, poz. 565, z późniejszymi zmianami.
10. www.epuap.gov.pl, 30.08.2015.
11. www.sekap.pl, 30.08.2015.

Abstract

Today the Internet is a basic tool for communication of a city office with inhabitants and businesspeople. The Internet makes it easier for citizens and institutions to contact with public authorities, as well as it is possible to provide administrative services electronically. It results in reducing the personal presence in an office to get something done. By applying the advanced information technology, many services are provided automatically, and it increases civil officials' efficiency.

The System of Electronic Communication in Public Administration (SEKAP) operating in the Silesian Voivodeship is considered as an innovative solution. The majority of municipalities and cities in the Silesian Province have joined to the above-mentioned system. The analysis in the field of public e-services offered by cities and towns of the Silesian Voivodeship proved that 15 out of 19 cities with county rights offered their services using the SEKAP platform. All analysed cities with county rights expanded the range of provided services. It is the result deriving not only from a catalogue of services on the platform, but also from the involvement of local authorities in improving and providing the greatest possible range of services, which are offered electronically. At present it seems to be the biggest challenge to encourage citizens to get a non-qualified electronic signature (CC SEKAP). Although the procedure to get the signature is not complicated, the number of citizens with non-qualified electronic signature and using public e-services is not satisfactory.