

Raport w obszarze

E-usługi w administracji publicznej

**w ramach przedsięwzięcia pn.
Grupa Innowacji Samorządowych**

Sporządził: Mariusz Śpiewok



Katowice, lipiec 2015 r.

1. Metodologia prowadzenia badań

W ramach Grupy Innowacji Samorządowych przeprowadzono serię wymiany doświadczeń w podejściu do e-usług w administracji samorządowej.

Na spotkaniu w dniu 31 sierpnia 2015 r. zaprezentowano wyniki badań ankietowych prowadzonych przez Urząd Miejski w Gliwicach w zakresie e-administracji oraz omówiono podejścia urzędów do e-administracji.

W dniach 10, 11 i 12 września 2015 r. połączono spotkanie Grupy Innowacji Samorządowych z konferencją „Instrukcja kancelaryjna i archiwizacja dokumentów w kontekście e-administracji”. Konferencja zorganizowana została wspólnie przez Archiwum Państwowe oraz Urząd Miejski w Gliwicach.

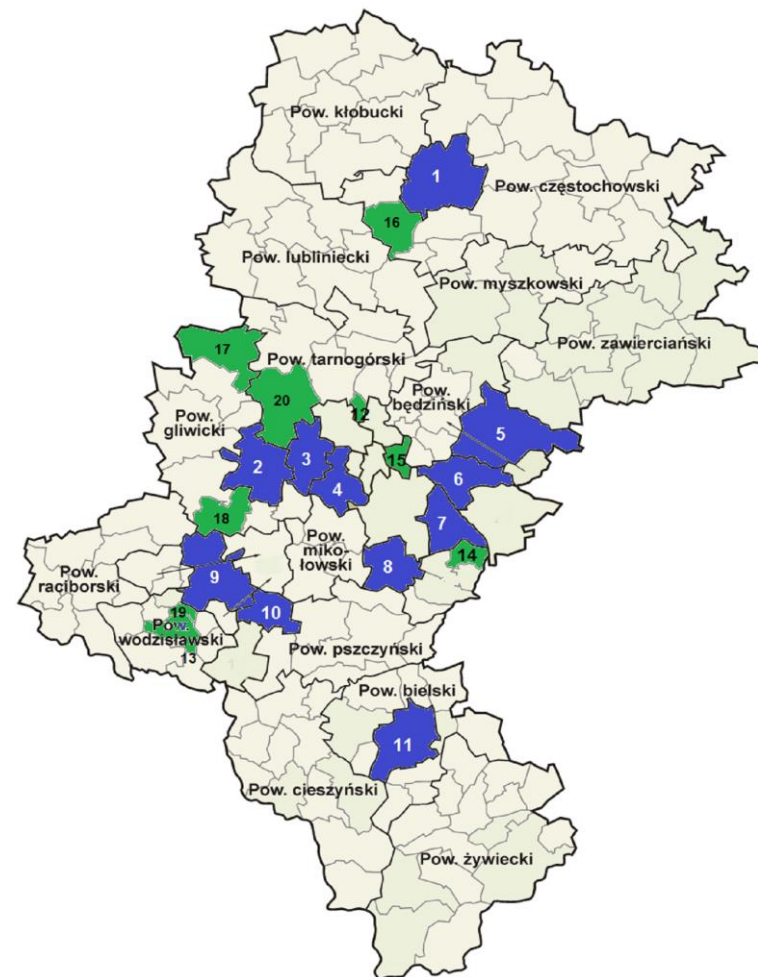
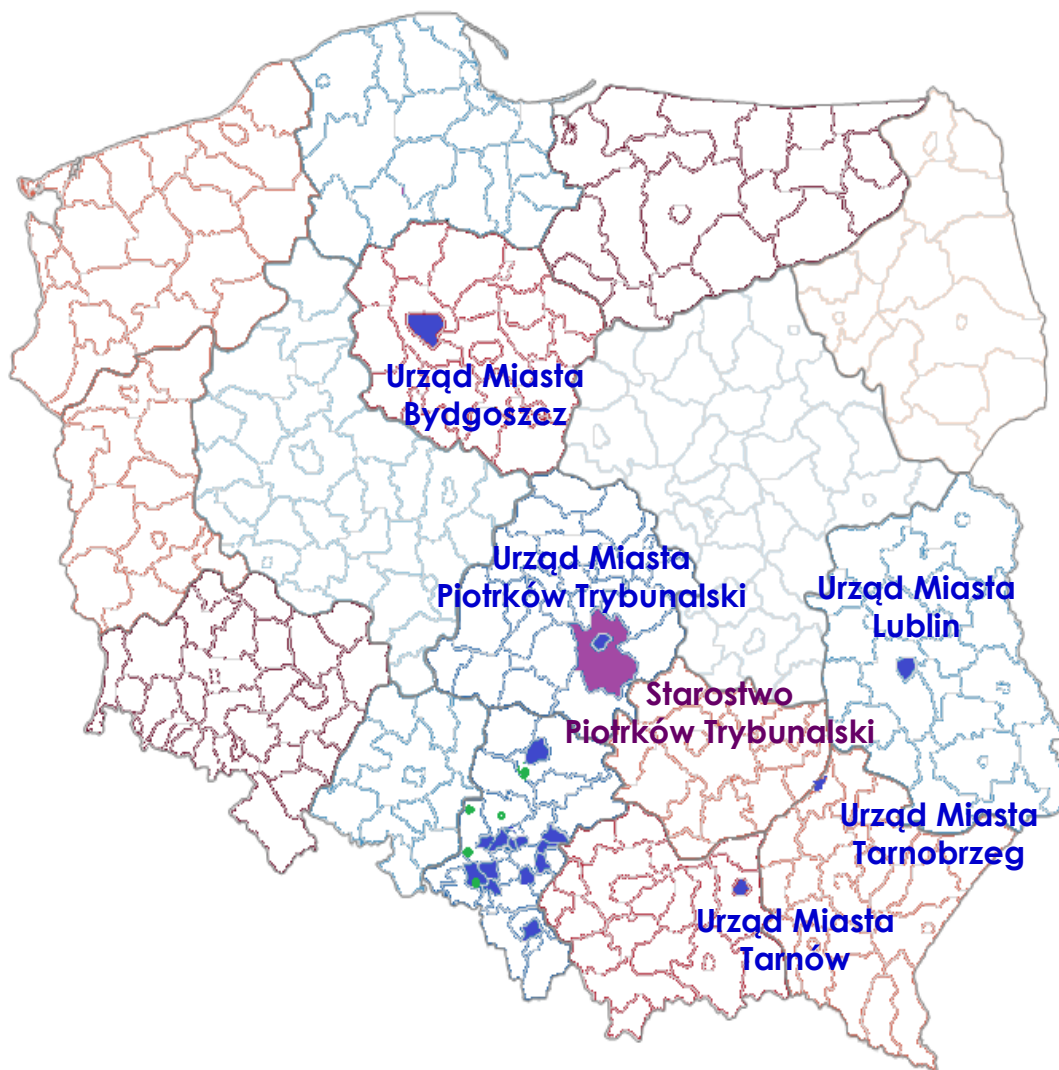
2. Wyniki badania jednostek w zakresie e-administracji

2.1. Uczestnicy badania

W badaniu przeprowadzonym przez Urząd Miejski w Gliwicach udział wzięło 26 jednostek samorządu terytorialnego, w tym 16 miast na prawach powiatu, 1 powiat oraz 9 gmin. Szczegółowe zestawienie uczestników zawiera zamieszczona poniżej mapa.

2.2. Wyniki badań

Szczegółowe zestawienie wyników badań zawiera prezentacja przedstawiona na spotkaniu w dniu 31 sierpnia 2015 r.: „E-administracja – moda, potrzeba, czy wyzwanie strategiczne” – załącznik nr 1 do niniejszego raportu.



- Miasta na Prawach Powiatu (16)**
- Starostwa Powiatowe (1)**
- Gminy (9)**

- | | |
|---------------------|--------------|
| 1. Częstochowa | 6. Sosnowiec |
| 2. Gliwice | 7. Mysłowice |
| 3. Zabrze | 8. Tychy |
| 4. Ruda Śląska | 9. Rybnik |
| 5. Dąbrowa Górnicza | 10. Żory |

- | |
|----------------------|
| 11. Bielsko-Biała |
| 12. Radzionków |
| 13. Wodzisław Śląski |
| 14. Łędziny |
| 15. Czeladź |

- | |
|-----------------|
| 16. Konopiska |
| 17. Pawłowice |
| 18. Pilchowice |
| 19. Radlin |
| 20. Zbrosławice |

2.3. Wnioski z badań

Na podstawie wyżej wymienionych wyników badań przeprowadzonych przez Urząd Miejski w Gliwicach, Grupa Innowacji Samorządowych w dniu 31 sierpnia 2015 r. przeprowadziła dyskusję o przyczynach niskiego wykorzystywania e-administracji oraz o potencjalnych szansach na zmianę tej sytuacji.

Jako główne **przyczyny** niskiego wykorzystania e-administracji wskazano:

- klienci urzędów ponad wszystko cenią sobie bezpośredni kontakt z urzędnikami,
- występuje duży podział dystrybucji informacji w formie elektronicznej i wiele sposobów załatwiania spraw (np. wiele różnych portali informacyjnych),
- występują trudności w obsłudze portali do załatwiania spraw (większość klientów sporadycznie załatwia sprawy, zarówno w tradycyjny sposób w urzędzie jak i poprzez e-administrację),
- brak zaangażowania samych pracowników urzędów w upowszechnianie tej formy świadczenia usług.

Jako główne **szanse rozwoju** usług e-administracji, Grupa Innowacji Samorządowych wskazała:

- obejmowanie e-administracją usług, w których występuje duża powtarzalność (np.: bankowość elektroniczna, coroczne składanie PIT),
- obejmowanie e-administracją usług dedykowanych konkretnym grupom klientów, stale współpracującym z urzędami (np.: ZUS, notariusze, ośrodki szkolenia kierowców itp.).

Uczestnicy spotkania przedstawili **dobre praktyki** wdrożenia e-administracji:

- składanie deklaracji śmieciowych w Radlinie,
- współpraca z ośrodkami szkolenia kierowców w Gliwicach.

3. Podsumowanie

Grupa Innowacji Samorządowych ustaliła, iż istnieje szereg barier prawnych, które mają znaczący wpływ na rozwój usług e-administracji. Bariery te zostały omówione na w dniach 10, 11 i 12 września 2015 r. na konferencji „Instrukcja kancelaryjna i archiwizacja dokumentów w kontekście e-administracji”. Przedstawiciele Archiwum Państwowego mogli zapoznać się z wnioskami w tym zakresie.

Jednakże likwidacja barier i niespójności w przepisach prawnych, w zakresie e-administracji nie przesądzi o powszechnym przejściu do załatwiania spraw w urzędach w tej formie. Ze względu na duże koszty wdrożenia e-usług **Grupa Innowacji Samorządowych uznała za nisko efektywne** inwestycje w uruchomienie e-usług powszechnych, natomiast wyżej oceniono efektywność sporadycznie załatwianych spraw przez mieszkańców, takich jak: dowody osobiste, prawa jazdy, dowody rejestracyjne itd. Zdobyte doświadczenia we wdrażaniu e-usług wskazują, że wykorzystanie narzędzi informatycznych do załatwiania tego typu spraw będzie na niskim poziomie.

Grupa Innowacji Samorządowych **rekomenduje** wdrażanie e-usług w relacjach ze stałymi grupami klientów oraz gdy występuje duża powtarzalność usługi.