



Streszczenie w języku nietechnicznym

## Pozyskanie wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020

Praca powstała w ramach projektu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020



Warszawa 2018

**Centrum Badań i Edukacji Statystycznej GUS**

Jachranka 81 k/Warszawy, 05-140 Serock  
tel. 22 768 14 84  
jachranka@stat.gov.pl  
cbies.stat.gov.pl

## Wstęp

Raport końcowy, przygotowany w ramach II etapu pracy badawczej pt. *Pozyskanie wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020*, przedstawia wyniki dotyczące rozpoznania poziomu cyfryzacji jednostek administracji publicznej oraz rodzajów i zakresu usług publicznych świadczonych przez te jednostki, istotnych z punktu widzenia monitoringu polityki spójności.

Celem pracy badawczej było pozyskanie danych dla lat 2016-2017 dotyczących cyfryzacji jednostek administracji publicznej oraz rodzajów i zakresu usług elektronicznych świadczonych przez te jednostki, a także promocja i upowszechnianie wyników badań, które Główny Urząd Statystyczny, jako instytucja kluczowa w procesie monitorowania spójności realizuje w projekcie pt. *Statystyka dla polityki spójności. Wsparcie systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020 oraz programowania i monitorowania polityki spójności po 2020 roku*.

Praca badawcza została zrealizowana w dwóch etapach. Pierwszy etap obejmował czynności związane m.in. z przygotowaniem metod, w tym opracowaniem wskaźników oceny wyposażenia i stosowania ICT w jednostkach administracji publicznej oraz dostępności i korzystania z usług e-administracji. W drugim etapie zebrano informacje i przygotowano dane w postaci zbioru tablic wynikowych oraz zaprezentowano wyniki badania. Badanie jest uwzględnionym, a więc także zaprojektowanym w strategiach rozwoju Polski elementem systemu, który pozwoli na monitorowanie i doskonalenie jakości usług publicznych świadczonych przez jednostki administracji publicznej.

Badaniem objęte zostały jednostki administracji publicznej z wyodrębnieniem administracji państwowej łącznie z organami naczelnymi, centralnymi i terenowymi oraz administracji samorządowej, w tym w podziale na urzędy gmin, urzędy powiatowe i urzędy marszałkowskie. W badaniu została zastosowana metoda pełna. Zakres czasowy badania dotyczył lat 2016 i 2017. Liczba podmiotów wytypowanych do badania wyniosła 2924, z których 2574 wypełniło ankietę. Główną przyczyną niezłożenia sprawozdania była odmowa udziału w badaniu, które było badaniem nieobowiązkowym.

Badanie przeprowadzono za pomocą formularza pt. *Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w urzędach administracji publicznej w latach 2016 i 2017.*, który pozwolił na uzyskanie informacji o rodzaju, dostępności i wykorzystaniu nowoczesnych technologii w jednostkach administracji publicznej oraz ofercie e-usług dostępnych w tych jednostkach. Zbieranie danych odbywało się za pomocą aktywnego formularza *off-line*. Kontrola logiczno-rachunkowa danych prowadzona była na etapie uzupełniania formularza *off-line* oraz w Systemie Informatycznym Badania, w oparciu o założenia do kontroli. Pozyskane wskaźniki w przekroju wojewódzkim zostały zaprezentowane według siedziby jednostki głównej.

W celu lepszego zrozumienia terminologii, która została użyta w części dotyczącej analizy podstawowych wskaźników z badania jednostek administracji publicznej, poniżej zamieszczone zostały definicje pojęć zastosowanych w badaniu:

**Administracja państwowa (rządowa)** – cały zespół organów oraz urzędów połączonych ze sobą różnymi więzami organizacyjnymi i funkcjonalnymi, który na szczeblu centralnym (najważniejszym) spina Rada Ministrów. Są to zatem te organy i urzędy, które w sposób bezpośredni lub pośredni podlegają Radzie Ministrów (oraz jej członkom)<sup>1</sup>.

**Administracja publiczna** jest sprawowana przez państwo w najszerszym tego słowa znaczeniu, a więc przez organy państwowe jak i związki publiczno-prawne (związki samorządowe) i inne podmioty administracji. Administracją publiczną w rozumieniu formalnym jest cała działalność wykonywana przez podmioty administracji bez względu na to, czy ma ona charakter administracyjny czy też nie ma tego charakteru<sup>2</sup>.

**Administracja samorządowa** – zespół organów publicznych powołanych do realizowania zadań państwa w terenie. Samorząd gminny, powiatowy czy samorząd województwa to utworzone z mocy prawa zrzeczenia wszystkich mieszkańców danej gminy, powiatu czy województwa, mające osobowość prawną i wypełniające zadania z zakresu administracji publicznej<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> J. Mordwiłko, *Opinia w sprawie niepołączalności mandatu posła albo senatora z zatrudnieniem w administracji rządowej*, Prz. Sejm. 1997, Nr 6, s. 73

<sup>2</sup> E. Ochendowski, *Prawo administracyjne*, Toruń 1999, Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa Dom Organizatora, s. 18-19.

**BI** (ang. *Business Intelligence*) – Inteligentne Systemy Wspomagania Biznesu, tj. zbiór praktyk, metodyk, narzędzi i technologii informatycznych, służących zbieraniu i integrowaniu danych w celu dostarczania informacji i wiedzy właściwym osobom, we właściwym miejscu oraz we właściwym czasie<sup>3</sup>.

**CRM** (ang. *Customer Relationship Management*) – oprogramowanie służące do zarządzania informacjami o klientach<sup>4</sup>.

**Dane przestrzenne** – wszelkie dane odnoszące się bezpośrednio lub pośrednio do określonego położenia lub obszaru geograficznego<sup>5</sup>.

**E- administracja** – 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<sup>6</sup>.

**Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją (EZD)** – system teleinformatyczny do elektronicznego zarządzania dokumentacją umożliwiający wykonywanie w nim czynności kancelaryjnych, dokumentowanie przebiegu załatwiania spraw oraz gromadzenie i tworzenie dokumentów elektronicznych<sup>7</sup>.

**ERP** – oprogramowanie do zarządzania zasobami jednostki poprzez udostępnianie informacji między różnymi działami jednostki<sup>4</sup>.

**Intranet** – wewnętrzna, wydzielona sieć przedsiębiorstwa oparta na rozwiązaniach stosowanych w Internecie, tj. tych samych standardach, protokołach i programach, obejmująca swym zasięgiem wszystkie jednostki przedsiębiorstwa (biuro, zakłady, filie)<sup>4</sup>.

**Open Data** (otwarte dane publiczne) – dane wytworzone przez urząd administracji publicznej (lub na jego zlecenie), które są dostępne dla każdego zainteresowanego do wykorzystania, przetwarzania i udostępniania w dowolnych celach<sup>4</sup>.

**Specjalista ICT** – pracownik, dla którego praca w obszarze ICT jest głównym zajęciem. Posiada on umiejętności na przykład w zakresie rozwoju, obsługi i utrzymania systemów lub aplikacji ICT<sup>4</sup>.

**System Zarządzanie Jakością ISO 9000** – zasady, procedury, metody, narzędzia, opisy stanowisk pracy, ludzi oraz relacji pomiędzy nimi, których zadaniem jest osiągnięcie wyznaczonych celów jakości<sup>8</sup>.

**Technologie informacyjno-komunikacyjne** (w skrócie ICT z ang. *Information and communication technologies*) – rodzina technologii przetwarzających, gromadzących i przesyłających informacje w formie elektronicznej<sup>9</sup>.

**WCAG 2.0 na poziomie AA** – wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych; zbiór rekomendacji, których należy przestrzegać, aby zapewnić dostęp do treści internetowych możliwie szerokiej grupie użytkowników, włączając w to osoby niepełnosprawne; poziom AA – powszechnie uważany za optymalny poziom dostępności; strony internetowe na poziomie AA spełniają określone warunki, które umożliwiają do nich dostęp szerokiej grupie użytkowników np. osobom niepełnosprawnym<sup>10</sup>.

## Wyniki badania

Dostosowanie jednostek administracji publicznej do lepszego funkcjonowania w cyfrowej rzeczywistości wiąże się z koniecznością uruchamiania nowych e-usług i wdrażania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych. Podstawowe wyniki, dotyczące rozpoznania poziomu cyfryzacji jednostek administracji publicznej oraz rodzajów i zakresu usług publicznych świadczonych przez te jednostki, zaprezentowano poniżej.

<sup>3</sup> *Methodological Manual for statistics on the Information Society*, Eurostat, 2016

<sup>4</sup> *Methodological Manual for statistics on the Information Society*, Eurostat, 2016

<sup>5</sup> Dyrektywa 2001/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dn. 14 marca 2007 r. ustanawiająca infrastrukturę informacji przestrzennej we Wspólnocie Europejskiej (Dz. Urz. UE L 108/1)

<sup>6</sup> A. Dąbrowska, M. Janoś-Kreśto, A. Wódkowski, *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Warszawa 2009, Difin, s. 47

<sup>7</sup> Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dn. 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. 2011 nr 14 poz. 67)

<sup>8</sup> [https://mfiles.pl/pl/index.php/System\\_zarz%C4%85dzania\\_jako%C5%9Bci%C4%85](https://mfiles.pl/pl/index.php/System_zarz%C4%85dzania_jako%C5%9Bci%C4%85)

<sup>9</sup> *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2013-2017*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2017, s. 11

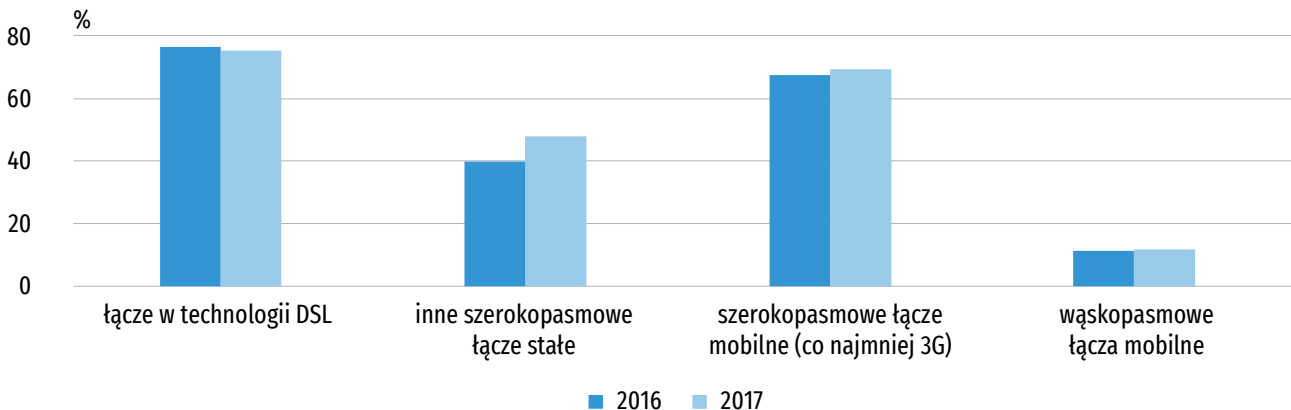
<sup>10</sup> <http://wcag20.widzialni.org/standard-wcag,m,mg148>

## Dostęp do Internetu w jednostkach administracji publicznej

Szerokopasmowe połączenie jednostek ze światową siecią komputerową jest podstawowym warunkiem istnienia sprawnej e-administracji. Obecnie coraz bardziej powszechnym sposobem dostępu do sieci jest łączenie się z Internetem za pomocą technologii mobilnych.

W Polsce w latach 2016-2017 najczęściej wykorzystywanym sposobem dostępu do Internetu wśród jednostek administracji publicznej było połączenie za pomocą stałego łącza w technologii DSL (odpowiednio 76,4% i 75,3% liczby tych jednostek), a najrzadziej – połączenie za pomocą mobilnego łącza wąskopasmowego (11,3% i 11,9%).

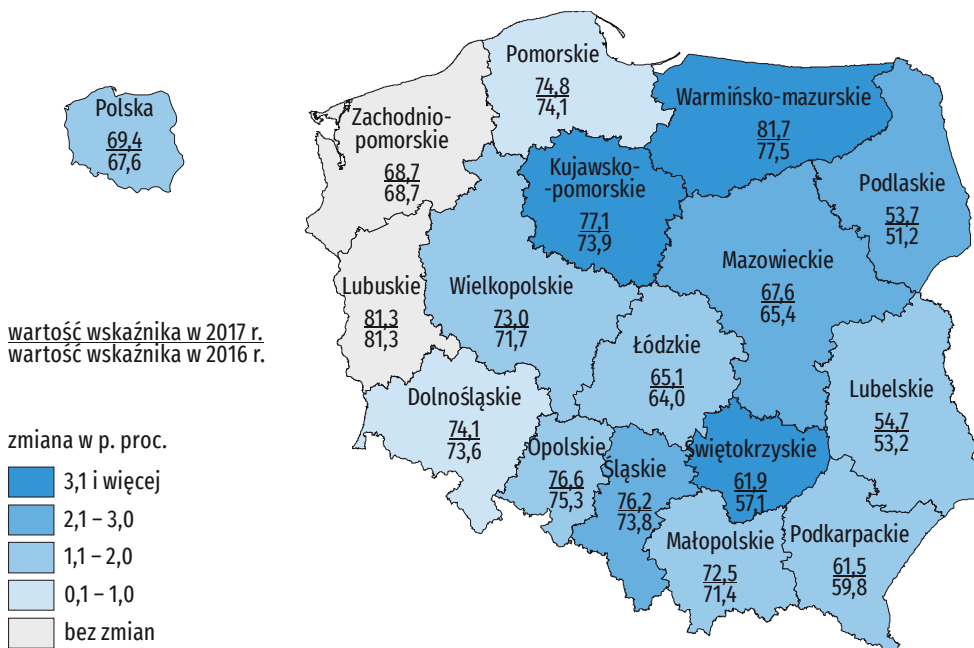
Wykres 1. Jednostki administracji publicznej z dostępem do Internetu według rodzaju dostępu (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

Drugim pod względem odsetka wykorzystania przez jednostki sposobem łączenia się z Internetem było szerokopasmowe połączenie mobilne (69,4% w 2016 r. i 67,6 % w 2017 r.). Wśród województw największy odsetek jednostek łączących się z Internetem za pomocą tego rodzaju łącza wystąpił w województwie lubuskim w 2016 r. (81,3%) i w województwie warmińsko-mazurskim w 2017 r. (81,7%), najmniejszy zaś w województwie w podlaskim (odpowiednio 51,2% i 53,7%).

Mapa 1. Jednostki administracji publicznej z szerokopasmowym mobilnym dostępem do Internetu według województw (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne



W ramach szerokopasmowego połączenia mobilnego jednostki administracji państwowej stosunkowo najczęściej wyposażone były w urządzenia przenośne np. smartfony (98,9% zarówno w 2016 r., jak i w 2017 r.) oraz inne szerokopasmowe łącza stałe (90,1% w 2016 r. i 91,2% w 2017 r.). Rzadziej posiadano dostęp do łącza w technologii DSL (odpowiednio 35,2% i 33,0%). Dostęp do tego ostatniego rodzaju połączenia znacznie częściej miały natomiast jednostki administracji samorządowej (77,9% i 76,8%).

Wykres 2. Jednostki administracji publicznej z dostępem do Internetu według rodzaju dostępu i rodzaju jednostki (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

### Wyposażenie pracowników jednostek administracji publicznej w urządzenia mobilne

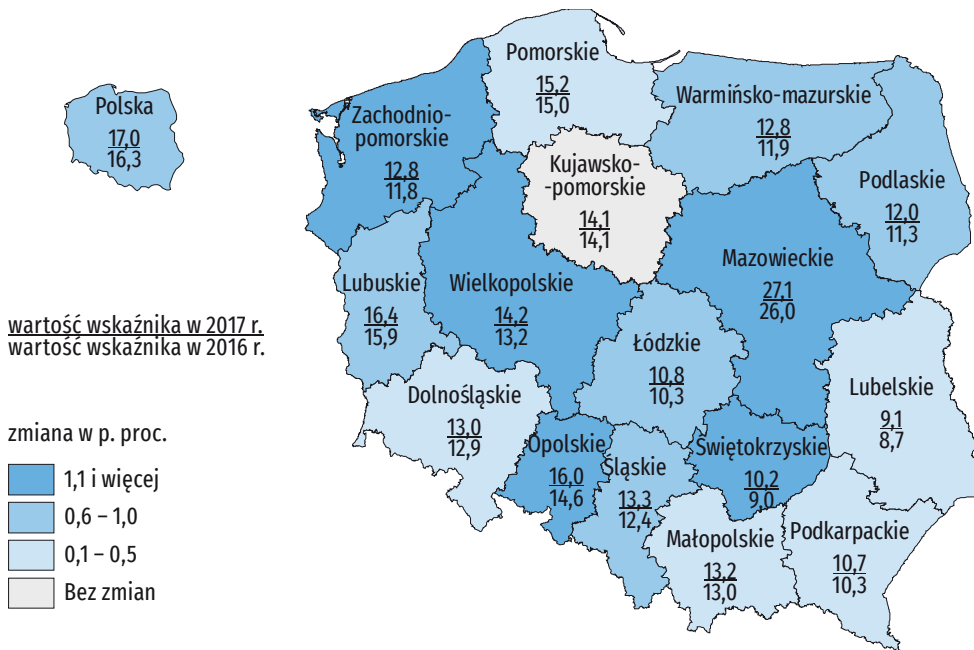
Rozpowszechnienie mobilnego dostępu do Internetu generuje coraz częstszą potrzebę wyposażania pracowników w odpowiednie urządzenia. Dotyczy to także jednostek administracji publicznej, w których z uwagi na rosnący katalog usług elektronicznych urządzenia mobilne są coraz bardziej powszechne.

W 2016 r. 67,6% jednostek administracji publicznej wyposażało swoich pracowników w urządzenia przenośne pozwalające na łączenie się z Internetem w celach służbowych (najwięcej w województwie lubuskim – 81,3%). W 2017 r. odsetek ten wyniósł 69,4% (najwyższy odnotowano w województwie warmińsko-mazurskim – 81,7%).

W 2016 r. 16,3% ogółu pracowników badanych jednostek administracji publicznej oraz 17,0% w 2017 r. było wyposażonych – przez urząd – w urządzenia mobilne z dostępem do Internetu. Najniższy odsetek pracowników wyposażonych w urządzenia przenośne był w województwie lubelskim (8,7% w 2016 r. i 9,1% w 2017 r.), natomiast najwyższy w mazowieckim – odpowiednio 26,0% i 27,1%.



Mapa 2. Pracownicy jednostek administracji publicznej wyposażeni w urządzenia mobilne z dostępem do Internetu według województw (w % ogółu pracowników)



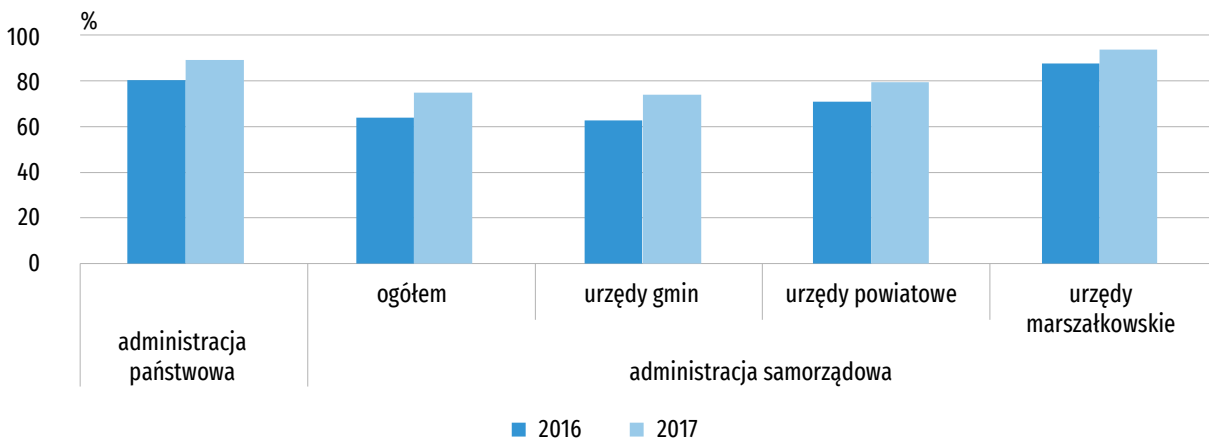
Źródło: opracowanie własne

### Strony internetowe jednostek administracji publicznej

Web Content Accesibility Guidelines (WCAG) to międzynarodowy standard dostępności stron internetowych. Stworzenie strony internetowej zgodnej z kryteriami WCAG oznacza jej powszechną dostępność dla użytkowników i to niezależnie od ich niepełnosprawności, wieku, używanego sprzętu i oprogramowania.

W 2017 r. 75,3% urzędów administracji publicznej posiadało stronę internetową spełniającą kryteria WCAG 2.0<sup>a</sup>, tj. o 10,8 p. proc. więcej niż w roku poprzednim. Zbliżoną wartość i przyrost tego wskaźnika odnotowano wśród jednostek administracji samorządowej (74,8% w 2017 r. wobec 64,5% w 2016 r.). Jednakże wspomniany odsetek był zdecydowanie wyższy w grupie jednostek administracji państwowej. W 2017 r. 89,0% tych urzędów deklarowało zgodność swojej strony internetowej z kryteriami WCAG 2.0 (o 8,8 p. proc. więcej niż w 2016 r.).

Wykres 3. Jednostki administracji publicznej posiadające stronę internetową spełniającą kryteria WCAG 2.0 na poziomie AA<sup>b</sup> według rodzaju jednostek (w % jednostek posiadających stronę internetową)

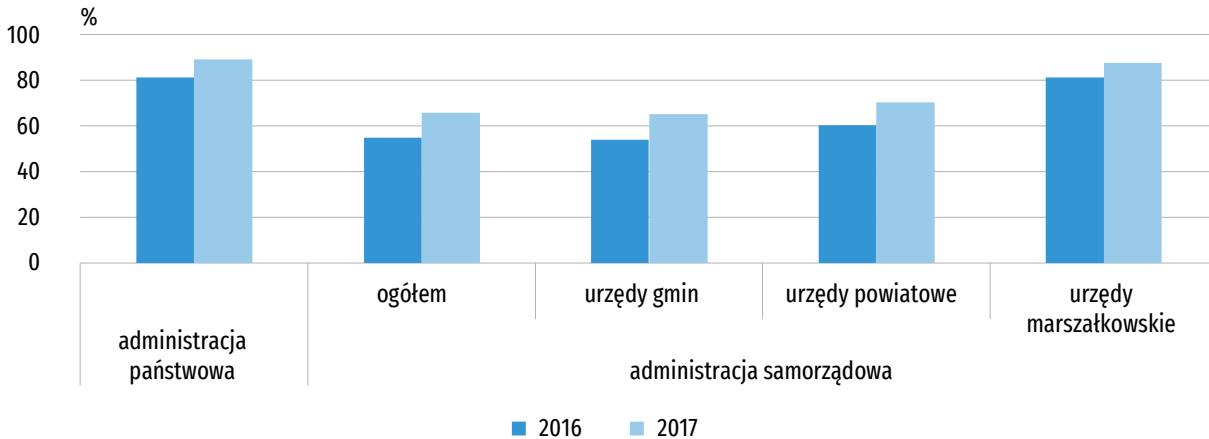


a b Patrz str. 3

Źródło: opracowanie własne

W 2017 r. posiadanie mobilnej wersji strony internetowej deklarowało 66,7 % jednostek administracji publicznej. Było to znacząco więcej niż w 2016 r. (55,8%). Zbliżone wartości wspomnianego wskaźnika odnotowano w przypadku administracji samorządowej – odpowiednio 65,9% i 54,8%. W administracji państwowej w 2017 r. w porównaniu z 2016 r. udział jednostek posiadających mobilną wersję strony internetowej zwiększył się o 7,7 p. proc. i wyniósł 89,0% (zdecydowanie przewyższało to średnią krajową).

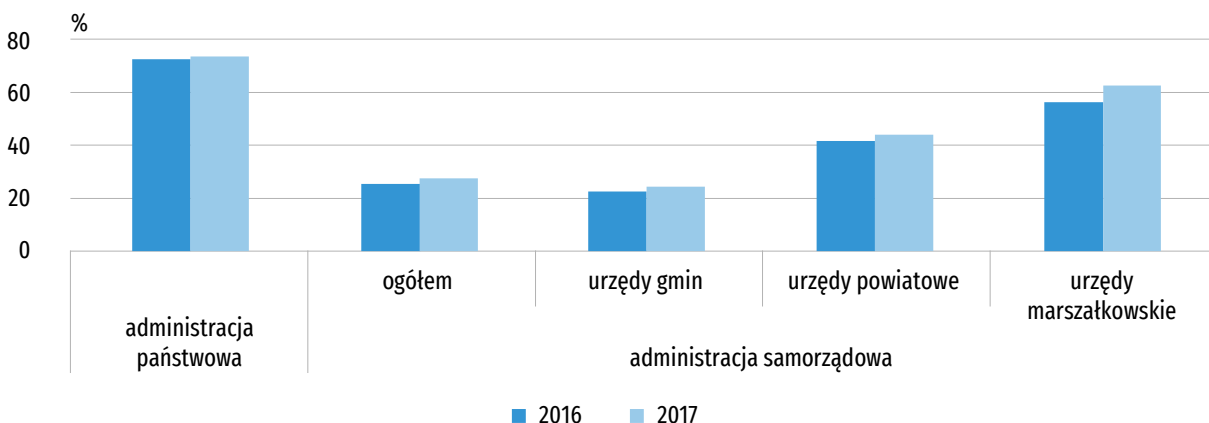
Wykres 4. Jednostki administracji publicznej posiadające stronę internetową przystosowaną do obsługi przez urządzenia mobilne według rodzaju jednostek (w % jednostek posiadających stronę internetową)



Źródło: opracowanie własne

Coraz więcej jednostek administracji publicznej posiada stronę internetową dostępną także w wersjach obcojęzycznych. W 2017 r. 29,0% urzędów w Polsce zadeklarowało posiadanie takiego udogodnienia, tj. o 1,9 p. proc. więcej niż w roku poprzednim. W 2017 r. 73,6% (a 72,5% w 2016 r.) jednostek administracji państwowej posiadało obcojęzyczną wersję strony internetowej. W podmiotach administracji samorządowej nieco ponad jedna czwarta jednostek oferowała stronę internetową przystosowaną dla obcokrajowców (odpowiednio 27,4% i 25,4%).

Wykres 5. Jednostki administracji publicznej posiadające stronę internetową w wersji obcojęzycznej według rodzaju jednostek (w % jednostek posiadających stronę internetową)



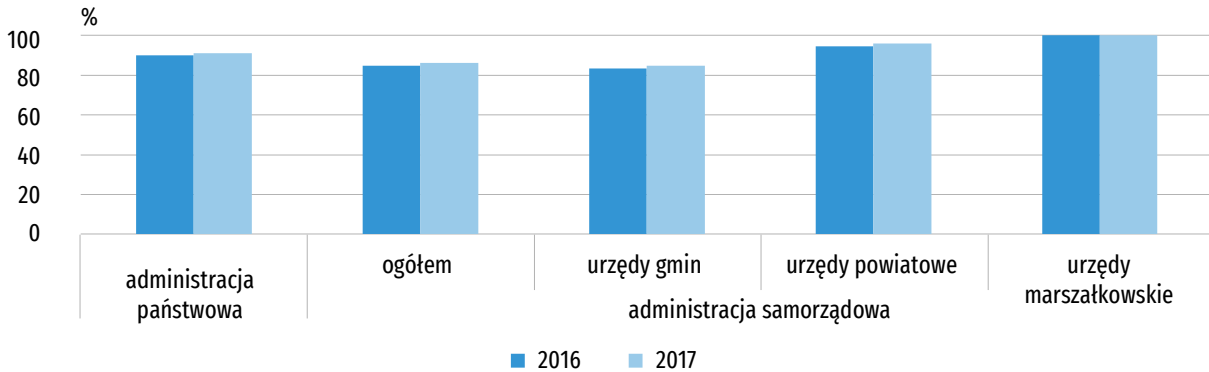
Źródło: opracowanie własne

### Usługi elektroniczne świadczone przez jednostki administracji publicznej

W dobie upowszechniania technologii cyfrowych jednostki administracji publicznej czynią starania, by jak najwięcej spraw urzędowych można było załatwić przez Internet, a więc także bez wychodzenia z domu. Tak zwane e-usługi różnią się między sobą stopniem dojrzałości, zależnym od stopnia komunikacji obywatela z urzędem.

W badanych latach ponad osiem na dziesięć urzędów w Polsce oferowało usługi elektroniczne dla obywateli. W administracji państwowej odsetek ten wyniósł 91,2% w 2017 r. i 90,1% w 2016 r., a w administracji samorządowej – odpowiednio 86,3% i 84,9%. Świadczenie usług przez Internet deklarowały wszystkie urzędy marszałkowskie.

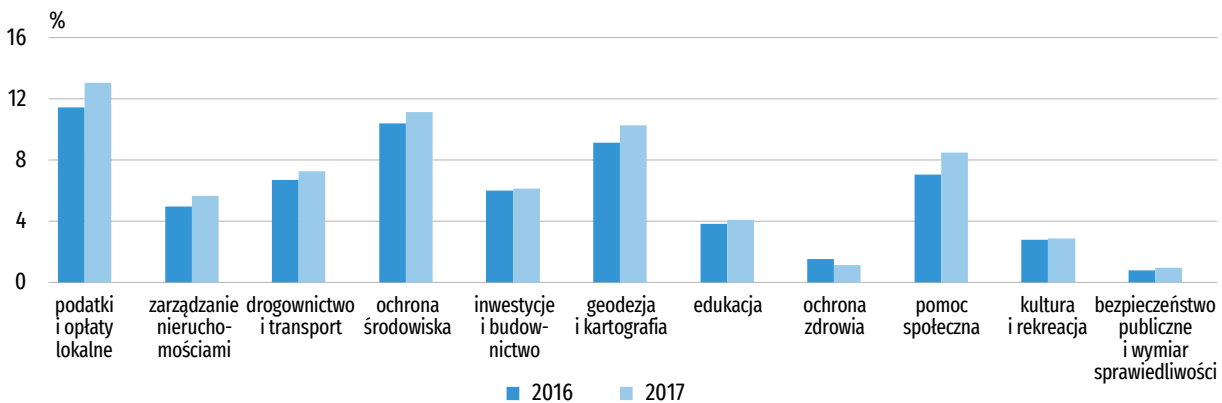
Wykres 6. Jednostki administracji publicznej udostępniające obywatelom usługi przez Internet według rodzaju jednostek (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

Największy udział podmiotów administracji publicznej oferujących e-usługi, przynajmniej na poziomie interakcji dwukierunkowej, dotyczył spraw związanych z podatkami i opłatami lokalnymi. W 2017 r. usługę tą oferowało 15,8% tych jednostek, tj. o 1,9 p. proc. więcej niż w 2016 r. Podobnie było wśród jednostek administracji samorządowej. Wśród nich najwyższy odsetek odnotowano również w obszarze podatków i opłat lokalnych (16,3% w 2017 r., tj. o 2,0 p. proc. więcej niż w 2016 r.). Z kolei w administracji państwowej były to sprawy związane z pomocą społeczną (8,4% w 2017 r. i 8,5% w 2016 r.).

Wykres 7. Jednostki administracji publicznej świadczące usługi elektroniczne przynajmniej na poziomie interakcji dwukierunkowej według obszarów usług (w % jednostek świadczących usługi elektroniczne)



Źródło: opracowanie własne

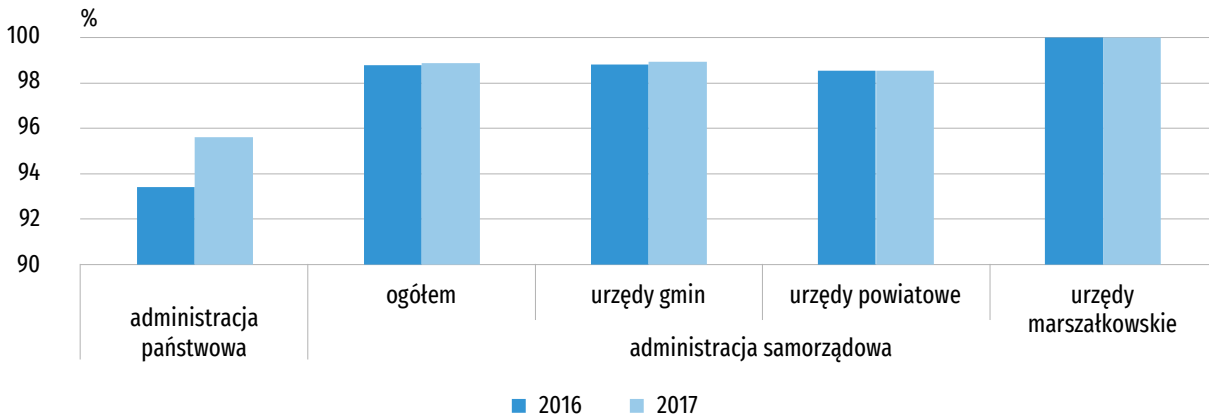
### Elektroniczna skrzynka podawcza w jednostkach administracji publicznej

W procesie realizacji usług elektronicznych niemal wszystkie (98,8% w 2017 r., tj. o 0,2 p. proc. więcej niż w 2016 r.) jednostki administracji publicznej wykorzystywały elektroniczną skrzynkę podawczą dostępną na platformie ePUAP. Ten rodzaj rozwiązania informatycznego stosowano we wszystkich urzędach marszałkowskich.





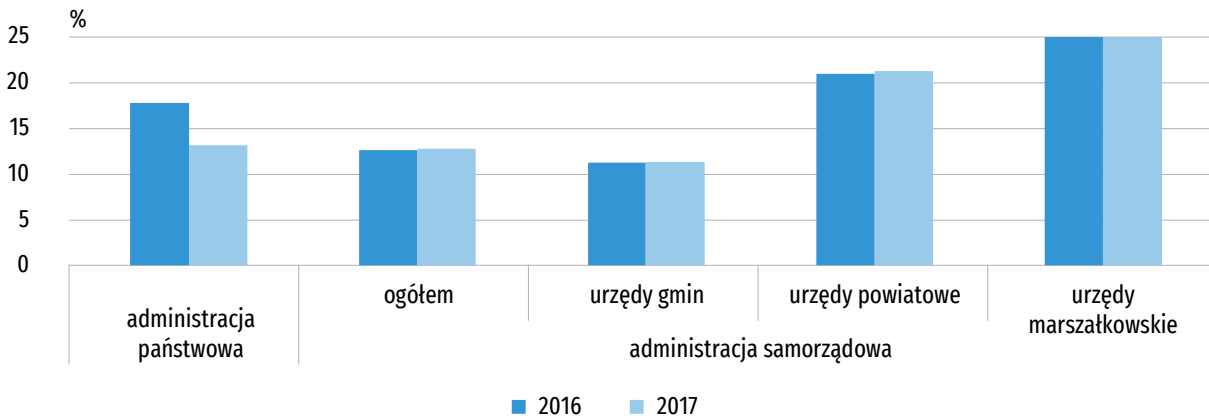
Wykres 8. Jednostki administracji publicznej wykorzystujące elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP według rodzaju jednostek (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

Dostępność elektronicznej skrzynki podawczej na platformie ePUAP nie ogranicza jednostkom administracji publicznej możliwości tworzenia własnych rozwiązań informatycznych w tym zakresie. W badanych latach w skali całego kraju niespełna 13% jednostek administracji publicznej miało wdrożone własne projekty elektronicznej skrzynki podawczej.

Wykres 9. Jednostki administracji publicznej wykorzystujące własne rozwiązania elektronicznej skrzynki podawczej według rodzaju jednostek (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne

Udział dokumentów, wysyłanych przez elektroniczną skrzynkę podawczą w ogólnej liczbie dokumentów wysyłanych przez wszystkie urzędy w Polsce w 2017 r. wyniósł 18,4%, tj. o 0,8 p. proc. więcej, niż w 2016 r. W badanych latach jednostki administracji państwowej dwie trzecie dokumentów wysyłały przez elektroniczną skrzynkę podawczą; w administracji samorządowej odsetek ten wyniósł 2,5% w 2017 r. i 1,6% w 2016 r.

### Wykorzystanie systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentami (EZD) w jednostkach administracji publicznej

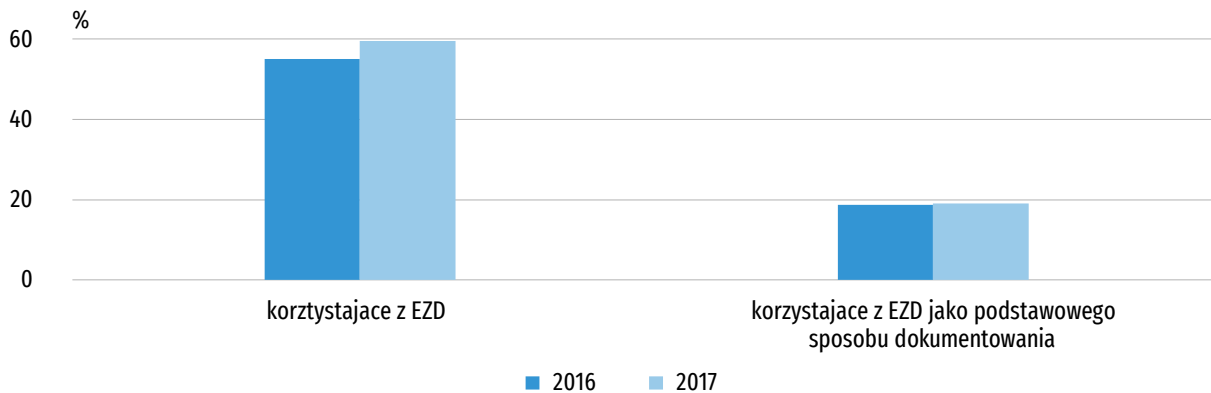
Duży wybór funkcjonalności począwszy od obsługi kancelaryjnej po obsługę spraw, od składu chronologicznego po archiwum, a także legalizm i prostota to główne atuty, dla których system Elektronicznego Zarządzania Dokumentami (EZD) powinien być wykorzystywany w jednostkach administracji publicznej.

Wyniki przeprowadzonego badania wskazują, że w 2016 r. ponad połowa jednostek korzystała z systemu EZD; w 2017 r. odsetek ten wyniósł 59,4%.

Niespełna 20% jednostek wskazało wykorzystanie systemu EZD jako podstawowego sposobu dokumentowania. Zebrane dane potwierdzają, że znacznie częściej z systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentami korzystały

jednostki administracji państwowej, niż te zaliczane do administracji samorządowej – w 2016 r. 69,2% wobec 54,6%, a w 2017 r. 72,5% wobec 59,0%.

Wykres 10. Jednostki administracji publicznej korzystające z EZD (w % ogółu jednostek) i EZD jako podstawowego sposobu dokumentowania (w % jednostek korzystających z EZD)



Źródło: opracowanie własne

### Obsługa Informatyczna w jednostkach administracji publicznej

W latach 2016-2017 r. obsługą informatyczną w jednostkach administracji publicznej najczęściej zajmowali się wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna jednostki (odpowiednio 62,9% i 62,1%).

Rzadziej czynności z tym związane realizowano dwutorowo, tzn. część zadań wykonywanych było przez wydzielonych pracowników lub komórkę organizacyjną, a część - przez podmiot zewnętrzny (24,9% i 25,6%). Obsługę informatyczną wyłącznie przez podmiot zewnętrzny wybrało odpowiednio 12,2% i 12,3% jednostek.

Wykres 11. Obsługa informatyczna jednostek administracji publicznej (w % ogółu jednostek)

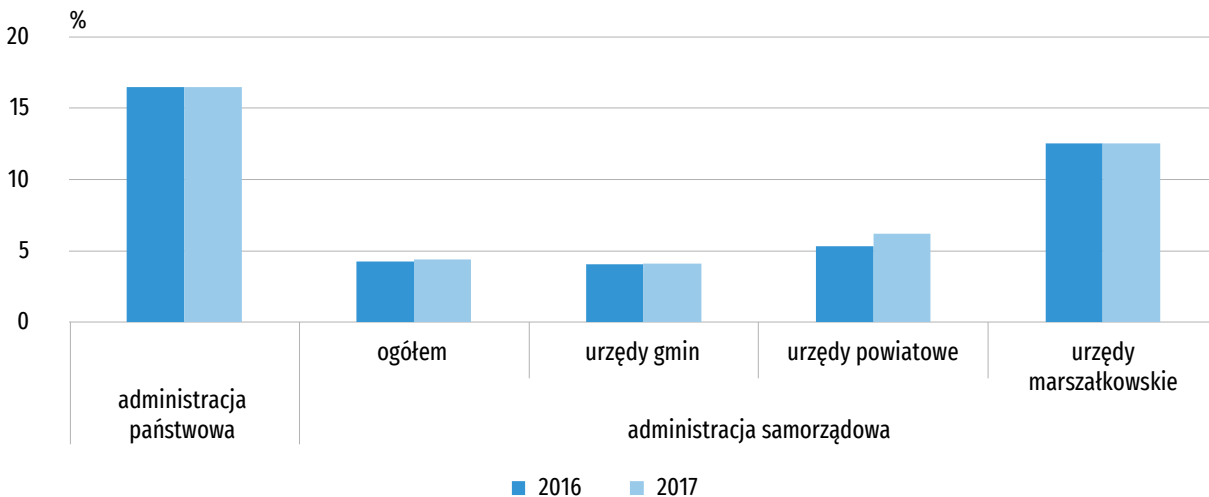


Źródło: opracowanie własne

## Jednostki administracji publicznej, które posiadały politykę lub strategię udostępniania otwartych danych publicznych (Open Data)

Otwarte dane publiczne to dane instytucji i urzędów, z których każdy może korzystać. Politykę lub strategię Open Data posiadało blisko 17% jednostek administracji państwowej oraz ponad 4% samorządowej. Wśród jednostek administracji samorządowej potencjał w udostępnianiu informacji dla swoich obywateli dostrzegają szczególnie urzędy marszałkowskie.

Wykres 12. Jednostki administracji publicznej posiadające politykę lub strategię Open Data według rodzaju jednostki administracji publicznej (w % ogółu jednostek)

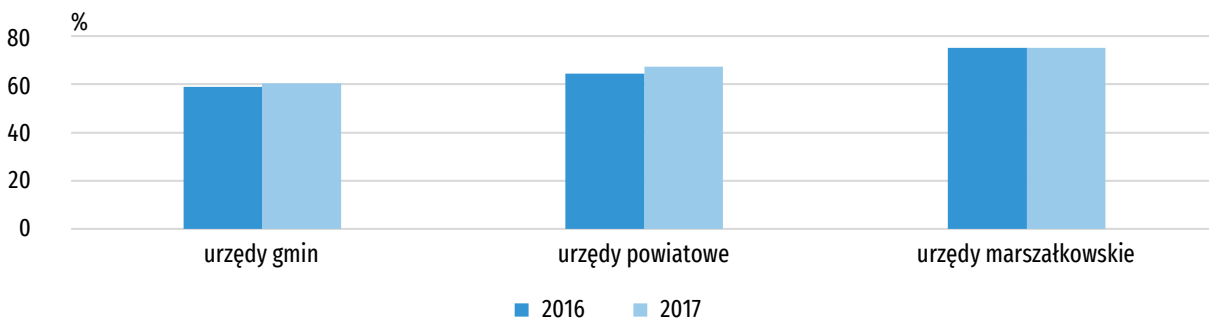


Źródło: opracowanie własne

## Wymóg uwierzytelniania w elektronicznych usługach publicznych udostępnianych przez jednostki administracji publicznej

W badanym okresie 75% urzędów marszałkowskich posiadało wymóg uwierzytelniania przynajmniej jednej usługi elektronicznej. Dla urzędów powiatowych wskaźnik ten był niższy i wynosił 64,5% w 2016 r. i 67,5% w 2017 r. W urzędach gmin odsetek ten, choć się zwiększył, to pozostał na najniższym poziomie (58,9% w 2016 r. i 60,5% w 2017 r.).

Wykres 13. Jednostki, w których istniał wymóg uwierzytelniania przy co najmniej jednej usłudze elektronicznej według rodzaju jednostki administracji samorządowej (w % ogółu jednostek)



Źródło: opracowanie własne



## Podsumowanie

Cyfrowa rzeczywistość, dynamiczny rozwój nowoczesnych technologii i społeczeństwa informacyjnego, kształtują nową jakość i zmieniają oblicze polskiej administracji publicznej. Możliwość zdalnego załatwienia sprawy urzędowej jest formą coraz częściej oczekiwaną przez obywateli. Podsumowując wyniki przeprowadzonego badania zauważyć można, że jednostki administracji publicznej systematycznie modernizują swoją infrastrukturę sieciową, która znajduje coraz szersze zastosowanie i pozwala na lepsze funkcjonowanie. Ponad połowa z nich organizuje szkolenia dla swoich pracowników w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych. Podnoszona jest jakość stron internetowych oraz następuje poprawa ich dostępności zarówno dla ogółu społeczeństwa jak i obcokrajowców czy osób niepełnosprawnych, redukując zjawisko cyfrowego wykluczenia. Poszerzany jest katalog e-usług publicznych oferowanych przez jednostki, które dostrzegają wymierne korzyści w procesie cyfryzacji.

Celem pracy badawczej było pozyskanie danych dla lat 2016-2017, dotyczących cyfryzacji jednostek administracji publicznej oraz rodzajów i zakresu usług elektronicznych świadczonych przez te jednostki. Analiza zebranych danych zawarta jest w raporcie końcowym, w części jej poświęconej, natomiast ich szczegółowe zestawienie – w tablicach wynikowych stanowiących załącznik do raportu. Wskaźniki te pozwolą na: rozpoznanie rodzajów technologii informacyjno-komunikacyjnych wykorzystywanych w jednostkach administracji publicznej, poziomu wyposażenia jednostek w nowoczesne technologie oraz rodzajów i zakresu e-usług publicznych.