

ŚIST

Świętokrzyski Instytut
Samorządu Terytorialnego

Cyfryzacja samorządu terytorialnego w pandemii COVID-19

2021



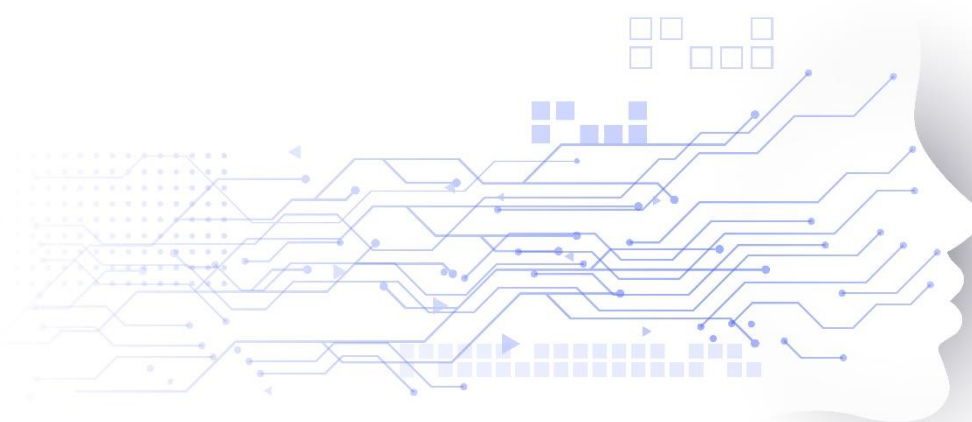
Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego

Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności - Centrum Rozwoju
Społeczeństwa Obywatelskiego ze środków Programu Rozwoju Organizacji
Obywatelskich na lata 2018 – 2030



Program Rozwoju
Organizacji
Obywatelskich
na lata 2018–2030
PROO

Rozwój społeczeństwa informacyjnego, a tym samym zintensyfikowanie roli i użycia nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych, powoduje szereg zmian społeczno-gospodarczych. Wśród nich wymienić można rozwój elektronicznej administracji, która jest postrzegana jako jeden ze sposobów na zwiększanie efektywności sektora publicznego. Dodatkowo, pandemia COVID-19 spowodowała znaczne ograniczenie funkcjonowania administracji publicznej, zarówno centralnej, jak i samorządowej, w związku z tym załatwianie wielu spraw jest obecnie przeniesione do Internetu.



Początki cyfryzacji w polskich jednostkach samorządu terytorialnego

W Polsce prekursorem włączenia informatyki w rozwój gospodarczy w latach 60. i 70. ubiegłego stulecia był Andrzej Targowski. W Polsce opracowano Program Rozwoju Informatyki na lata 1971–1974, a w latach 70. i 80. realizowano z różnym skutkiem programy PESEL, MAGISTER, RESPLAN, REGIPLAN, CENPLAN czy WEKTOR 10. W latach 90. XX w. Polska wkroczyła ze zbudowaną siecią placówek ZETO i programami PESEL, Systemem Emerytalno-Rentowym EMIR-SEKS, POLATAX oraz REGON. W tym okresie administracja publiczna, co oczywiste, nie miała jeszcze własnych stron internetowych.

Przełomowym i strategicznym krokiem we wdrażaniu e-administracji w Polsce w 2000 r. było podjęcie uchwały w sprawie budowania podstaw społeczeństwa informacyjnego „Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce”. W zakresie wykonania owych

ustaleń Minister Gospodarki zaprojektował strategię ePolska „Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001–2006”. Dnia 6.09.2001 r. uchwalono ustawę o dostępie do informacji publicznej, która umożliwiła realizację idei e-government. Dzięki tej regulacji prawnej wprowadzono obowiązek wydawania Biuletynu Informacji Publicznej (BIP). Istotnym wydarzeniem było powstanie w tym samym roku działu administracji rządowej – Informatyzacji. W kolejnym roku Ministerstwo Gospodarki opublikowało dalszy ciąg dotychczasowej strategii pod nazwą „ePolska 2006”. Sporządzona w grudniu 2003 r. „Strategia informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej ePolska na lata 2004–2006” była aktualizacją i rozszerzeniem wcześniejszego dokumentu. W 2004 r. Ministerstwo Nauki i Informatyzacji opracowało dwa dokumenty: „Plan działań na rzecz rozwoju elektronicznej administracji (eGovernment) na lata 2005 i 2006” oraz „Proponowane kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2020 r.”. Pierwszy z dokumentów wskazuje ocenę stanu przedsięwzięcia e-administracji w ujęciu administracji centralnej oraz regionalnej z naciskiem na „postrzeganie projektów *administracji publicznej* w kategoriach modelu biznesowego oraz wartości publicznej technologii informacyjnych”. Drugi z dokumentów mówi o coraz większej roli dostępności informacji oraz wiedzy we wszystkich wymiarach w charakterze czynników, które decydują o miejscu Polski w UE i świecie. Jest swoistą prognozą na lata 2007–2013.

Cyfryzacja w dzisiejszych JST

Obecnie administracja publiczna w dobie pandemii COVID-19 stoi przed wyzwaniem związanym z wdrażaniem nowych technologii i narzędzi informatycznych. Proces ten nazywany jest informatyzacją (cyfryzacją) państwa bądź rozwojem interaktywnej administracji publicznej (e-Government). Realizacja tego procesu z jednej strony jest rezultatem rozwoju Internetu oraz powszechności stosowania nowoczesnych technologii teleinformatycznych przez obywateli i przedsiębiorców, z drugiej strony wynika z wybuchu pandemii koronawirusa oraz uregulowań prawnych, ale także potrzeby usprawnienia procesów zachodzących w administracji publicznej, podniesienia efektywności i przejrzystości działań publicznych oraz jakości świadczonych usług. Proces ten ma również nieść dodatkowe korzyści urzędnikom w postaci automatyzacji części procedur administracyjnych.



Współcześnie termin „cyfryzacja”, w kontekście funkcjonowania różnego typu podmiotów, nabiera szczególnego znaczenia. Może on być rozumiany bardzo szeroko, jednak przede wszystkim odnosi się go do przemian, jakie są związane ze wzrostem wykorzystywania technologii cyfrowych i komputerowych w różnych sferach funkcjonowania człowieka. Podczas pandemii podkreśla się szczególną rolę *cyfryzacji* w zasadzie we wszystkich obszarach i aspektach działalności państwa i gospodarki, w tym także administracji publicznej. W tym zakresie nabiera znaczenia fakt, że jej *cyfryzacja* może prowadzić do znacznej redukcji kosztów funkcjonowania poszczególnych urzędów i wdrożenia wielu ułatwień w pracy urzędników, a tym samym do oszczędności czasu, wzrostu przejrzystości realizowanych w tych urzędach procedur, a także zwiększenia dostępu do usług administracyjnych ze strony obywateli i przedsiębiorców. Wskazuje się poza tym, że *cyfryzacja* administracji jest konieczna z uwagi na członkostwo Polski w Unii Europejskiej i związane z tym zobowiązania.

Cyfryzacja to słowo klucz w kontekście funkcjonowania administracji publicznej w Polsce. Przy tym istotne jest to, że można je odnosić zarówno do stanu pożądanego, który powinien dotyczyć tej administracji (odpowiedni stopień komputeryzacji i informatyzacji w urzędach), jak i do konkretnych działań podejmowanych już od wielu lat, by stan taki został osiągnięty.

e-Government

Interaktywna administracja publiczna (e-Government) jest terminem, który na stałe znalazł zastosowanie w terminologii specjalistycznej. W literaturze obcojęzycznej pojawia się e-Government, który definiowany jest w różny sposób, niemniej aby uniknąć przytaczania wielu definicji, możliwy jest podział na wąską i szeroką koncepcję pojmowania zjawiska. Stany Zjednoczone oraz państwa azjatyckie (Japonia, Korea) koncentrują się na kwestii zapewnienia dostępu do usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną. Z kolei OECD czy UE definiują e-Government jako okazję „do wypracowania nowych stosunków między instytucjami sektora publicznego, obywatelami i przedsiębiorstwami przez wykorzystanie ICT (technologii informacyjno-komunikacyjnych), które umożliwiają rozpowszechnianie i gromadzenie informacji i usług wewnątrz sektora publicznego i w celu świadczenia usług, podejmowania decyzji i wzrostu odpowiedzialności”. E-Government w takim ujęciu oznacza pojęcie zdecydowanie szersze, gdyż poza udostępnieniem usług świadczonych drogą

elektroniczną, obejmuje także modernizację całego systemu administracji, bazującego na fundamencie ICT, w celu ułatwienia dostępu do usług obywatelom państwa. W polskiej literaturze przedmiot termin e-Government zastępowany jest przez pojęcie „elektroniczna administracja”, które w rzeczywistości nie jest precyzyjne. Wynika to z faktu, że e-Government dotyczy usług oferowanych przez sektor budżetowy, które wykraczają poza administrację publiczną. Wśród nich wymienić można usługi oferowane przez służbę zdrowia, policję, uniwersytety czy biblioteki publiczne.

Podstawowe cztery cele, jakie można osiągnąć w przypadku odpowiedniego wdrożenia rozwiązań e-Government, zostały sformułowane przez V. Trajkovika Są nimi:

- usługi rządowe dostępne online,
- skomputeryzowana administracja,
- administracja oparta na wiedzy,
- transparentność administracji.

Wśród podstawowych korzyści zapewnianych dzięki implementacji rozwiązań tego typu wyróżnić można:

- zwiększona efektywność administracji; technologie ICT umożliwiają wprowadzanie reform związanych ze sposobem funkcjonowania administracji publicznej;
- zwiększona transparentność działań administracji;
- kontakty między administracją a obywatelami;
- zwiększona jakość usług; wykorzystanie ICT do generowania ulepszeń w tym obszarze było podstawowym motywatorem dla działań e-Government;
- ICT może wpływać na osiągnięcie lepszych rezultatów w kluczowych obszarach, takich jak: zdrowie, opieka społeczna, bezpieczeństwo i edukacja;
- rozwiązania e-Government oferują nowe kanały komunikacji, przez co ulepszają przepływ informacji i wspierają aktywną partycypację obywateli; dlatego też są coraz częściej widziane jako wartościowe narzędzie do budowania zaufania pomiędzy rządem a odbiorcami jego usług.

e-Government a JST

Forma organizacji, metody działania i struktura samorządu terytorialnego zależą od możliwości technicznych oraz ekonomicznych, panujących warunków społeczno-gospodarczych, a także wielu innych czynników. Dlatego też jednostki samorządu terytorialnego muszą podlegać ciągłym zmianom, adaptując się do panujących warunków. Najważniejszym ich zadaniem jest stworzenie odpowiednich warunków do zaspokajania potrzeb społeczeństw. Obliguje je to do wdrażania nowych narzędzi oraz metod wspomagających zarządzanie informacją i jej wymianę pomiędzy obywatelami, podmiotami gospodarczymi i instytucjami biznesowymi a urzędem. Wymagania dotyczące opisywanych usprawnień wynikają z konieczności doskonalenia pracy urzędu, zwiększenia efektywności jego działalności, lepszej obsługi petentów, potrzeby zwiększenia transparentności i konkurencyjności.

Znaczenie gmin i regionów w Unii Europejskiej nieprzerwanie wzrasta. Samorządy, w porównaniu z rządem na poziomie centralnym, są bliższe obywatelom. Dlatego też rozwój społeczeństwa informacyjnego powinien być dla nich kluczową kwestią. Konkurencyjność oraz innowacyjność poszczególnych jednostek stymulują rozwój państwa – wpływają na technologię i jakość ogółu. Umiejętność zarządzania dokumentami w sposób efektywny jest obecnie koniecznością w każdej jednostce administracyjnej. Sprawny urząd, a co za tym idzie – rozwój gospodarczy kraju, w dużej mierze zależą od wydajności i skuteczności wymiany informacji oraz przetwarzania dokumentów, dlatego elektroniczna wymiana danych i dokumentów jest niezwykle ważna.

W tym miejscu należy zaznaczyć, że informatyzacja państwa to także informatyzacja społeczeństwa. Bez wyposażenia administracji w odpowiednie technologie urzędy nie będą w stanie zaoferować obywatelom usług elektronicznych, czyli załatwiania spraw przez Internet. Jednocześnie, jeżeli samo społeczeństwo nie będzie przygotowane na elektroniczną administrację i gospodarkę, to każdy kosztowny system informatyczny pozostanie w użyciu tylko przez wąską grupę specjalistów. Informatyzacja jest więc procesem, który służy wprowadzaniu rozwiązań informatycznych, które wspomagają funkcjonowanie obywateli, przedsiębiorstw lub instytucji. Stanowi ona ilościowe rozwinięcie procesu komputeryzacji

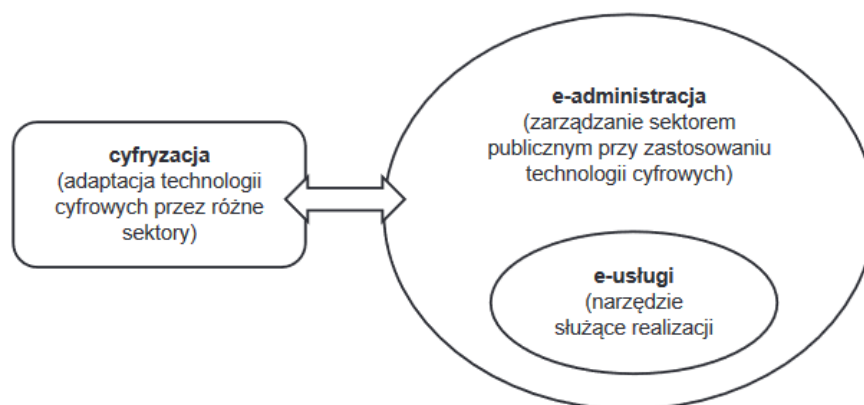
o wymiar ludzko-organizacyjny wdrażanych rozwiązań, które charakteryzują się zaawansowaniem merytorycznym i technologicznym.

Istota wdrożeń e-Government jest zauważana głównie na poziomie lokalnym, gdzie ma miejsce 50-80% interakcji obywateli z jednostkami publicznymi. Pomimo ich znaczenia, implementacja tego typu rozwiązań jest nadal problematyczna. Powód opisywanych trudności stanowi brak mocy lokalnych urzędów do podejmowania niezależnych decyzji w tym obszarze. Jednostki te muszą często liczyć na finansowanie ze strony centralnego urzędu.

E-usługi

W przypadku administracji publicznej w Polsce głównym celem *cyfryzacji* jest doprowadzenie do tego, by każdy polski obywatel i przedsiębiorca mógł załatwić dowolną sprawę urzędową przy wykorzystaniu drogi elektronicznej. Z tym wiąże się stworzenie zarówno e-administracji, czyli możliwości funkcjonowania poszczególnych urzędów w środowisku cyfrowym, jak i systemu e-usług, które będą narzędziami *cyfryzacji* pozwalającymi na sprawny kontakt pomiędzy administracją a obywatelami i przedsiębiorcami.

Zależność między cyfryzacją, e-administracją i e-usługami



Źródło: Krzysztof Drgas, *Przesłanki wdrażania cyfryzacji jednostek samorządu lokalnego finansowanej ze środków unijnych*

Należy podkreślić, że cyfryzacja administracji publicznej w Polsce jest realizowana głównie w oparciu o technologie informacyjno-komunikacyjne (ang. *Information and Communication Technologies* – ICT). Technologie te, ze względu na swoją złożoność i tym samym możliwość wieloaspektowego wykorzystywania przez poszczególne urzędy, umożliwiają stały rozwój administracji, w tym w odniesieniu do systemu e-usług. Zapewniają bowiem różnorodne

kanały komunikacji z obywatelami oraz dużą wydajność i przejrzystość procesów związanych z zarządzaniem informacjami.

Polscy obywatele mogą korzystać z kilkuset e-usług publicznych zlokalizowanych na różnych platformach i portalach rządowych. Są to m.in.: Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP), Platforma Usług Elektronicznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (PUE ZUS), portal obywatel.gov.pl, portal biznes.gov.pl.

Obecnie tworzony jest Portal Rzeczypospolitej Polskiej (Portal RP) – gov.pl, który docelowo będzie stanowił bramę do wszystkich informacji i e-usług publicznych. Zintegruje witryny internetowe ministerstw, urzędów centralnych i urzędów wojewódzkich oraz ułatwi dostęp do usług cyfrowych, które państwo oferuje obywatelom.

Administracja udostępnia, modernizuje oraz buduje nowe e-usługi, które umożliwiają załatwienie spraw urzędowych z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie, bez konieczności wychodzenia z domu.

Z usług publicznych może korzystać każdy, kto może potwierdzić swoją tożsamość w internecie, np. za pomocą profilu zaufanego (eGO). Profil zaufany to również bezpłatne narzędzie, które służy jako elektroniczny podpis w komunikacji z administracją publiczną.

Uruchomienie e-usług na różnych portalach zwykle poprzedzone jest procesem logowania do systemu. Po zintegrowaniu portali tematycznych z Portalem RP, konto elektroniczne gov.pl będzie kluczem do wszystkich cyfrowych usług administracji.

Obecnie poprzez portal gov.pl dostępne są usługi zlokalizowane na portalach obywatel.gov.pl i biznes.gov.pl:

- biznes.gov.pl — informuje, jak założyć i prowadzić własną firmę oraz umożliwia załatwienie niezbędnych formalności online. Stanowi źródło informacji dla osób, które prowadzą działalność gospodarczą lub planują ją rozpocząć.
- obywatel.gov.pl — informuje, jak załatwić popularne sprawy urzędowe. Oferuje popularne e-usługi dla obywateli, jak np.: uzyskanie odpisu aktu stanu cywilnego,

uzyskanie dowodu osobistego, sprawdzenie punktów karnych czy danych w rejestrach państwowych, wysłanie pisma do urzędu.

Publiczne portale usługowe, kierowane do różnych odbiorców, to także m.in.:

- ceidg.gov.pl — Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej (CEIDG) —elektroniczny rejestr przedsiębiorców, którzy działają w Polsce. Portal ułatwia prowadzenie firmy. Dzięki niemu można założyć firmę, zmieniać dane we wpisie, a także zawiesić, wznowić lub zamknąć działalność gospodarczą.
- ekrs.ms.gov.pl/s24/ — portal, na którym można złożyć wniosek o wpis do Krajowego Rejestru Sądowego spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, spółki jawnej i spółki komandytowej. Można również zmienić dane w zarejestrowanych już spółkach oraz złożyć sprawozdanie finansowe spółki.
- ekw.ms.gov.pl — system Elektronicznych Ksiąg Wieczystych — portal, na którym można m.in. przeglądać treść ksiąg wieczystych, złożyć wniosek o odpis, wyciąg albo zaświadczenie o zamknięciu księgi wieczystej, sprawdzić, czy odpisy, wyciągi i zaświadczenia o zamknięciu księgi, uzyskane drogą elektroniczną, są aktualne i prawdziwe.
- emp@tia — portal informacyjno-usługowy, na którym można m.in. zapoznać się z informacjami dotyczącymi świadczeń z pomocy społecznej, rodzinnych, z funduszu alimentacyjnego, a także złożyć wnioski np. o 500+ czy becikowe.
- epuap.gov.pl — Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP) — miejsce, gdzie można załatwić wiele spraw w różnych urzędach bez wychodzenia z domu, wysłać i odbierać urzędową korespondencję oraz sprawdzać na bieżąco statusy spraw i wniosków. Przez ePUAP można np. złożyć wniosek o dowód osobisty, uzyskać odpisy aktów, zgłosić urodzenie dziecka, rozliczyć podatki, pobrać zaświadczenie o niekaralności czy złożyć wniosek o kartę EKUZ.
- finanse.mf.gov.pl — portal podatkowy dla każdego, kto chce złożyć zeznanie podatkowe przez internet lub uzyskać informacje o podatkach. Umożliwia również złożenie wniosku o rozliczenie PIT-37 przez urząd skarbowy.

- geoportal.gov.pl — umożliwia dostęp do danych przestrzennych i map topograficznych (mapy.geoportal.gov.pl). Na portalu dostępne są także informacje przestrzenne oraz usługi, o których mowa w dyrektywie INSPIRE.
- ekrus.gov.pl — portal adresowany do osób ubezpieczonych w Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego. Rolnicy, zarówno ubezpieczeni, jak i płatnicy składek w KRUS, mogą założyć konto na portalu i uzyskać dostęp do podstawowych danych o przebiegu swojego ubezpieczenia, opłaconych składkach czy osobach zgłoszonych do ubezpieczenia.
- praca.gov.pl — oferuje usługi elektroniczne publicznych służb zatrudnienia. Portal kierowany jest do bezrobotnych, osób poszukujących pracy oraz do pracodawców, którzy poszukają pracowników. Oferty pracy oraz informacje o rynku pracy dostępne są na portalu informacyjnym psz.praca.gov.pl.
- puesc.gov.pl — Platforma Usług Elektronicznych Skarbowo-Celnych (PUESC) — pojedynczy punkt dostępu do e-usług Krajowej Administracji Skarbowej z zakresu obsługi i kontroli obrotu towarowego z państwami trzecimi i obrotu wyrobami akcyzowymi.
- pue.zus.pl — Platforma Usług Elektronicznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (PUE ZUS) — portal dla osób ubezpieczonych, płatników składek, lekarzy, a także innych świadczeniobiorców (na przykład emerytów i rencistów). Na PUE ZUS można na przykład umówić się na wizytę w placówce ZUS, wysłać wnioski, sprawdzać swoje zwolnienia lekarskie, sprawdzić, czy pracodawca zgłosił nas do ubezpieczeń.
- ufg.pl — portal Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, na którym można m.in. sprawdzić ubezpieczenie OC sprawcy wypadku, numer szkody, otrzymać informację o przebiegu ubezpieczenia OC, historii szkód komunikacyjnych.
- zip.nfz.gov.pl — Zintegrowany Informator Pacjenta — ogólnopolski serwis dla pacjentów, który udostępnia dane gromadzone przez Narodowy Fundusz Zdrowia. W ZIP można uzyskać dostęp do informacji m.in. na temat swojego leczenia i udzielonych świadczeń, zrefundowanych leków, swojego miejsca na liście oczekujących na poradę lekarską czy przyjęcia do szpitala (w zakresie niektórych świadczeń).

Jak widać powyżej administracja świadczy obywatelom coraz więcej e-usług: wiele spraw można więc załatwić przez Internet, bez chodzenia do urzędu. Można tak zapłacić podatki albo rozpocząć działalność gospodarczą czy złożyć wniosek o odwód osobisty. Można też załatwiać sprawy lokalne, dzięki e-usługom udostępnianym przez samorzady.

Wpływ pandemii na cyfryzację JST

Sytuacja pandemiczna wymusiła przyspieszenie procesów digitalizacji w wielu sektorach. Stale wdraża się nowe rozwiązania, których celem jest usprawnienie funkcjonowania urzędów i gmin. Jednostki samorządu terytorialnego zostały zmuszone do przeniesienia wielu swoich pracowników na stanowiska zdalne. W związku z tym wprowadzono m.in. elektroniczny obieg dokumentów i dostęp do wspólnych zasobów w chmurze.

Automatyzacja procesów samorządowych niewątpliwie zwiększa wygodę i komfort obywateli. Dzięki nim mieszkańcy mogą załatwiać wiele spraw urzędowych bez wychodzenia z domu, z poziomu komputera lub smartfona.

Swój rozkwit przeżywa obecnie profil zaufany, czyli środek identyfikacji elektronicznej zawierający zestaw danych identyfikujących i opisujących osobę fizyczną, umożliwiającą załatwienie szeregu spraw urzędowych bez wychodzenia z domu. Dotychczas największy wzrost popularności profilu zaufanego można było zauważyć w marcu i kwietniu, kiedy to składano deklaracje PIT oraz miesiącu lipcu, w którym najczęściej wysyłane były wnioski o świadczenie 500+. W samym 2019 roku w ciągu tych trzech miesięcy na założenie profilu zaufanego zdecydowało się 930 tysięcy Polaków. Jeszcze mocniejszym bodźcem do skorzystania z elektronicznej możliwości kontaktu z administracją publiczną okazało się zalecane niewychodzenie z domu i ograniczenie tradycyjnego funkcjonowania urzędów. Winowajcą jest pandemia koronawirusa i obostrzenia, które mają pomóc w walce z zagrożeniem. Obecna sytuacja na pewno skutecznie zmieniła podejście do cyfryzacji administracji publicznej. Od początku roku 2020 do 8 kwietnia przybyło aż 1 381 298 nowych właścicieli profilu zaufanego. Popularności e-usług na poziomie lokalnym i centralnym wysyłanych do urzędów wzrosła co najmniej trzykrotnie. Rekordowo zwiększyła się liczba zgłoszonych za pomocą Internetu informacji o narodzinach dziecka. Jest to ponad czterokrotny wzrost w porównaniu z rokiem 2019. W marcu bieżącego roku z tej e-usługi skorzystało 11 171

rodziców przy 2 747 w analogicznym okresie roku 2019. Mimo trwającego powrotu do stacjonarnego funkcjonowania kluczowych obszarów administracji publicznej, związanych z obsługą Klientów, w tym np. rejestracji stanu cywilnego, ewidencją ludności czy świadczeniem pomocy społecznej, wydaje się, że tendencja popularności e-usług utrzyma się nadal. Najprawdopodobniej wirtualny kontakt z urzędem pozostanie na dłużej, a może i na zawsze. Działania podjęte w tym kierunku widać również ze strony państwa, które decyduje się na rozwiązania uznawane dotychczas za wizję przyszłości.

Pandemia spowodowała całkowity zwrot w podejściu do kluczowych z punktu widzenia Urzędu systemów informatycznych. Coraz większym zainteresowaniem zaczęły cieszyć się rozwiązania udostępniane w postaci usług SaaS (ang. software as a service), dla których koszt utrzymania z racji nie ponoszenia obciążeń związanych z infrastrukturą, czy pracą wykwalifikowanej kadry utrzymującej dany system, jest minimalny.

Nowe okoliczności przyspieszyły wprowadzenie innych kanałów komunikacji. Tak więc zarówno rezerwacje wizyty w urzędzie, jak i składanie wniosków i załączników, odbiór decyzji i wpłata należności w znacznej części przypadków są dostępne przez Internet, bez wychodzenia z domu. Jest to możliwe w coraz większej ilości urzędów. Minimum to możliwość pobrania wniosku, który później należy przestać pocztą lub złożyć osobiście. Jednak standardem staje się również możliwość złożenia go elektronicznie. Coraz więcej miast, gmin i urzędów oferuje swoje usługi np. przez ePUAP, gdzie po zalogowaniu mamy wniosek częściowo wypełniony - wystarczy tylko uzupełnić brakujące pola, sprawdzić całość, podpisać elektronicznie i wysłać. Również opłaty za rozpatrzenie wniosku czy podatkowe coraz częściej są dostępne online.

Kiedyś podpisywanie wniosków elektronicznych, a właściwie potwierdzenie prawdziwości danych i naszej tożsamości możliwe było za pomocą płatnych certyfikatów kwalifikowanych lub Profilu Zaufanego, przy którym konieczna była przynajmniej jednorazowa wizyta w urzędzie aby go aktywować. Teraz nawet taka jednorazowa wizyta nie jest już konieczna. Wraz z wprowadzeniem do użycia Krajowego Węzła Identyfikacji Elektronicznej możliwe jest podpisanie wniosku uwierzytelniając go ze swojego konta bankowego. Wtedy to bank, w którym prowadzimy konto, może potwierdzić prawdziwość naszych danych.

Rosnącym trendem dzisiejszych urzędów jest rozszerzanie zakresu usług dostępnych bez konieczności osobistego stawiennictwa. Z e-usług – jak pokazują dane GUS – w ciągu ostatniego roku korzystało 42 proc. Polaków. W 2020 roku 3 352 227 Polaków założyło profil zaufany (PZ). Wdrożenia nowych systemów informatycznych do kontaktu mieszkańców z urzędem (Cyfrowy Urząd, eBOK), składania wniosków i obsługi (e-Urząd) czy elektronicznego obiegu dokumentów (EOD, EZD) w samym urzędzie jako systemu wspomagającego lub głównego są coraz częściej spotykane.

Napotykać przy tym jednak wiele problemów, takich jak brak wiedzy potrzebnej do wprowadzenia takiego systemu w organizacji, brak wiedzy potrzebnej do użytkowania go przez pracowników czy petentów, aż po blokady w przepisach. Nadal funkcjonują ograniczenia prawne przy składaniu wniosków potwierdzonych podpisem osobistym złożonym w obecności pracownika urzędu czy osobiste stawiennictwo w celu odbioru odpowiedzi na wniosek. Są one stopniowo eliminowane, ale ten proces trwa powoli. Niemniej jednak coraz więcej urzędów staje się dostępnych cyfrowo – dla petentów, jak i w komunikacji z innymi urzędami. Ostatnie miesiące wskazują też rosnące zainteresowanie nowymi e-usługami, aplikacjami oraz innymi działaniami odpowiadającymi na cyfrowe potrzeby Polaków.

Jeżeli urząd świadczy dużą liczbę usług, system elektronicznego obiegu dokumentów na pewno ułatwi realizację tych zadań. Większość urzędów jest świadoma nieuchronności tego faktu. Optymizmem napawa też uruchamiany System Zapewniania Usług Chmurowych (ZUCH), czyli portal do oferowania i pozyskiwania usług chmurowych dla administracji publicznej. Cyfryzacja systemów, nie tylko w urzędach, ale też na przykład w placówkach ochrony zdrowia (przychodnie, laboratoria, szpitale) jest procesem postępującym. JST nie powinny obawiać się nowinek technicznych, ponieważ w przyszłości każdy powinien na nich skorzystać.

Odmienną kwestią postępującej cyfryzacji jest zmierzenie z wyzwaniami w zakresie bezpieczeństwa. Załatwienie sprawy urzędowej często wymaga udostępnienia najbardziej wrażliwych danych osobowych, takich jak imię i nazwisko, data urodzenia, PESEL czy miejsce zamieszkania. W związku z tym konieczne jest wdrożenie odpowiednio zabezpieczonych systemów informatycznych, które zagwarantują obywatelom cyberbezpieczeństwo.



Uwarunkowania cyfryzacji

Chcąc, aby cyfryzacja samorządu terytorialnego w Polsce stała się faktem i przebiegała bez zakłóceń, konieczne jest spełnienie wielu różnorodnych wymogów. W jednym z dokumentów opracowanych w ramach Ministerstwa Cyfryzacji podkreślono, że cyfryzacji musi towarzyszyć:

- 1) wykazywanie się przez państwo i jego organy postawą służebną względem obywateli, co ma uwidaczniać się w oferowaniu prostych i spójnych usług, zastępujących zagmatwane procedury, a także w łączeniu rozproszonych instytucji;
- 2) bezpieczeństwo związane z uzyskiwaniem dostępu do sieci i usług publicznych i realizacją różnego rodzaju transakcji;
- 3) przyspieszenie rozwoju infrastruktury telekomunikacyjnej;
- 4) umożliwienie łatwego dostępu do danych, jakie są gromadzone przez instytucje publiczne;

- 5) stałe podnoszenie kompetencji cyfrowych, by możliwe było efektywne korzystanie przez społeczeństwo z możliwości, jakie przynosi cyfryzacja administracji publicznej.

Wyżej wymienione warunki w całości odnoszą się do samorządu terytorialnego. Należy wskazać, że nie zostały one przedstawione w hierarchiczny sposób. Może to świadczyć o tym, że według autorów wskazanego dokumentu mają one równoważne znaczenie w kontekście cyfryzacji administracji publicznej i samorządu terytorialnego w Polsce.

Jednym z wymogów cyfryzacji samorządu terytorialnego w Polsce jest to, by korzystanie z e-usług było w pełni bezpieczne. Temu służy wiele aktów normatywnych. Jako przykład można podać w szczególności ustawę z 05.07.2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa. Warto podkreślić, że podczas prac nad tą ustawą zgłoszono niezwykle istotne – z punktu widzenia cyfryzacji samorządu terytorialnego w Polsce – postulaty dotyczące zapewnienia możliwości dostępu do e-usług publicznych za pomocą jednego loginu oraz stworzenia podstaw prawnych do udostępnienia usług publicznych w formie już nie tylko elektronicznej (online), ale również mobilnej, czyli za pomocą smartfonów czy tabletów. Te aspekty również należy uznać za jedne z podstawowych determinant cyfryzacji jednostek samorządu terytorialnego.

Cyfryzacja samorządu terytorialnego jest niemożliwa bez wdrażania konkretnych przepisów prawnych, w których np. uregulowane zostałyby kwestie dotyczące rodzajów oraz sposobów korzystania z systemów komputerowych i cyfrowych. Ministerstwo Cyfryzacji w wymogach, ściśle nawiązuje do konieczności odpowiedniego przygotowania polskiego społeczeństwa na cyfryzację administracji samorządu terytorialnego. Jej efekty nie będą bowiem widoczne, jeśli obywatele nie będą w stanie, ze względu na brak odpowiednich kompetencji, korzystać z określonych systemów i platform cyfrowych oraz komputerowych. Bez takich umiejętności systemy te mogą być po prostu wykorzystywane jedynie przez stosunkowo wąską grupę specjalistów.

Z kolei słaby dostęp do sieci internetowej, zauważalny szczególnie na obszarach wiejskich, jest jednym z głównych czynników uniemożliwiających skuteczne realizowanie cyfryzacji w samorządzie terytorialnym w Polsce. Prowadzi on bowiem do tego, że część osób po prostu nie może, nawet pomimo chęci, korzystać z e-usług, co tym samym prowadzi do ich

wykluczenia cyfrowego na poziomie materialnym. Dlatego, aby cyfryzacja administracji samorządu terytorialnego stała się faktem, niezbędne jest nie tylko osiągnięcie stanu, w którym zdecydowana większość społeczeństwa ma dostęp do Internetu, ale również doprowadzenie do tego, by obywatele potrafili odpowiednio korzystać z możliwości, jakie oferuje wdrażanie e-usług.

Podsumowanie

Pandemia COVID-19 na nowo wywołała temat cyfryzacji usług publicznych. Informatyzacja administracji publicznej stanowi istotne wyzwanie dla kształtowania polityki publicznej w świetle postępujących procesów technicyzacji i wirtualizacji życia codziennego.

Cyfryzacja samorządu terytorialnego w Polsce bez wątpienia cały czas postępuje, jednak proces ten nie zawsze przebiega w pełni efektywnie i sprawnie. Wpływ na to ma przede wszystkim niewypełnienie wielu różnych wymogów, jakie są niezbędne do skutecznego przeprowadzenia cyfryzacji samorządu terytorialnego. Dlatego istotne jest tworzenie przyjaznego środowiska i otoczenia prawnego, a więc takiego, które umożliwi cyfryzację. Niewątpliwie dokonująca się w administracji cyfrowa rewolucja wynika nie tylko z konieczności podyktowanej pandemią, ale też zmiany mentalnej.

Bibliografia

1. Drożdżewicz Paulina i in., „*Strony internetowe urzędów gmin jako element wsparcia e-administracji w gminie*”.
2. Ewa Kuzionko-Ochrymiuk, Wydział Ekonomii i Zarządzania, Uniwersytet w Białymstoku, Zakład Zarządzania, „*Informatyzacja administracji publicznej w województwach Polski*”
3. Drożdżewicz Paulina Grudzińska Ewelina Hołubowicz Kamil Pawluczuk Andrzej, „*Strony internetowe urzędów gmin jako element wsparcia e-administracji w gminie*”
4. Chyba Dawid, „*Warunki cyfryzacji samorządu terytorialnego w Polsce*”.
5. Elżbieta Lewańska, Wioletta Sokołowska, Milena Stróżyna, „*Projektowanie e-usług dla administracji publicznejw podejściu procesowym – studium przypadku*”.
6. Kaczyńska Aneta, Kańduła Sławomira, Przybylska Joanna, „*Transformacja cyfrowa z punktu widzenia samorządu terytorialnego – wybrane zagadnienia*”
7. Walencik Klaudia, Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach Wydział Informatyki i Komunikacji, „*Zastosowanie rozwiązań e-government w jednostkach samorządu terytorialnego*”.
8. Krzysztof Drgas, „*Przesłanki wdrażania cyfryzacji jednostek samorządu lokalnego finansowanej ze środków unijnych*”.
9. <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/e-uslugi>
10. <https://www.portalsamorzadowy.pl/prawo-i-finanse/cyfryzacja-urzedow-nabiera-tempa-pandemia-zweryfikowala-mozliwosci-administracji,250851.html>
11. <https://madkom.pl/jak-koronawirus-wplywa-na-cyfryzacje-polskiej-administracji/>