



E-ADMINISTRACJA

Dr hab. Mirosław Moroz, prof. UE

AGENDA

1. Istota i cechy e-administracji
2. Przesłanki/uzasadnienie wdrażania e-usług w sektorze publicznym
3. Podmioty e-administracji
4. Cele uruchamiania e-usług w sektorze publicznym
5. Poziomy dojrzałości e-usług w sektorze publicznym
6. Korzyści
7. Wady/bariery
8. Zasady budowy e-usług w sektorze publicznym
9. Przykłady e-usług w sektorze publicznym

DEFINICJE E-ADMINISTRACJI

1. Korzystanie z technologii informacyjno komunikacyjnych, a w szczególności Internetu, jako narzędzia do osiągnięcia większej sprawności agend rządowych (OECD)
2. Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w administracji publicznej połączonej ze zmianami organizacyjnymi oraz nowymi umiejętnościami w celu poprawy usług publicznych i procesów demokratycznych oraz wzmocnienia wsparcia dla polityki publicznej (Komisja Europejska)
3. Elektroniczna administracja oznacza użycie przez administrację aplikacji internetowych opartych o technologie sieciowe, połączonych z procesami które wdrażają te technologie w celu usprawnienia dostępu do informacji ogółowi, przedsiębiorstwom i innym agendom administracji lub wprowadzić ulepszenia do działalności administracji w zakresie skuteczności, wydajności, jakości usług (Rząd Federalny USA)
4. Zestaw przedsięwzięć organizacyjnych i technicznych mających na celu wspomaganie realizacji zadań administracji publicznej za pomocą narzędzi i środków informatycznych (R. Tadeusiewicz)

DEFINICJE E-ADMINISTRACJI (2)

Definicją mniej opisową, a bardziej na potrzeby procesu wdrażania i realizacji przedsięwzięć e-gov jest Rozporządzenie Rady (WE) nr 1777/2005 określającą e-usługi publiczne:

- a) Świadczone za pomocą Internetu lub innych sieci elektronicznych
- b) Których świadczenie jest zautomatyzowane zaś udział czynności wykonywanych przez człowieka niewielki
- c) Ich wykonywanie bez wykorzystywania ICT jest niemożliwe

CECHY E-USŁUG ŚWIADCZONYCH PUBLICZNIE

Konsekwencje tak ukierunkowanej istoty i zakresu e-administracji:

- a) Brak konieczności przebywania obu stron relacji w tym samym miejscu i w tym samym czasie (zdalność i asynchroniczność)
- b) E-usługi publiczne mają charakter masowy (stargetowane są na zaspokojenie potrzeb określonej grupy odbiorców) → osoba fizyczna, przedsiębiorca, inna jednostka administracji
- c) E-usługi publiczne są świadczone co do zasady w publicznych sieciach takich jak Internet (wyjątek systemy wewnętrzne administracji)
- d) E-usługa zapewnia odbiorcy możliwie dużą indywidualność, odpowiedź na nurtujące go pytania czy załatwienie jego konkretnej sprawy → personalizacja na masową skalę, konieczność zaciągania danych o usługobiorcy z innych rejestrów
- e) Kanały komunikacji obejmują Internet, ale też aplikacje mobilne, technologie telekomunikacyjne (VoIP, SMS), inne protokoły wymiany danych (EDI)

1. Typowe podmioty (usługodawcy usługobiorcy) e-administracji:

- a) Osoby fizyczne
- b) Przedsiębiorcy
- c) Instytucje administracji (na tym samym/na różnych szczeblach)

1. Relacje:

- a) G2C + C2G
- b) G2B + B2G
- c) G2G (Gy2Gx Gx2Gy)

Zakres projektu: proponowane usługi (2)

Proponowana usługa	Typ	Opis
Elektroniczny doręczyciel dokumentów – bezpieczny podpis / profil zaufany	G2G, G2C, B2B? B2C?	<ul style="list-style-type: none">• Rozwiązanie dla podmiotów, które chcą w sposób szybki i za potwierdzeniem przekazywać e-mailowo dokumenty elektroniczne (dowolne formaty plików)• Integracja z ePUAP
Punkt kontaktowy administracji publicznej	G2C	<ul style="list-style-type: none">• Odmiejscowiony i zintegrowany punkt kontaktowy dla obywateli.• Projekt ogólnokrajowy wielkiej skali (dla całej administracji nie tylko JST)
Interaktywny konsultant prawny	G2G, G2C	<ul style="list-style-type: none">• Uzyskanie przez pracowników administracji i obywateli porady prawnej z wykorzystaniem telefonu i rozwiązań elektronicznych (e-mail, czat).
Fora dyskusyjne dla urzędów	G2G, G2C	<ul style="list-style-type: none">• Proste forum dyskusyjne, które pozwala na wewnętrzną dyskusję pracowników urzędu (forum zamknięte),• Medium umożliwiające dyskusję pracowników urzędu z obywatelami – integracja z HelpDesk

KLUCZOWE OBSZARY PRZEDMIOTOWE E-USŁUG PUBL.

1. Sprawy obywatelskie (urzędowe)
2. Zabezpieczenie społeczne (ubezpieczenia i świadczenia)
3. Rozliczanie podatków i obsługa celna
4. Ochrona zdrowia
5. Rynek pracy
6. Wymiar sprawiedliwości i sądownictwo
7. Prowadzenie działalności gospodarczej
8. Udostępnianie zasobów informacyjnych / danych z różnych rejestrów publicznych
9. ...

1. Identyfikator podatkowy NIP / numer PESEL (niepotrzebnie skreślić) podatnika <input type="checkbox"/> NIP <input type="checkbox"/> numer PESEL	3. Nr dokumentu	4. Status
2. Identyfikator podatkowy NIP / numer PESEL (niepotrzebnie skreślić) małżonka <input type="checkbox"/> NIP <input type="checkbox"/> numer PESEL		

Prawidłowe wypełnienie formularza ułatwi wcześniejsze zapoznanie się z [broszurą informacyjną](#) i [instrukcją wypełniania](#)

PIT-37

ZEZNIANIE O WYSOKOŚCI OSIĄGNIĘTEGO DOCHODU (PONIESIONEJ STRATY) W ROKU PODATKOWYM

5. Rok

2 0 1 5

Formularz przeznaczony jest dla podatników, którzy w roku podatkowym:

1) wyłącznie za pośrednictwem płatnika uzyskali przychody ze źródeł położonych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, podlegające opodatkowaniu na ogólnych zasadach przy zastosowaniu skali podatkowej, tj. w szczególności z tytułu:

- wynagrodzeń i innych przychodów ze stosunku służbowego, stosunku pracy (w tym spółdzielczego stosunku pracy) oraz pracy nakładczej,
- emerytur lub rent krajowych (w tym rent strukturalnych, rent socjalnych),
- świadczeń przedemerytalnych, zasiłków przedemerytalnych,
- należności z tytułu członkostwa w rolniczych spółdzielniach produkcyjnych lub innych spółdzielniach zajmujących się produkcją rolną,
- zasiłków pieniężnych z ubezpieczenia społecznego,
- stypendiów,
- przychodów z działalności wykonywanej osobiście (między innymi z umów zlecenia, kontraktów menedżerskich, zasiadania w radach nadzorczych, pełnienia obowiązków społecznych, działalności sportowej),
- przychodów z praw autorskich i innych praw majątkowych,
- świadczeń wypłaconych z Funduszu Pracy lub z Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych,
- należności za pracę przypadających tymczasowo aresztowanym oraz skazanym,
- należności z umowy aktywizacyjnej,

2) nie prowadzili pozarolniczej działalności gospodarczej oraz działań specjalnych produkcji rolnej opodatkowanych na ogólnych zasadach przy zastosowaniu skali podatkowej,

3) nie są obowiązani doliczać do uzyskanych dochodów dochodów małoletnich dzieci,

4) nie obniżają dochodów o straty z lat ubiegłych.

Podstawa prawna: Art.45 ust.1 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz.U. z 2012 r. poz.361, z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą”.

Termin składania: Do dnia 30 kwietnia roku następującego po roku podatkowym.

Miejsce składania: Urząd, o którym mowa w art.45 ustawy, zwany dalej „urzędem”.

Wybór sposobu opodatkowania (zaznaczyć właściwe kwadraty).

6. 1. indywidualnie 2. wspólnie z małżonkiem, 3. wspólnie z małżonkiem, 4. w sposób przewidziany dla osób samotnie wychowujących dzieci
- zgodnie z wnioskiem, o którym mowa w art. 6 ust. 2 ustawy
- zgodnie z wnioskiem, o którym mowa w art.6a ust.1 ustawy
7. w sposób przewidziany w art. 29 ust. 4 ustawy - podatnik
8. w sposób przewidziany w art. 29 ust. 4 ustawy - małżonek

Zaznaczenie odpowiednich kwadratów oraz złożenie podpisu(ów) w części M traktuje się na równi ze złożeniem wniosku o zastosowanie wskazanego sposobu opodatkowania. Kwadrat w poz.7 lub 8 zaznacza się łącznie z kwadratem 1, 2, 3 albo 4 w poz.6.

A. MIEJSCE I CEL SKŁADANIA ZEZNANIA

9. Urząd, do którego adresowane jest zeznanie ¹⁾

Skomentuj

Zapisuj i udostępniaj pliki w Document Cloud

[Więcej informacji](#)

1. Poprawa wydajności świadczenia usług publicznych

- a) Wygoda dla odbiorcy (czas, miejsce, komfort domowy, brak kolejek, kopiowanie)
- b) Standaryzacja usług (wszędzie tak samo, odseparowanie od nastroju urzędnika)
- c) Podpowiedzi w czasie rzeczywistym (predefiniowane uzupełnianie danych z innych rejestrów/podpowiedzi)
- d) Integracja baz danych/rejestrów (brak błędów, brak zaświadczeń, brak „interfejsu białkowego”, wszechogarniająca wymiana danych)
- e) Efektywność kosztowa dla administracji (PIT w formie papierowej vs e-PIT)

CELE/KORZYŚCI WDRAŻANIA E-USŁUG PUBLICZNYCH (2)

2. Zarządzanie procesowe i perspektywa usługowa

- a) Proces świadczenia danej usługi w centrum zainteresowania (przełamanie perspektywy projektu IT oraz silosów organizacyjnych)
- b) Zdefiniowanie właściciela procesu
- c) Efektywność całego procesu a nie subprocesów

3. Zwiększenie partycypacji/zaangażowania obywatela w kwestie zarządzania państwem (e-konsultacje, e-wybory)

4. Neutralność technologiczna i przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu (akceptacja różnych systemów operacyjnych, obsługa osób niepełnosprawnych, szkolenia, zasady uniwersalnego projektowania)

5. Budowa społeczeństwa informacyjnego (nadażanie za obywatelami i przedsiębiorstwami, podnoszenie kompetencji cyfrowych)

BARIERY/WADY WDRAŻANIA E-USŁUG PUBLICZNYCH

1. Bariery świadomościowe (brak przyzwyczajień, przyzwyczajenie do dokumentu papierowego i pieczętki, obawa o przekazanie ważnych danych drogą elektroniczną)
2. Bariery edukacyjne (niewystarczające kompetencje cyfrowe, konieczność ciągłej nauki)
3. Bariery kultury organizacyjnej (opór przed zmianami, brak nawyków/pozytywnych doświadczeń, pełna przejrzystość – wiadomo kto jest odpowiedzialny, konieczność funkcjonowania non-stop)
4. Niedostosowanie organizacji, metod pracy i procedur administracji do środowiska wirtualnego
5. Bariery kapitałowe (relatywnie duże nakłady na zaprojektowanie, przetestowanie i uruchomienie e-usług publicznych + koszty utrzymania i zapewnienie bezpieczeństwa i integralności danych)
6. Bariery prawne (kwestie interpretacji (nadinterpretacji?) przepisów, co nie zabronione – to dozwolone)
7. Phising, DDoS, usterki i awarie, przestarzały sprzęt i oprogramowanie...
8. Dane osobowe a otwarte rejestry (np. PESEL w eKsiędze Wieczystej)

POZIOMY DOJRZAŁOŚCI E-USŁUG PUBLICZNYCH

Pełna dostępność online

V. PERSONALIZACJA

IV. TRANSAKCJA

**III. INTERAKCJA
DWUKIERUNKOWA**

**II. INTERAKCJA
JEDNOKIERUNKOWA**

I. INFORMACJA

Brak pełnej dostępności online

POZIOMY DOJRZAŁOŚCI E-USŁUG PUBLICZNYCH (2)

POZIOM DOJRZAŁOŚCI	OPIS
1. INFORMACJA	Dostępność w Internecie informacji na tematy urzędowe (np. jak załatwić określoną sprawę). Nie muszą być dostępne formularze do pobrania.
2. JEDNOSTRONNA INTERAKCJA	Na stronie urzędu istnieje możliwość pobrania formularzy, jednak bez dalszego procedowania elektronicznego. Sama usługa jest de facto realizowana tradycyjnie.
3. DWUSTRONNA INTERAKCJA	Umożliwia wszczęcie sprawy drogą elektroniczną (złożenie wnioski wraz z załącznikami) Daje możliwość uwierzytelnienia usługobiorcy w systemie informatycznym
4. TRANSAKCJA	Całość usługi realizowana jest w postaci elektronicznej (dostarczenie wniosków, załączników w postaci zdigitalizowanej) Brak czynności do wykonania w postaci papierowej Istnieje możliwość dokonania płatności online
5. PERSONALIZACJA	Formularze wniosków są wstępnie wypełnione danymi pozyskanymi z innych rejestrów publicznych

ZASADY BUDOWY E-ADMINISTRACJI

1. Diagnoza potrzeb odbiorców usługi (ich zakresu, spójność z e-przestrzenią, korzyści)
2. Wygoda, intuicyjność korzystania dla użytkowników (w korelacji z potrzebami)
3. Wykorzystanie zasad uniwersalnego projektowania (WCAG)
4. Potraktowanie usługi jako całościowego procesu, w którym odbiorca jest na bieżąco informowany o postępie załatwiania
5. Pozyskiwanie od odbiorców tylko niezbędnych danych
6. Ponowne wykorzystanie danych (re-use i open data)
7. Bezpieczeństwo i niezawodność systemów informatycznych (środki techniczne, organizacyjne i informatyczne)
8. Wykorzystanie dostępnych standardów, rozwiązań – nie wprowadzanie kolejnych

ZASADY UNIWERSALNEGO PROJEKTOWANIA WCAG

1. Postrzegalność

1. Do każdej treści nietekstowej należy dostarczyć alternatywny tekst
2. Kontrastowe litery
3. Wyświetlanie tak samo niezależnie od urządzenia (smartfon)

2. Funkcjonalność

1. Dać wystarczający czas na reakcję
2. Nawigacja czytelna + także z klawiatury

3. Zrozumiałość

1. Komunikatywny tekst i ilustracje
2. Przewidywalność działania systemu

4. Kompatybilność z oprogramowaniem (wstecz i w przód)

ETAPY WDRAŻANIA E-ADMINISTRACJI

1. Upowszechnienie korzyści z wdrożenia zasad otwartych rejestrów, e-administracji
2. Promowanie koncepcji społeczeństwa informacyjnego
3. Określenie celów poszczególnych e-usług publicznych
4. Opracowanie planów wdrożenia poszczególnych e-usług publicznych
5. Pozyskanie finansowania (środki resortowe vs fundusze unijne)
6. Badania wśród grupy docelowej pod względem zakresu i poziomu dojrzałości – specyfikacja wdrożeniowa
7. Projekt reengineeringu usług publicznych i procesów świadczenia usług
8. Inwentaryzacja i audyt posiadanych zasobów materialnych i niematerialnych (śr. tr. I wnip)
9. Rozwój/konsolidacja centrów danych
10. Wdrożenie interoperacyjności pomiędzy systemami informatycznymi administracji
11. Zapewnienie/podniesienie poziomu cyberbezpieczeństwa
12. Zaprojektowanie architektury systemu, oprogramowanie, testy alfa i beta, uruchomienie
13. Funkcjonowanie i ... zbieranie feedbacku (upgrade systemu)

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!