

Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2014 r.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Grudzień 2014



INFORMACJE O BADANIU	3	Faktury elektroniczne	79
GŁÓWNE WNIOSKI	9	Kompetencje informatyczne	89
WYNIKI BADANIA:		Wykorzystanie tech. teleinformatycznych w urzędzie	110
Informacje o urzędzie	17	Elektroniczna skrzynka podawcza	129
Zarządzanie strategiczne w obszarze cyfryzacji	22	Świadczenie usług elektronicznych	149
Rozwój społeczeństwa informacyjnego	65	Strona internetowa	164





informacje o badaniu



Badanie „**Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce**” przeprowadzone w listopadzie 2014 r. zostało zrealizowane już po raz piąty.

Głównym celem badania było **zdiagnozowanie stanu informatyzacji i określenie jej wpływu na usprawnienie działania urzędów w Polsce w 2014 roku.**

Zebrane informacje pomogą ustalić, jaki jest **obecny stan zarządzania procesami informatyzacji, kompetencji cyfrowych w urzędach, wykorzystania nowoczesnych technologii do świadczenia usług i komunikacji z obywatelami w Polsce.** Wyniki badania posłużą do monitorowania Strategii Sprawne Państwo 2020, Planu Zintegrowanej Informatyzacji Państwa, jak również przyjętego właśnie Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa. Raport z ubiegłorocznego badania jest dostępny na stronie internetowej Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji w zakładce „Społeczeństwo informacyjne/Badania i raporty”.





Realizacja:

- Badanie zostało przeprowadzone metodą ankiet internetowych **CAWI**.
 - Ankieta dostępna była na specjalnej dedykowanej platformie przygotowanej przez **PBS Sp. z o. o.**
 - Respondentom zagwarantowana została również możliwość pobrania ankiety ze strony internetowej, wypełnienia jej w wersji papierowej i odesłania drogą pocztową.
- Osobami, do których skierowane było badanie byli **przedstawiciele kierownictwa urzędu oraz służb informatycznych**. Jednocześnie wypełnienie ankiety mogło wymagać konsultacji z osobami odpowiedzialnymi za inne obszary funkcjonowania urzędu.
- Ostatecznie w badaniu wzięło udział **1644 urzędów** administracji samorządowej, i państwowej (w tym rządowej).

Termin realizacji:

- Badanie zostało przeprowadzone w dniach **6 listopada - 4 grudnia 2014 roku**.

Wykresy znajdujące się w dokumencie posiadają opisy alternatywne. Informacje zawarte na wykresach dostępne są również w pliku "Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2014 roku. (xlsx)".





Raport:

- Podstawową jednostką analizy jest **urząd**.
- Przedstawienie wyników w odniesieniu do każdego pytania zawiera:
 - interpretację wyników, omówienie największych różnic i podobieństw oraz innych wniosków, obejmujących tam, gdzie jest to uzasadnione zależności między różnymi zmiennymi;
 - wykres z prezentacją wyników dla ogółu badanej próby;
 - wykres z prezentacją wyników według rodzaju urzędów w podziale na administrację samorządową (razem oraz wyróżnione urzędy gminne, powiatowe i marszałkowskie) oraz administrację rządową i państwową (do której zaliczane są urzędy centralne, wojewódzkie, Prezydent RP, NIK, KRRiI, NBP itp.)
- Wyniki są dodatkowo prezentowane w rozbiciu na województwa.
- W pytaniach, w których uzasadnione jest odniesienie do wyników uzyskanych w poprzednich edycjach badania, prezentowane są również wyniki porównawcze.



Urząd	Odsetek kompletnych odpowiedzi		
	2014	2013	2012
Gminy miejskie	48%	52%	50%
Gminy wiejskie	58%	57%	53%
Gminy wiejsko-miejskie	52%	54%	54%
Miasta na prawach powiatu	55%	52%	62%
Powiaty ziemskie	56%	59%	56%
Urzędy marszałkowskie	88%	69%	50%
Urzędy wojewódzkie	94%	69%	0%
Ministerstwa	82%	50%	78%
Urzędy dzielnic Warszawy	33%	28%	11%
Urzędy administracji państwowej w tym rządowej	50%	43%	40%

Dzięki wielokrotnym kontaktom z urzędami w postaci:

- listu intencyjnego,
- wiadomości e-mail z informacją o rozpoczęciu badania,
- wiadomości e-mail z przypomnieniem o badaniu,
- wielokrotnych połączeń telefonicznych,

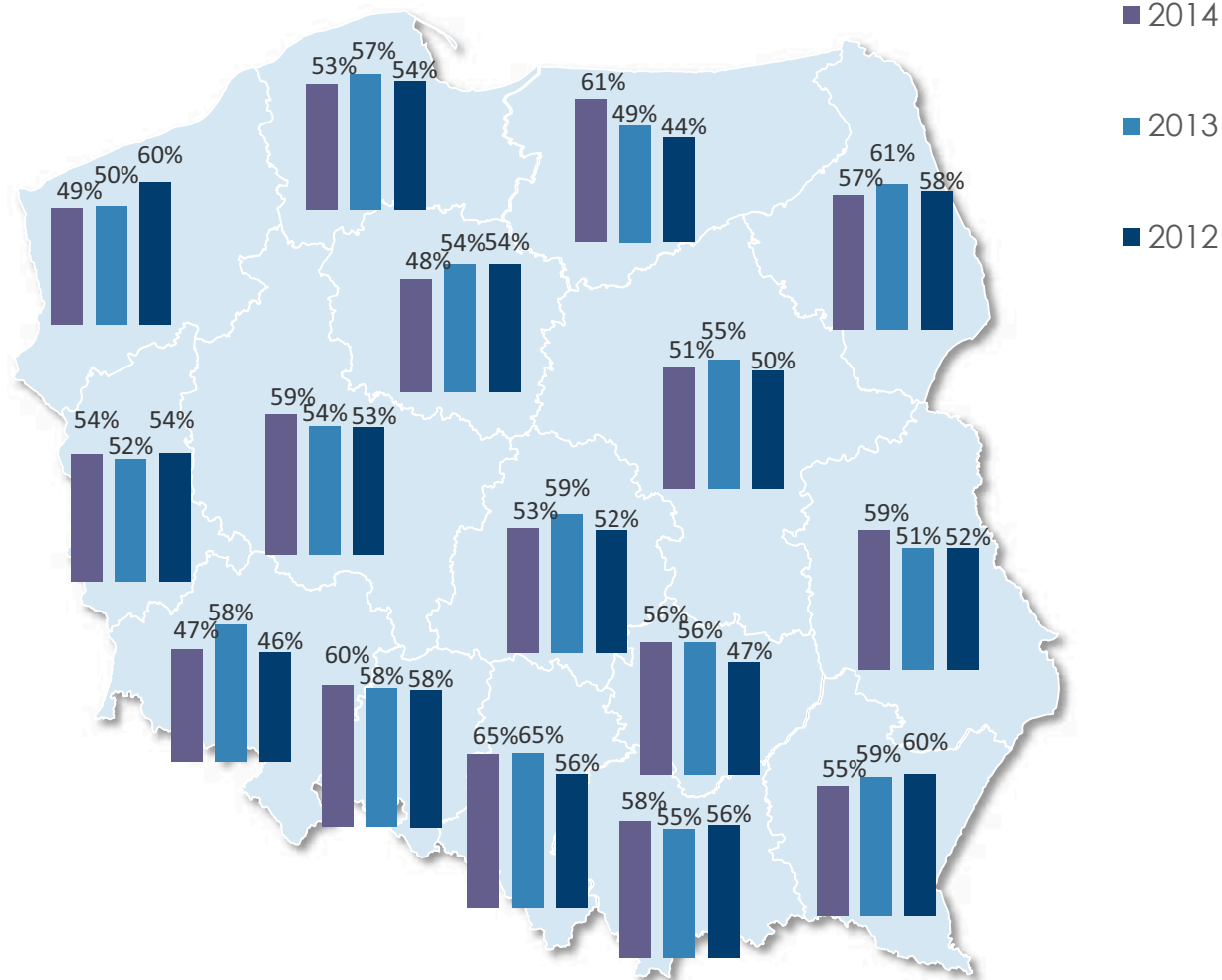
udało się uzyskać w roku 2014 **odsetek kompletnych odpowiedzi na poziomie 55%**.





Województwo:

- 1 – zachodniopomorskie
- 2 – pomorskie
- 3 – warmińsko-mazurskie
- 4 – podlaskie
- 5 – mazowieckie
- 6 – kujawsko-pomorskie
- 7 – wielkopolskie
- 8 – lubuskie
- 9 – dolnośląskie
- 10 – opolskie
- 11 – śląskie
- 12 – małopolskie
- 13 – podkarpackie
- 14 – łódzkie
- 15 – świętokrzyskie
- 16 – lubelskie





główne wnioski



Zarządzanie strategiczne w obszarze cyfryzacji

Nadal tylko co 11-ty urząd posiada dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego. Sytuacja ta nie uległa zmianie w porównaniu z ostatnimi latami. W sektorze administracji samorządowej taki dokument posiada jedynie 8% urzędów. Urzędy administracji państwowej 4 razy częściej posiadają taki dokument (32%). Jednocześnie z roku na rok obserwuje się spadek tego odsetka wśród urzędów administracji państwowej.

76% urzędów korzystało z funduszy unijnych. Takie fundusze urzędy najczęściej wydatkowały na rozwój informatyczny jednostki (54%). Coraz częściej urzędy decydowały się na wsparcie rozwoju usług elektronicznych (50%) oraz wsparcie rozwoju społeczeństwa informacyjnego (47%).

Blisko 3/4 urzędów administracji samorządowej oraz połowa urzędów administracji państwowej zamierza ubiegać się o dofinansowanie z funduszy unijnych na potrzeby informatyzacji urzędu w latach 2015-2020.





Rozwój społeczeństwa informacyjnego

Urzędy administracji publicznej realizują pewne cele w zależności od charakteru urzędu. Urzędy powiatowe, zdecydowanie częściej niż inne urzędy samorządowe, wspierają rekrutację elektroniczną do szkół i przedszkoli (45%). Z kolei 61% urzędów gminnych udostępnia komputery lub stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu dla obywateli. W przypadku urzędów z sektora administracji państwowej ponad połowa z nich stosuje rozwiązania Web 2.0 w celu wsparcia funkcjonowania urzędu i komunikacji z obywatelami.

Tak, jak w latach poprzednich, 2 na 3 urzędy administracji samorządowej wspierają działanie publicznych punktów dostępu do internetu.



Faktury elektroniczne

Urzędy bardzo rzadko otrzymują faktury elektroniczne w formacie ustandaryzowanym. Najczęściej dostają faktury elektroniczne w formacie nieustandaryzowanym (tzn. plik PDF, JPEG, TIF itp.), które są przesyłane e-mailem (74%). Większość urzędów (86%) nie posiada systemu do automatycznej obsługi faktur elektronicznych.

Strona internetowa urzędu

Z roku na rok wzrasta odsetek urzędów udostępniających swoją stronę internetową w różnych wersjach językowych. Obecnie 43% urzędów posiada takie udogodnienie. Strony internetowe urzędów coraz częściej przystosowane są do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne (29%). Najczęściej posiadanym udogodnieniem na stronie internetowej urzędu jest wyszukiwarka informacji (84%). Oprócz tego ponad 60% urzędów samorządowych, jak i państwowych posiada na swojej stronie katalog usług/spraw z wyjaśnieniem jak i gdzie można je załatwić.





Kompetencje informatyczne

3 na 4 urzędy przy zatrudnianiu pracowników na stanowiska merytoryczne obligatoryjnie sprawdzają ich kompetencje informatyczne. Odsetek ten utrzymuje się na zbliżonym poziomie w porównaniu z poprzednimi latami. W administracji samorządowej najczęstszym sposobem sprawdzania kompetencji informatycznych wśród kandydatów na stanowiska merytoryczne jest sprawdzanie CV oraz dyplomów poświadczających ich umiejętności (68%). Wśród tych urzędów najczęściej w ten sposób sprawdza się kompetencje w urzędach gminnych (71%), a najrzadziej w urzędach powiatowych (61%). W administracji państwowej sprawdza się kompetencje kandydatów, dając im praktyczne zadania lub testy do wykonania, niemal równie często co analizuje dokumenty (46% vs 43%).



Wykorzystanie technologii teleinformatycznych w urzędzie

71% pracowników posiada indywidualne służbowe konto e-mail. W porównaniu z rokiem poprzednim odnotowano wzrost o 2 punkty procentowe. W przypadku administracji państwowej odsetek ten wynosi 91%. Wśród urzędów administracji samorządowej wyższym udziałem mogą pochwalić się jedynie urzędy marszałkowskie (99%).

1 na 6 pracowników urzędu posiada podpis elektroniczny. Proporcja ta jest podobna jak w latach poprzednich.

Nieco ponad połowa (51%) urzędów z sektora administracji samorządowej zapewnia pracownikom zdalny dostęp do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu, podczas gdy analogiczny odsetek wśród urzędów z sektora administracji państwowej jest zdecydowanie większy (92%). W stosunku do zeszłego roku sytuacja nie zmieniła się istotnie.



Elektroniczna skrzynka podawcza

W roku 2014 odsetek urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą wyniósł 96%. Sposób wykorzystania ESP różni się w urzędach administracji państwowej i samorządowej. Administracja państwowa używa ESP w sposób bardziej wszechstronny - 37% tej grupy zarówno odbiera, jak i wysyła pisma w różnych sprawach za pomocą ESP. Natomiast w administracji samorządowej, najczęściej wysyłanie pism z wykorzystaniem ESP ogranicza się do odpowiedzi na sprawy zainicjowane tą drogą przez nadawców korespondencji (46%). Wykorzystanie ESP do pism w ściśle określonych typach spraw przez administrację państwową stanowi 6%. W przypadku administracji samorządowej odsetki te wynoszą kolejno 15% i 14%.

Więcej niż co dziesiąte pismo wpływające do urzędów w roku 2014 trafiło na elektroniczną skrzynkę podawczą. Udział dokumentów elektronicznych w przypadku korespondencji otrzymywanej przez urzędy wzrósł o 2 punkty procentowe względem roku 2013. Odsetek dokumentów wysłanych za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej przez urząd systematycznie rośnie uzyskując w roku 2014 – 9%.



Świadczenie usług elektronicznych

Niemal połowa urzędów administracji udostępnia usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego (48%). To wzrost w porównaniu z zeszłym rokiem o zaledwie 1 punkt procentowy. Podobnie, jak w latach ubiegłych, wśród urzędów udostępniających usługi elektroniczne, ponad 80% informowało obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez Internet i zachęcało do tego.

Więcej niż co 3 urząd umożliwia śledzenie postępu realizacji sprawy przez internet. Odsetek ten nie różni się między urzędami administracji państwowej i samorządowej. Spośród urzędów administracji samorządowej odsetek ten jest najwyższy w urzędach powiatowych (53%), a najniższy w urzędach gminnych (33%).



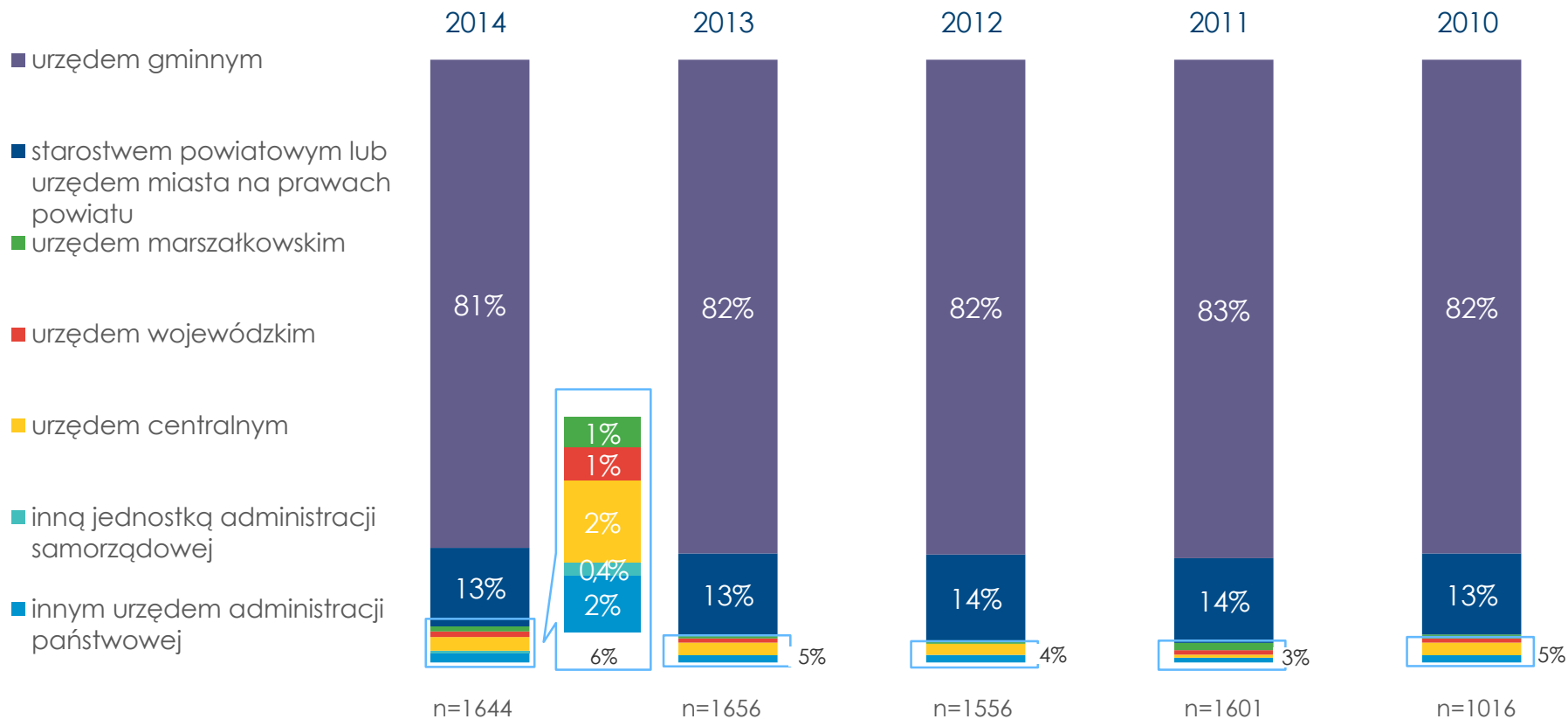
WYNIKI BADANIA:



informacje o urzędzie



A1. Czy Państwa urząd jest:



Próba: wszystkie urzędy



Większość badanych urzędów (81%) to urzędy gminne, 13% to starostwa powiatowe lub urzędy miasta na prawach powiatu.

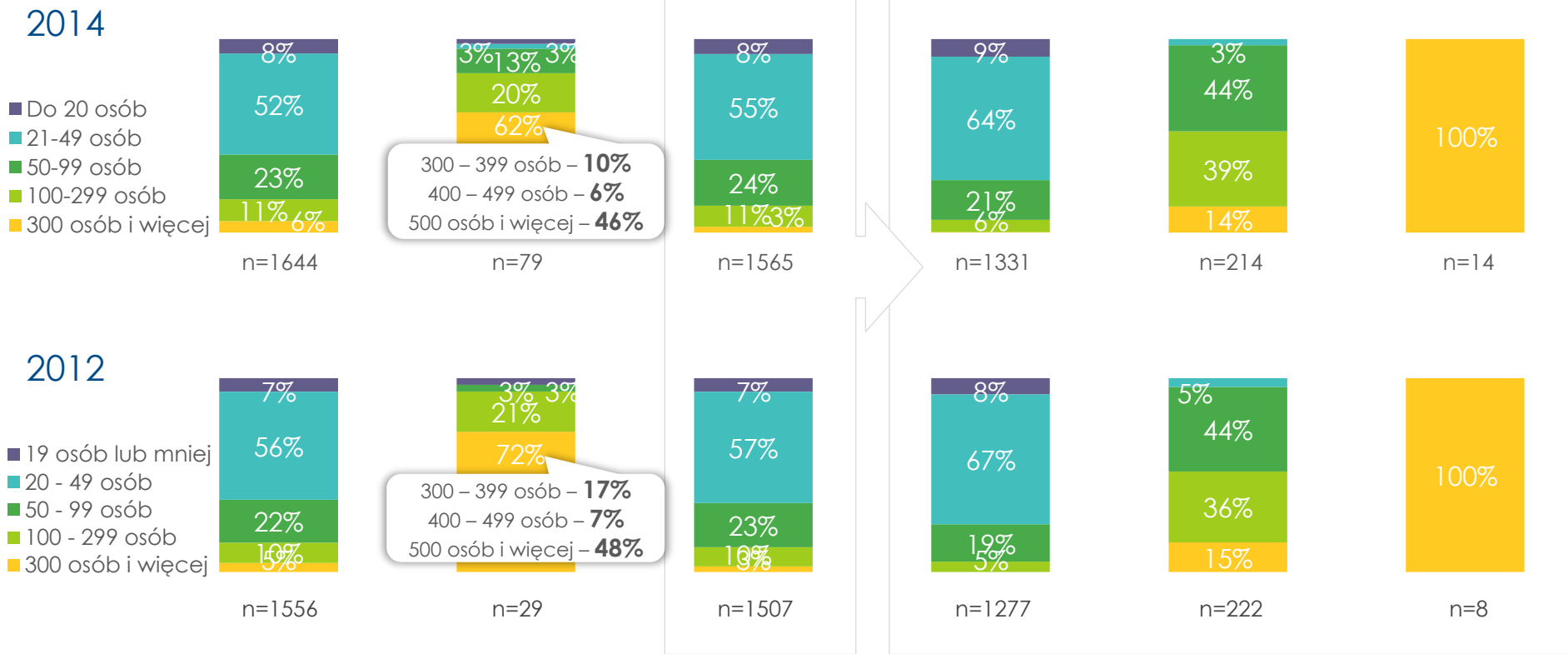
Struktura badanych urzędów w kolejnych falach badania utrzymana jest na podobnym poziomie.

Sumowanie się wykresów do wartości różnej od 100% wynika z zaokrągleń.





A2. Proszę podać liczbę osób pracujących w urzędzie wg stanu na 30 września 2014 r.:



Próba: wszystkie urzędy



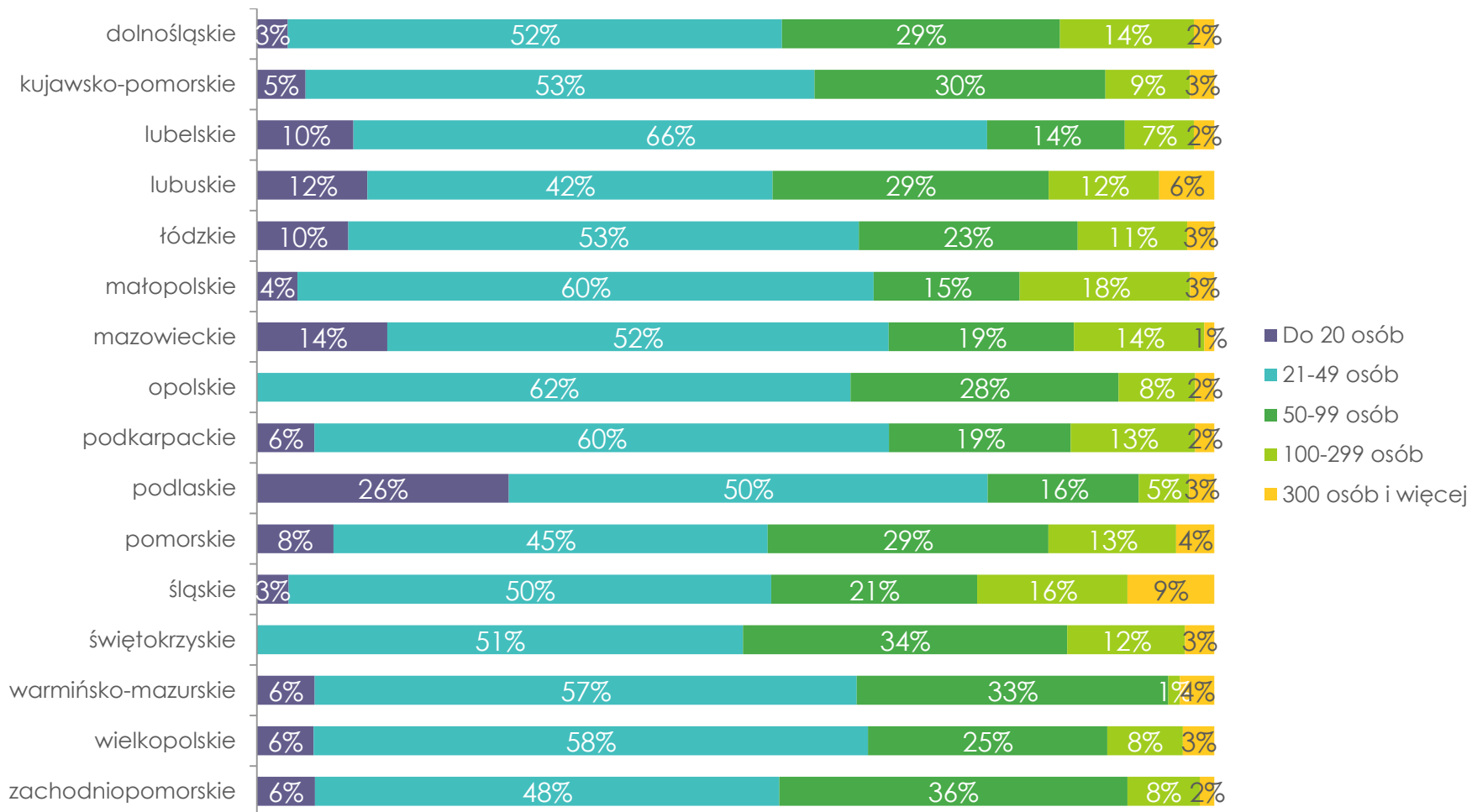
W ponad połowie urzędów pracuje od 21 do 49 osób.
 Najwięcej osób zatrudniają urzędy z sektora administracji rządowej i państwowej.
 Ponad połowa urzędów z sektora administracji państwowej zatrudnia powyżej 400 osób.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





A2. Proszę podać liczbę osób pracujących w urzędzie wg stanu na 30 września 2014 r.:



- Do 20 osób
- 21-49 osób
- 50-99 osób
- 100-299 osób
- 300 osób i więcej

Próba: wszystkie urzędy



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

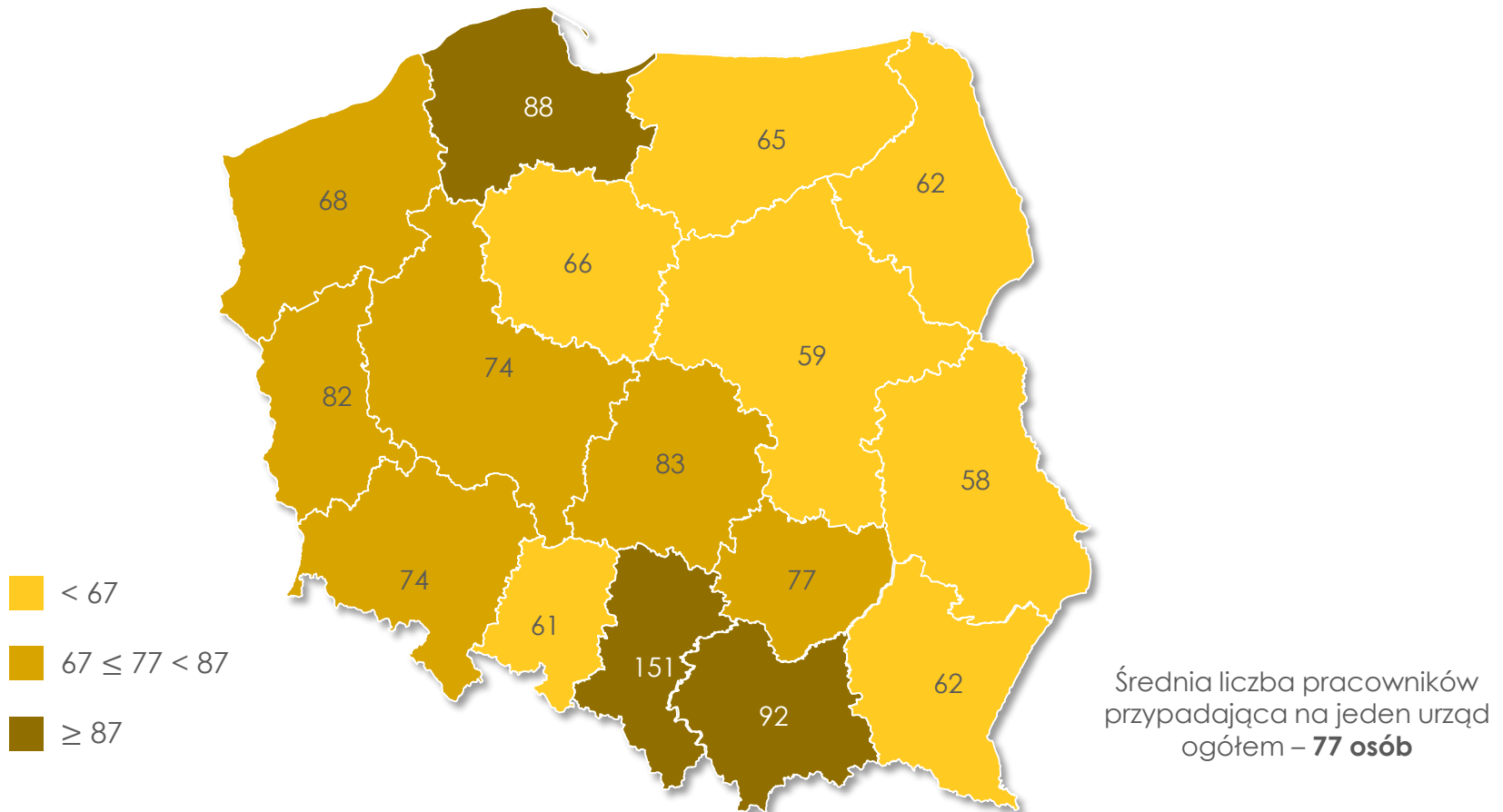
We wszystkich województwach ponad 90% urzędów zatrudnia nie więcej niż 300 osób
W województwach podlaskim oraz lubelskim ponad 80% urzędów zatrudnia do 49 osób.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





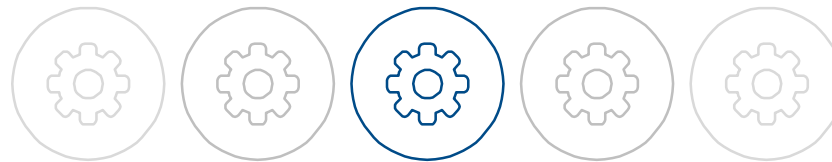
Średnia liczba pracowników przypadająca na urząd administracji samorządowej



Próba: urzędy administracji samorządowej

Przeciętnie najwięcej urzędników zatrudniają urzędy z województwa śląskiego (151 pracowników na jeden urząd) oraz małopolskiego (92 pracowników na jeden urząd). Najmniej średnio pracowników zatrudniają urzędy w województwach lubelskim (58 pracowników na urząd) oraz mazowieckiego (59 pracowników na urząd).

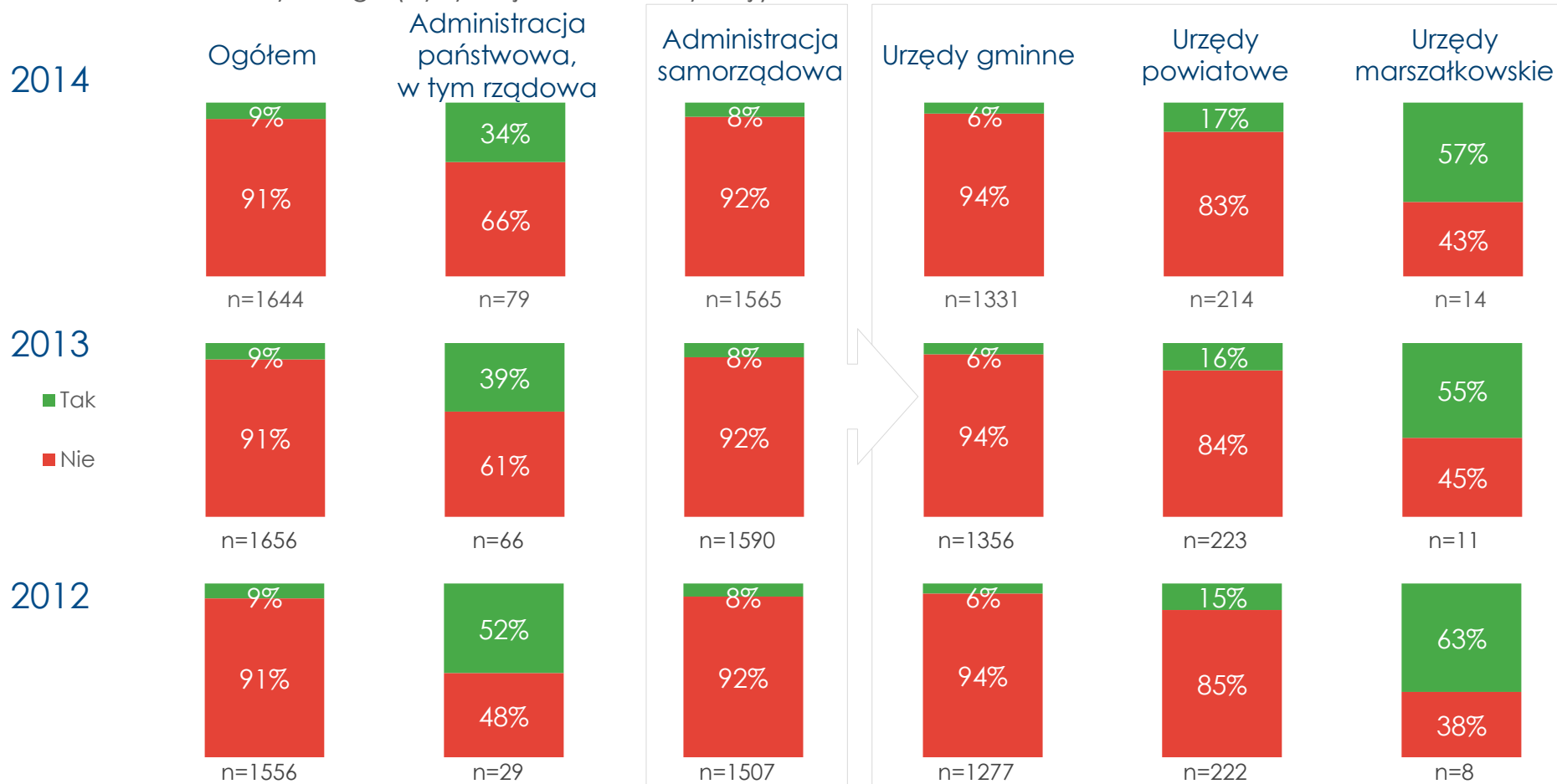
WYNIKI BADANIA:



zarządzanie strategiczne w obszarze cyfryzacji



B1. Czy urząd posiada dokument strategiczny (strategia, plan, program) w zakresie rozwoju teleinformatycznego (cyfryzacji lub informatyzacji)?



Próba: wszystkie urzędy



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

W porównaniu z latami poprzednimi nie zmienił się odsetek urzędów posiadających dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego – 9%.

Wśród urzędów administracji samorządowej najczęściej plan strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego posiadają urzędy marszałkowskie (57%).

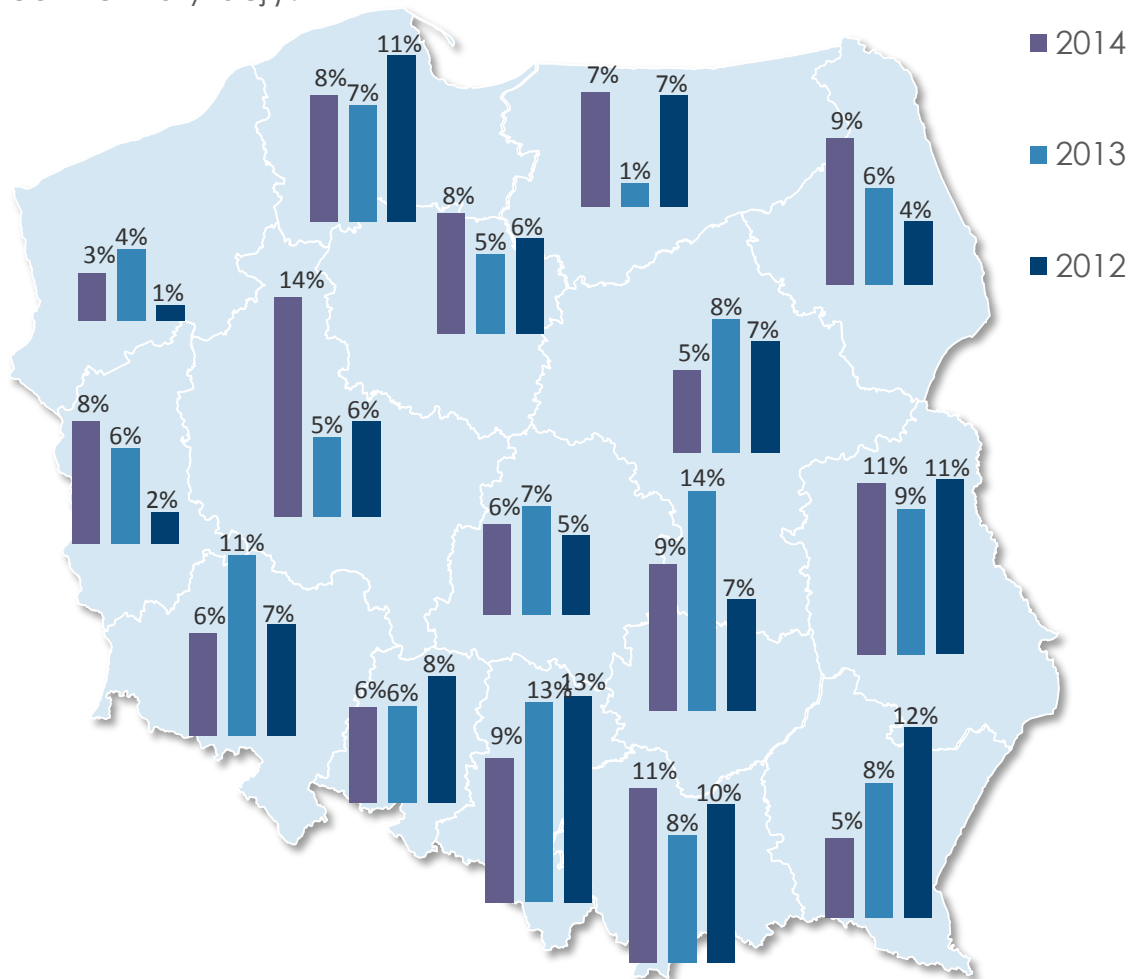
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





B1. Czy urząd posiada dokument strategiczny (strategia, plan, program) w zakresie rozwoju teleinformatycznego (cyfryzacji lub informatyzacji)?

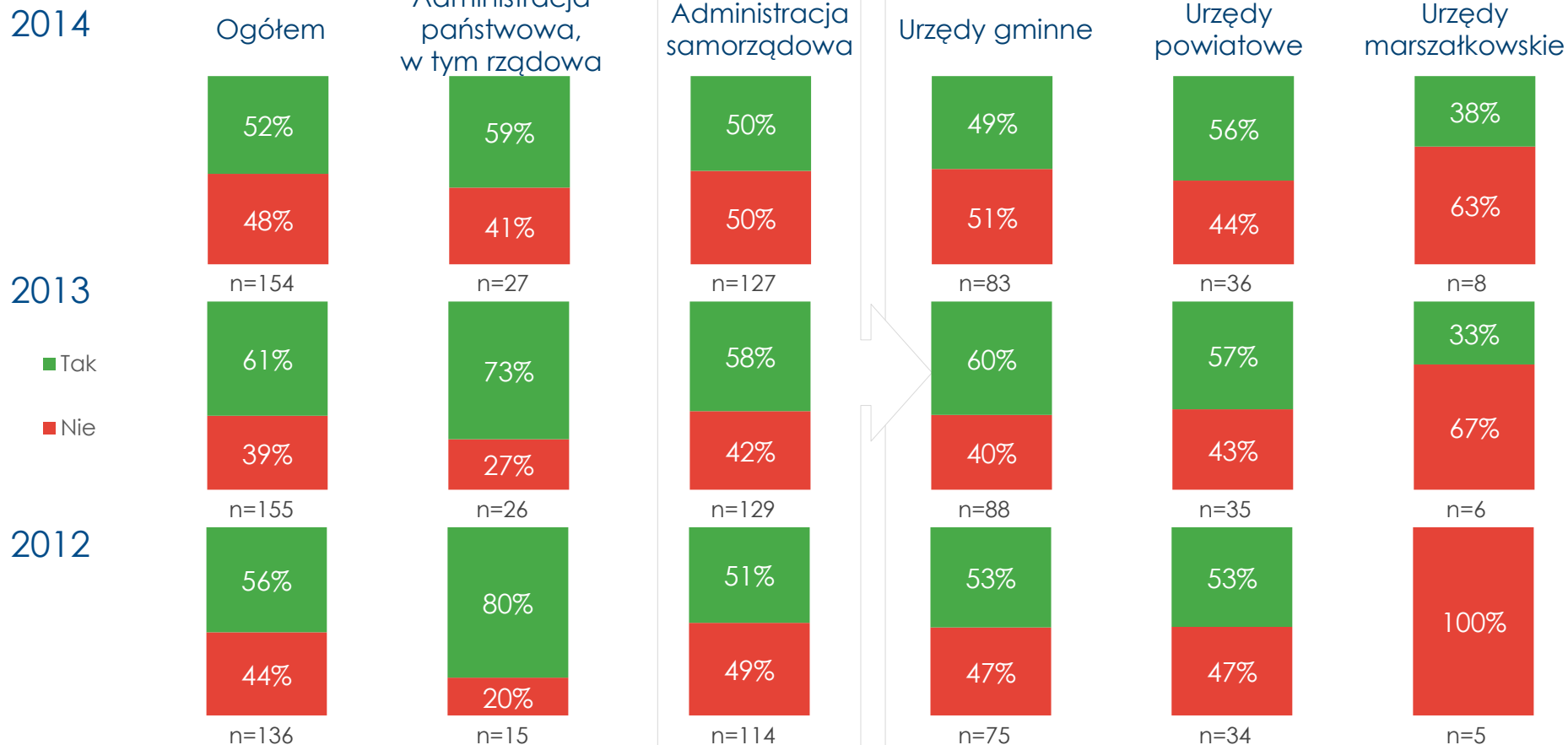
Największy odsetek urzędów posiadających dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego występuje w województwach: wielkopolskim (14%), lubelskim (11%) oraz małopolskim (11%). Natomiast najniższy odsetek takich urzędów odnotowano w województwach: zachodniopomorskim (4%), mazowieckim (5%) i podkarpackim (5%).



Próba: urzędy administracji samorządowej



B2. Czy dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego dotyczy tylko działań urzędu tzn. nie obejmuje rozwoju teleinformatycznego otoczenia urzędu, czyli obywateli, przedsiębiorców, organizacji pozarządowych?



Próba: urzędy posiadające dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego



W porównaniu z latami poprzednimi zmalał odsetek urzędów, w których dokument strategiczny dotyczy tylko działań urzędu (52% vs. 61% i 56%).

W dalszym ciągu dokumenty strategiczne w urzędach administracji samorządowej częściej niż w przypadku urzędów administracji państwowej dotyczą działań obejmujących rozwój teleinformatyczny otoczenia urzędu (50% vs 41%).

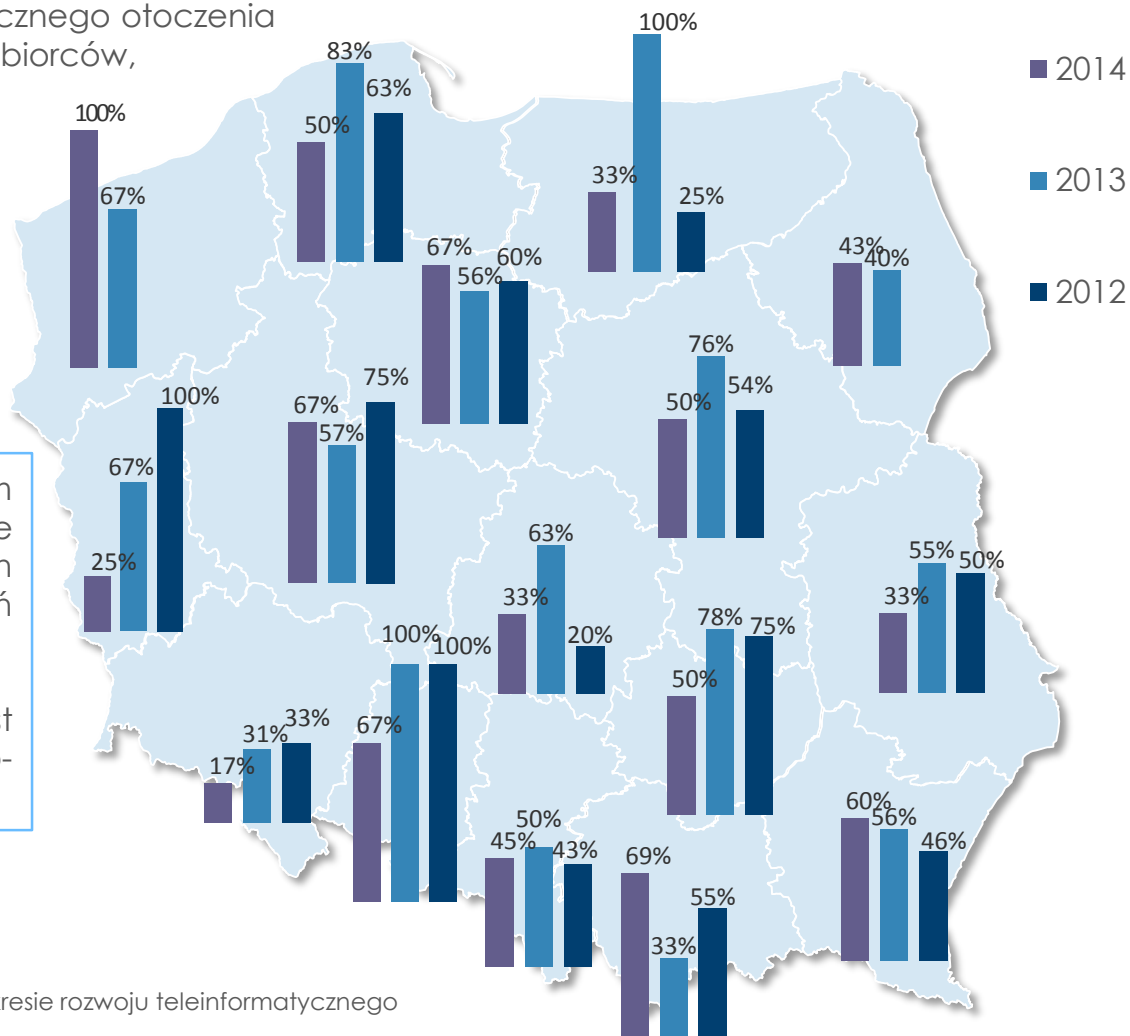




B2. Czy dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego dotyczy tylko działań urzędu tzn. nie obejmuje rozwoju teleinformatycznego otoczenia urzędu, czyli obywateli, przedsiębiorców, organizacji pozarządowych?

W województwie zachodniopomorskim dokumenty strategiczne w zakresie rozwoju teleinformatycznego wszystkich urzędów dotyczą wyłącznie działań urzędu.

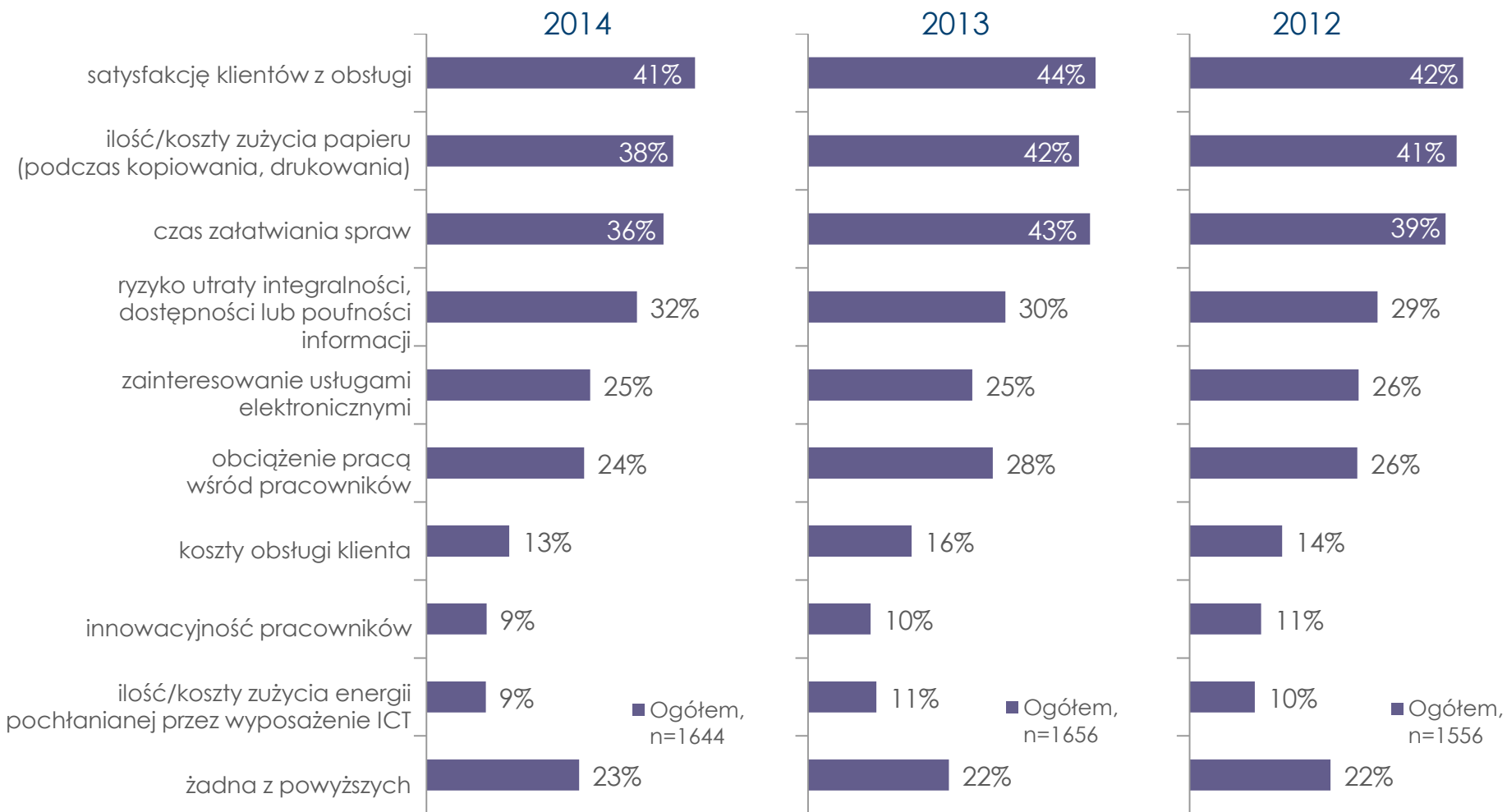
Najmniej takich przypadków jest obecnie w województwach dolnośląskim (17%) oraz lubuskim (25%).



Próba: urzędy posiadające dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego



B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:



Próba: wszystkie urzędy



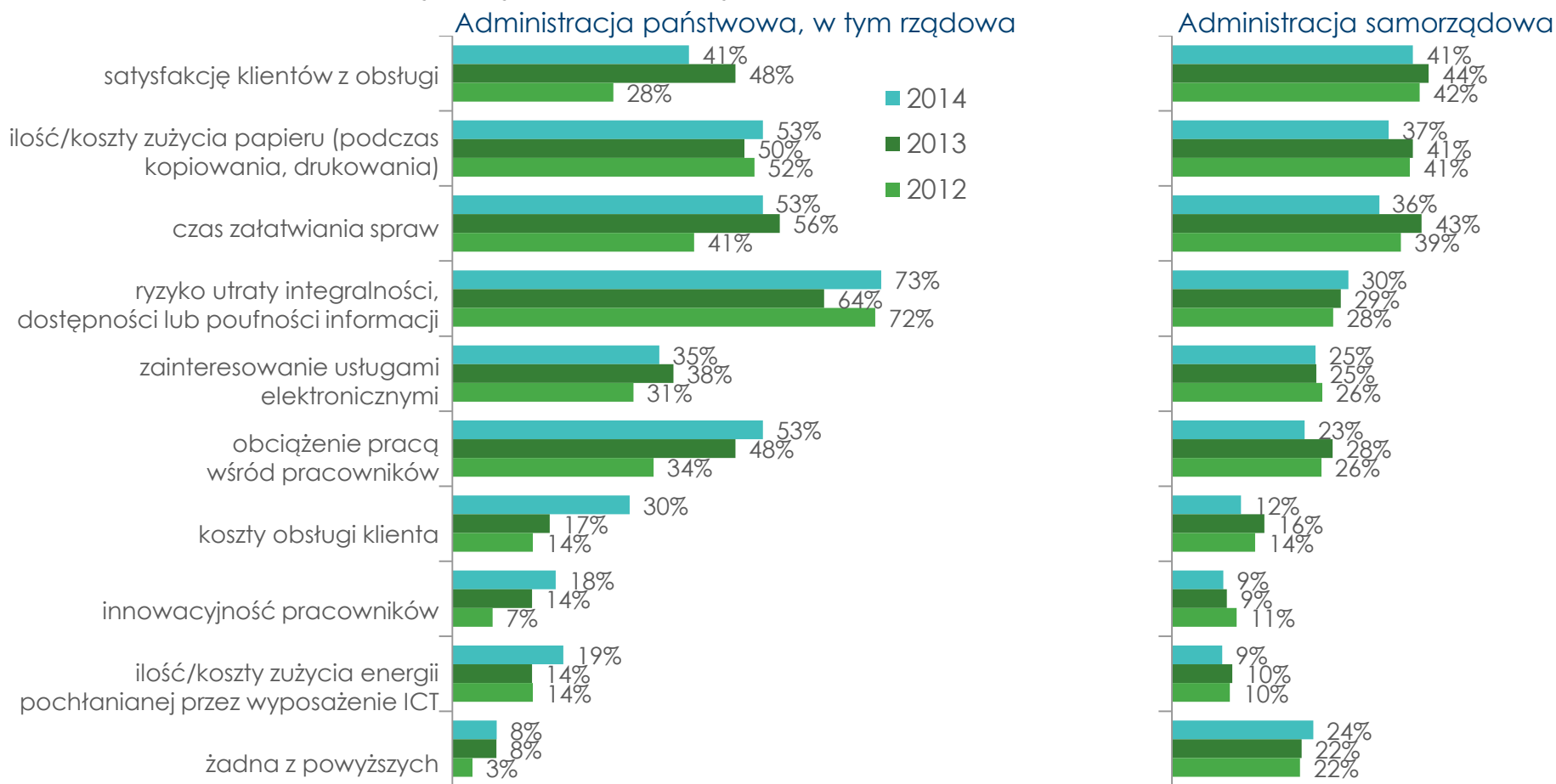
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Najczęściej monitorowanym przez urzędy zjawiskiem jest w dalszym ciągu satysfakcja klientów z obsługi (41%) oraz, podobnie jak w ubiegłych latach ilość/koszty zużycia papieru (38%), a także czas załatwiania spraw (36%).





B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:



Urzędy administracji państwowej częściej od urzędów administracji samorządowej podejmują się monitorowania badanych zjawisk.

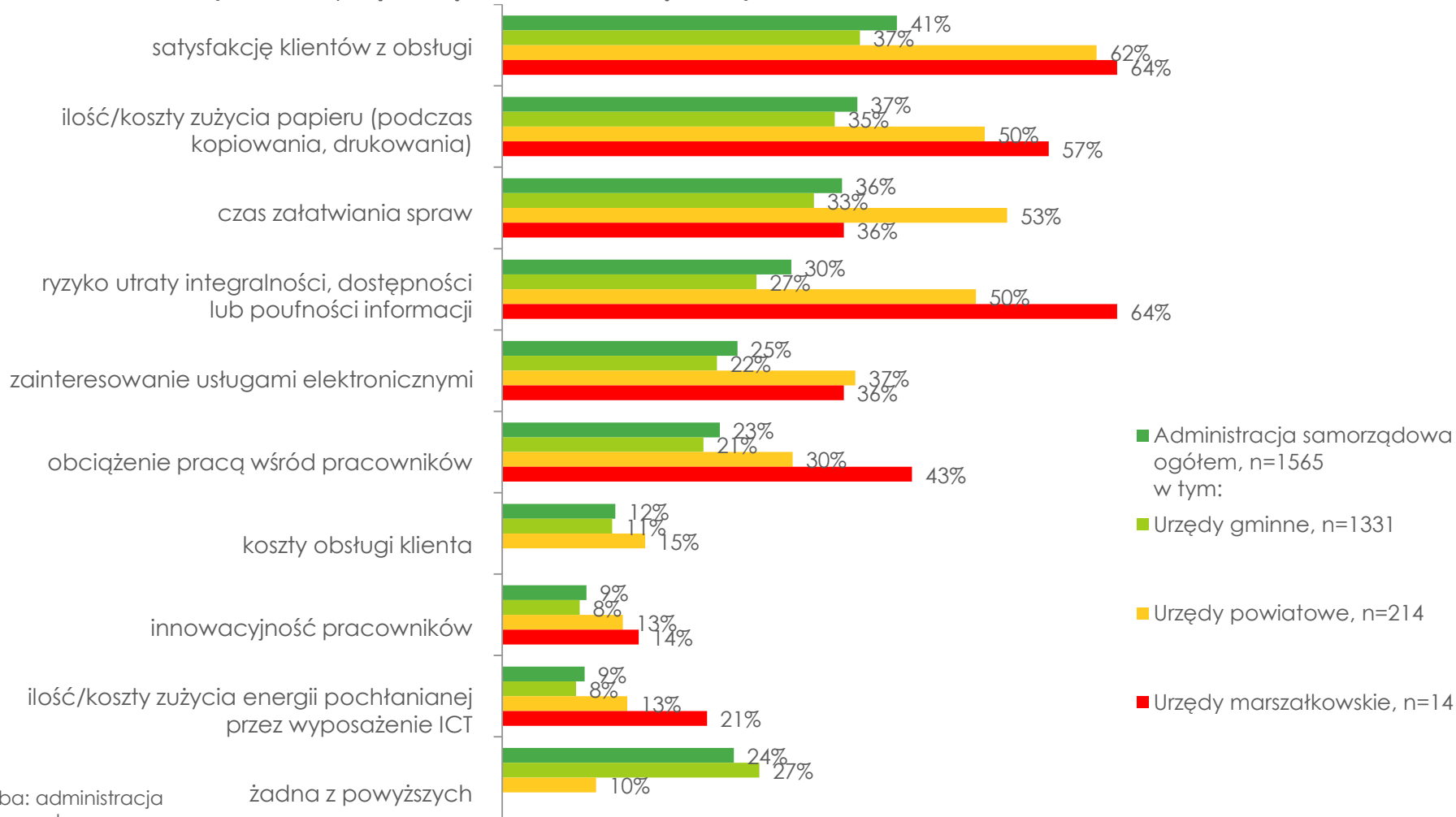
Urzędy administracji państwowej, w tym rządowej najczęściej monitorują ryzyko utraty integralności, dostępności lub poufności informacji (73%) oraz koszty zużycia papieru (53%). W porównaniu z 2012 r. nastąpił największy wzrost odsetka urzędów monitorujących obciążenie pracą wśród pracowników (19 p.p.) oraz koszty obsługi klienta (16 p.p.).

Najczęściej badanym zjawiskiem w administracji samorządowej jest satysfakcja klientów z obsługi (41%). W tym przypadku poziom monitorowania niemal wszystkich zjawisk zmalał w stosunku do lat ubiegłych.

Próba: wszystkie urzędy



B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:



Próba: administracja samorządowa

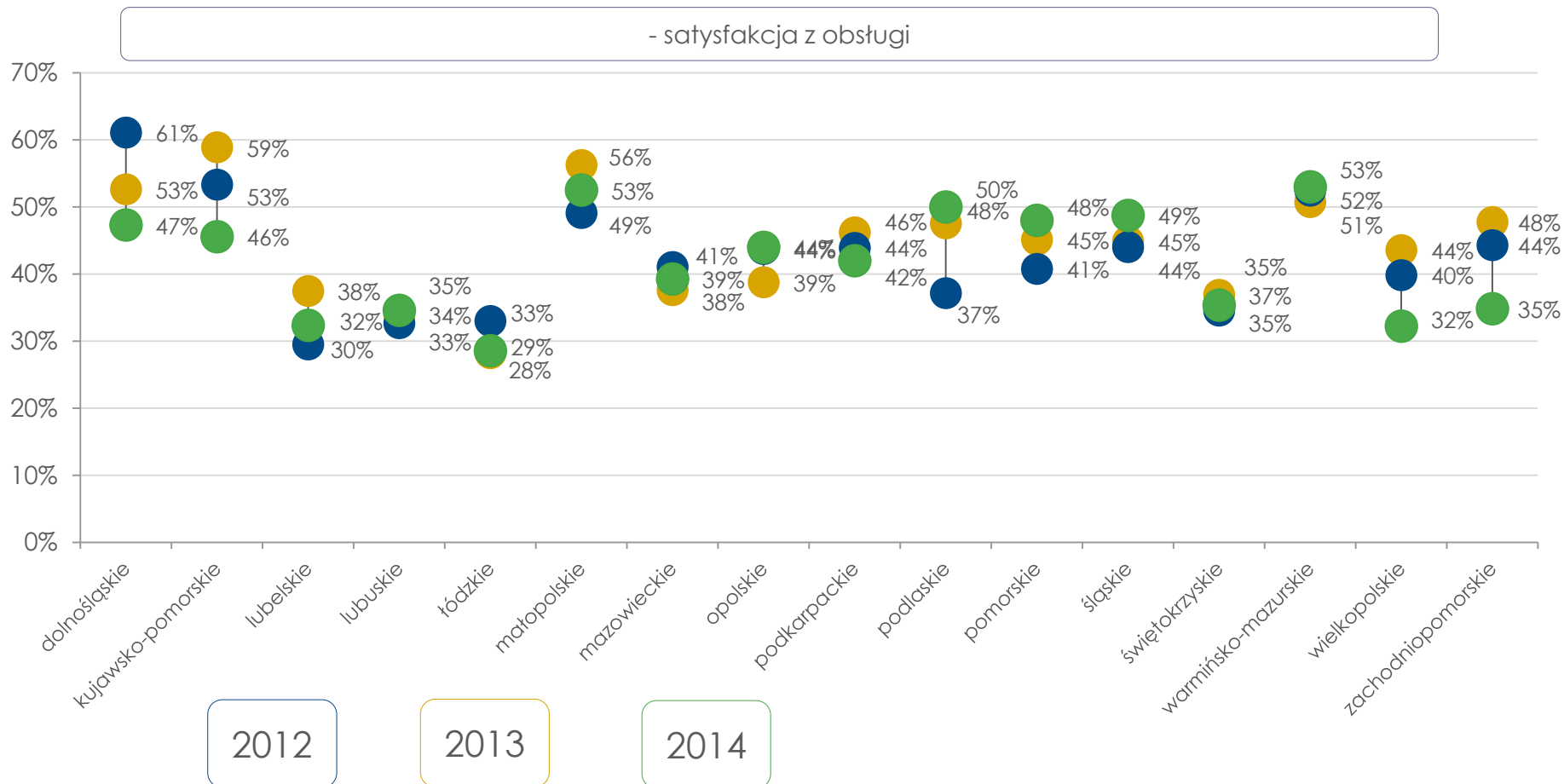
Najczęściej monitorowanym zjawiskiem jest satysfakcja klientów z obsługi – urzędy marszałkowskie (64%), powiatowe (62%).

Ponad połowa przebadanych urzędów powiatowych monitoruje zainteresowanie usługami czas załatwiania spraw.

Co trzeci urząd gminny i powiatowy monitoruje ryzyko utraty integralności, dostępności lub poufności informacji, w przypadku urzędów powiatowych i marszałkowskich jest ich niemal dwa razy więcej.



B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



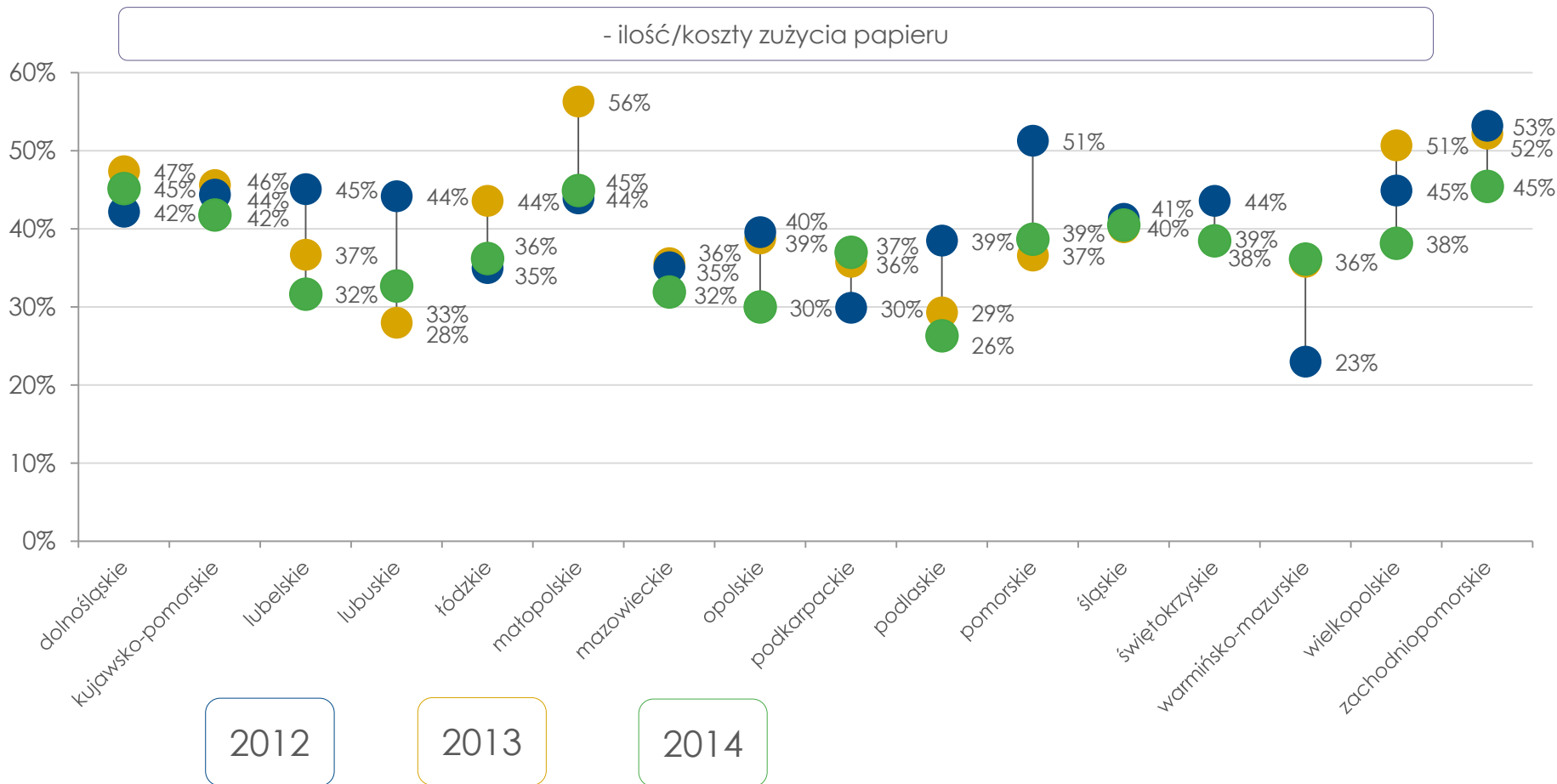
Urzędy z województw małopolskiego (53%) i warmińsko-mazurskiego (53%) częściej niż pozostałe monitorują satysfakcję z obsługi. Najrzadziej to zjawisko jest monitorowane przez urzędy w województwie łódzkim (29%).

W stosunku do roku 2012 w województwie dolnośląskim odnotowano największy spadek odsetka urzędów monitorujących to zjawisko (18 punktów procentowych). Największy wzrost odnotowano natomiast w województwie podlaskim (13 punktów procentowych).





B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



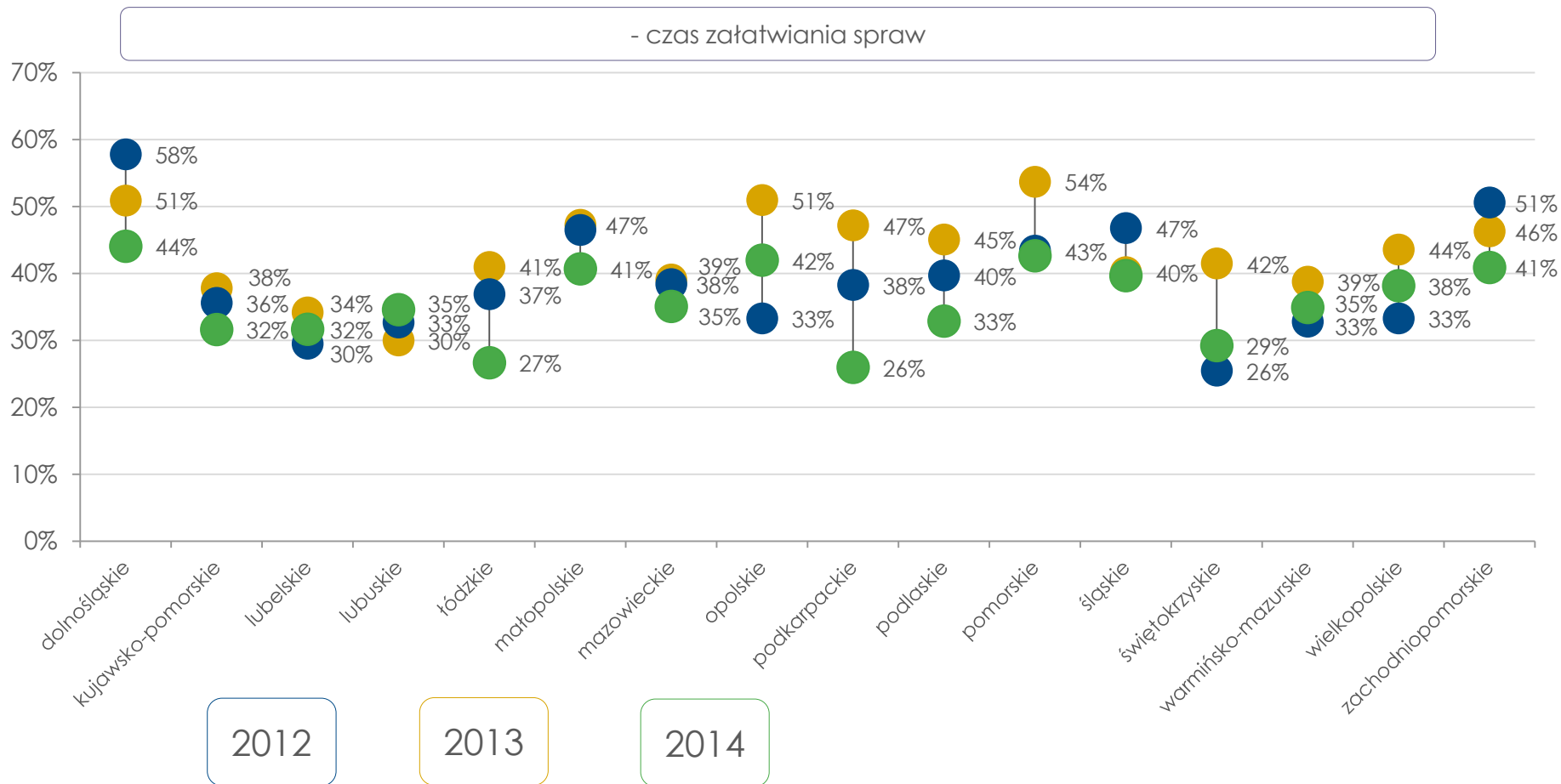
W roku 2014 jedynie co 3 urząd monitorował koszty zużycia papieru w województwach: lubelskim (32%), mazowieckim (32%), opolskim (30%).

W stosunku do roku 2012 największy wzrost odsetka urzędów monitorujących ilość/koszty zużycia papieru odnotowano w województwie warmińsko-mazurskim.





B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



W roku 2014 urzędy rzadziej niż w latach ubiegłych monitorują czas załatwiania spraw. W stosunku do roku 2012 największy spadek można zauważyć w województwie podkarpackim (o 12 punktów procentowych).

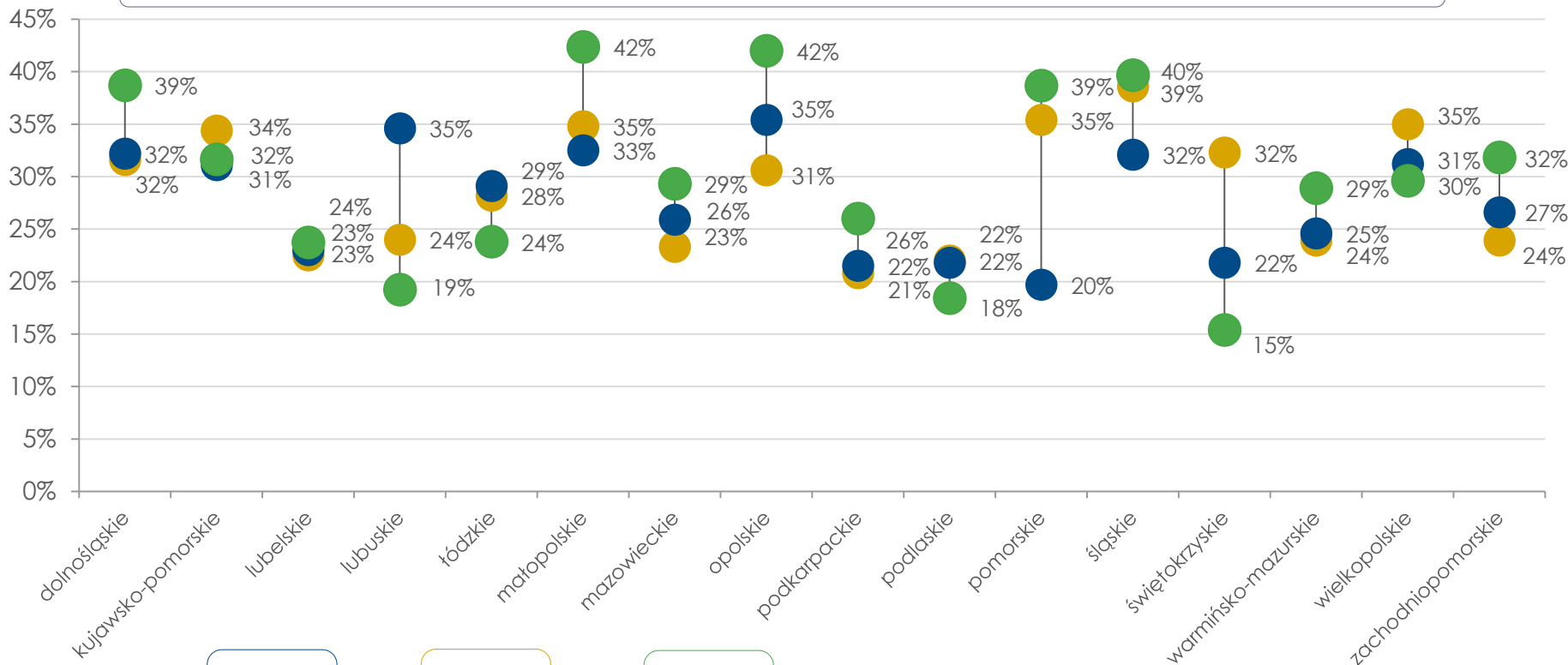
Najmniejszy odsetek urzędów monitorujących czas załatwiania spraw jest w województwach podkarpackim (26%) oraz łódzkim (27%).





B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:

- ryzyko utraty integralności, dostępności lub poufności informacji



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej

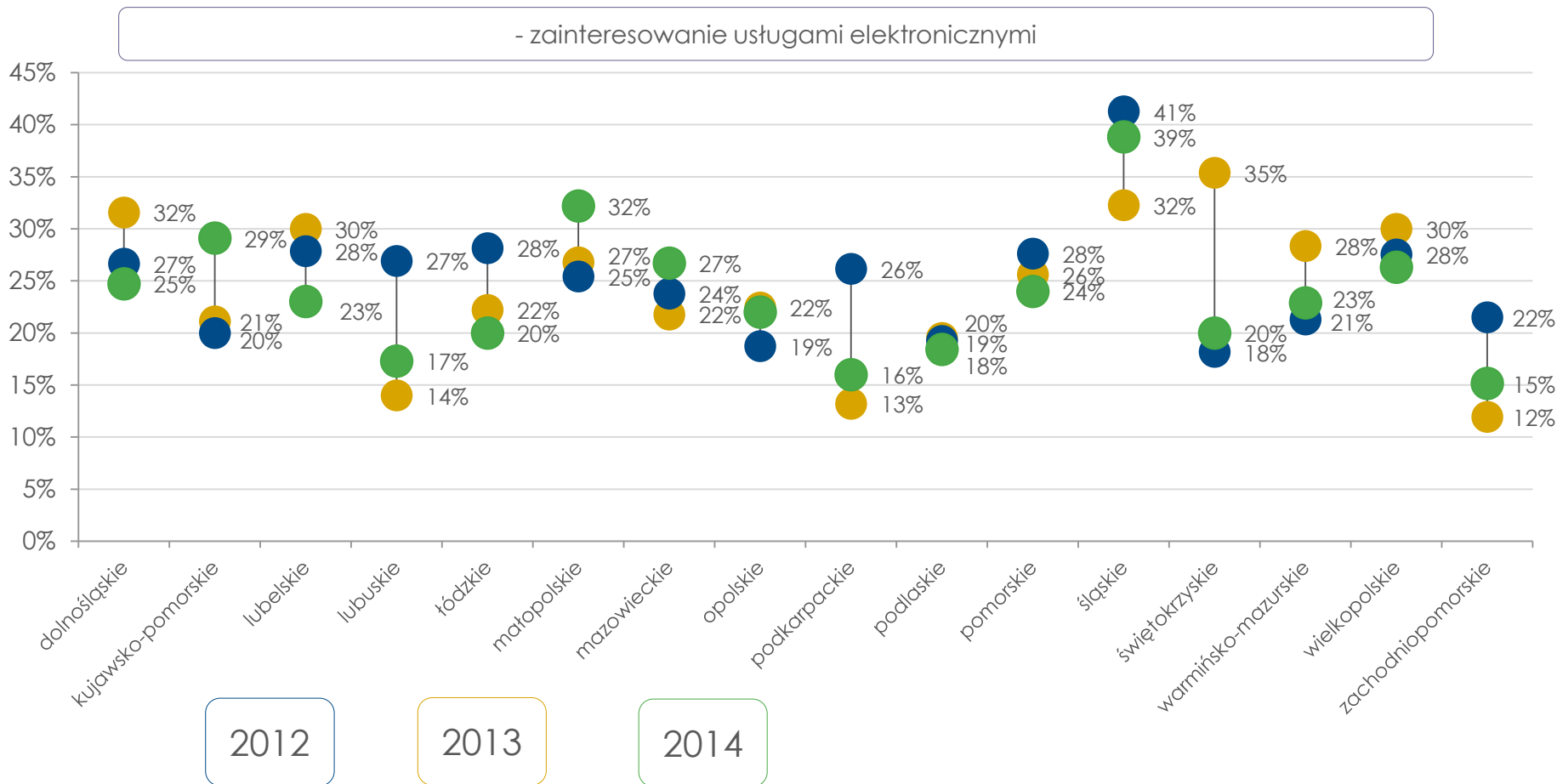
W roku 2014 największy wzrost odsetka urzędów monitorujących ryzyko utraty integralności, dostępności lub poufności informacji w stosunku do roku 2012 odnotowano w województwie pomorskim (o 19 punktów procentowych).

Natomiast w województwie świętokrzyskim odnotowano w tym aspekcie największy spadek (aż o 17 punktów procentowych).





B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



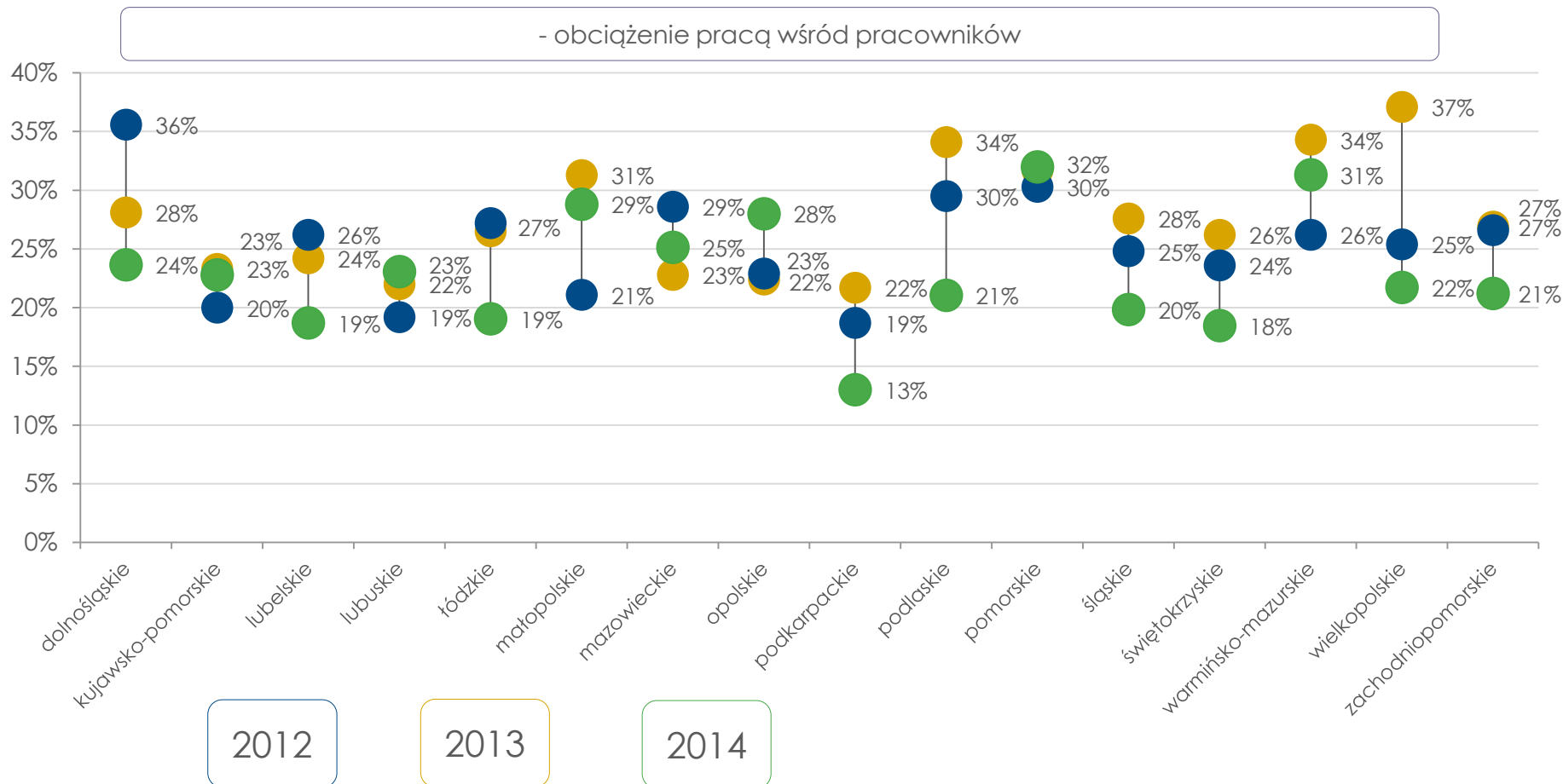
Podobnie jak w roku 2012 zainteresowanie usługami elektronicznymi najczęściej monitorują urzędy z województwa śląskiego.

W województwach podkarpackim i lubuskim odnotowano największe spadki odsetków urzędów monitorujących to zjawisko (10 p. p.)





B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



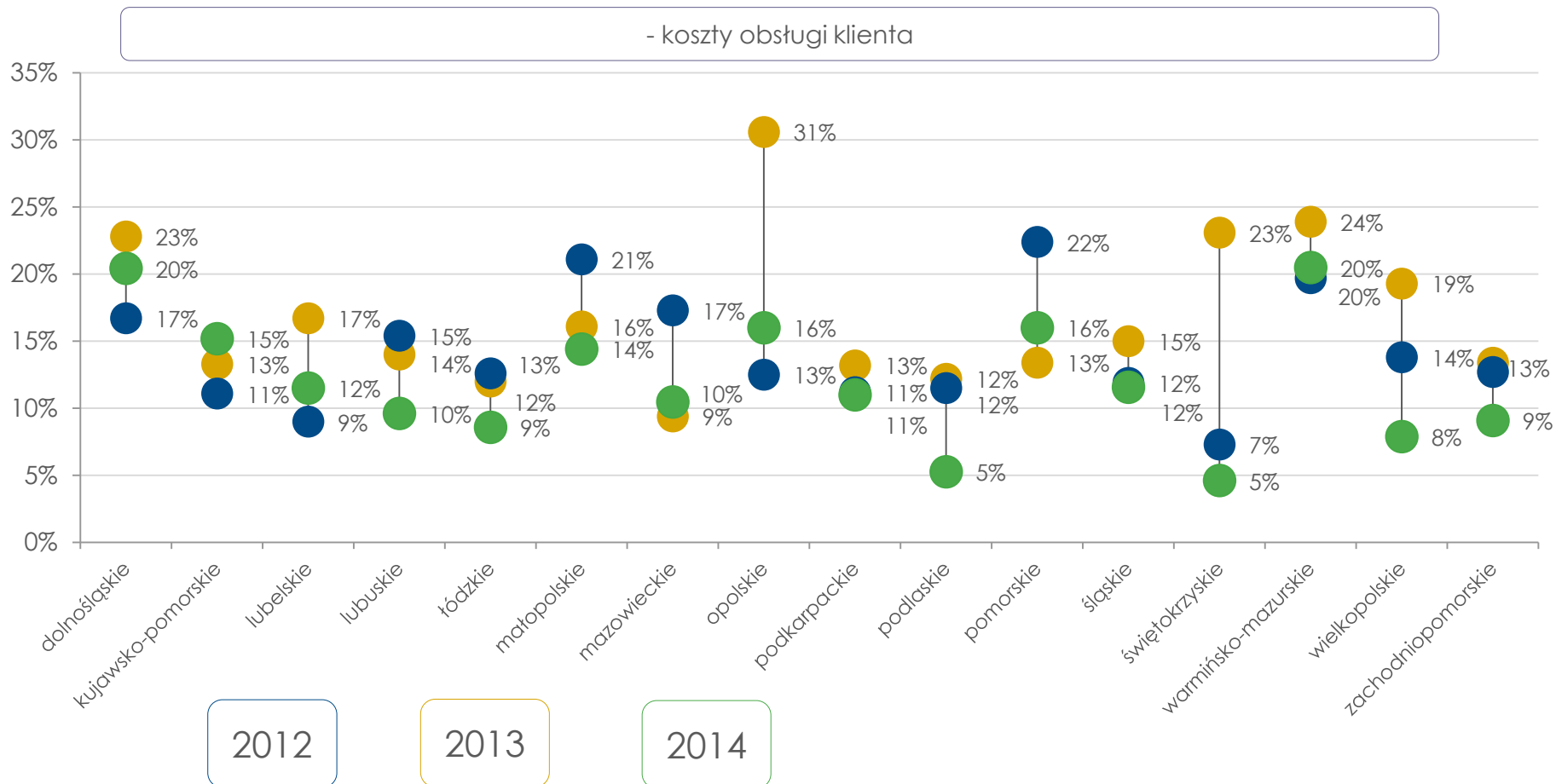
Obciążenie pracą wśród pracowników najczęściej monitorowane jest przez urzędy z województwa pomorskiego (32%), na tym obszarze utrzymuje się na podobnym poziomie od roku 2012.

W roku 2014 urzędy z województwa podkarpackiego najrzadziej ze wszystkich województw monitorowały obciążenie pracą wśród pracowników (13%).





B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej

W stosunku do roku 2012 znacznie zmalał poziom monitorowania kosztów obsługi klienta w większości województw. Na największym poziomie utrzymuje się on w województwach dolnośląskim i warmińsko-mazurskim, gdzie co piąty urząd monitoruje koszty obsługi klienta.

Zdecydowanie najmniej urzędów monitoruje ten aspekt w województwach podlaskim (5%) i świętokrzyskim (5%).

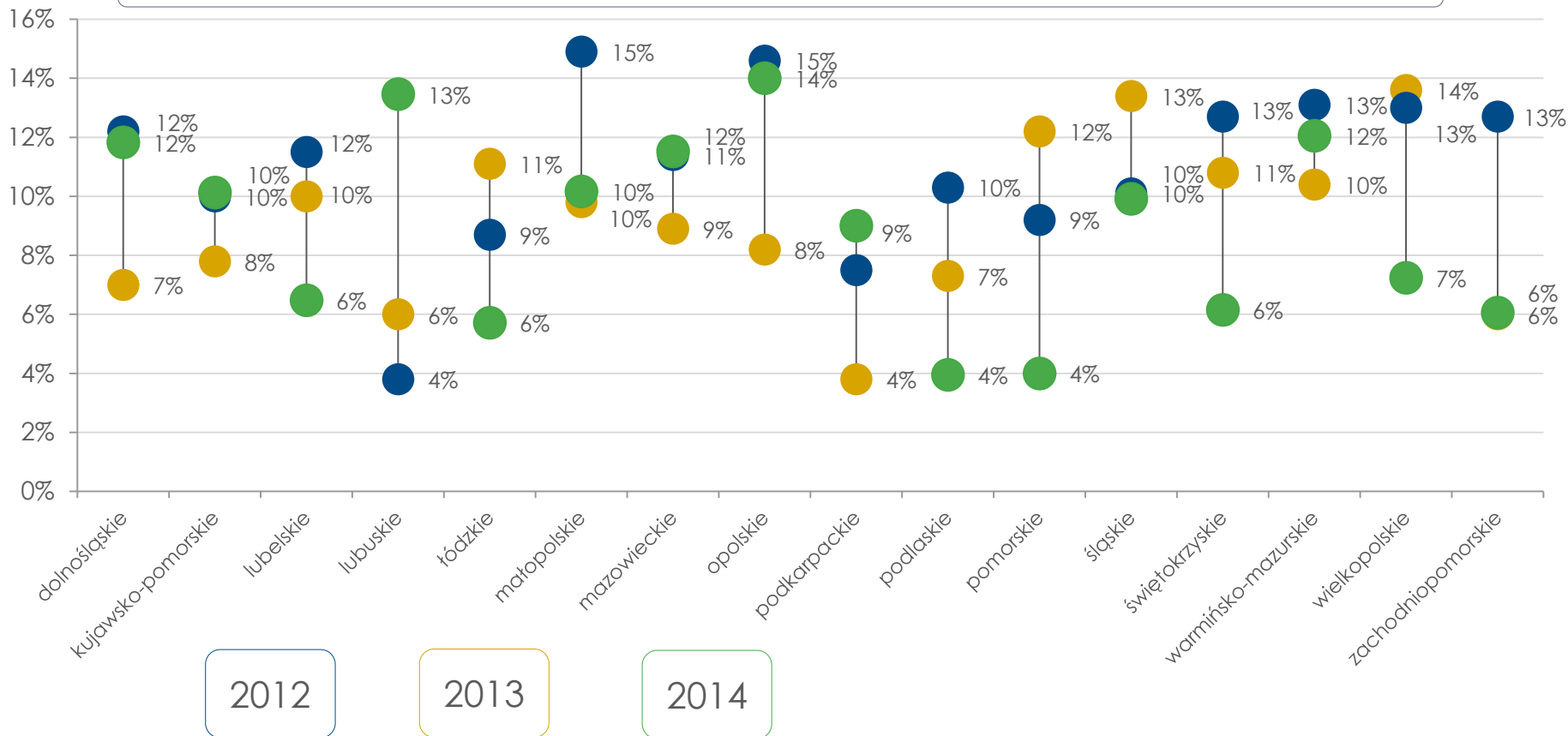
W przypadku województwa mazowieckiego odnotowano największy spadek w stosunku do roku 2012 - o 7 punktów procentowych).





B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:

- innowacyjność pracowników



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



Innowacyjność pracowników najczęściej monitorowana jest przez urzędy z województwa opolskiego (14%).

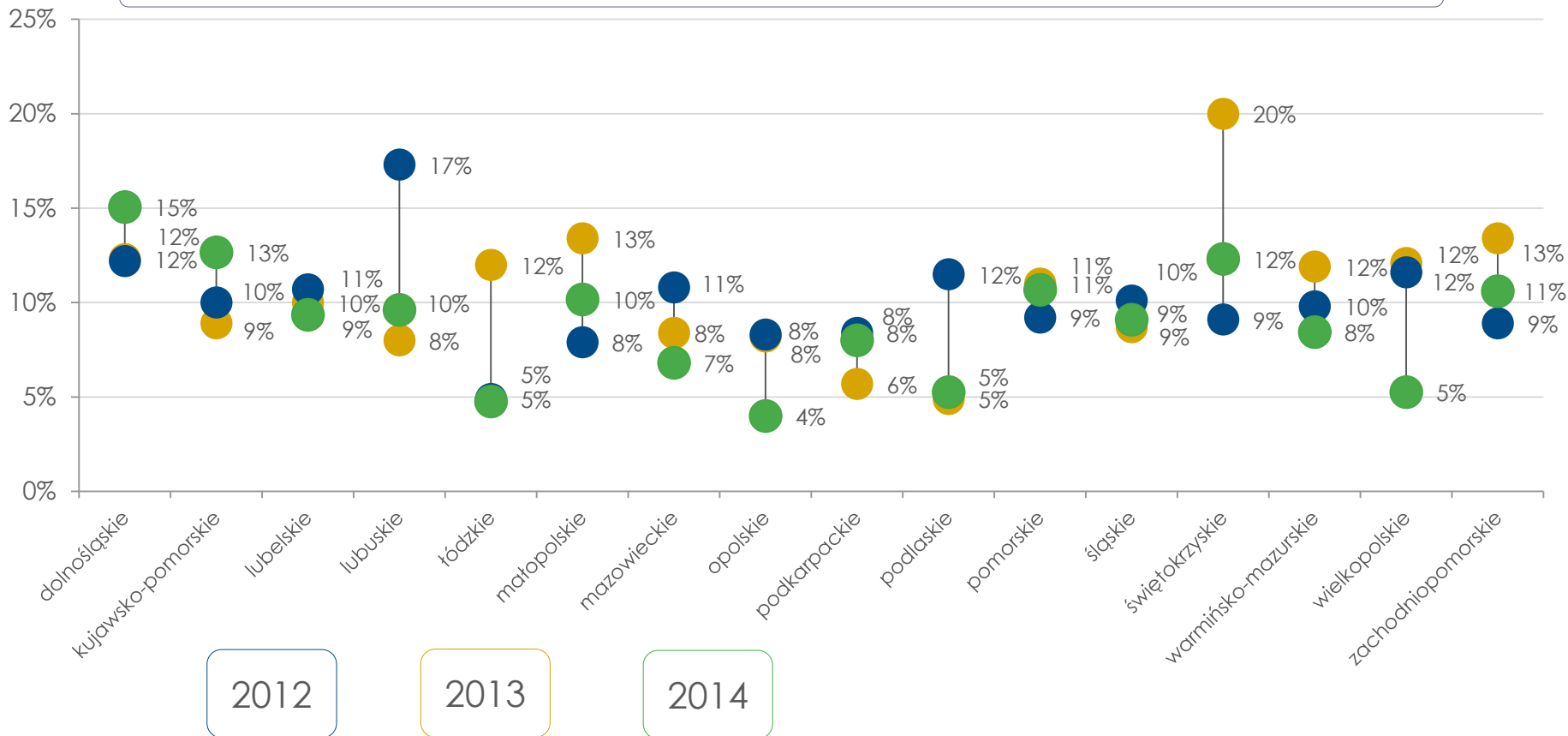
W roku 2014 urzędy z województw podlaskiego i pomorskiego najrzadziej ze wszystkich województw monitorowały innowacyjność pracowników (4%).





B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:

- ilość/koszty zużycia energii pochłanianej przez wyposażenie ICT



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



W roku 2014 urzędy w województwie dolnośląskim najczęściej monitorowały ilość/koszty zużycia energii pochłanianej przez wyposażenie ICT (15%).

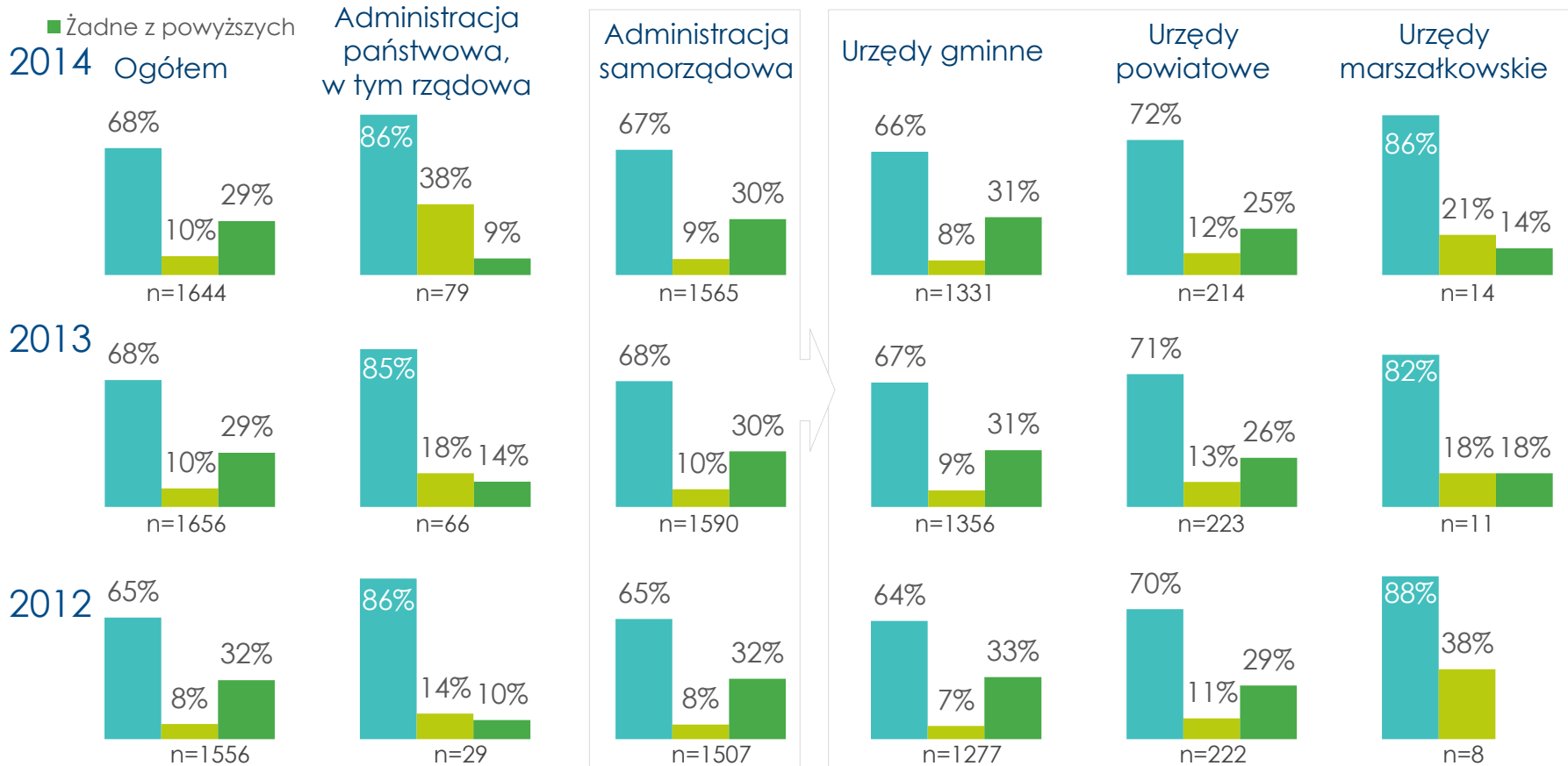
W województwie opolskim występuje najmniejszy odsetek urzędów monitorujących koszty zużycia energii pochłanianej przez wyposażenie ICT (4%).





B4. Proszę zaznaczyć stwierdzenie, jeśli charakteryzuje ono urząd:

- Urząd promuje wśród pracowników wykorzystanie technologii teleinformatycznych w celu podniesienia efektywności pracy i jakości obsługi klientów.
- Urząd promuje i nagradza innowacyjność pracowników np. w zakresie organizacji pracy.
- Żadne z powyższych



Próba: wszystkie urzędy

Podobnie jak w 2013 i 2012 roku większość urzędów promuje wśród pracowników wykorzystanie technologii teleinformatycznych w celu podniesienia efektywności pracy i jakości obsługi klientów.

W porównaniu z latami ubiegłymi zdecydowanie wzrosła liczba urzędów administracji państwowej promujących i nagradzających innowacyjność pracowników (38% vs 18% i 14%).

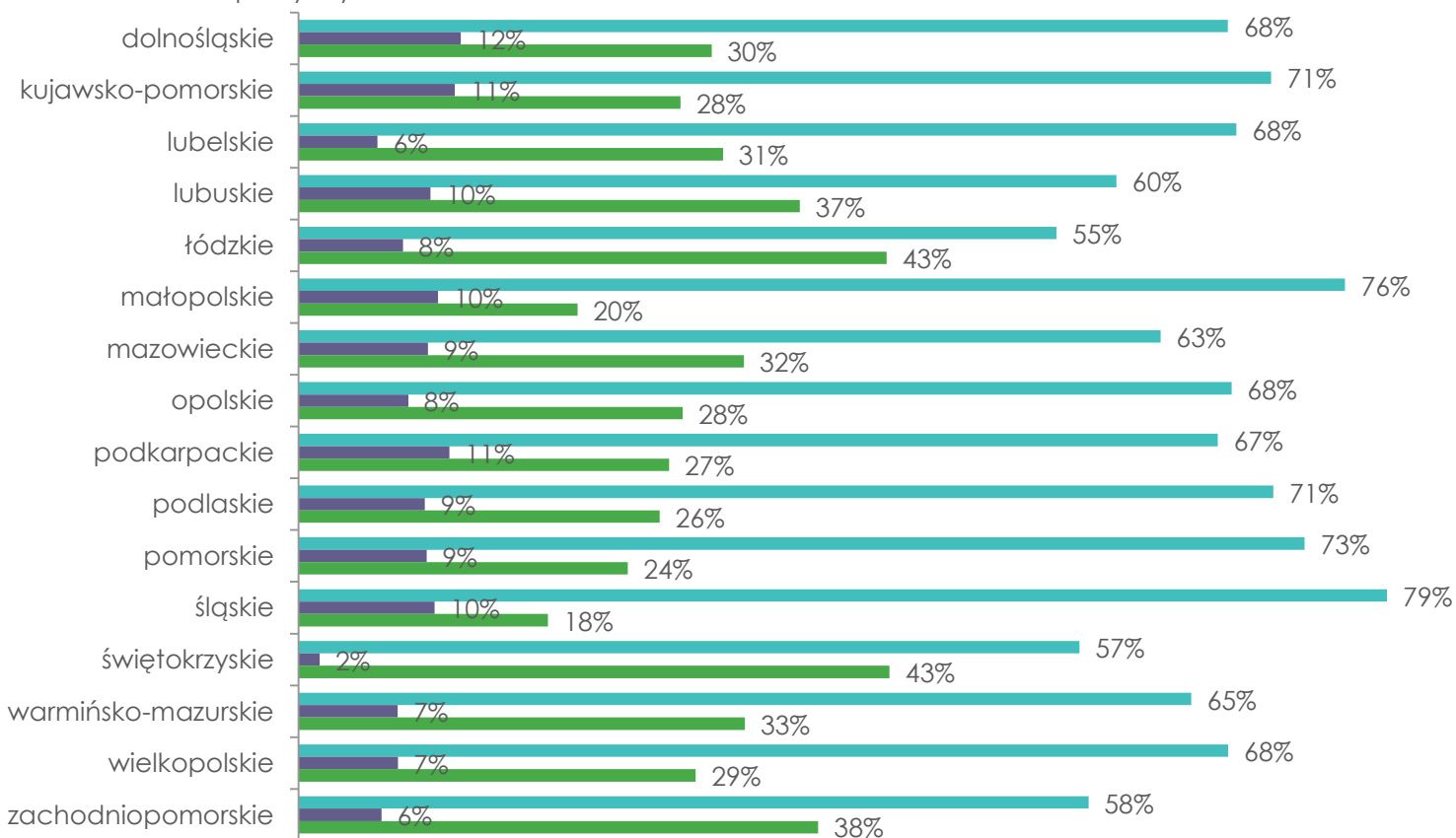




B4. Proszę zaznaczyć stwierdzenie, jeśli charakteryzuje ono urząd:

- Urząd promuje wśród pracowników wykorzystanie technologii teleinformatycznych w celu podniesienia efektywności pracy i jakości obsługi klientów.
- Urząd promuje i nagradza innowacyjność pracowników np. w zakresie organizacji pracy.

■ Żadne z powyższych



Próba: urzędy administracji samorządowej



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

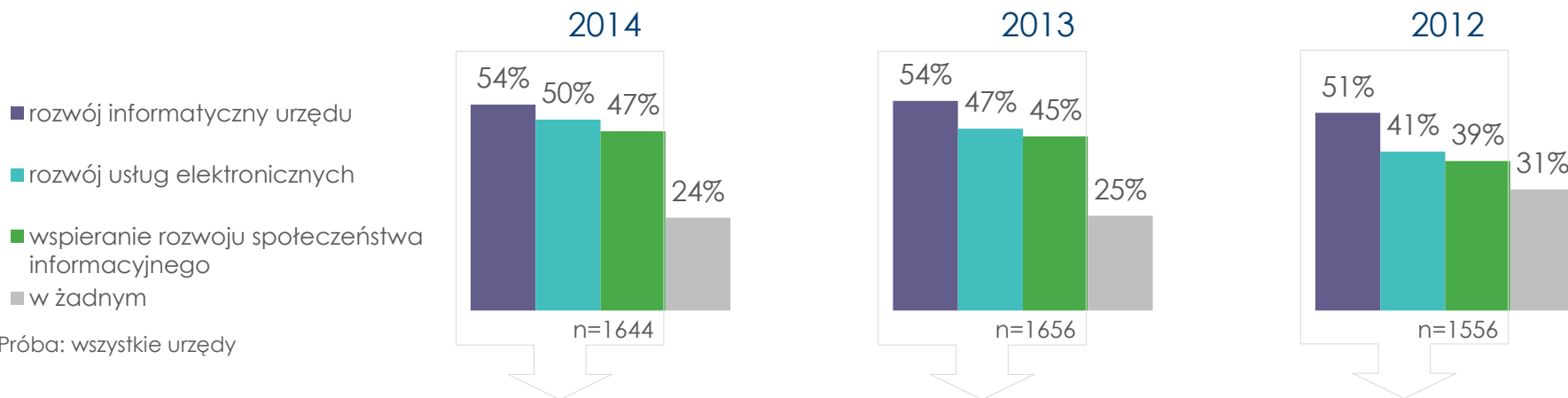
Urzędy z województwa śląskiego (79%) najczęściej promują wśród pracowników wykorzystanie technologii teleinformatycznych w celu podniesienia efektywności pracy i jakości obsługi klientów, najrzadziej urzędy z województwa łódzkiego (55%).

Największy odsetek urzędów promujących i nagradzających innowacyjność pracowników występuje w województwie dolnośląskim (12%), a najmniejszy w świętokrzyskim – tylko 2%.





B5. Proszę zaznaczyć w jakim celu, związanym z cyfryzacją, urząd korzystał z funduszy unijnych:



B6. Proszę ocenić rezultaty projektów współfinansowanych z funduszy unijnych:



W porównaniu z rokiem 2012 widać wzrost wykorzystania funduszy na poszczególne cele związane z cyfryzacją, przy czym najbardziej wzrasta wykorzystanie tych funduszy na rozwój usług elektronicznych (9 punktów procentowych).

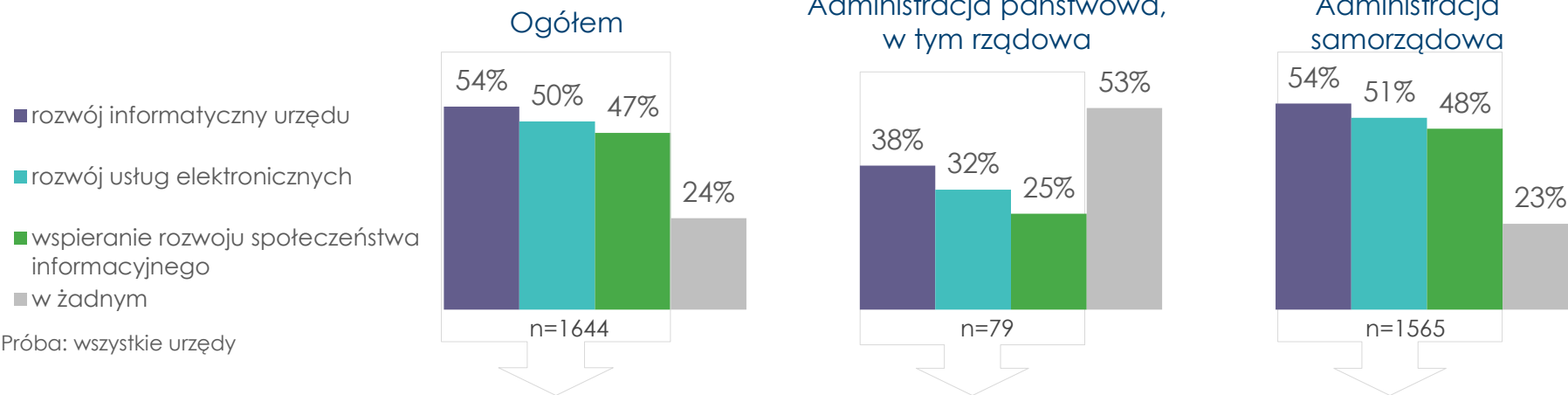
85% urzędów jest zadowolona z rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych.

W porównaniu z rokiem poprzednim wzrastają udziały urzędów wykorzystujących fundusze unijne na poszczególne cele. Jednocześnie zadowolenie z rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych pozostaje na niemal identycznym poziomie.

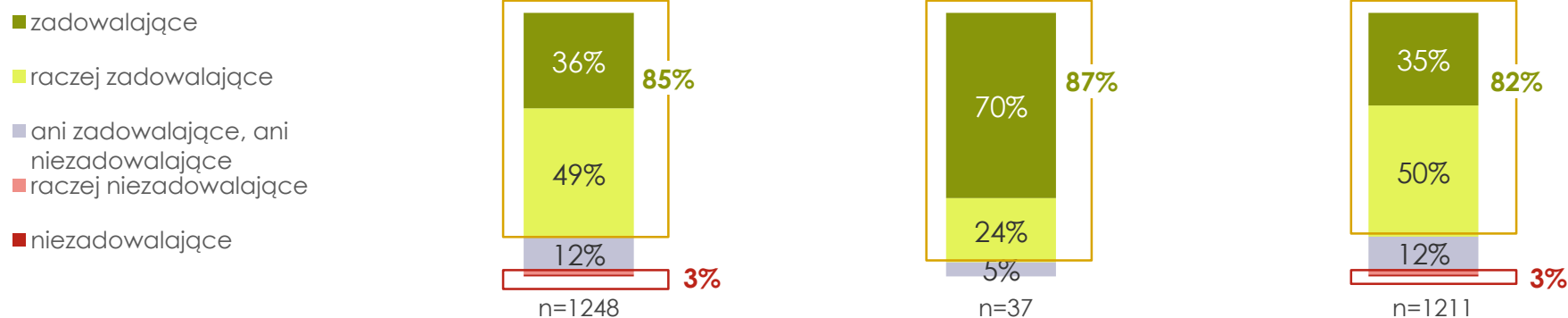
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



B5. Proszę zaznaczyć w jakim celu, związanym z cyfryzacją, urząd korzystał z funduszy unijnych:



B6. Proszę ocenić rezultaty projektów współfinansowanych z funduszy unijnych:



Próba: urzędy korzystające z funduszy unijnych w celach związanych z cyfryzacją

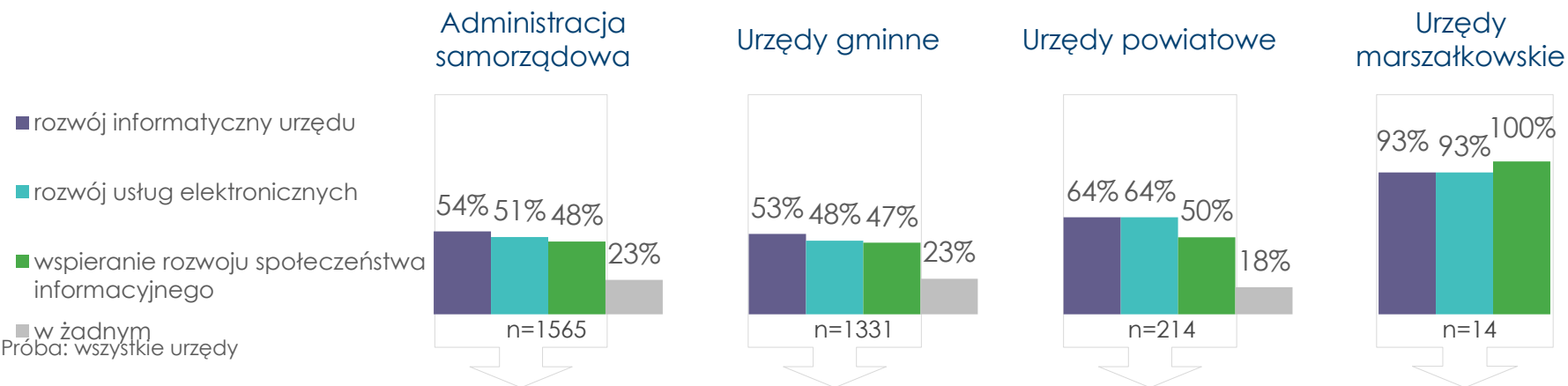
Więcej niż 5 na 10 urzędów administracji państwowej, z uwzględnieniem rządowej, nie korzystało z funduszy unijnych w celu związanym z cyfryzacją.

Urzędy z sektora administracji samorządowej prawie dwa razy częściej niż te z sektora administracji państwowej (25%), korzystają z funduszy unijnych w celu wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego, chociaż są nieco mniej zadowolone z rezultatów projektów. Sumowanie się wykresów do wartości różnej od 100% wynika z zaokrągleń.

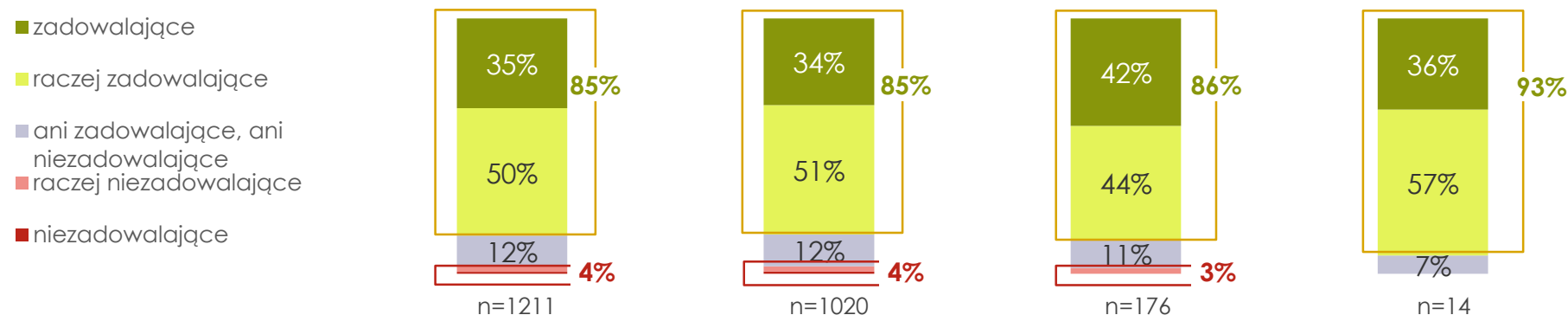




B5. Proszę zaznaczyć w jakim celu, związanym z cyfryzacją, urząd korzystał z funduszy unijnych:



B6. Proszę ocenić rezultaty projektów współfinansowanych z funduszy unijnych:



Próba: urzędy korzystające z funduszy unijnych w celach związanych z cyfryzacją

Wszystkie badane urzędy marszałkowskie korzystały z funduszy unijnych w celu rozwoju informatycznego urzędu, rozwoju usług elektronicznych oraz wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego i niemal wszystkie są zadowolone z tych projektów.

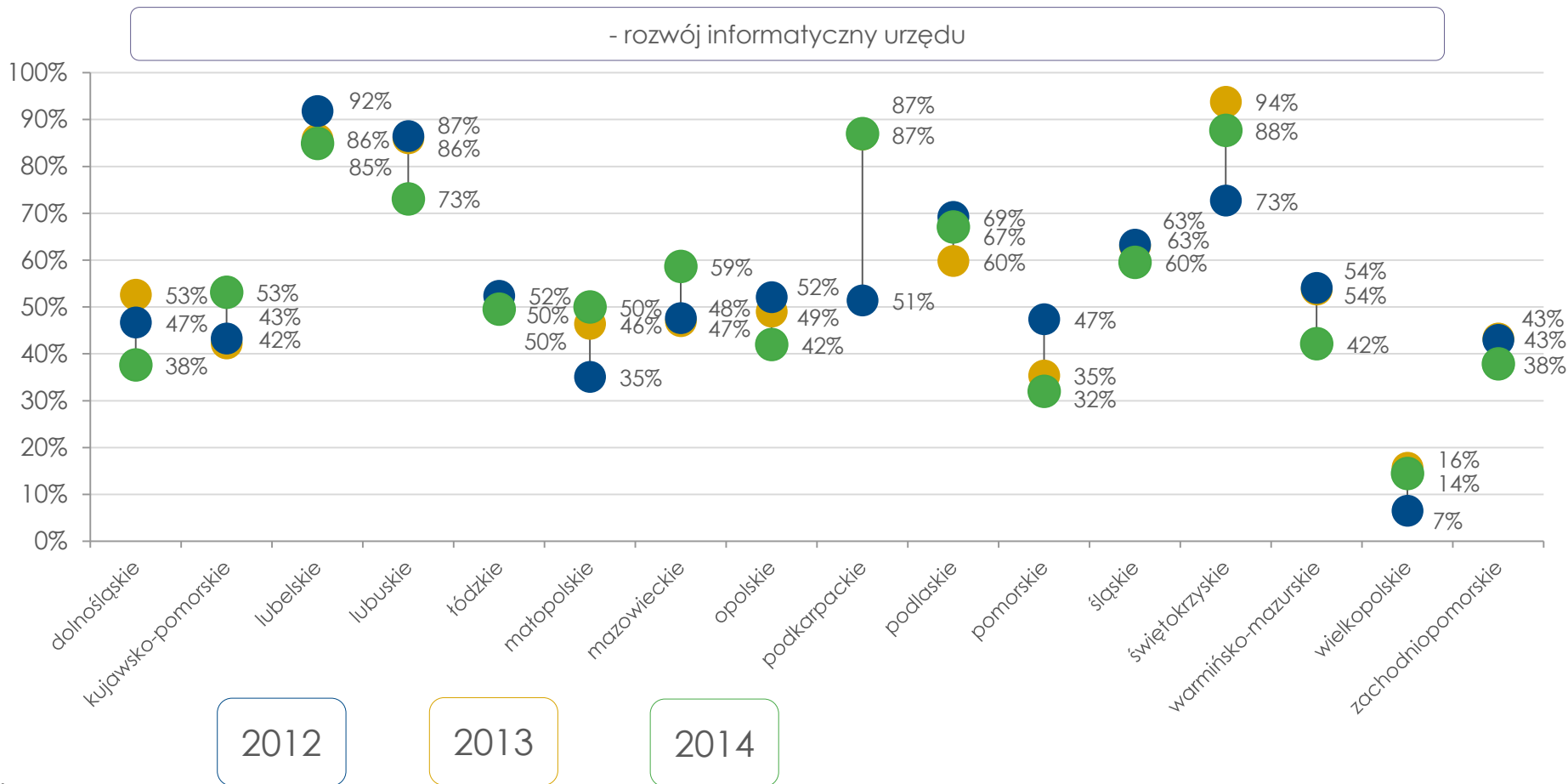
Prawie 2 na 3 urzędy powiatowe korzystały z funduszy unijnych w celu związanym z rozwojem informatycznym urzędu (64%). Taki sam odsetek urzędów korzystał z takich funduszy w celu związanym z rozwojem usług elektronicznych.

Urzędy marszałkowskie (93%) częściej niż gminne (85%) i powiatowe (86%) są zadowolone z rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



B5. Proszę zaznaczyć w jakim celu, zawiązanym z cyfryzacją, urząd korzystał z funduszy unijnych:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej

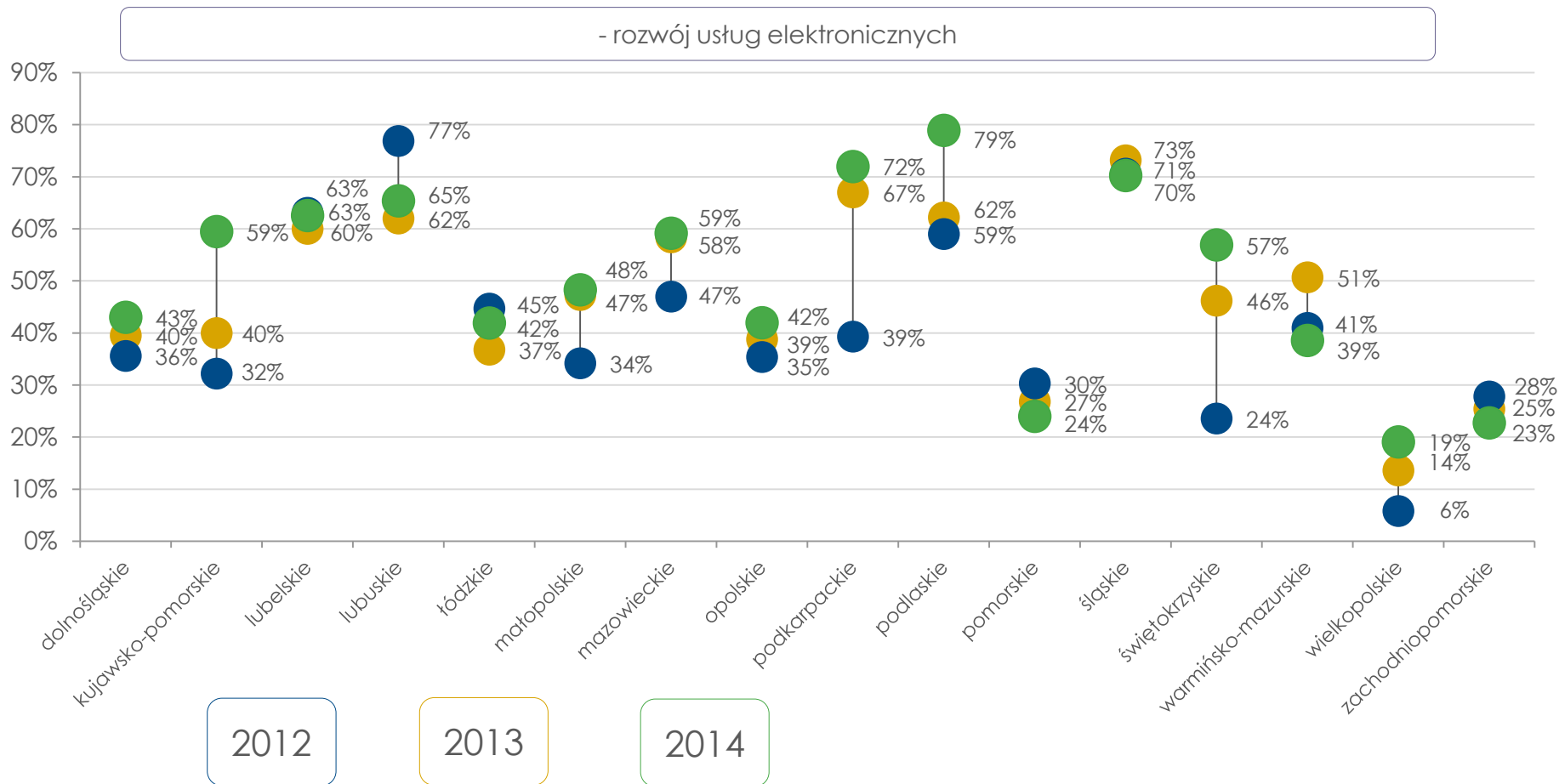
W 2014 roku największy odsetek urzędów korzystających z funduszy unijnych w celu rozwoju informatycznego instytucji znalazło się w województwie świętokrzyskim (88%), a najmniejszy w województwie wielkopolskim (14%).

W województwie podkarpackim zanotowano największy wzrost w perspektywie roku - na poziomie 36 punktów procentowych, jeśli jednak wynik ten porównamy do roku 2012 utrzymuje się on na tym samym poziomie.





B5. Proszę zaznaczyć w jakim celu, zawiązanym z cyfryzacją, urząd korzystał z funduszy unijnych:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



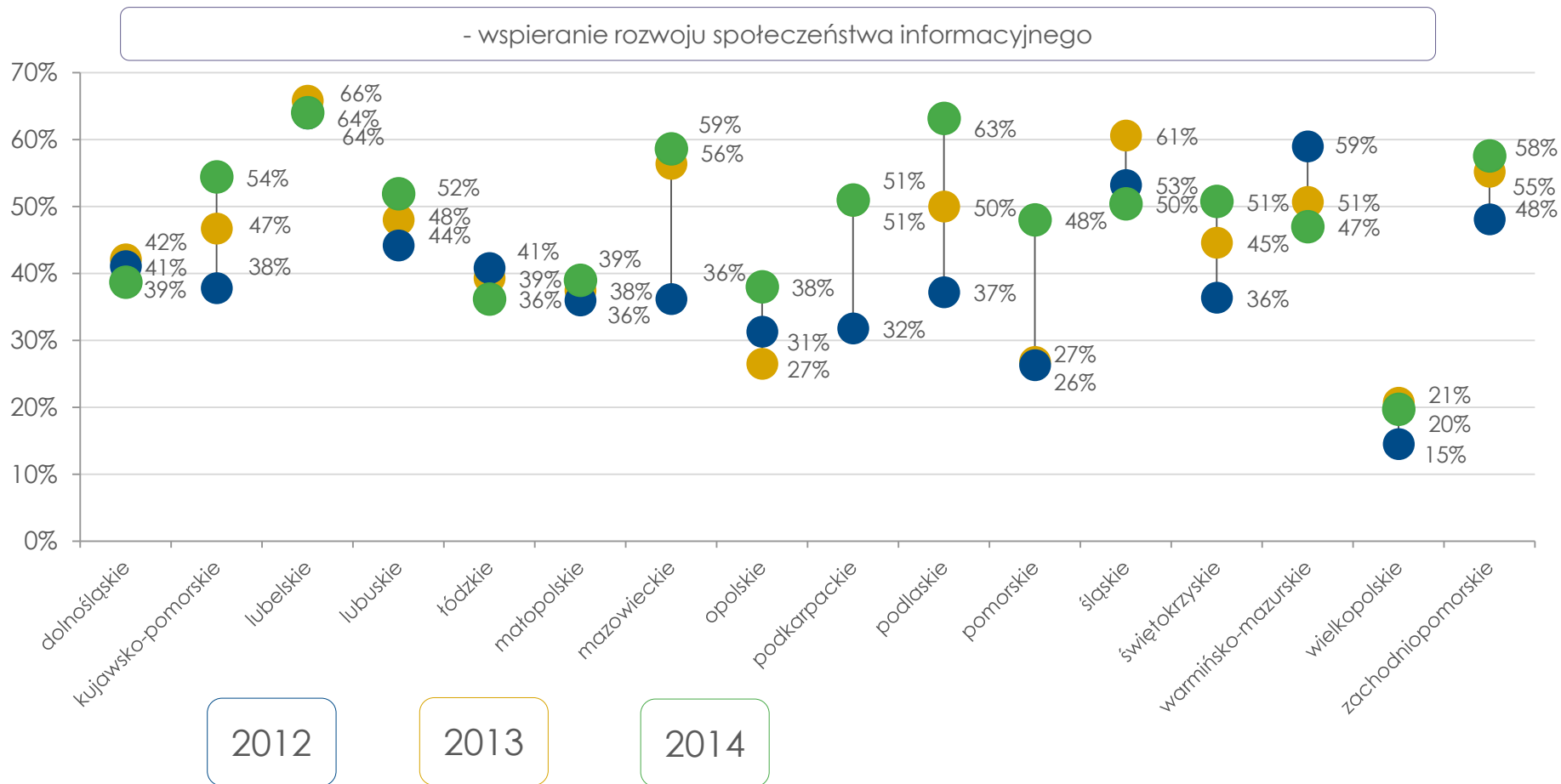
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

W 2014 roku najwięcej urzędów korzystających z funduszy unijnych w celu rozwoju usług elektronicznych i znalazło się w województwie podlaskim (79% - wzrost o 20 punktów procentowych w stosunku do roku 2012) i podkarpackim (72%). Podobnie jak w roku 2012 najmniej urzędów skorzystało ze środków unijnych w celu rozwoju usług elektronicznych w województwie wielkopolskim (19%). Porównując z latami ubiegłymi można zauważyć tu duży wzrost, bo aż o 13 punktów procentowych w stosunku do roku 2012.





B5. Proszę zaznaczyć w jakim celu, zawiązanym z cyfryzacją, urząd korzystał z funduszy unijnych:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



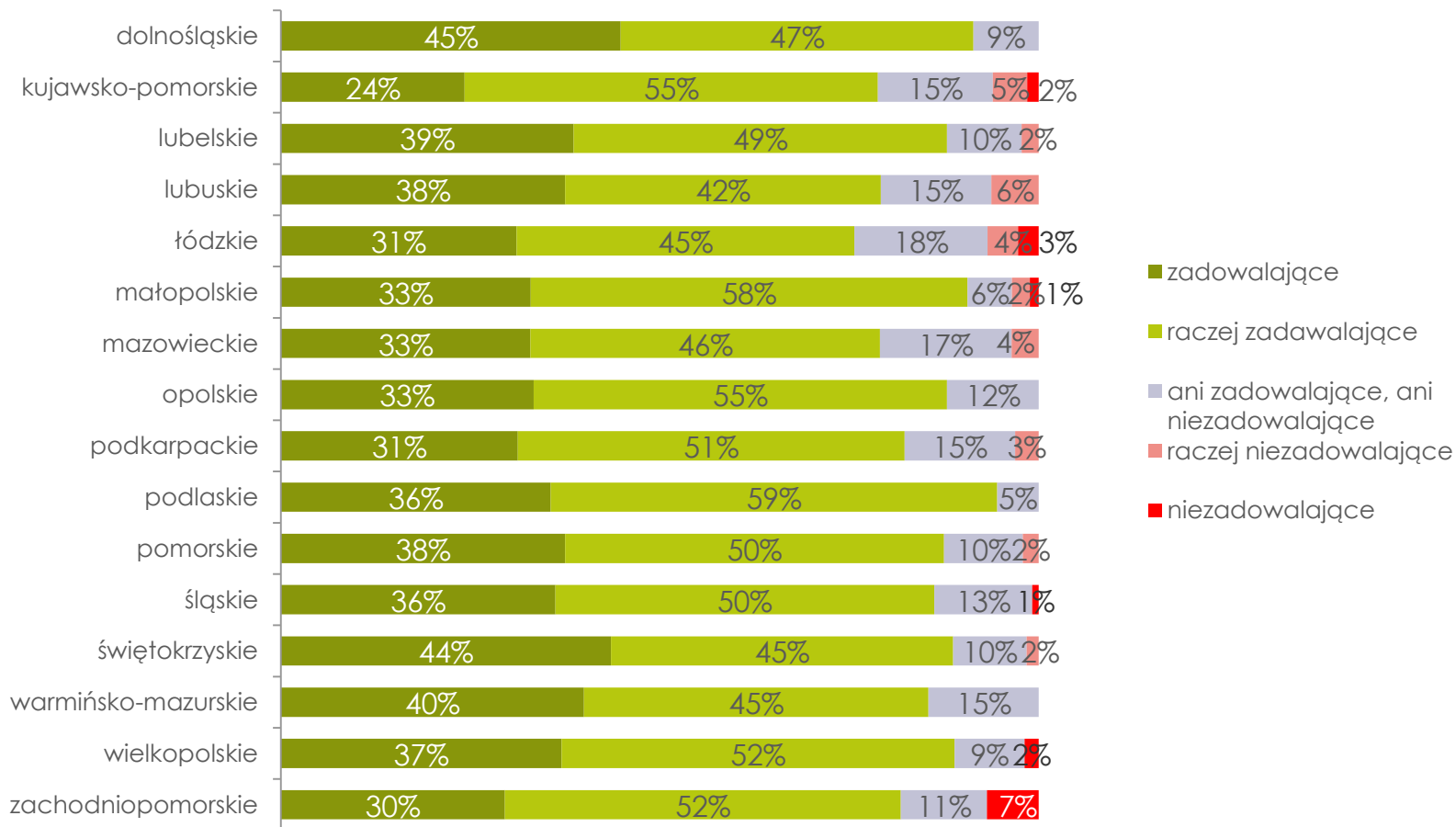
W roku 2014 ponownie najmniej urzędów korzystających z funduszy unijnych w celach związanych z rozwojem społeczeństwa informacyjnego znalazło się w województwie wielkopolskim (20%). Województwo to charakteryzuje się najniższym odsetkiem urzędów wykorzystujących fundusze do wszystkich badanych celów.

W porównaniu z rokiem 2012 urzędy z województwa podlaskiego zdecydowanie częściej korzystały z funduszy unijnych w celu wspierania społeczeństwa informacyjnego (63% vs 37%).





B6. Proszę ocenić rezultaty projektów współfinansowanych z funduszy unijnych:



Próba: urzędy administracji samorządowej korzystające z funduszy unijnych w celach związanych z cyfryzacją

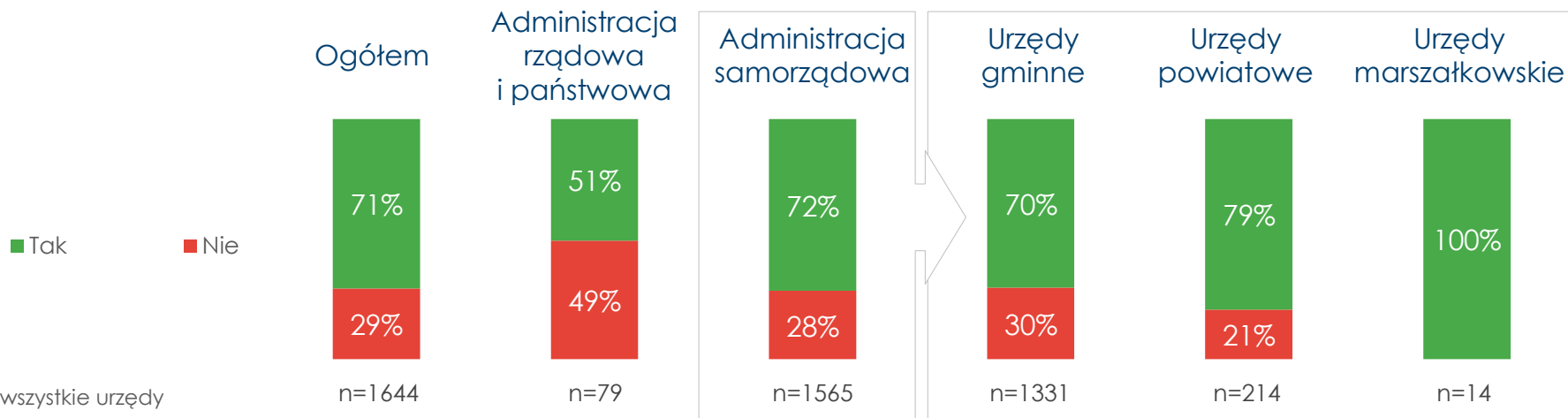
W każdym z województw Polski zdecydowana większość urzędów jest zadowolona z rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych.

Najmniejsze zadowolenie z rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych odnotowuje się w urzędach w województwie łódzkim (76%), a największe w województwie dolnośląskim (92%).

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrąglenia.



B7. Czy planują Państwo aplikowanie o fundusze unijne na potrzeby informatyzacji urzędu w latach 2015-2020?



Próba: wszystkie urzędy

B8. Jakie działania zamierzają Państwo sfinansować z tych funduszy?



Próba: urzędy aplikujące o fundusze unijne



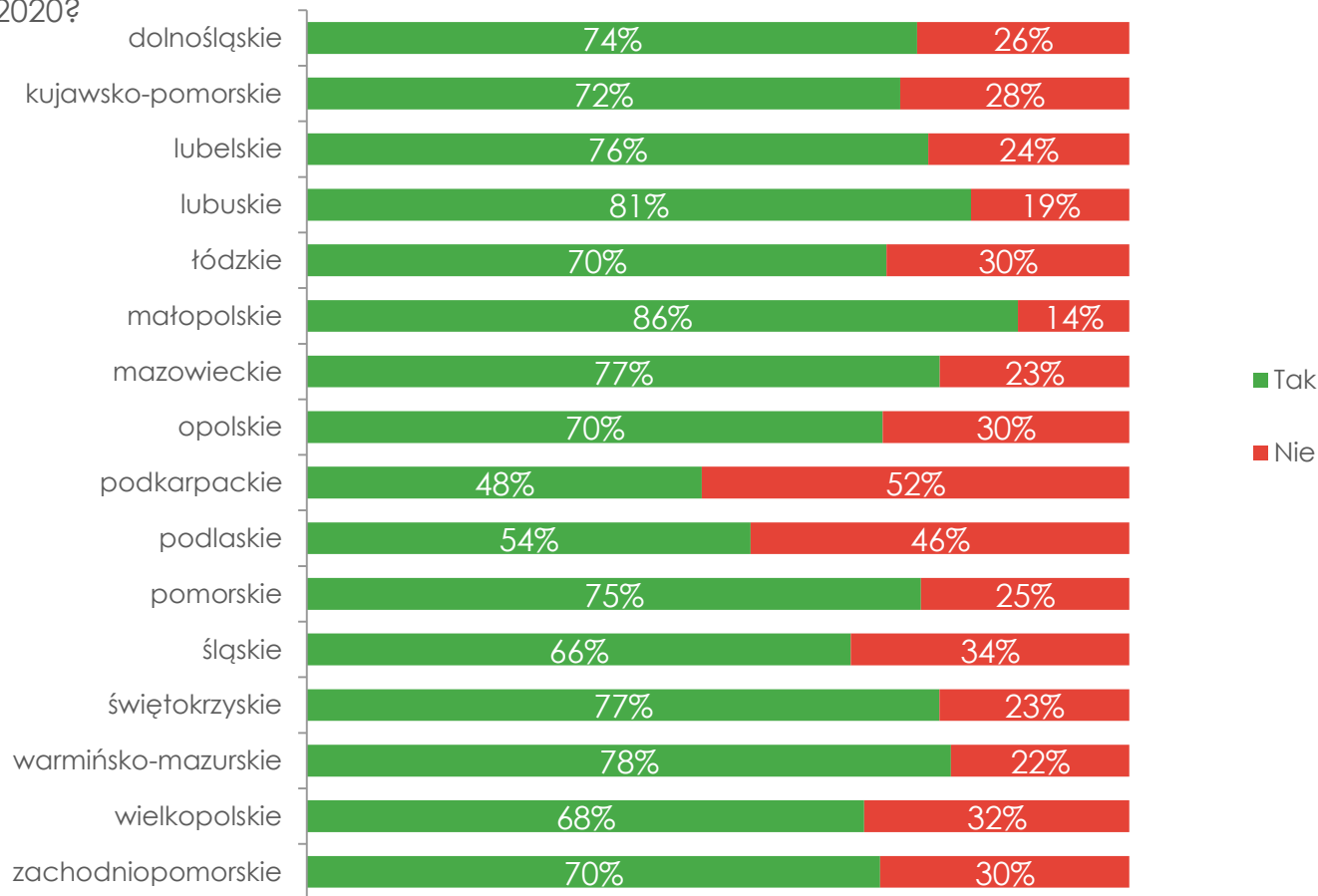
Zdecydowana większość urzędów (71%) planuje aplikować o fundusze unijne na potrzeby informatyzacji w latach 2015-2020. W przypadku urzędów marszałkowskich jest ich aż 100%.

W ponad 90% przypadków środki te miałyby finansować zarówno rozwój informatyczny urzędu, jak i rozwój usług elektronicznych.





B7. Czy planują Państwo aplikowanie o fundusze unijne na potrzeby informatyzacji urzędu w latach 2015-2020?



Próba: urzędy administracji samorządowej



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

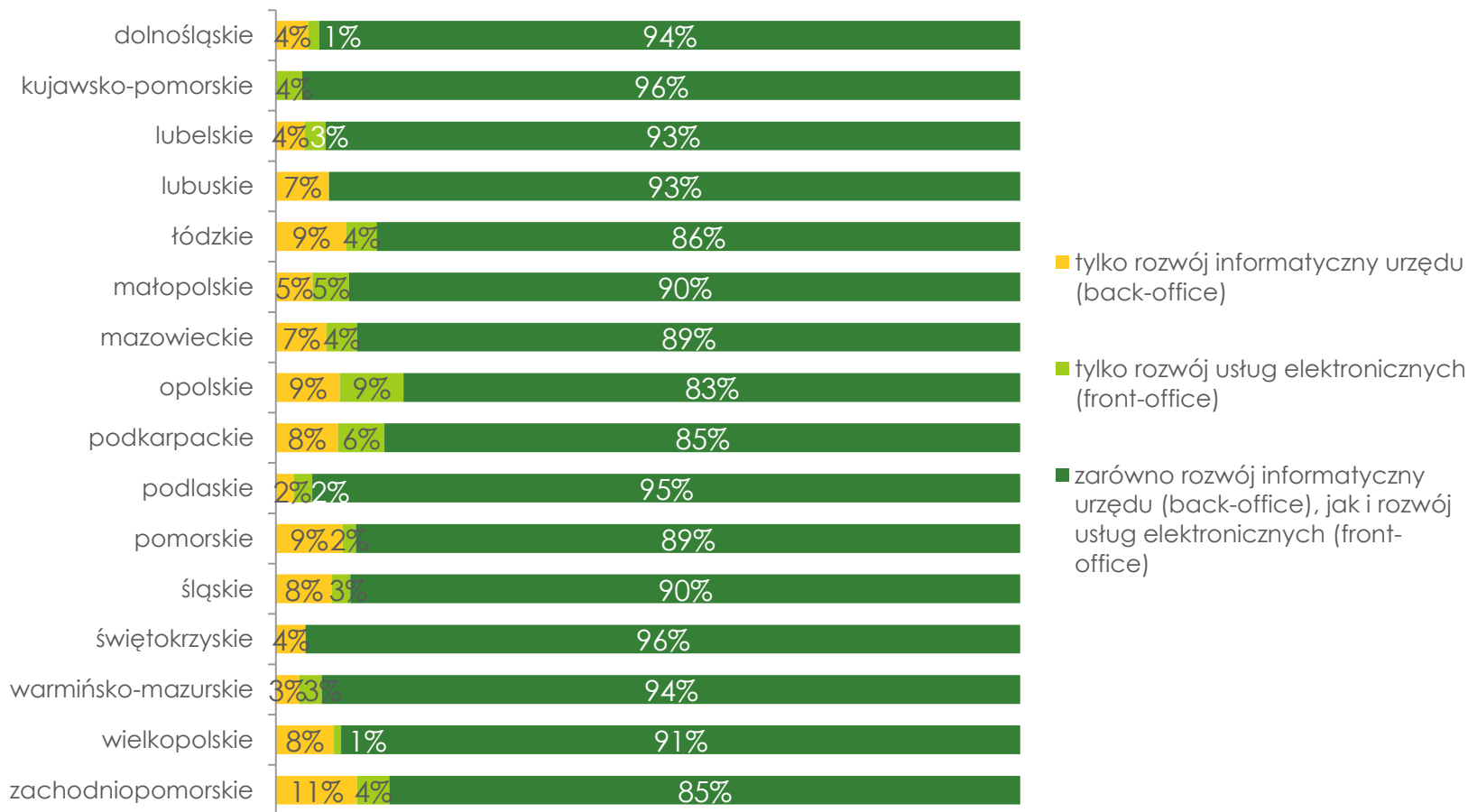
Aplikować o fundusze unijne na potrzeby informatyzacji urzędu w latach 2015-2020 zamierza aż 86% badanych urzędów z województwa małopolskiego i jest to najwyższy wynik spośród wszystkich województw. Z kolei w województwie podkarpackim jedynie 48% placówek ma taki plan.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





B8. Jakie działania zamierza Państwo sfinansować z tych funduszy?



Próba: urzędy administracji samorządowej aplikujące o fundusze unijne



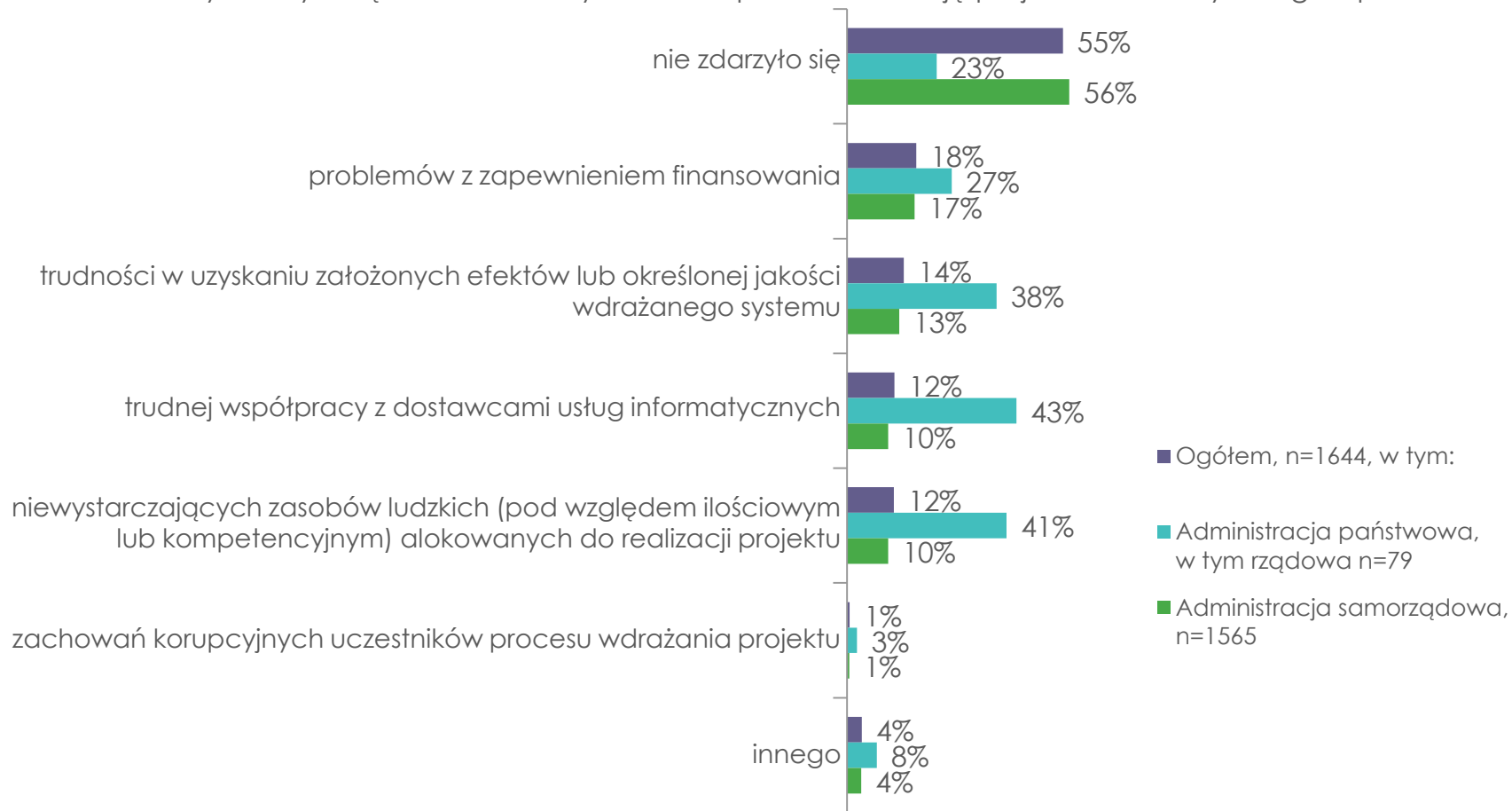
Urzędy we wszystkich województwach planują sfinansować z tych środków zarówno rozwój informatyczny urzędu, jak i rozwój usług elektronicznych. W przypadku województwa świętokrzyskiego taki zamiar ma aż 96% urzędów, natomiast w województwie opolskim odnotowano najniższy odsetek deklaracji w tej kwestii, bo tylko 83%.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





B9. Czy zdarzyło się Państwu wstrzymać lub opóźnić realizację projektu informatycznego z powodu:



Próba: wszystkie urzędy



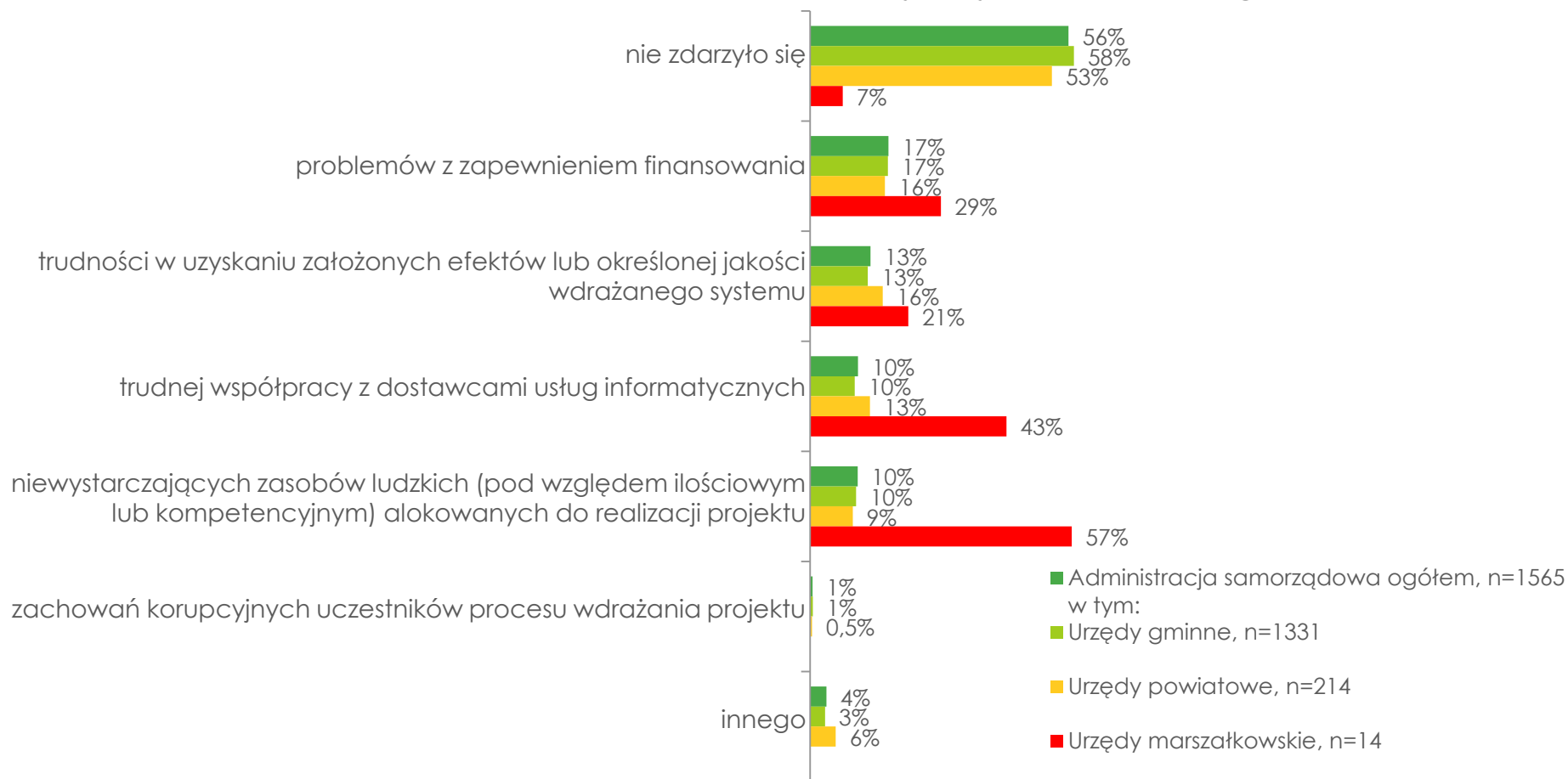
Ponad połowie urzędów nie zdarzyło się wstrzymać lub opóźnić realizacji projektu informatycznego.

Jednak w przypadku przebadanych urzędów administracji państwowej 43% urzędów miało taką sytuację ze względu na trudną współpracę z dostawcami usług informatycznych, a 41% z uwagi na niewystarczające zasoby ludzkie alokowane do realizacji projektu,





B9. Czy zdarzyło się Państwu wstrzymać lub opóźnić realizację projektu informatycznego z powodu:



Próba: urzędy administracji samorządowej

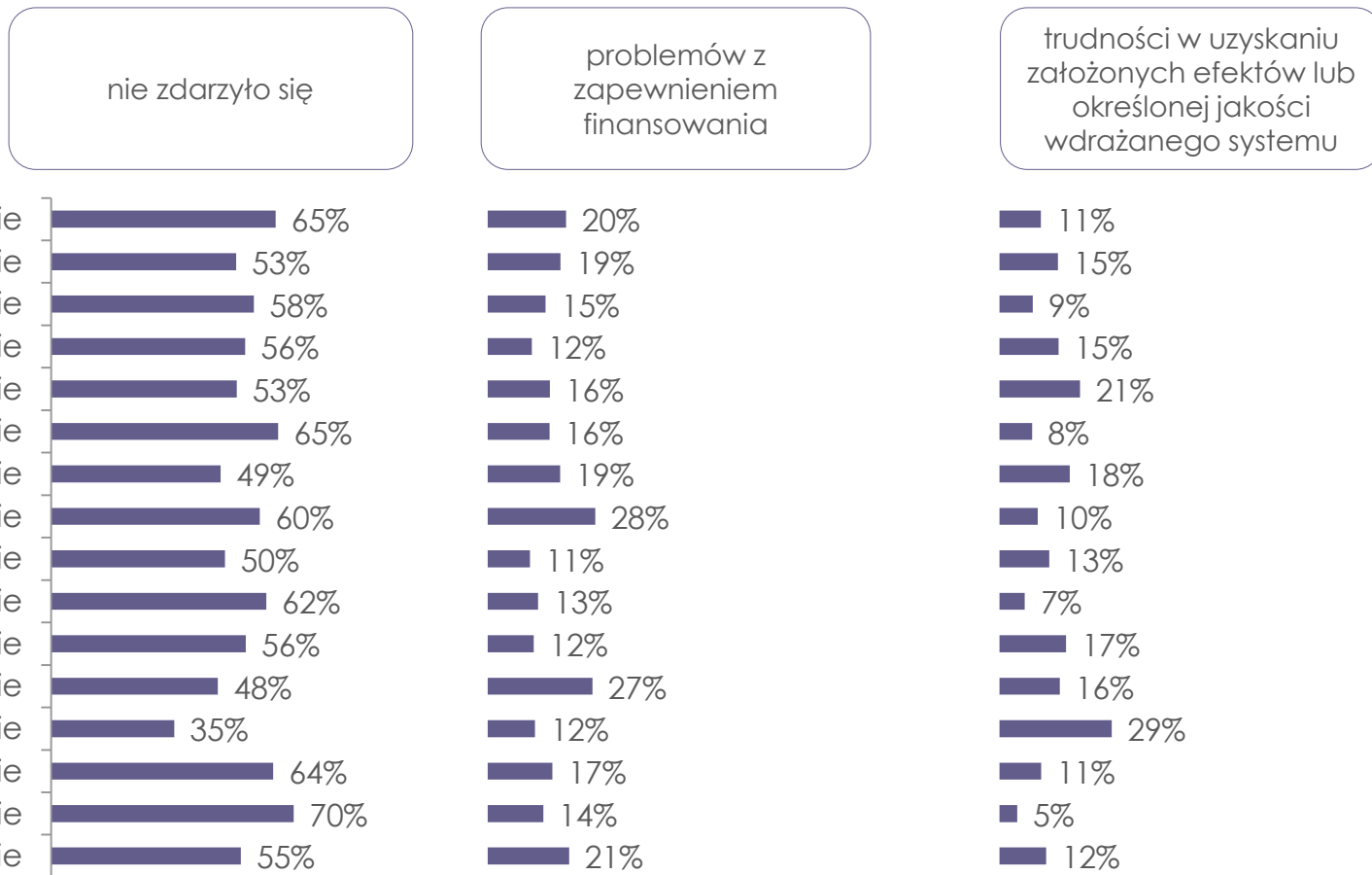


W porównaniu do innych jednostek to urzędy marszałkowskie najczęściej wstrzymywały lub opóźniały realizację projektów informatycznych. Przede wszystkim jako powód wskazywano niewystarczające zasoby ludzkie (57%) lub trudną współpracę z dostawcami usług informatycznych (43%).





B9. Czy zdarzyło się Państwu wstrzymać lub opóźnić realizację projektu informatycznego z powodu:



Próba: urzędy administracji samorządowej

W województwie wielkopolskim najrzadziej zdarzały się wstrzymania lub opóźnienia realizacji projektów informatycznych, aż w 70% przypadków w ogóle nie było takiej sytuacji.

Jeśli chodzi o wstrzymanie projektu z powodu problemów z finansowaniem to w 28% przypadków miało to miejsce w województwie opolskim, a w 27% w województwie śląskim.

Natomiast trudności w uzyskaniu założonych efektów powodowały wstrzymanie lub opóźnienie realizacji w niemal co trzecim urzędzie województwa świętokrzyskiego.

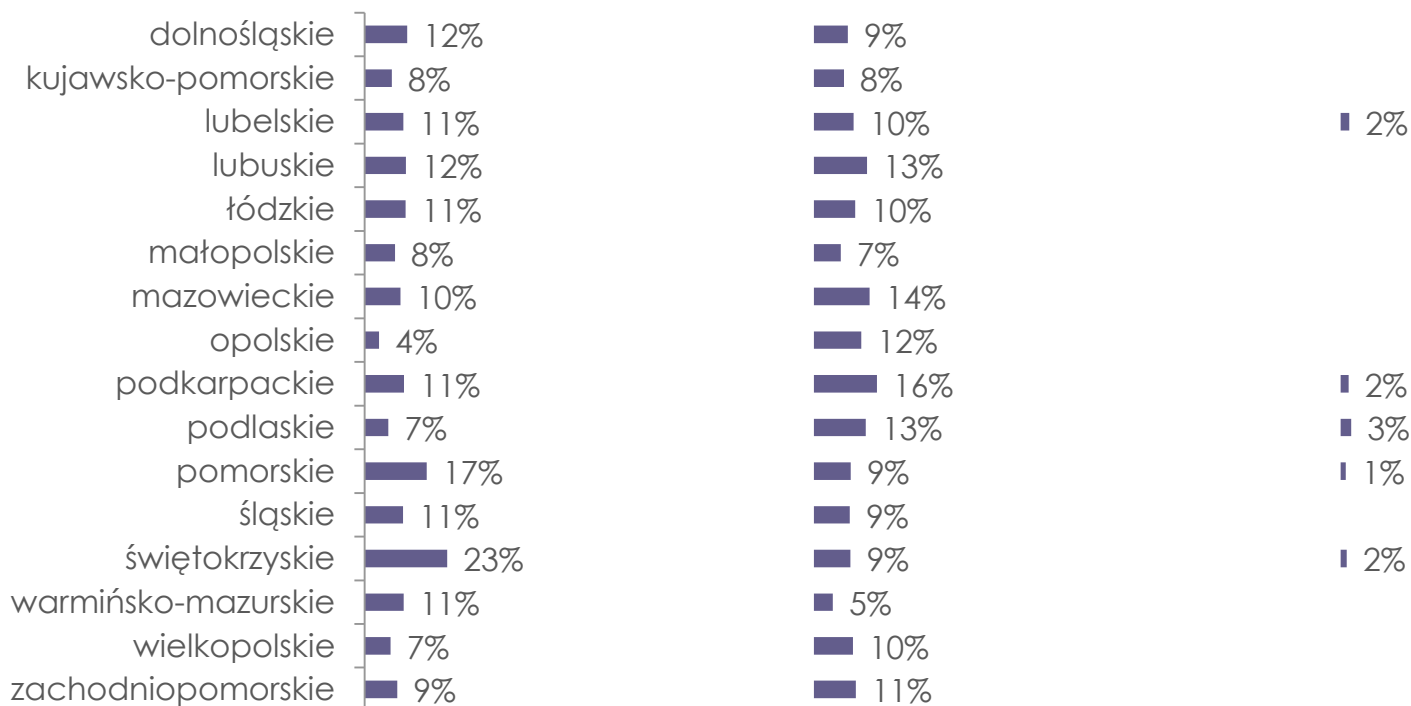


B9. Czy zdarzyło się Państwu wstrzymać lub opóźnić realizację projektu informatycznego z powodu:

trudnej współpracy z dostawcami usług informatycznych

niewystarczających zasobów ludzkich (pod względem ilościowym lub kompetencyjnym) alokowanych do realizacji projektu

zachowań korupcyjnych uczestników procesu wdrażania projektu



Próba: urzędy administracji samorządowej

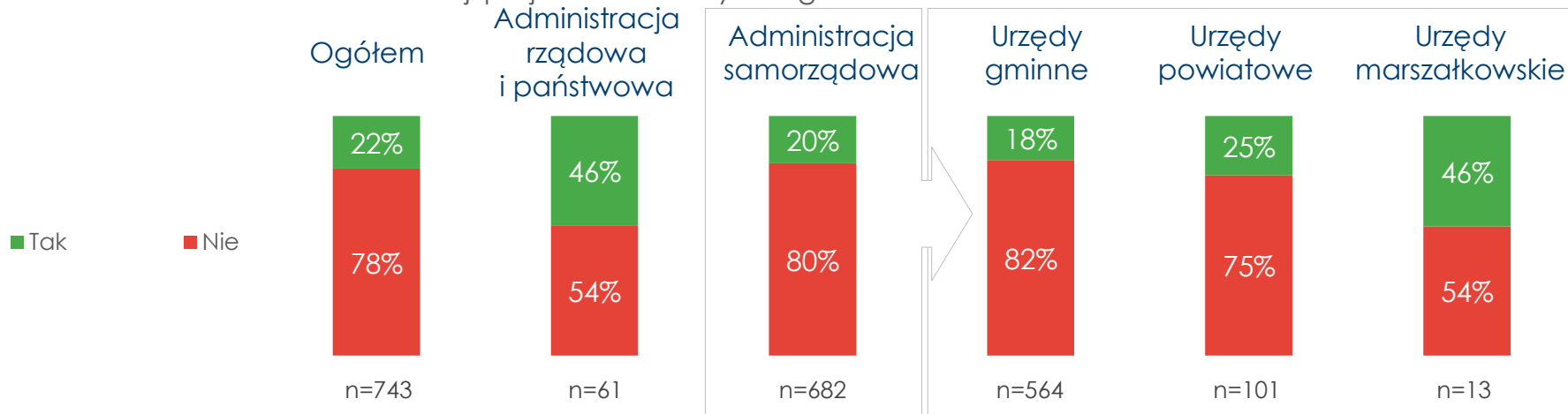
Najrzadziej wstrzymanie lub opóźnienie realizacji projektów informatycznych miały miejsce z uwagi na zachowania korupcyjne uczestników projektu, dotyczyło to jedynie 5 województw w tym w 3% urzędów w województwie podlaskim.

Na trudną współpracę z dostawcami usług informatycznych skarżyli się najczęściej przedstawiciele urzędów województwa świętokrzyskiego (23%).

W województwie podkarpackim częściej niż w innych województwach powodem wstrzymania lub opóźnienia projektu były niewystarczające zasoby ludzkie (16%).

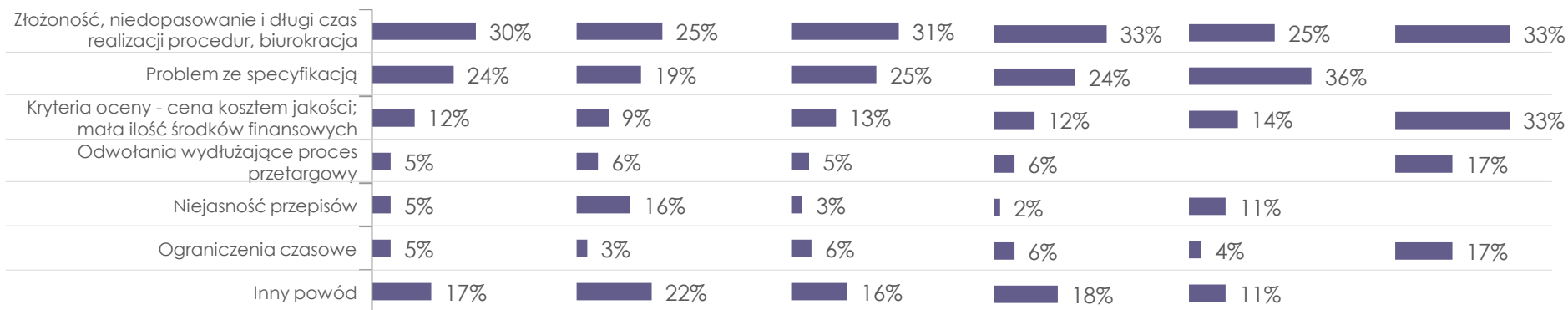


B10. Czy kiedykolwiek wymogi prawne/procedury (np. prawo zamówień publicznych) stanowiły problem w uruchomieniu lub realizacji projektu informatycznego?



Próba: urzędy, w których zdarzyło się wstrzymać lub opóźnić realizację projektu informatycznego

B11. Proszę podać, co konkretnie stanowiło ten problem



Próba: urzędy, w których wymogi prawne / procedury stanowiły problem w uruchomieniu lub realizacji projektu informatycznego



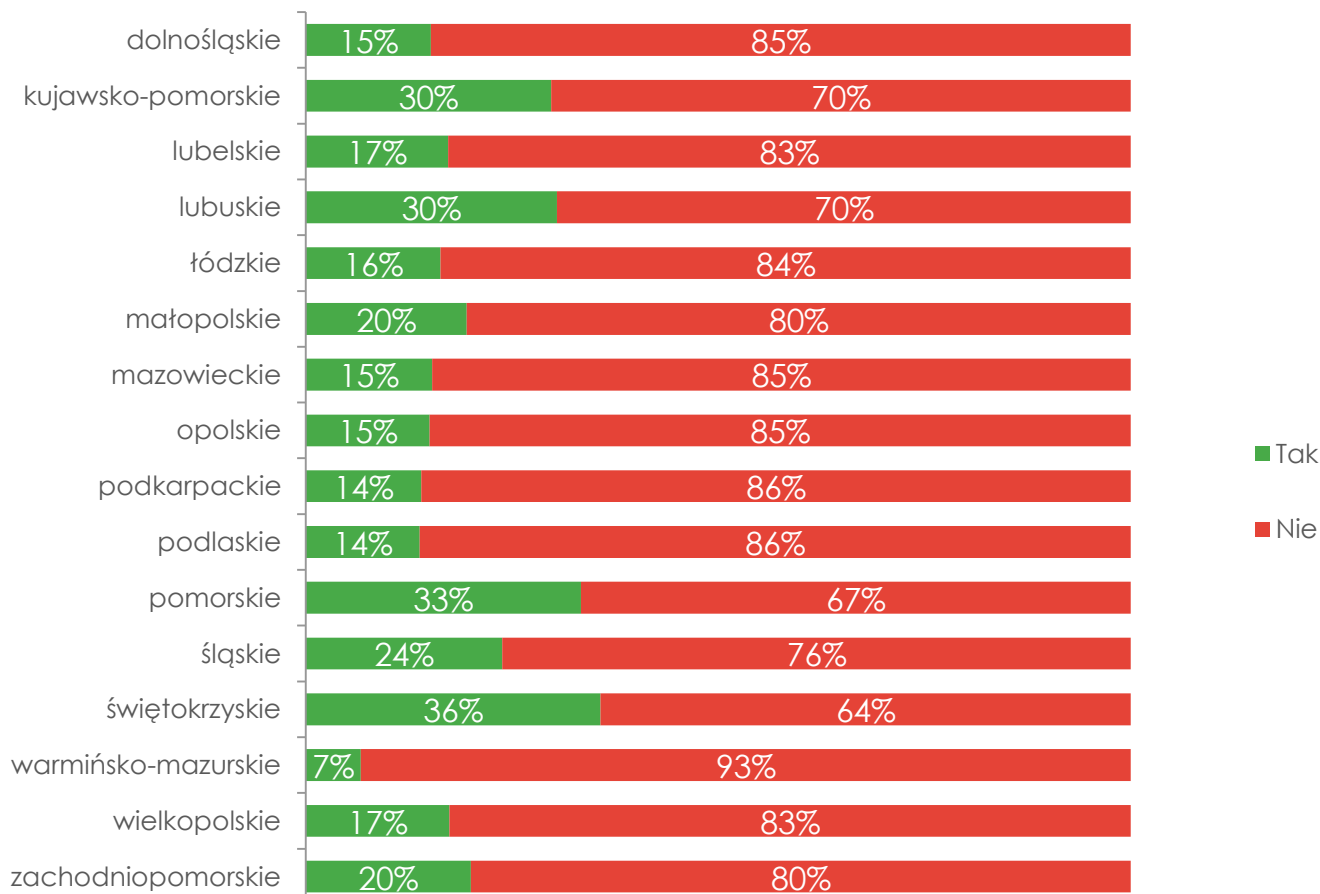
W przypadku administracji rządowej (46%) ponad dwukrotnie częściej niż w przypadku administracji samorządowej (20%) wymogi prawne stanowiły problem w realizacji projektu informatycznego. Przede wszystkim problem stanowiła złożoność, niedopasowanie i długi czas realizacji procedur niemal 1/3 wszystkich urzędów wskazała ten problem. W dużej mierze problemem była także specyfikacja (19-25%), a w przypadku urzędów marszałkowskich kryteria oceny (33%).

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





B10. Czy kiedykolwiek wymogi prawne/procedury (np. prawo zamówień publicznych) stanowiły problem w uruchomieniu lub realizacji projektu informatycznego?



Próba: urzędy samorządowe, w których zdarzyło się wstrzymać lub opóźnić realizację projektu informatycznego



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

W większości urzędów wymogi prawne/procedury (np. prawo zamówień publicznych) nie stanowiły problemu w uruchomieniu lub realizacji projektu informatycznego.

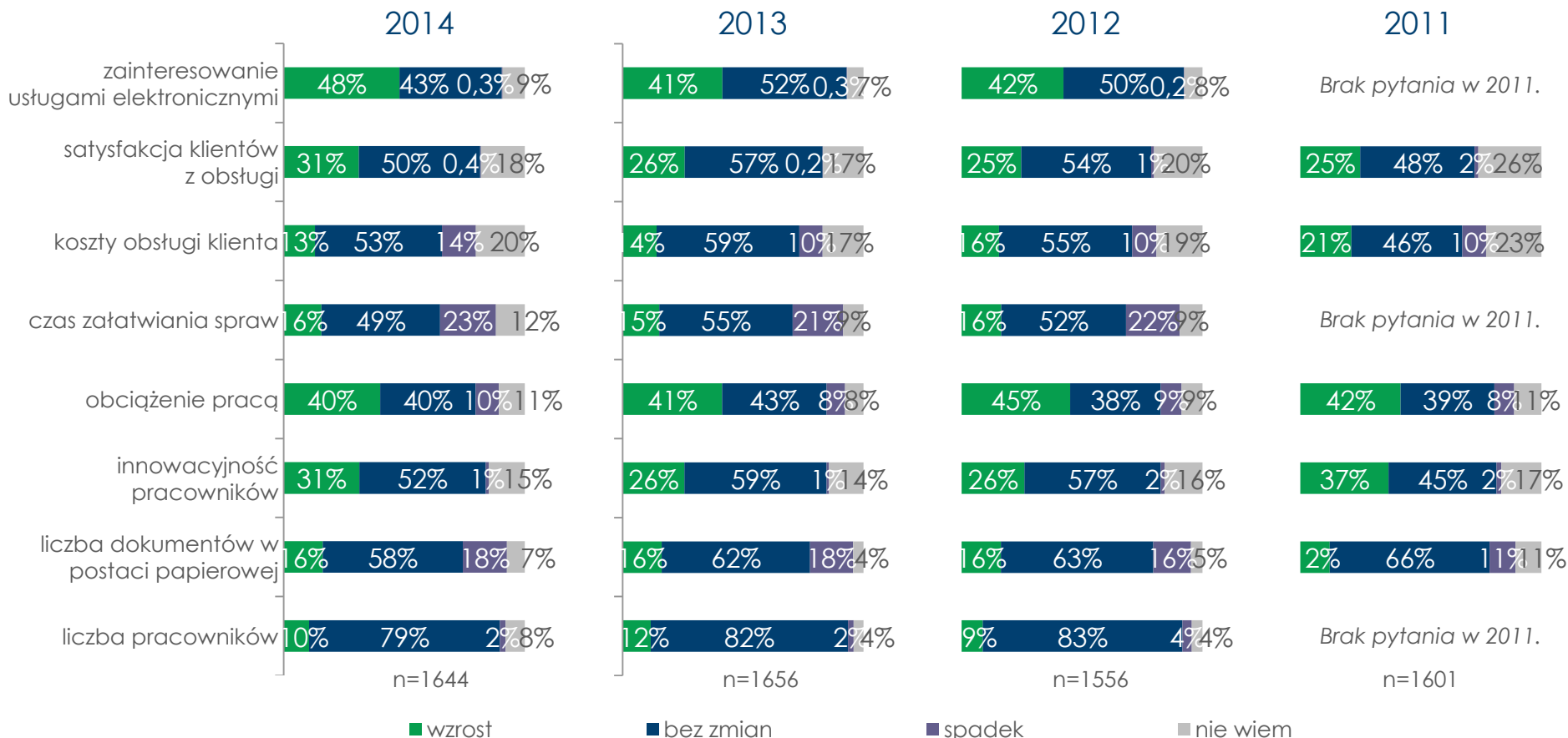
Najczęściej takie problemy zdarzały się wśród urzędów województwa świętokrzyskiego (36%), a najrzadziej w przypadku województwa warmińsko-mazurskiego (7%).

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





B12. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?



Próba: wszystkie urzędy

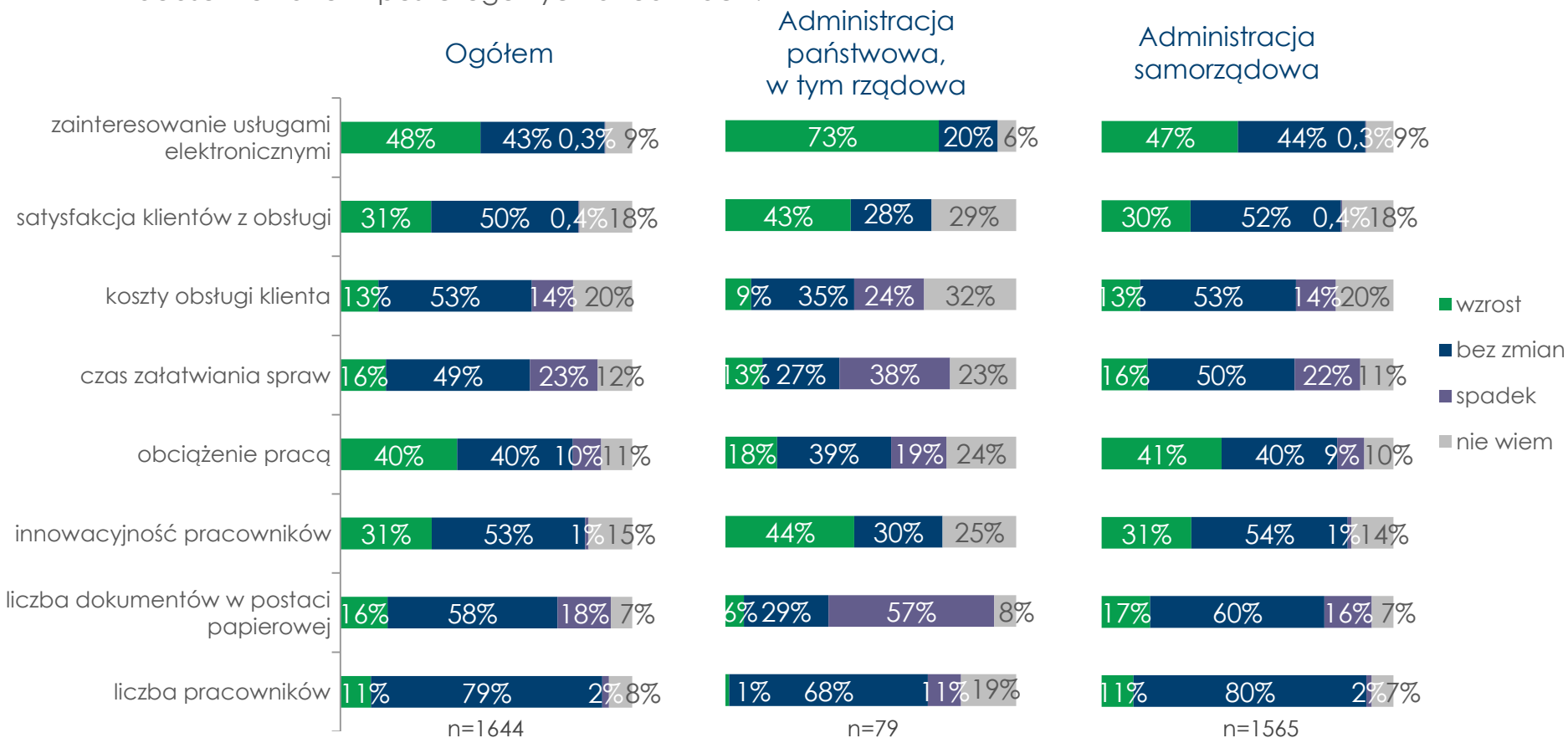
W porównaniu z rokiem 2011 urzędy częściej obserwują wzrost satysfakcji klienta z obsługi oraz rzadziej obserwują wzrost kosztów takiej obsługi.

Jednak w przypadku zainteresowania usługami elektronicznymi, czy innowacyjności pracowników zastosowanie technologii teleinformatycznych doprowadziło w większym stopniu do wzrostu tego zjawiska.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



B12. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?



- wzrost
- bez zmian
- spadek
- nie wiem

Prawie połowa urzędów zaobserwowała wzrost zainteresowania usługami elektronicznymi, w aż 73% urzędów administracji państwowej odnotowało ten wzrost.

Brak zmian urzędy odnotowały przede wszystkim w przypadku zatrudnianej liczby pracowników (79%).

Największy spadek możemy zaobserwować w przypadku liczby dokumentów w postaci papierowej w urzędach administracji państwowej (57%).

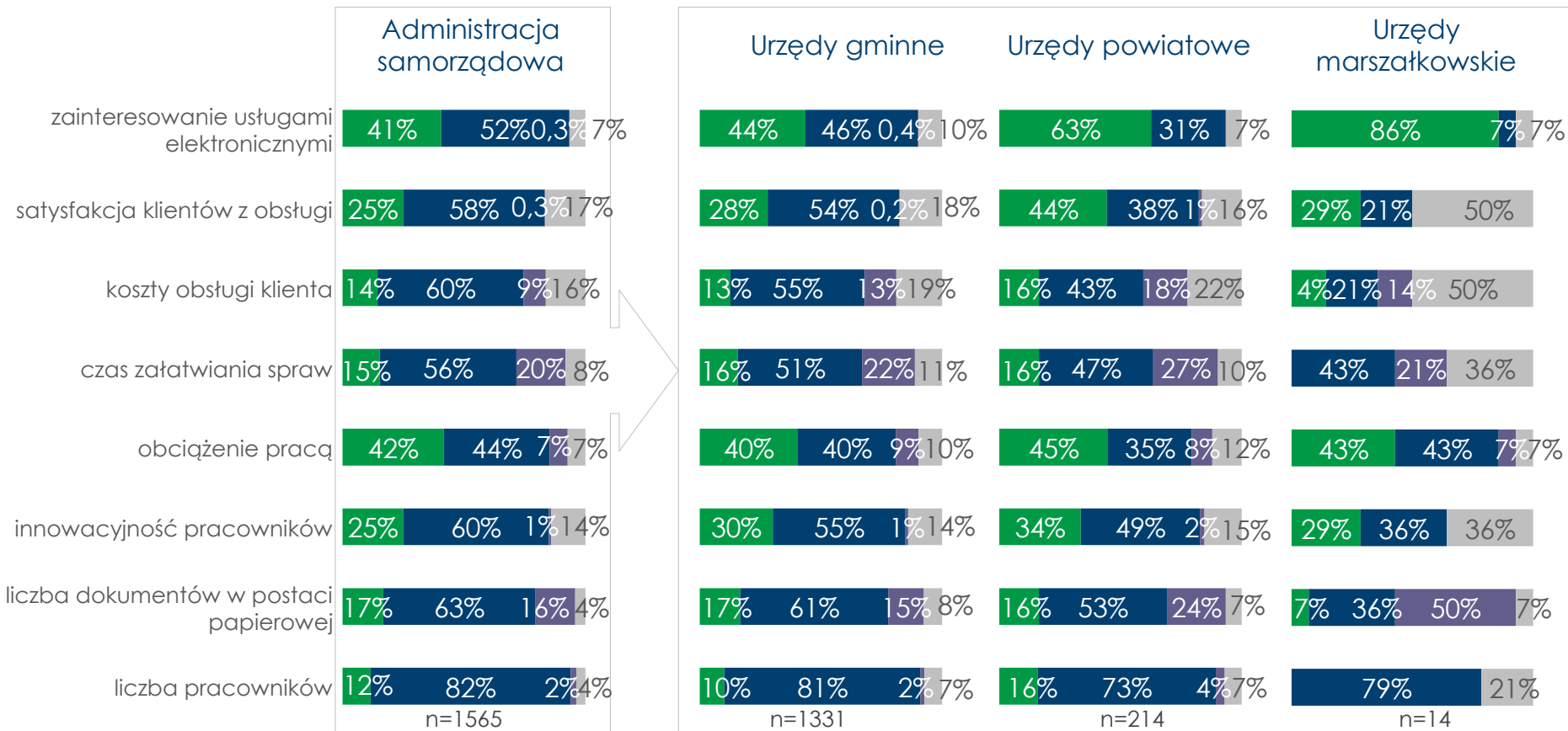
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.

Próba: wszystkie urzędy





B12. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?



■ wzrost ■ bez zmian
■ spadek ■ nie wiem

Próba: urzędy administracji samorządowej



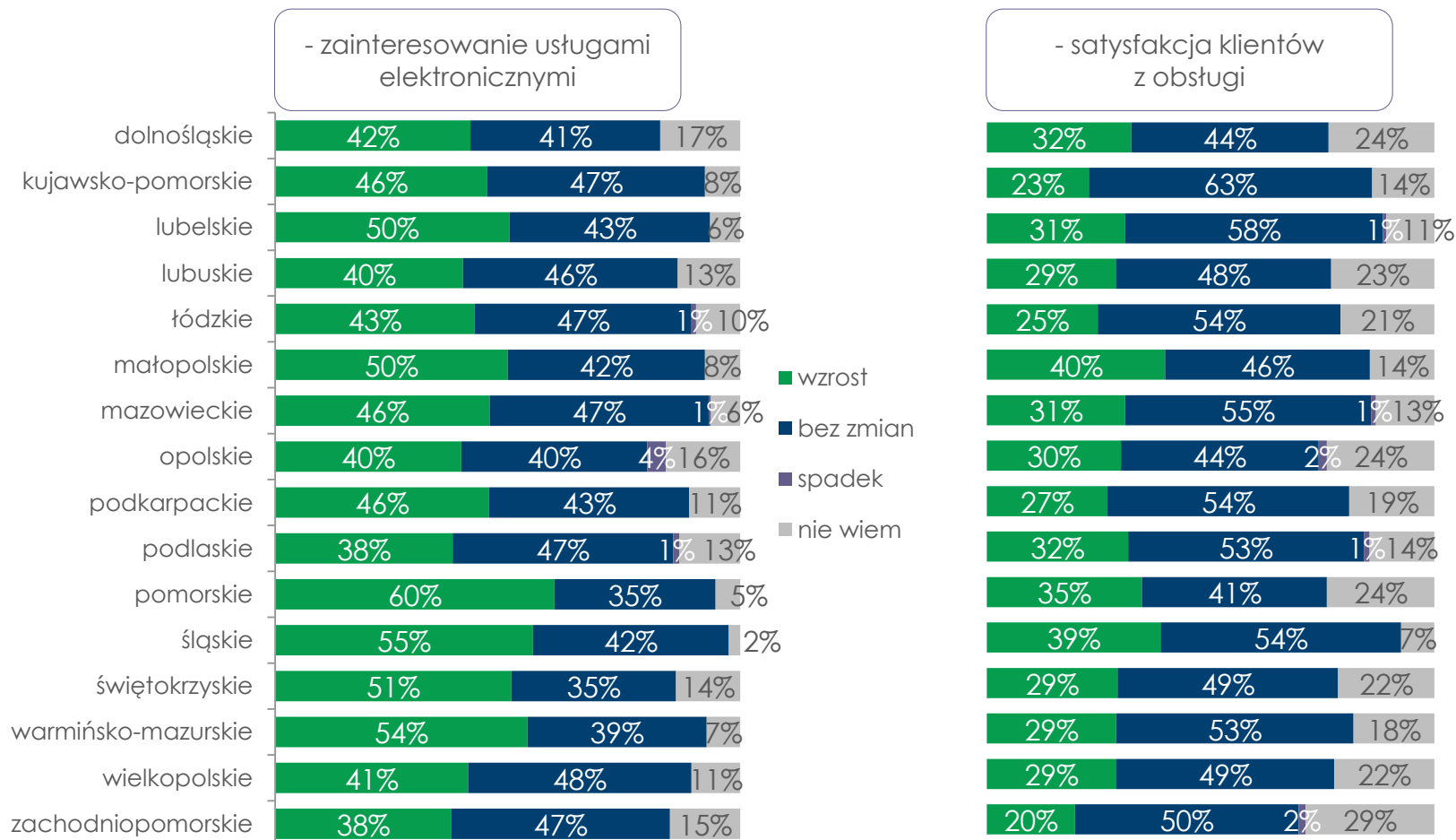
W związku z zastosowaniem technologii teleinformatycznych urzędy marszałkowskie, zdecydowanie częściej niż pozostałe urzędy samorządowe, odnotowały wzrost zainteresowania usługami elektronicznymi (86%) i obciążenia pracą (43%), a także spadek liczby dokumentów w postaci papierowej (50%).

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





B12. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?



Próba: urzędy administracji samorządowej



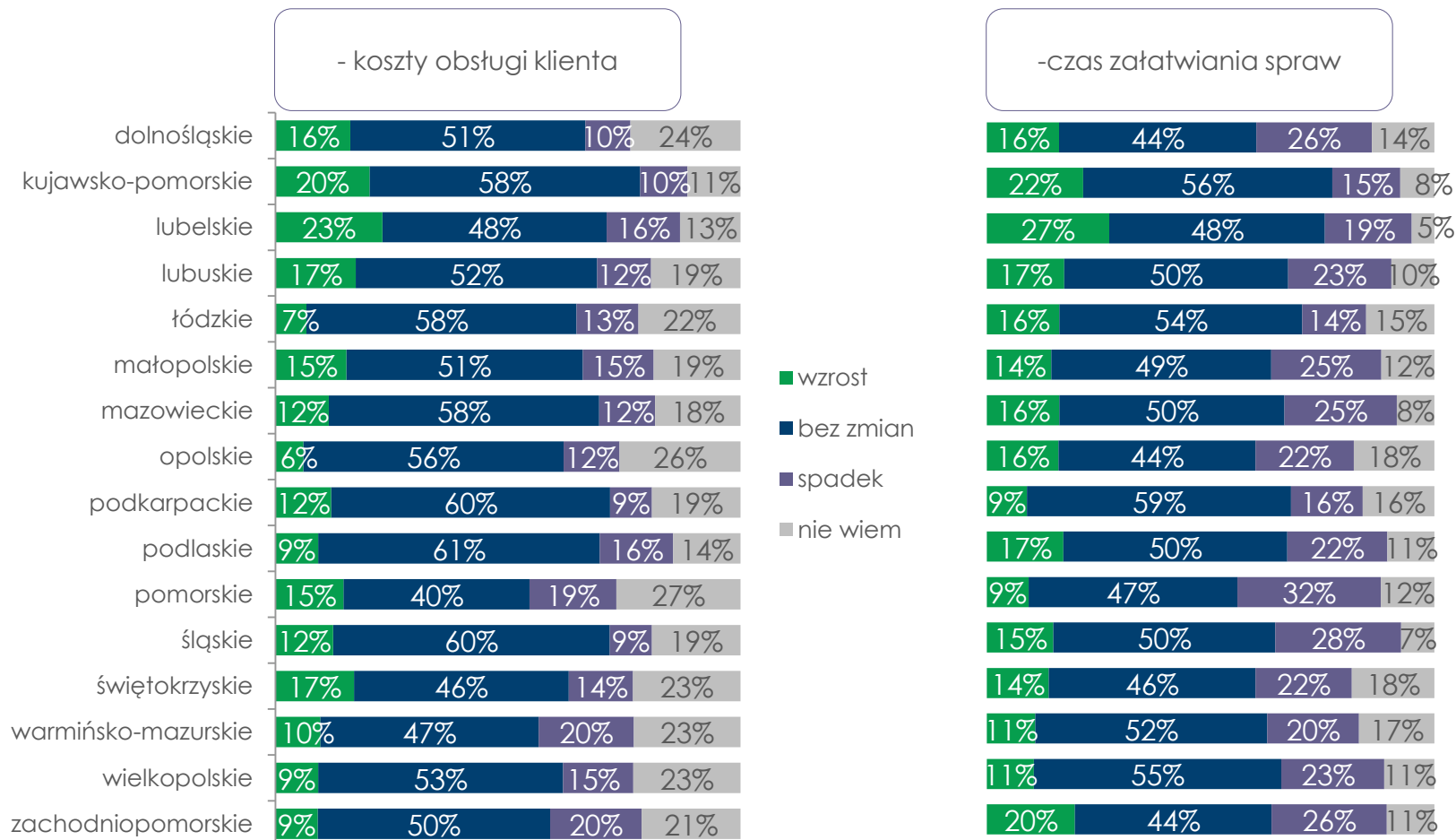
60% urzędów z województwa pomorskiego i ponad połowa z śląskiego zaobserwowała wzrost zainteresowania usługami elektronicznymi. Największy wzrost satysfakcji klientów z obsługi po zastosowaniu technologii teleinformatycznych odnotowano z kolei w województwie małopolskim (40%) i śląskim (39%).

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





B12. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?



Próba: urzędy administracji samorządowej



23% urzędów w województwie lubelskim zaobserwowało wzrost kosztów obsługi klienta po zastosowaniu technologii teleinformatycznych.

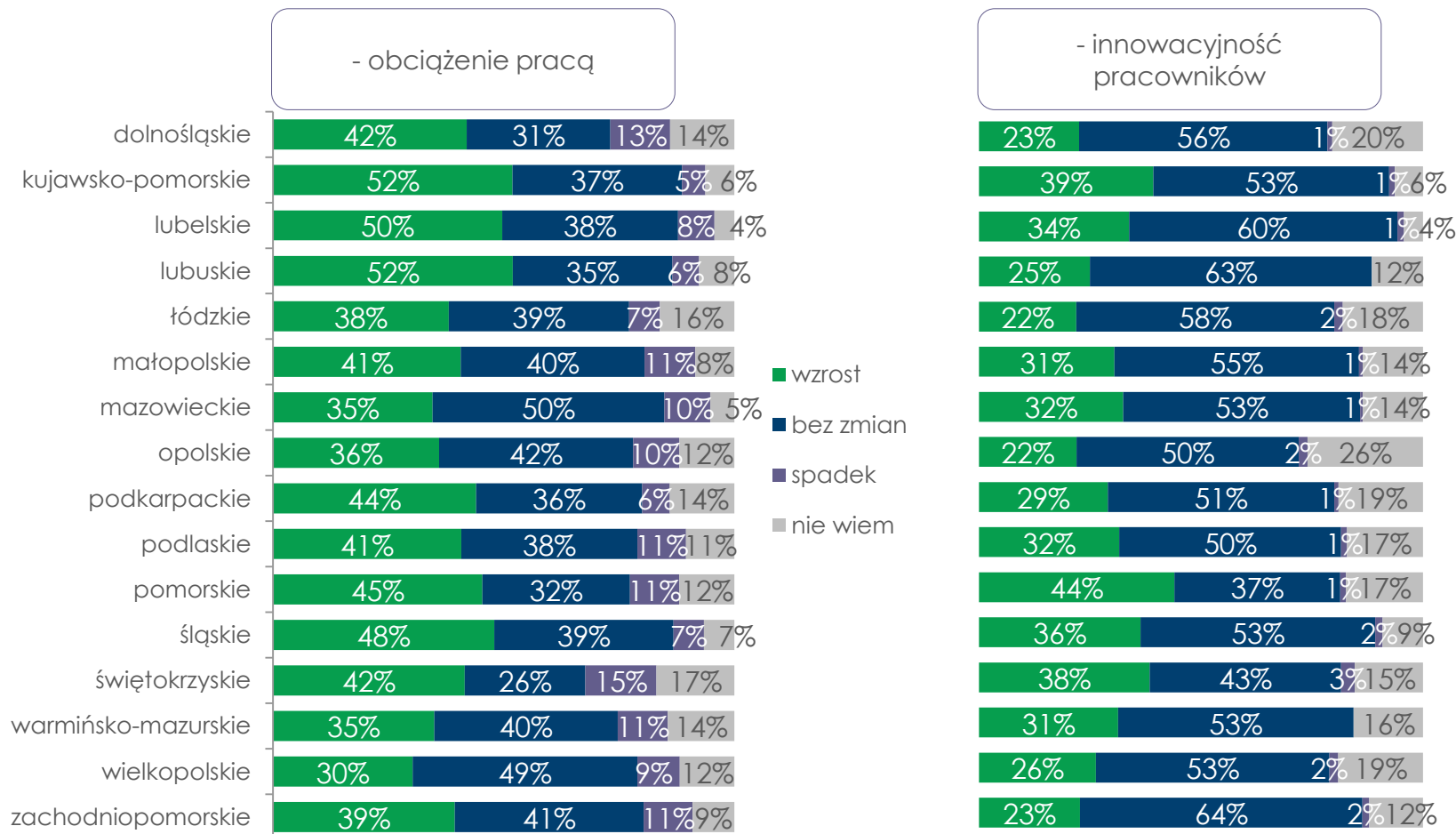
27% urzędów w lubelskim odnotowało wzrost czasu załatwiania. Spadek tego odsetka największy odnotowano w województwie pomorskim 32%"

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





B12. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?



Próba: urzędy administracji samorządowej

Największy wzrost obciążenia pracą (52%) można zaobserwować w przypadku województwa kujawsko-pomorskiego i lubuskiego. Z kolei największy wzrost innowacyjności pracowników (44%) zaobserwowano w urzędach województwa pomorskiego.

Najmniejszy wzrost obciążenia pracą zaobserwowano w 2014 roku w urzędach z województwa wielkopolskiego (30%).

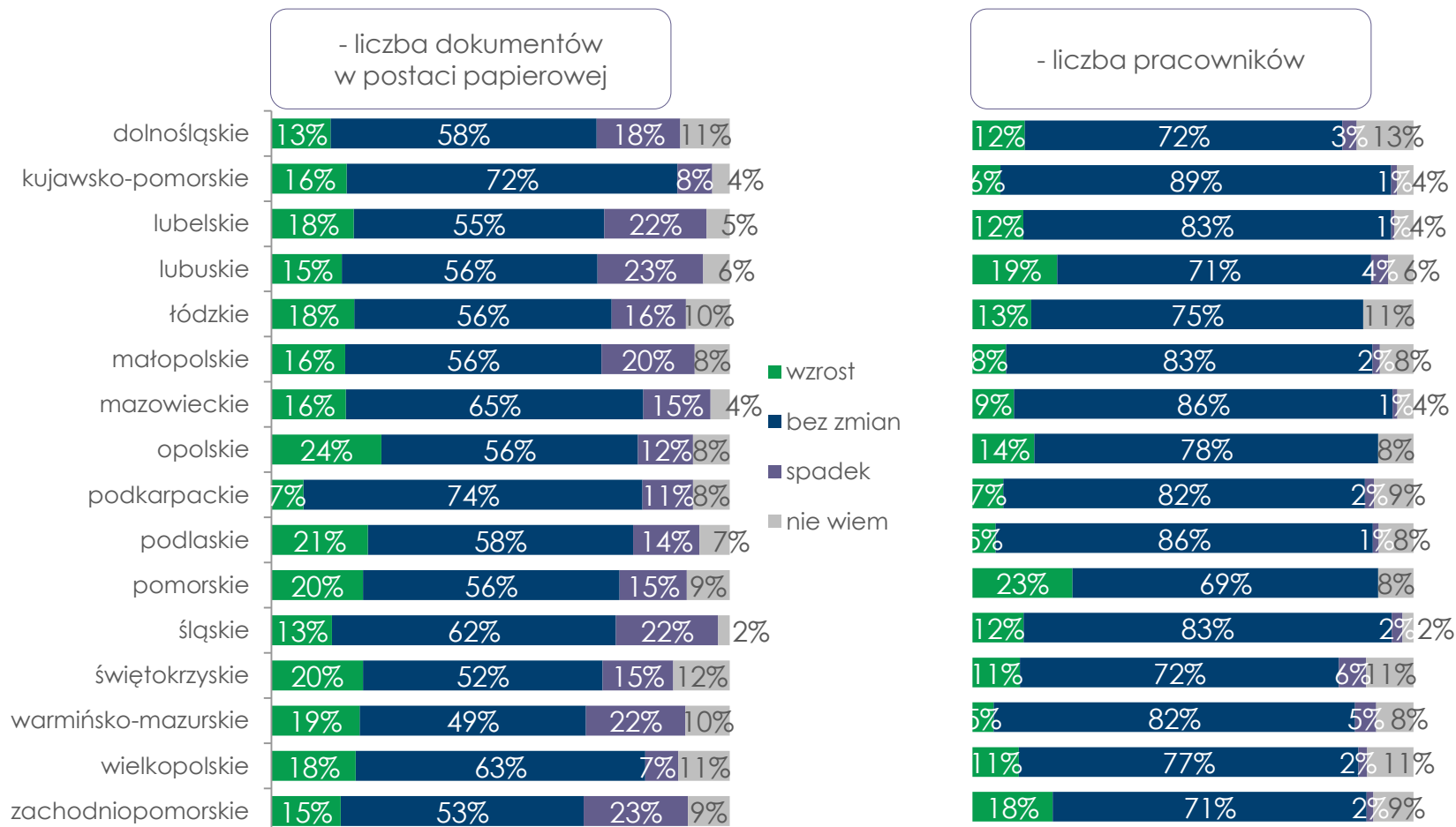
Jedynie 22% urzędów z województwa łódzkiego i 23% urzędów z województwa dolnośląskiego odnotowało wzrost innowacyjności pracowników spowodowany zastosowaniem technologii teleinformatycznych, co stanowiło najgorsze wyniki spośród wszystkich województw.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





B12. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?



Próba: urzędy administracji samorządowej

Największy spadek dokumentów w postaci papierowej odnotowano w województwie zachodniopomorskim i lubuskim (23%).

Zastosowanie technologii teleinformatycznych nie spowodowało większych zmian w liczbie pracowników zatrudnionych w urzędzie. Jedynie w przypadku województwa pomorskiego 23% urzędów odnotowało wzrost liczby pracowników.

Sumowanie się wykresów do wartości różnej od 100% wynika z zaokrągleń.



B12. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?

Urzędy monitorujące zjawisko

Urzędy niemonitorujące zjawiska



Próba: wszystkie urzędy



Urzędy monitorujące zainteresowanie usługami elektronicznymi, innowacyjność pracowników oraz satysfakcję klientów z obsługi częściej niż pozostałe urzędy dostrzegają wzrost w tych dziedzinach.

Niemonitorowanie zjawiska sprzyja niedostrzeganiu zmian powstałych w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych.

Sumowanie się wykresów do wartości różnej od 100% wynika z zaokrągleń.



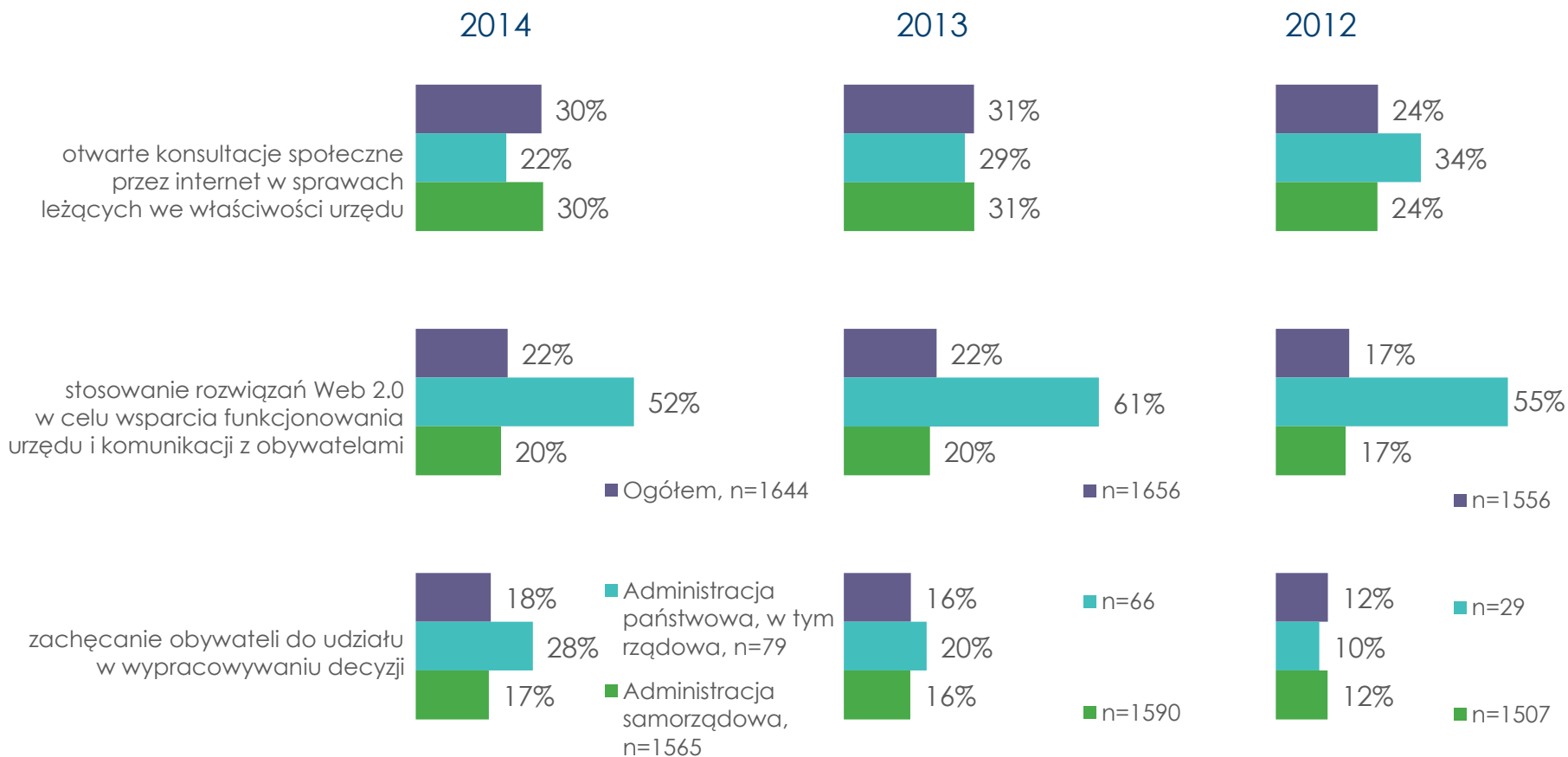
WYNIKI BADANIA:



rozwój społeczeństwa informacyjnego



C1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd:



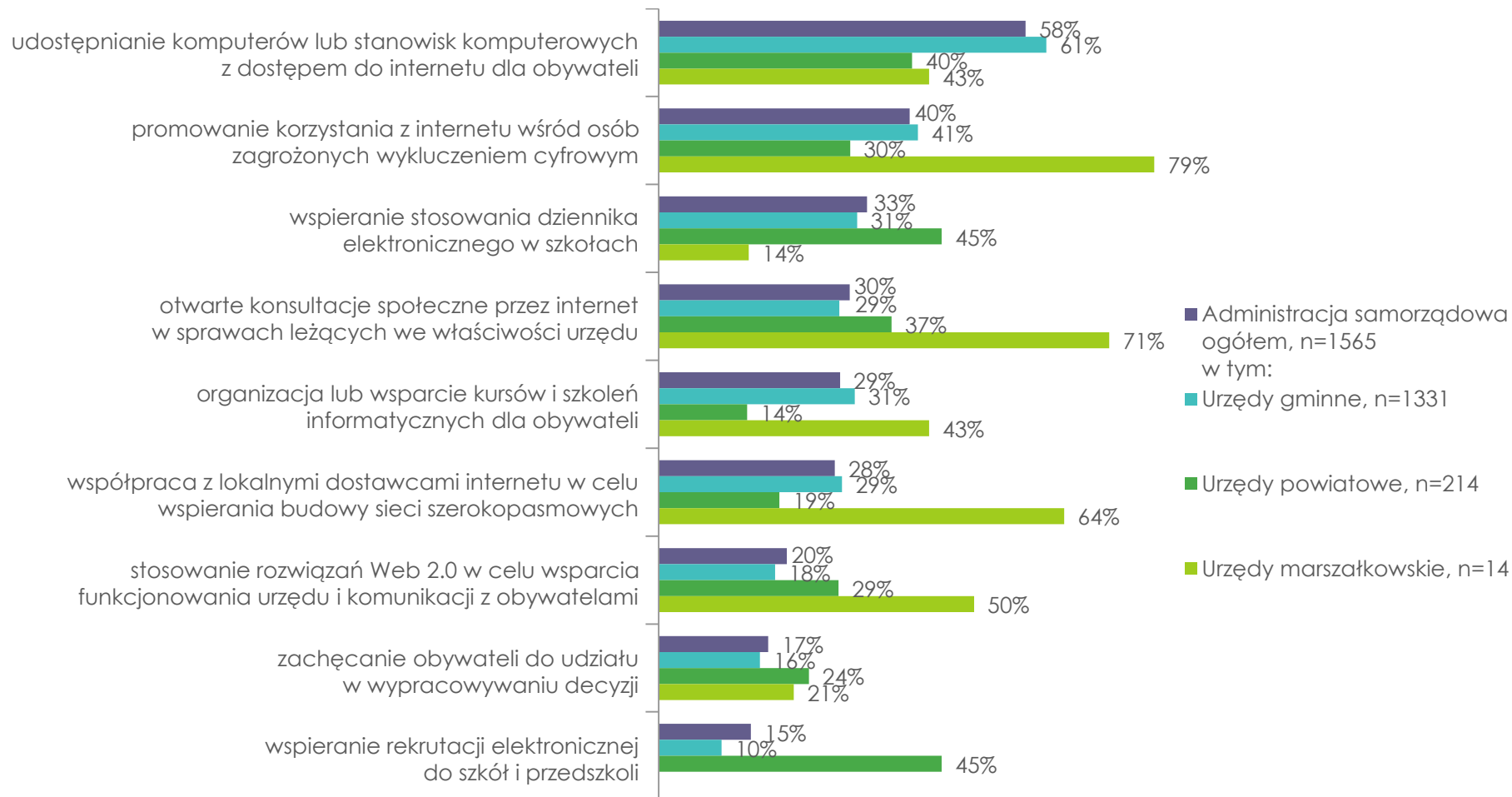
Ponad połowa urzędów z sektora administracji państwowej stosuje rozwiązania Web 2.0 w celu wsparcia funkcjonowania urzędu i komunikacji z obywatelami, podczas gdy odsetek urzędów z sektora administracji samorządowej prowadzącej takie działania jest mniejszy o ponad 30 punktów procentowych.

W porównaniu z rokiem 2012 w przypadku urzędów administracji państwowej, odnotowano spadek odsetka (o 3 punkty procentowe) urzędów stosujących rozwiązania Web 2.0 w celu wsparcia funkcjonowania urzędu i komunikacji z obywatelami. Wzrósł za to odsetek (o 8%) urzędów administracji państwowej zachęcających obywateli do udziału w wypracowywaniu decyzji.

Próba: wszystkie urzędy



C1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd:

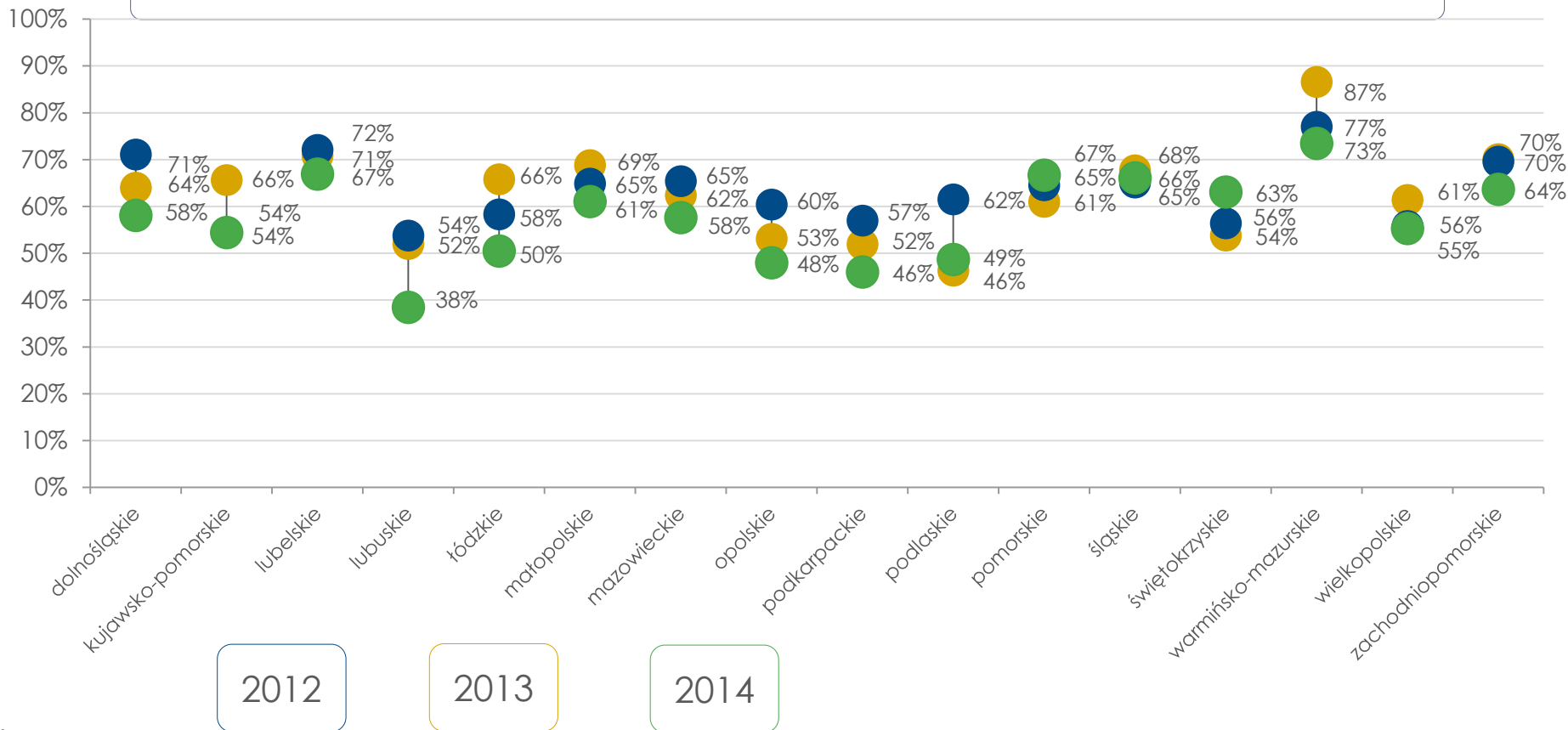


Próba: urzędy administracji samorządowej



C1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd:

- udostępnianie komputerów lub stanowisk komputerowych z dostępem do internetu dla obywateli



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej

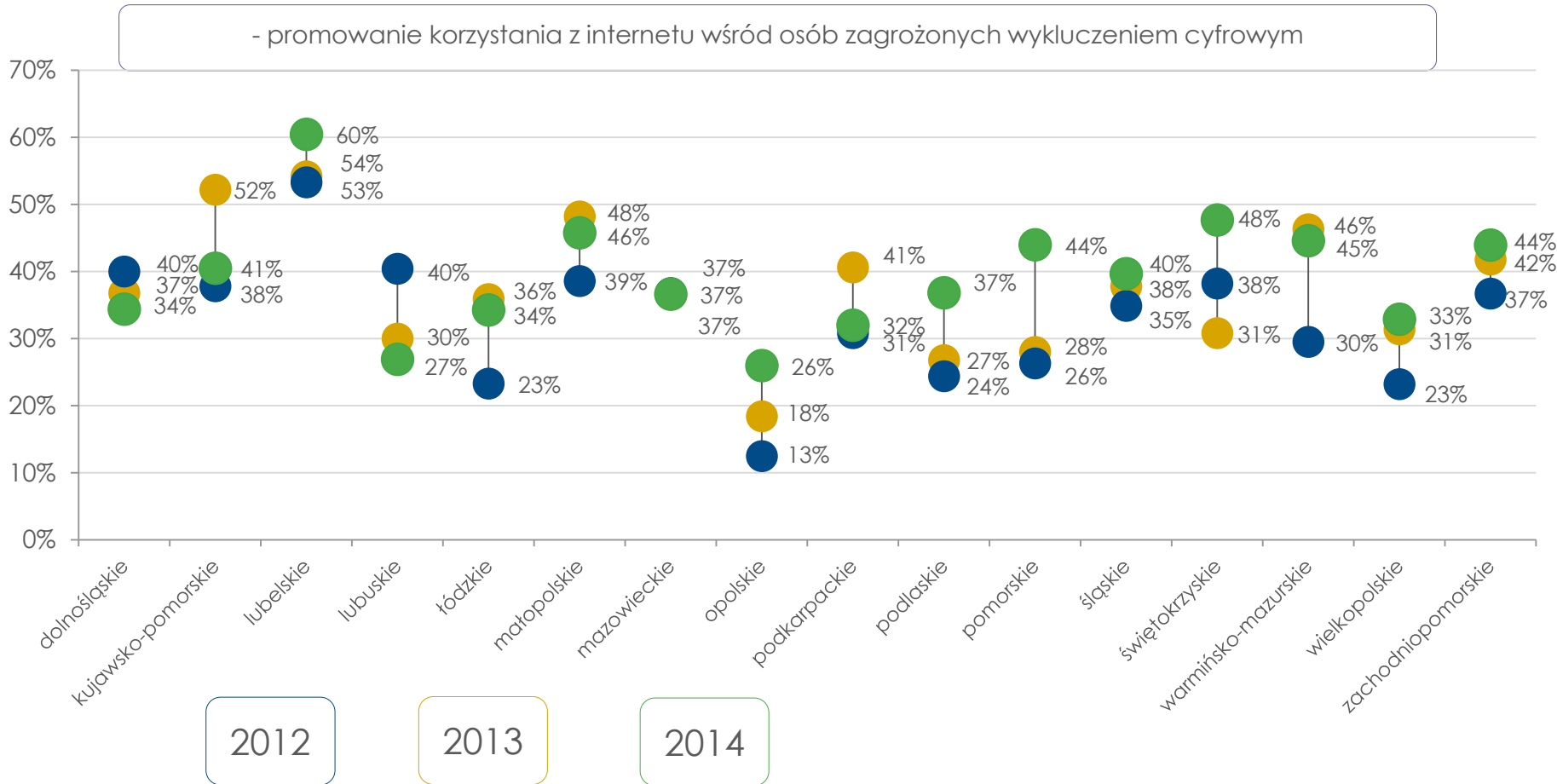


W roku 2014 urzędy z województwa warmińsko-mazurskiego (73%) najczęściej udostępniały komputery lub stanowiska komputerowe z dostępem do internetu dla obywateli. Urzędy te utrzymały wysoka pozycję mimo spadków względem lat poprzednich (14 punktów procentowych względem roku 2013 i 4 p. p. względem roku 2012).





C1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

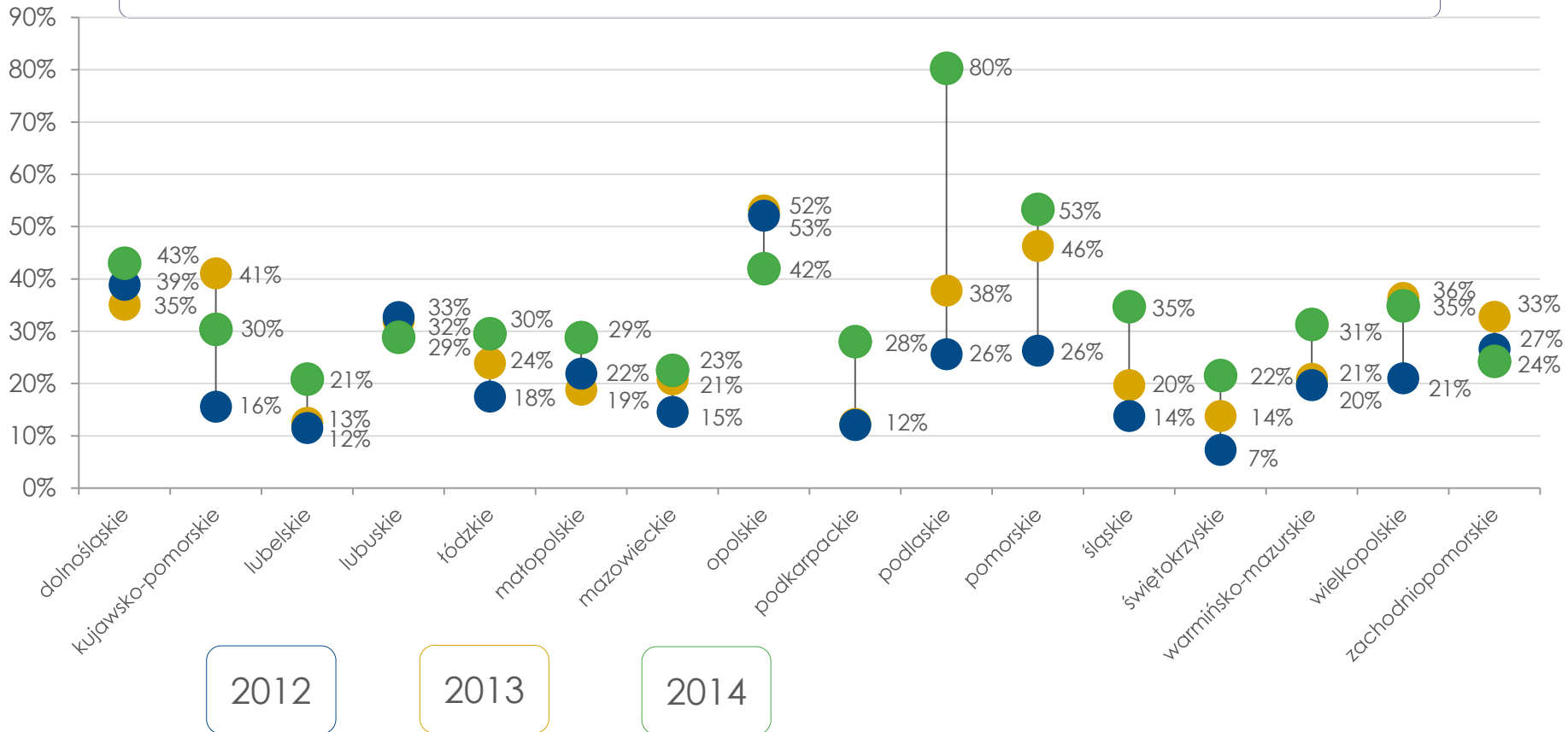
W 2014 roku aż 60% urzędów z województwa lubelskiego promowała korzystanie z internetu wśród osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, podczas gdy odsetek ten wśród urzędów województwa opolskiego wyniósł zaledwie 26%.





C1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd:

- wspieranie stosowania dziennika elektronicznego w szkołach



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



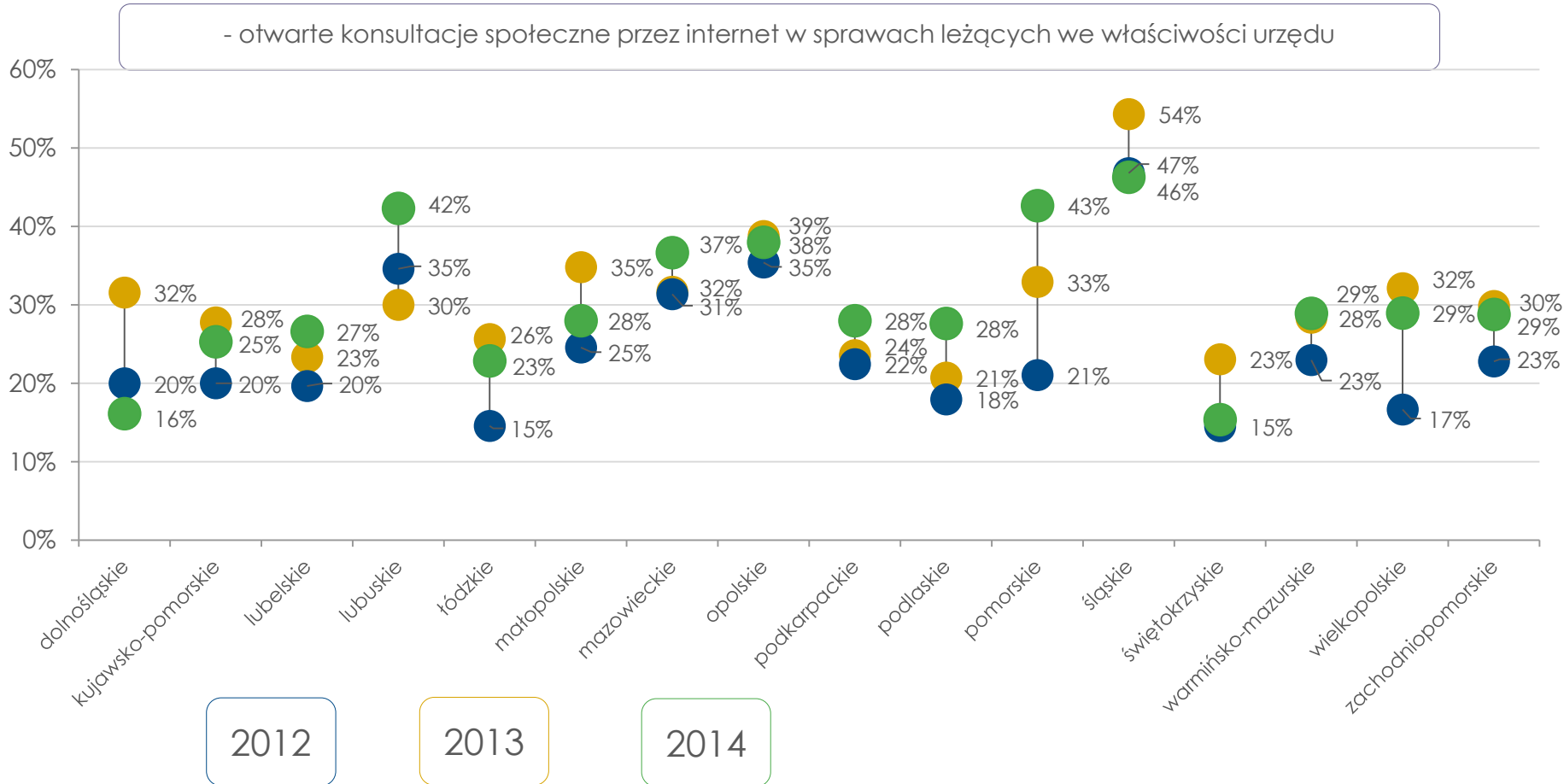
Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji

W województwie podlaskim odnotowano spektakularny skok wspierania przez urzędy stosowania dziennika elektronicznego w szkołach (z 26% (2012) do aż 80%). W tym województwie wsparcie urzędów dla tego zjawiska jest obecnie największe. W przypadku województwa lubelskiego tylko 21% urzędów prowadzi takie działania.





C1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji

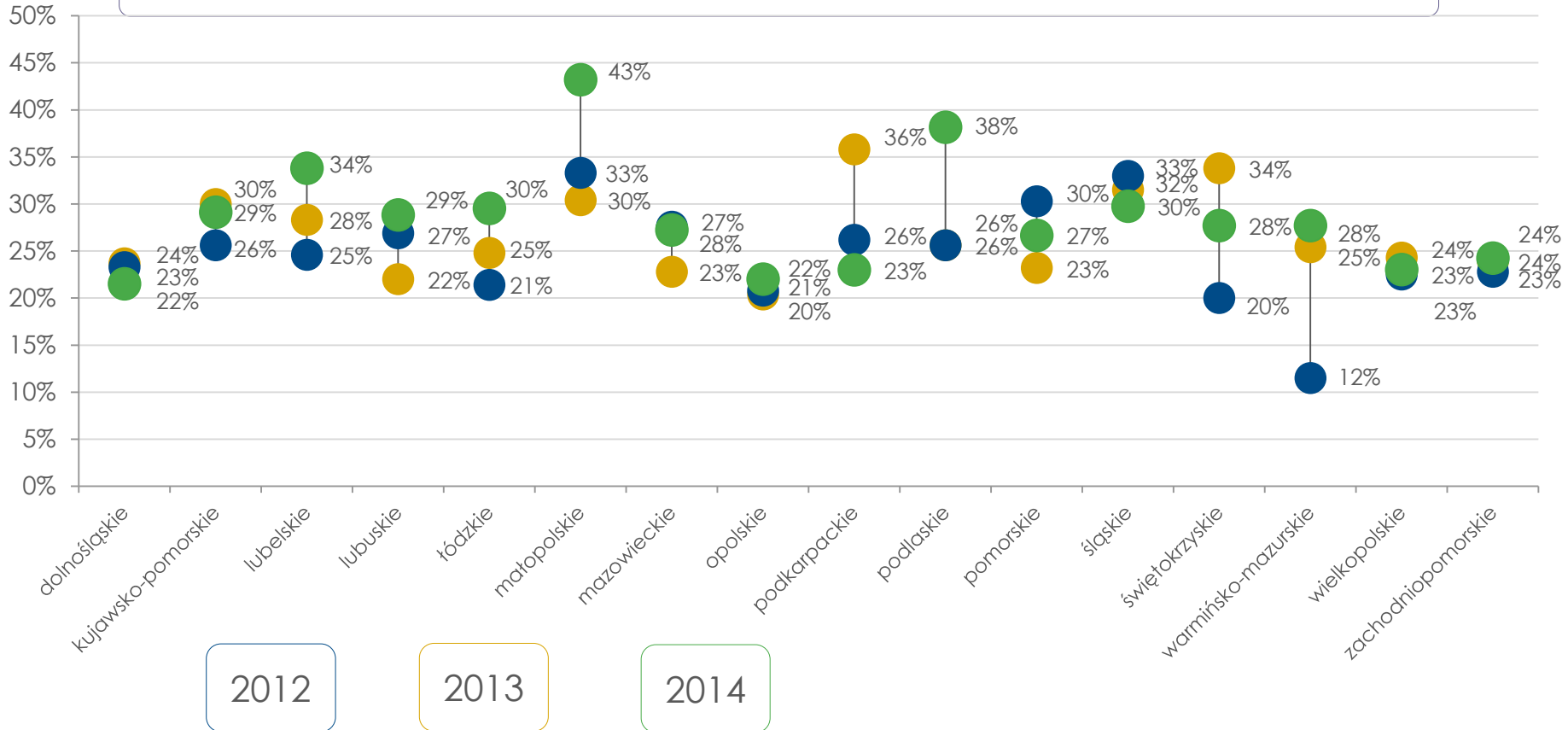
W roku 2014 większy odsetek urzędów z województwa śląskiego w porównaniu do pozostałych, prowadził otwarte konsultacje społeczne przez internet w sprawach leżących we właściwości urzędu (46%). Dość duży wzrost względem roku 2012 w tym aspekcie można zaobserwować w przypadku województwa pomorskiego (z 21% do 43%) oraz wielkopolskiego (z 17% do 29%).





C1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd:

-organizacja lub wsparcie kursów informatycznych dla obywateli



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



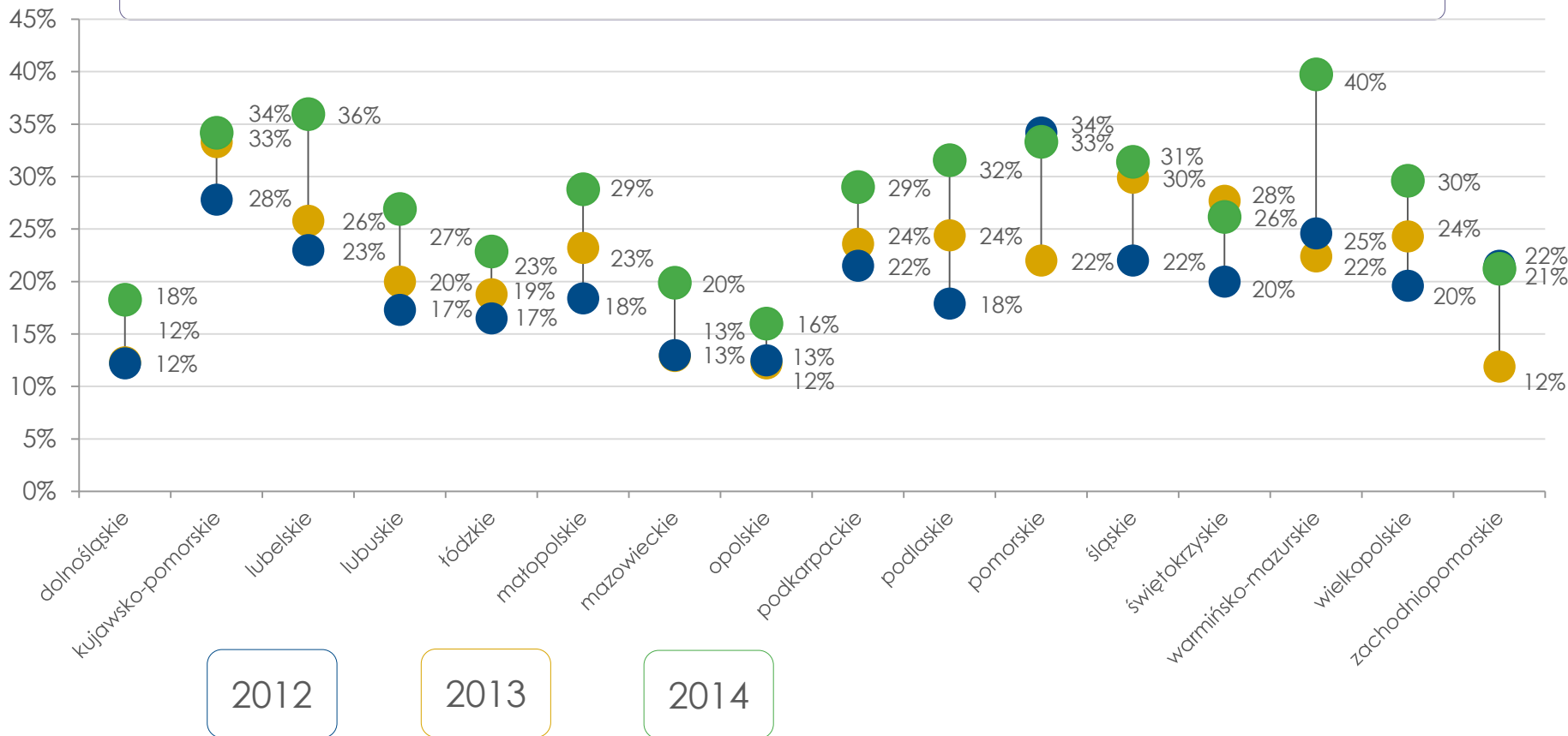
W roku 2014 urzędy z województwa małopolskiego (43%) oraz podlaskiego (38%) najczęściej organizowały lub wspierały kursy informatyczne dla obywateli. Najrzadziej takie działania podejmowały urzędy z województw dolnośląskiego oraz opolskiego (22%).





C1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd:

- współpraca z lokalnymi dostawcami internetu w celu wspierania budowy sieci szerokopasmowych



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

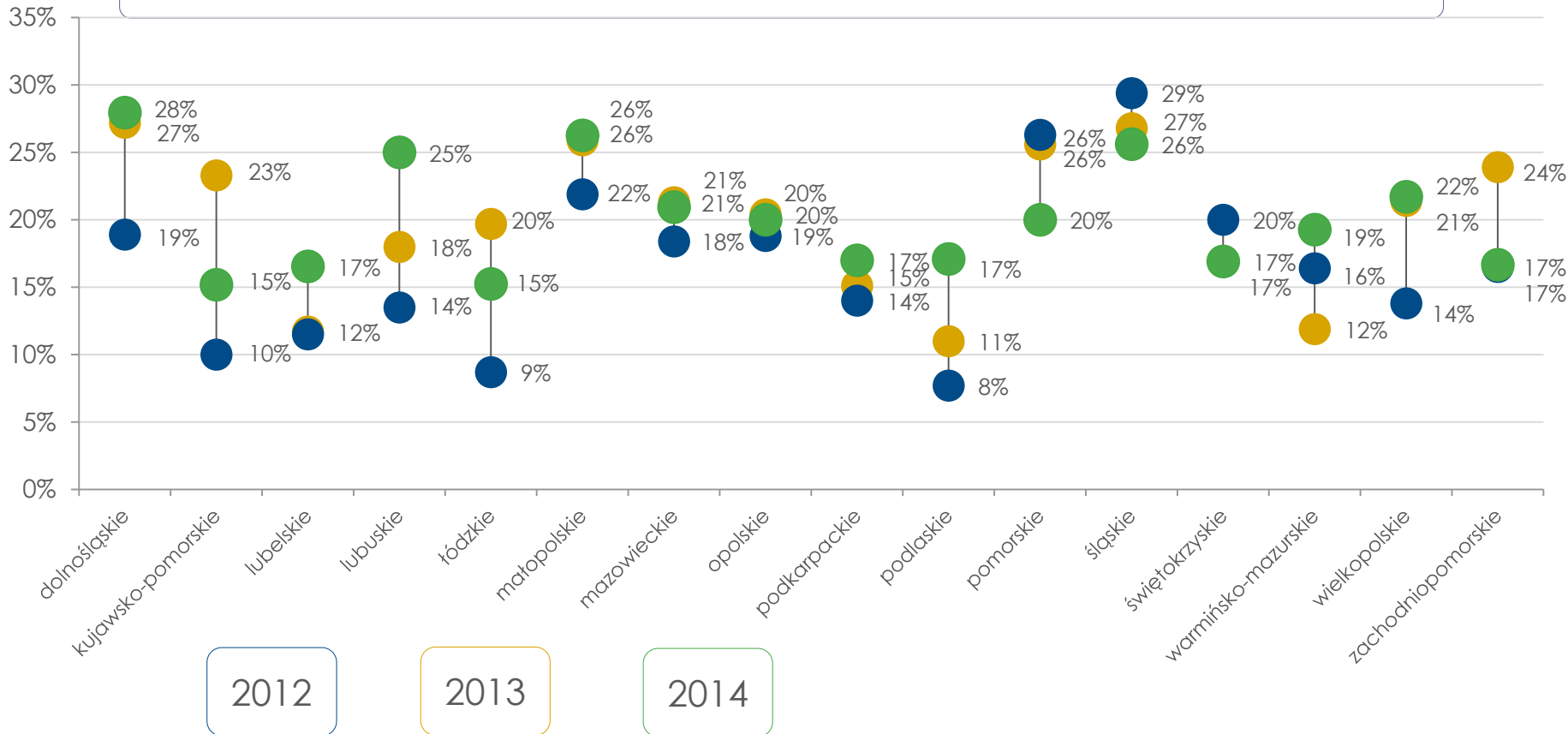
W roku 2014 widać wzrost liczby urzędów współpracujących z lokalnymi dostawcami internetu w celu wspierania budowy sieci szerokopasmowych we wszystkich województwach. Największą zmianę względem roku 2012 odnotowano w województwie warmińsko-mazurskim (o 15 punktów procentowych) i jest to obecnie najwyższy wynik spośród wszystkich województw (40%).





C1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd:

-stosowanie rozwiązań Web 2.0 w celu wsparcia funkcjonowania urzędu i komunikacji z obywatelami



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji

Rozwiązania Web 2.0 w celu wsparcia funkcjonowania urzędu i komunikacji z obywatelami stosuje 28% urzędów z województwa dolnośląskiego i 26% urzędów z województw: śląskiego i małopolskiego.

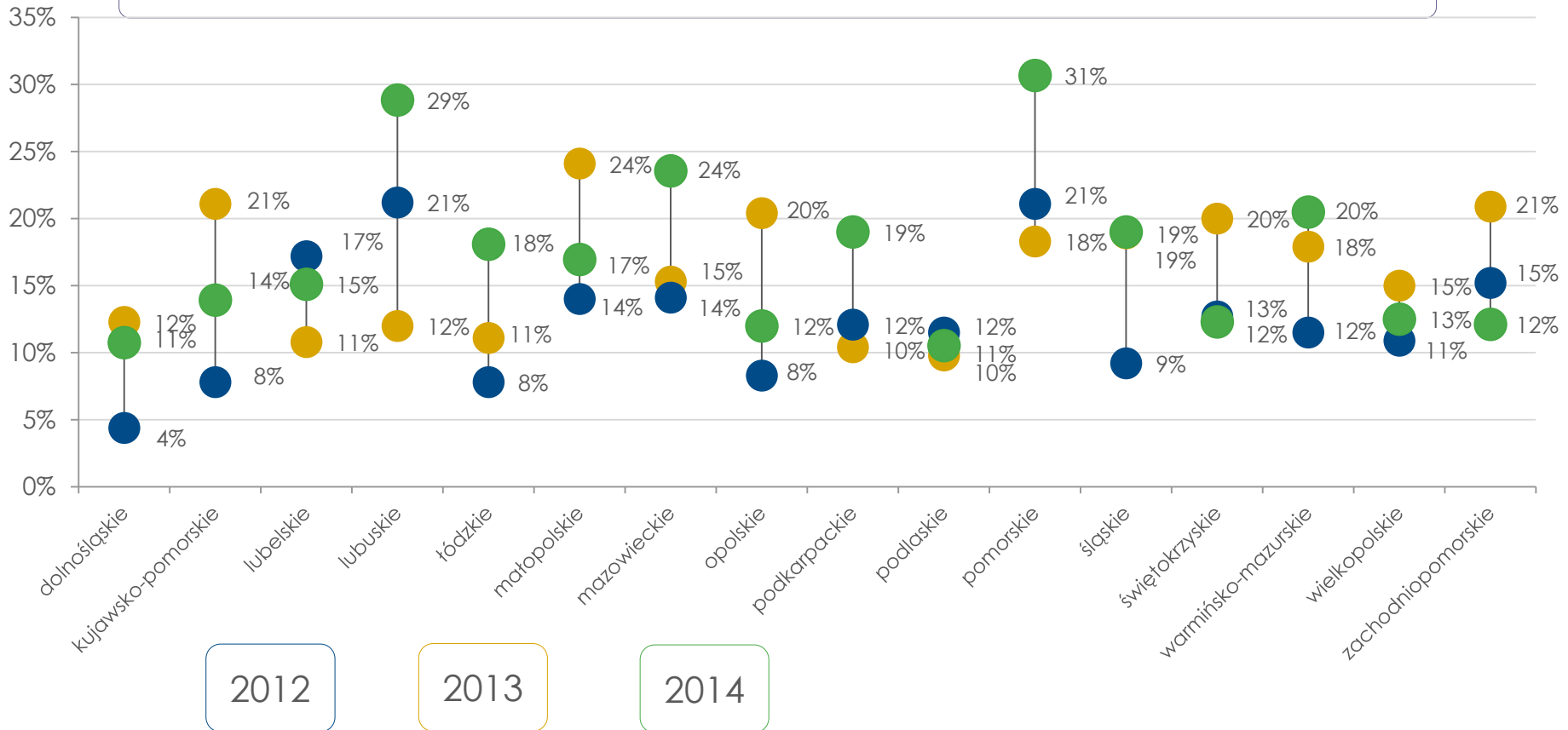
Najniższy odsetek urzędów stosujących te rozwiązania mamy w przypadku województw kujawsko-pomorskiego i łódzkiego (15%).





C1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd:

- zachęcanie obywateli do udziału w wypracowywaniu decyzji



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej

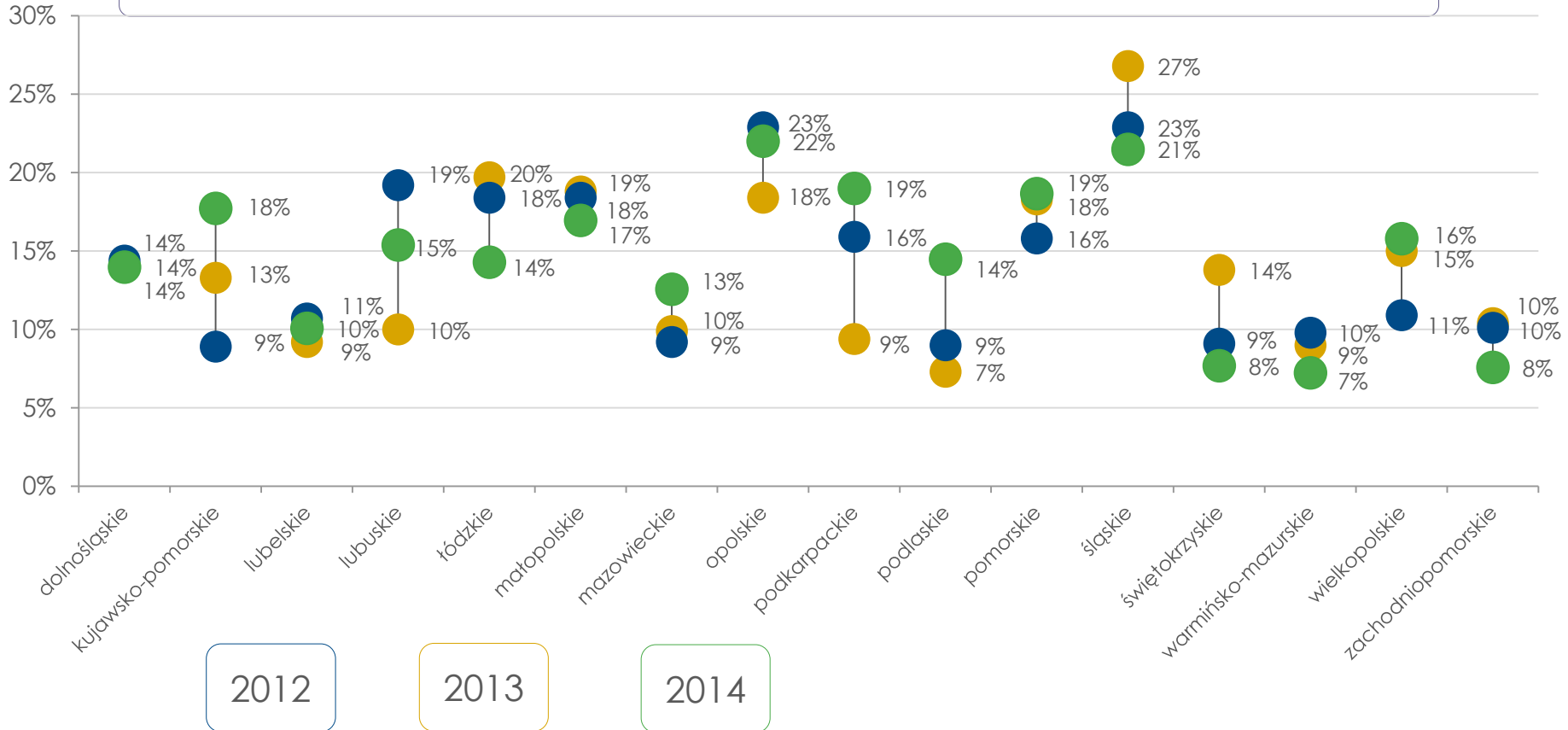
W roku 2014 31% urzędów z województwa pomorskiego zachęcało obywateli do udziału w wypracowywaniu decyzji. W większości badanych województw zanotowano zwiększenie, w stosunku do roku 2012, występowania działań na rzecz zwiększenia uczestnictwa obywateli do udziału w wypracowywaniu decyzji.

Spadki w tym aspekcie widać jedynie w przypadku województwa lubelskiego (2 p. p.), podlaskiego (1 p. p.), świętokrzyskiego (1 p. p.) oraz zachodniopomorskiego (3 p. p.).



C1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd:

- wspieranie rekrutacji elektronicznej do szkół i przedszkoli



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



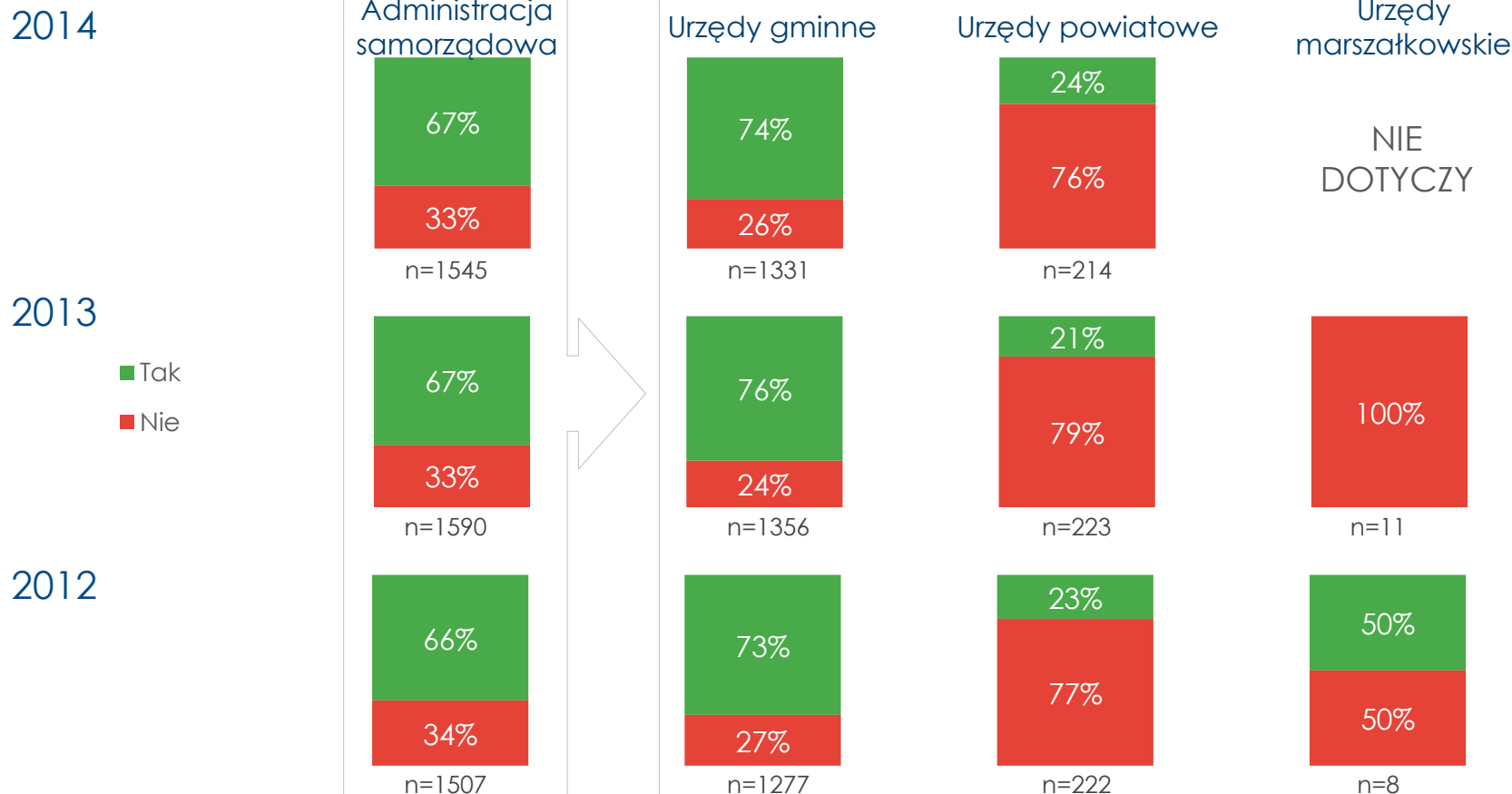
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Rekrutację elektroniczną do szkół i przedszkoli najczęściej w roku 2014 wspierały urzędy z województwa opolskiego (22%), najrzadziej zaś urzędy z województwa warmińsko-mazurskiego (7%).





C2. Czy urząd wspiera działanie publicznych punktów dostępu do internetu takich, jak wioski internetowe, Gminne Centra Informacji, internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi, Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach, biblioteki itp.?



Próba: urzędy administracji samorządowej



Podobnie jak w latach poprzednich 2 na 3 urzędy wspierają działanie publicznych punktów dostępu do internetu.

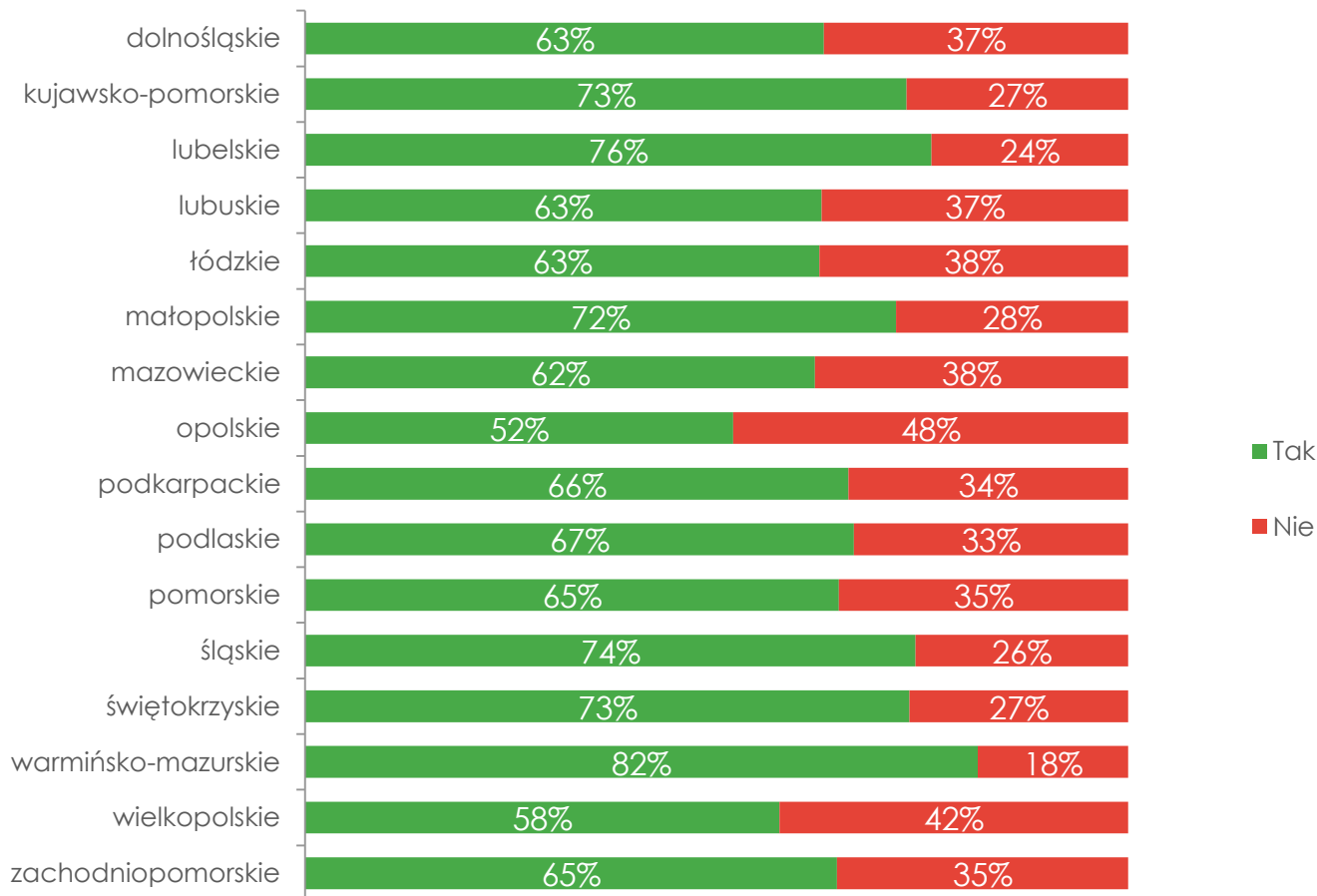
W porównaniu z rokiem 2012 nie odnotowano istotnych różnic odsetka urzędów wspierających działanie publicznych punktów dostępu do Internetu.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





C2. Czy urząd wspiera działanie publicznych punktów dostępu do internetu takich, jak wioski internetowe, Gminne Centra Informacji, internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi, Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach, biblioteki itp.?



Próba: urzędy administracji samorządowej



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

W większości województw znaczna część urzędów wspiera działanie publicznych punktów dostępu do internetu. Najwięcej jest ich w województwie warmińsko-mazurskim (82%), najmniej w województwie opolskim (52%).

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



WYNIKI BADANIA:



faktury elektroniczne



D1. Jak często Państwa urząd otrzymuje faktury elektroniczne posiadające ustandaryzowaną strukturę (np. w notacji XML):

Na wykresach zaprezentowano wartości %.

Ogółem

Administracja państwowa, w tym rządowa

Administracja samorządowa

przesłane jako wiadomość e-mail z załącznikiem lub pobrane w formacie elektronicznym



przekazane automatycznie przy pomocy bezpiecznego połączenia np. system typu EDI



n=1644

n=79

n=1565

■ Co najmniej raz w tygodniu ■ Co najmniej raz w miesiącu, ale rzadziej niż raz na tydzień ■ Rzadziej niż raz w miesiącu ■ Wcałe

Administracja samorządowa:

Urzędy gminne

Urzędy powiatowe

Urzędy marszałkowskie

przesłane jako wiadomość e-mail z załącznikiem lub pobrane w formacie elektronicznym



przekazane automatycznie przy pomocy bezpiecznego połączenia np. system typu EDI



n=1331

n=214

n=14

■ Co najmniej raz w tygodniu ■ Co najmniej raz w miesiącu, ale rzadziej niż raz na tydzień ■ Rzadziej niż raz w miesiącu ■ Wcałe

Próba: wszystkie urzędy

Niemal 3 z 4 urzędów wcale nie otrzymuje faktur w formie załącznika lub pobranych w formacie elektronicznym. 95% urzędów nie otrzymuje faktur elektronicznych przekazanych automatycznie przy pomocy bezpiecznego połączenia.

Wśród urzędów samorządowych wraz z rangą urzędu maleje odsetek urzędów otrzymujących faktury w formie załącznika do wiadomości lub pobranych w formacie elektronicznych.



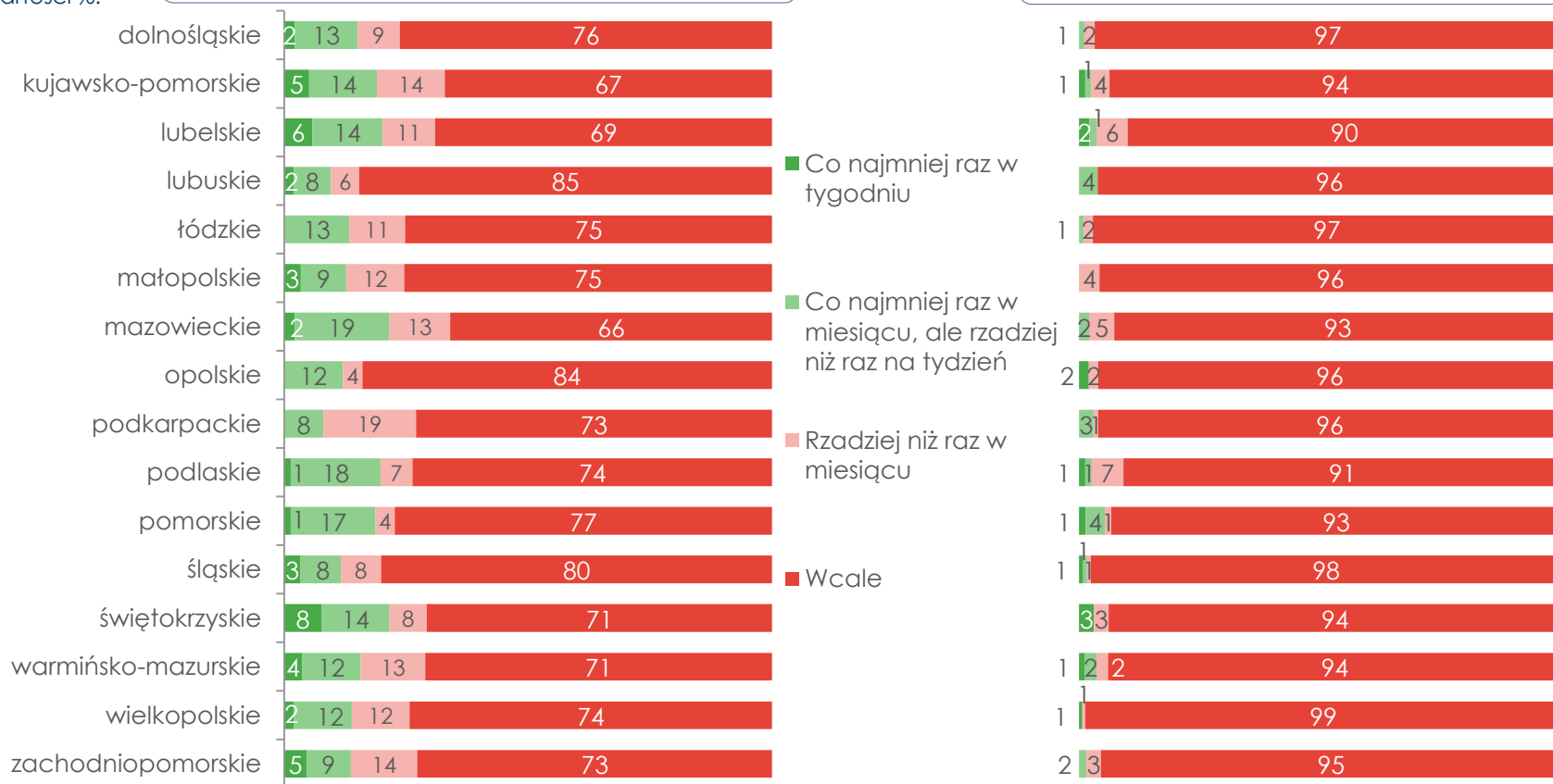
Format faktury elektronicznej – struktura ustandaryzowana w administracji samorządowej

D1. Jak często Państwa urząd otrzymuje faktury elektroniczne posiadające ustandaryzowaną strukturę (np. w notacji XML):

Na wykresach zaprezentowano wartości %.

przesłane jako wiadomość e-mail z załącznikiem lub pobrane w formacie elektronicznym

przekazane automatycznie przy pomocy bezpiecznego połączenia np. system typu EDI



Próba: urzędy administracji samorządowej

Faktury elektroniczne w formacie ustandaryzowanym najczęściej jako załącznik wiadomości e-mail otrzymują urzędy w województwie mazowieckim. Natomiast najrzadziej taka sytuacja ma miejsce w województwie opolskim. Faktury elektroniczne przekazane automatycznie przy pomocy bezpiecznego połączenia najczęściej otrzymują urzędy w województwie lubelskim, a najrzadziej w województwie wielkopolskim.



D2. Jak często Państwa urząd otrzymuje faktury elektroniczne w formacie nieustandaryzowanym (np. PDF, JPEG, TIF itp.)

Na wykresach zaprezentowano wartości %.

Ogółem

Administracja państwowa, w tym rządowa

Administracja samorządowa

przesłane jako wiadomość e-mail z załącznikiem



pobrane za pośrednictwem serwisu internetowego



n=1644

n=79

n=1565

■ Co najmniej raz w tygodniu ■ Co najmniej raz w miesiącu, ale rzadziej niż raz na tydzień ■ Rzadziej niż raz w miesiącu ■ Wcałe

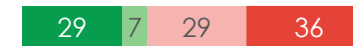
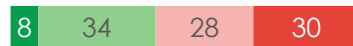
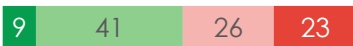
Administracja samorządowa:

Urzędy gminne

Urzędy powiatowe

Urzędy marszałkowskie

przesłane jako wiadomość e-mail z załącznikiem



pobrane za pośrednictwem serwisu internetowego



n=1331

n=214

n=14

■ Co najmniej raz w tygodniu ■ Co najmniej raz w miesiącu, ale rzadziej niż raz na tydzień ■ Rzadziej niż raz w miesiącu ■ Wcałe

Co 4-ty urząd wcale nie otrzymuje faktur elektronicznych w formacie nieustandaryzowanym jako załącznik do wiadomości e-mail. 2 z 3 urzędów nie otrzymuje faktur elektronicznych pobranych za pośrednictwem serwisu internetowego.

Próba: wszystkie urzędy



Otrzymywanie faktur w postaci nieustandaryzowanej jest bardziej rozpowszechnione niż format ustandaryzowany.

Urzędy marszałkowskie częściej od pozostałych urzędów otrzymują faktury przesłane jako wiadomość e-mail z załącznikiem (29% - co najmniej raz w tygodniu). Większość z nich wcale nie otrzymuje faktur pobieranych za pośrednictwem serwisu internetowego.



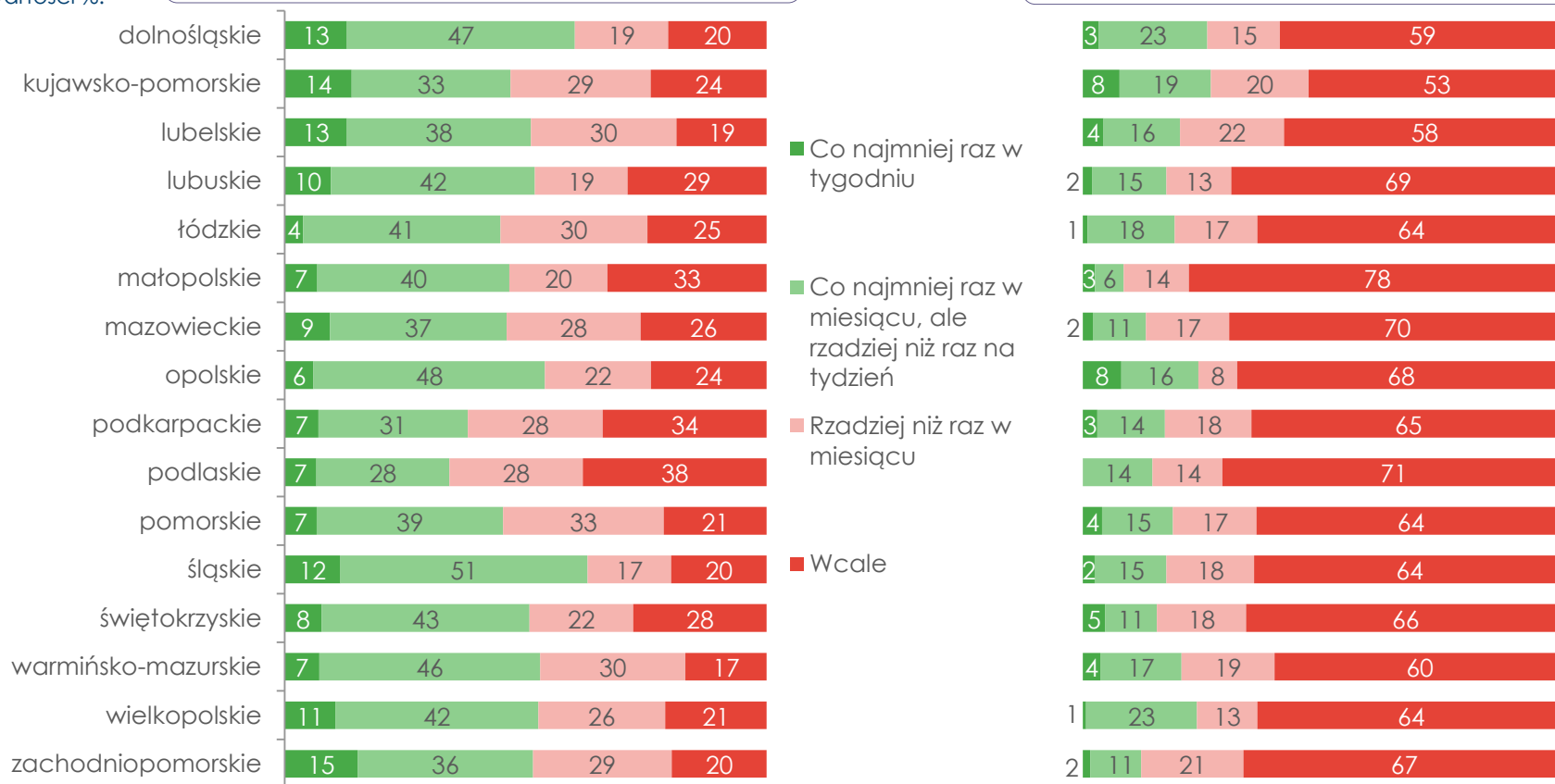


D2. Jak często Państwa urząd otrzymuje faktury elektroniczne w formacie nieustandaryzowanym (np. PDF, JPEG, TIF itp.)

Na wykresach zaprezentowano wartości %.

przesłane jako wiadomość e-mail z załącznikiem

pobrane za pośrednictwem serwisu internetowego

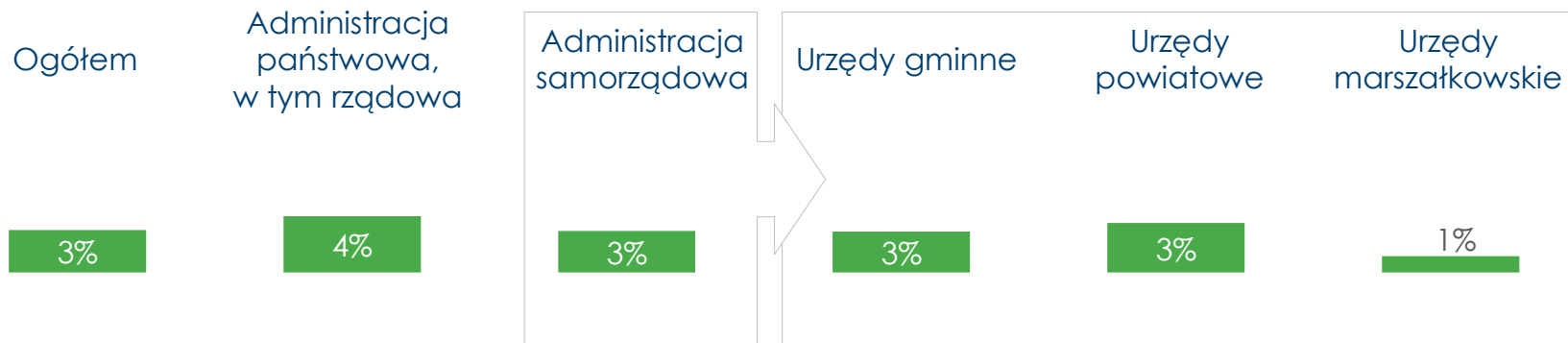


Próba: urzędy administracji samorządowej

Faktury elektroniczne w formacie nieustandaryzowanym najczęściej jako załącznik wiadomości e-mail otrzymują urzędy w województwie śląskim. Natomiast najrzadziej taka sytuacja ma miejsce w województwie podlaskim. Faktury pobrane za pośrednictwem serwisu internetowego najczęściej były otrzymywane przez urzędy w województwie kujawsko-pomorskim, a najrzadziej przez te znajdujące się w województwie małopolskim.



D3. Proszę oszacować, jaki procent faktur otrzymywanych przez urząd w 2014 roku stanowiły faktury elektroniczne



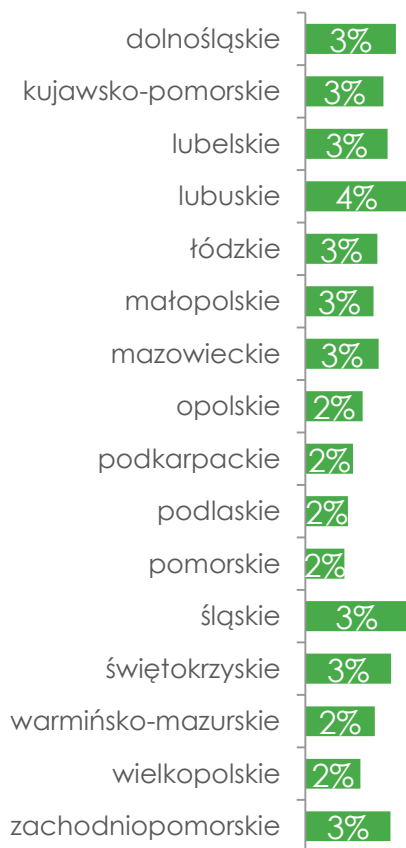
Odsetek faktur elektronicznych we wszystkich otrzymywanych fakturach jest deklaracją respondenta wypełniającego ankietę



Próba: wszystkie urzędy



D3. Proszę oszacować, jaki procent faktur otrzymywanych przez urząd w 2014 roku stanowiły faktury elektroniczne



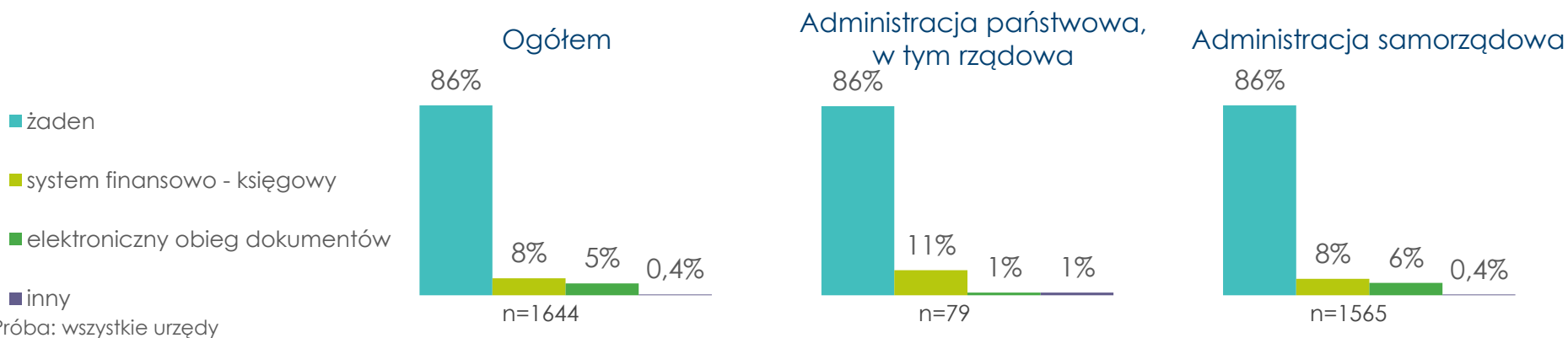
Odsetek faktur elektronicznych we wszystkich otrzymywanych fakturach jest deklaracją respondenta wypełniającego ankietę



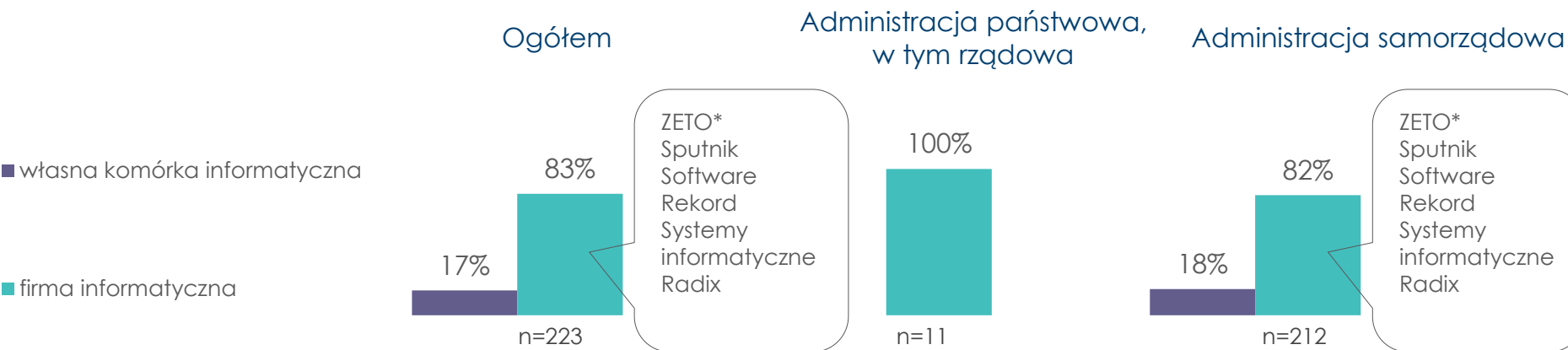
Próba: wszystkie urzędy



D4. Jaki system informatyczny automatycznie obsługuje faktury elektroniczne w Państwa urzędzie:



D5. Kto jest twórcą systemu do obsługi faktur elektronicznych w Państwa urzędzie:



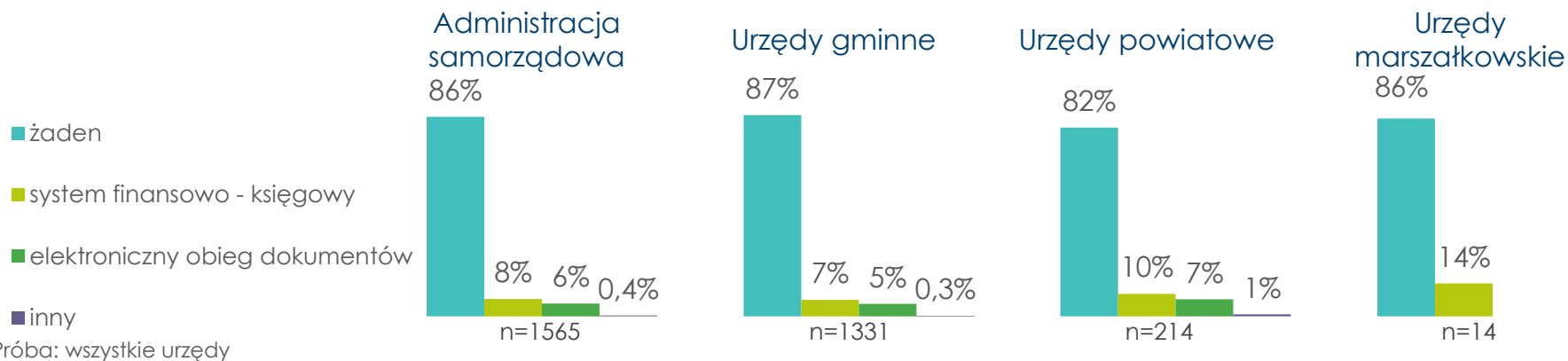
Większość urzędów nie posiada systemu automatycznie obsługującego faktury elektroniczne (86%).

Wśród urzędów posiadających system do obsługi faktur elektronicznych, jego twórcą najczęściej była firma informatyczna (83%)

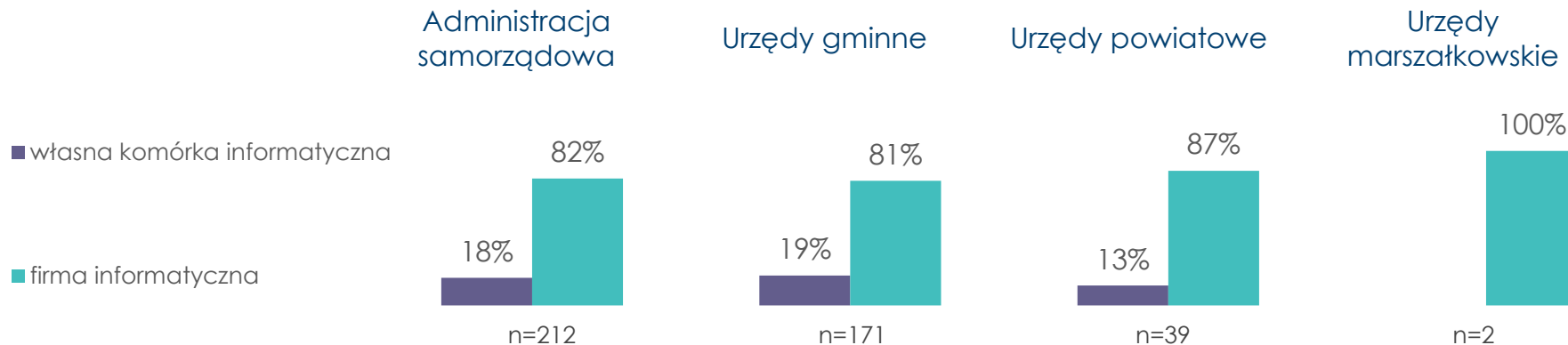
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



D4. Jaki system informatyczny automatycznie obsługuje faktury elektroniczne w Państwa urzędzie:



D5. Kto jest twórcą systemu do obsługi faktur elektronicznych w Państwa urzędzie:



Próba: Urzędy, w których występuje system obsługujący faktury elektroniczne.



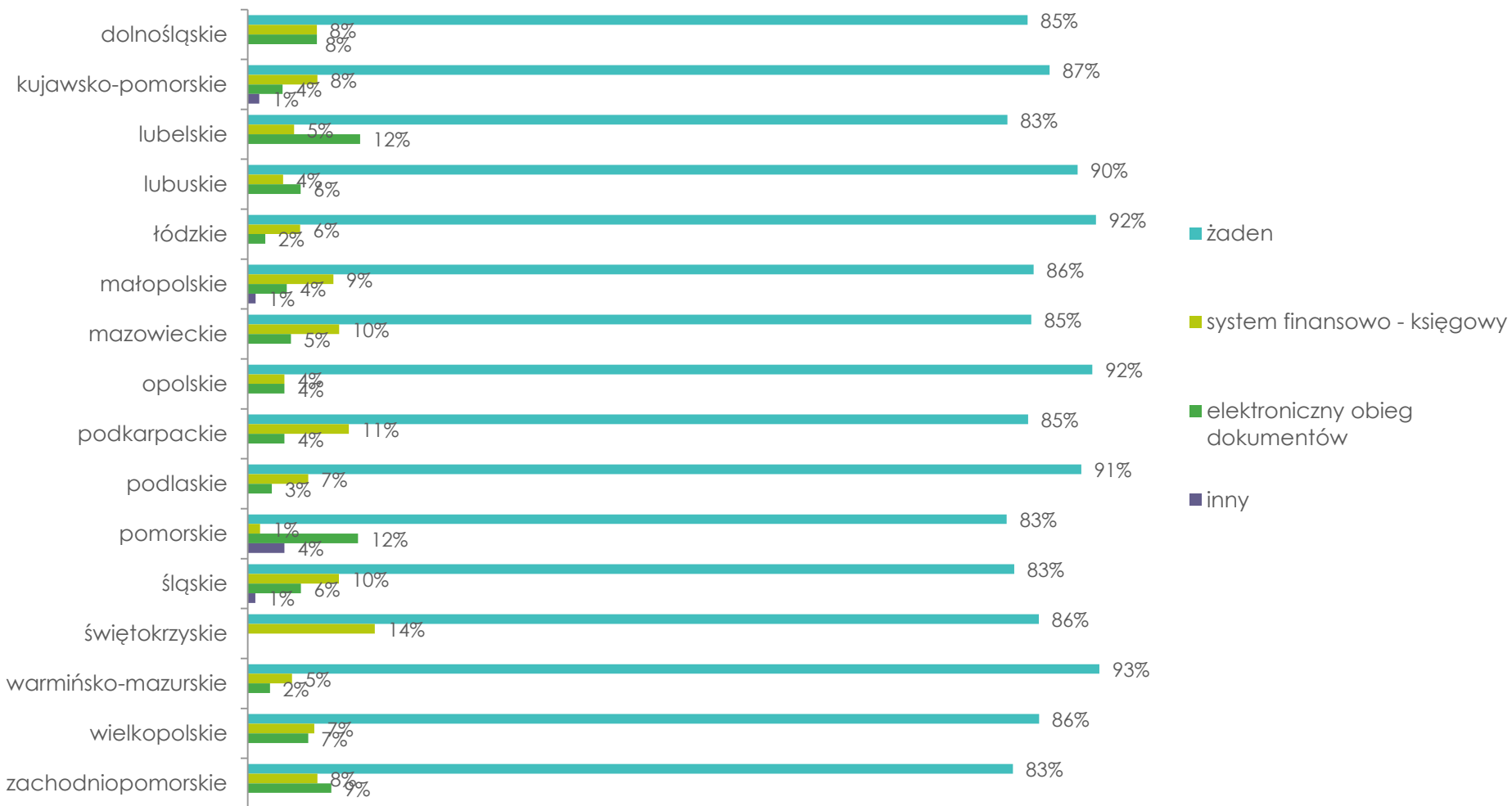
W 1 na 10 urzędów powiatowych faktury elektroniczne automatycznie obsługuje system finansowo-księgowy.
System finansowo-księgowy częściej niż elektroniczny obieg dokumentów automatycznie obsługuje faktury elektroniczne w urzędach.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





D4. Jaki system informatyczny automatycznie obsługuje faktury elektroniczne w Państwa urzędzie:



Próba: urzędy administracji samorządowej



Elektroniczny obieg dokumentów jest najczęściej wykorzystywany do automatycznej obsługi faktur elektronicznych w województwach lubelskim oraz pomorskim (12%). Natomiast system finansowo-księgowy takie zastosowanie znajduje najczęściej w urzędach województwa świętokrzyskiego (14%)



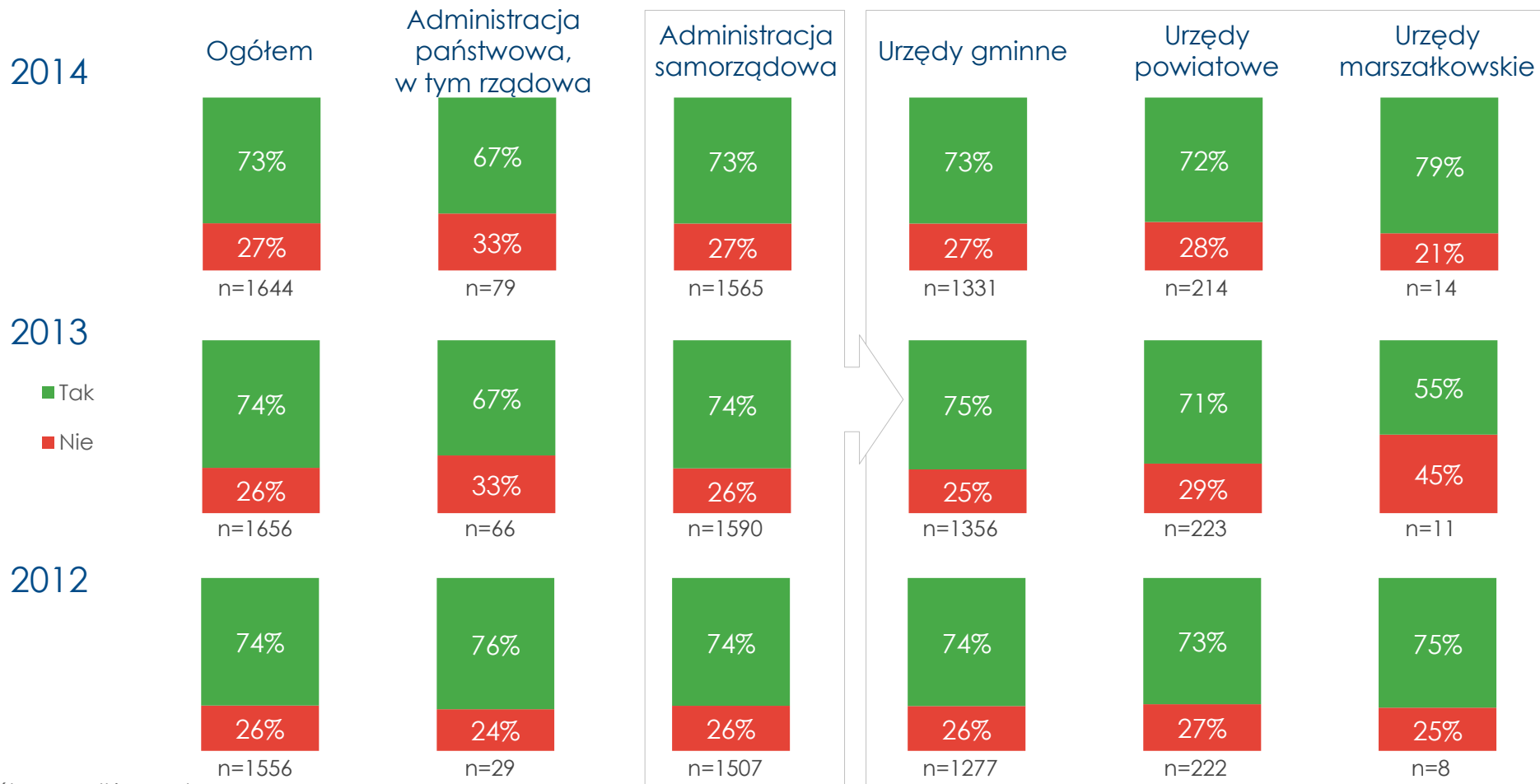
WYNIKI BADANIA:



kompetencje informatyczne



E1. Czy przy zatrudnianiu pracowników na stanowiska merytoryczne jednym z obligatoryjnych kryteriów są kompetencje informatyczne?



Próba: wszystkie urzędy

Odsetek urzędów, które przy zatrudnianiu pracowników na stanowiska merytoryczne, obligatoryjnie sprawdzają kompetencje informatyczne wynosi 73%. Od lat zjawisko to utrzymuje się na podobnym poziomie.

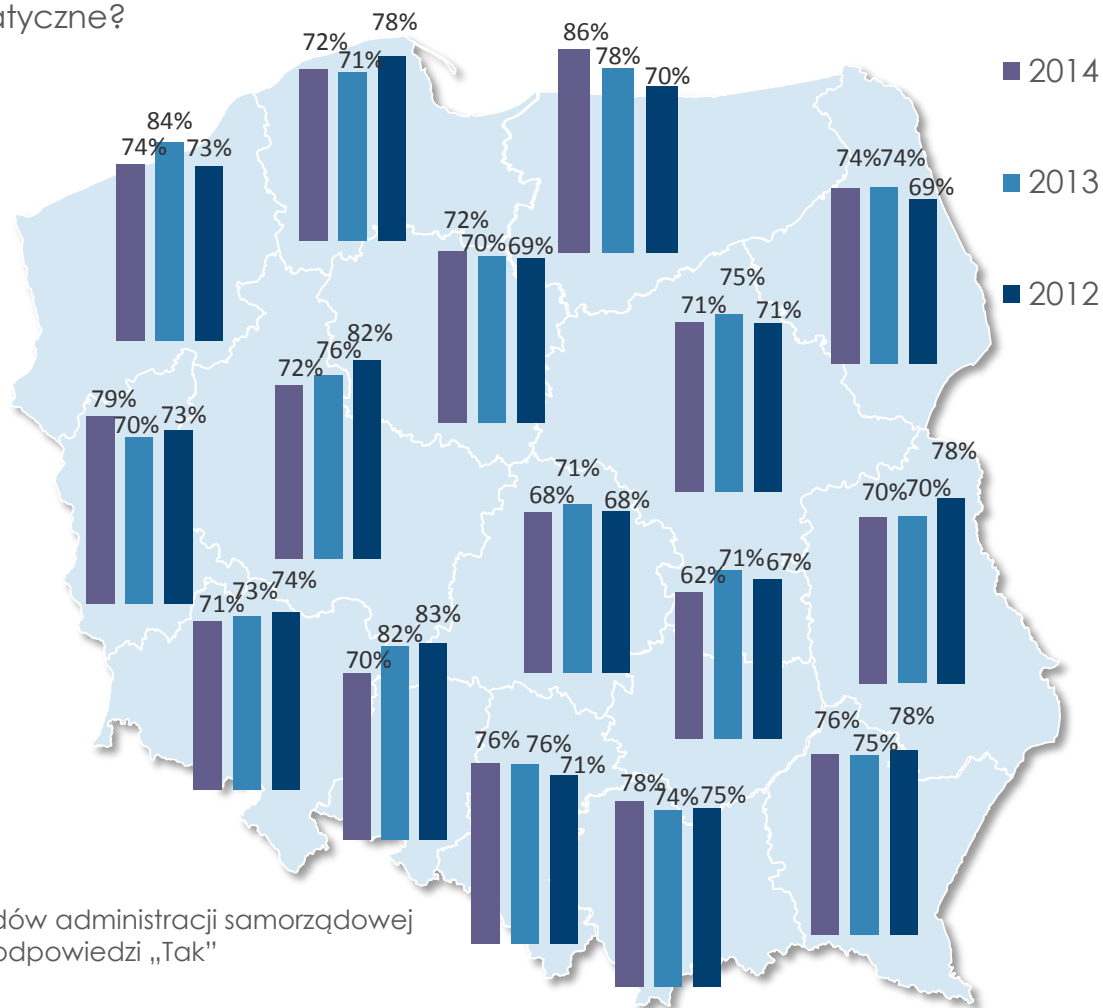
Częściej kompetencje informatyczne są obligatoryjnym kryterium zatrudniania pracowników w administracji samorządowej (73%), niż w państwowej (67%).

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



E1. Czy przy zatrudnianiu pracowników na stanowiska merytoryczne jednym z obligatoryjnych kryteriów są kompetencje informatyczne?

Największy odsetek urzędów, w których obligatoryjnym kryterium przy zatrudnianiu pracowników na stanowiska merytoryczne są kompetencje informatyczne obserwujemy w województwach warmińsko-mazurskim (86%). Natomiast najmniejszy w województwie świętokrzyskim (62%).

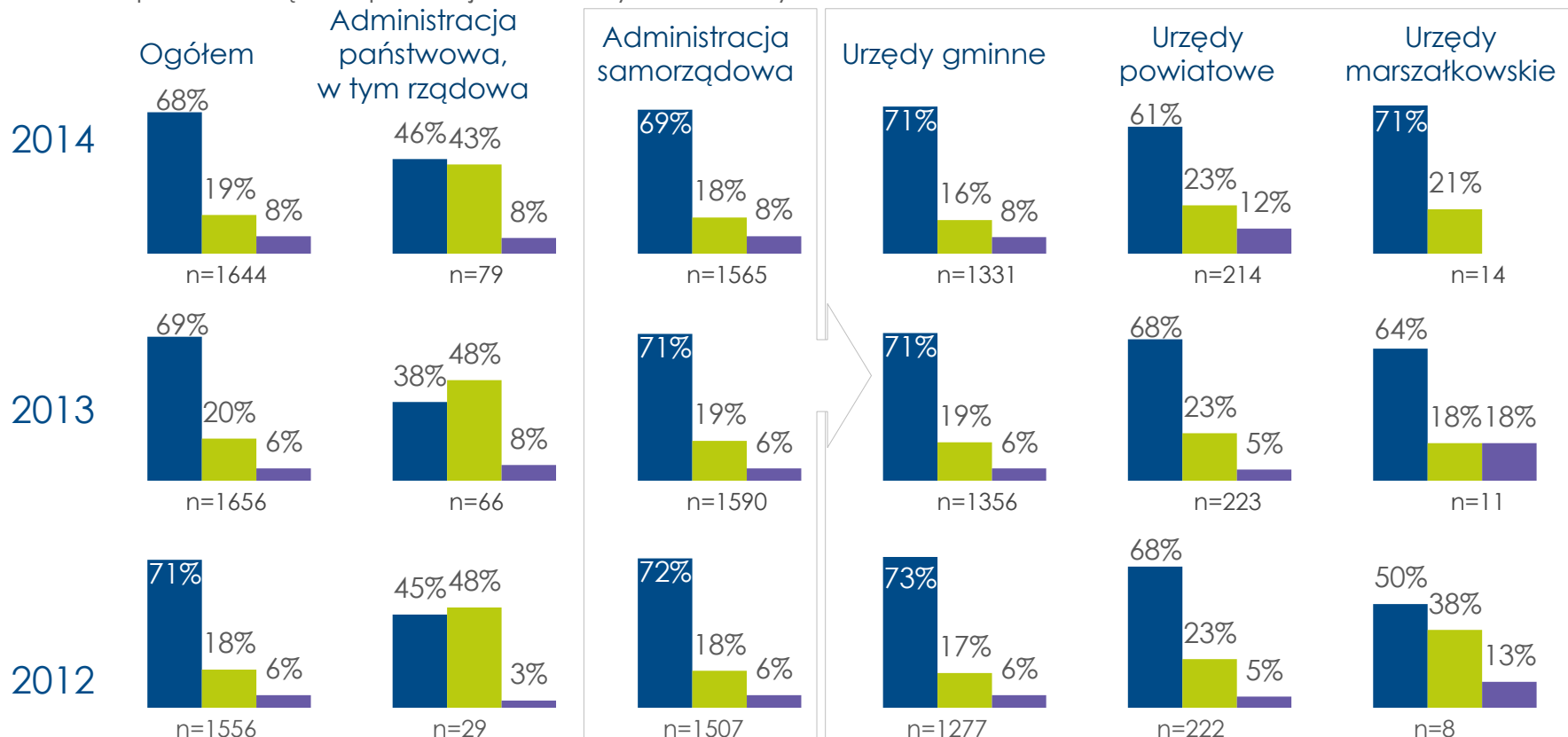


*Odsetek urzędów administracji samorządowej które udzieliły odpowiedzi „Tak”

Próba: urzędy administracji samorządowej



E2. Proszę zaznaczyć sposób, w jaki w trakcie naboru do pracy na stanowisko merytoryczne sprawdza się kompetencje informatyczne kandydatów:



- analizując CV kandydatów, poświadczenia posiadania określonych kompetencji lub dyplomy ukończonych kursów itp.
- dając kandydatom praktyczne zadanie lub test do wykonania
- wcale nie sprawdza się kompetencje informatycznych

Próba: wszystkie urzędy



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

W 2014 roku w administracji samorządowej najczęstszym sposobem sprawdzania kompetencji informatycznych wśród kandydatów na stanowiska merytoryczne podobnie jak w poprzednich latach było sprawdzanie CV oraz dyplomów poświadczających ich umiejętności (69%).

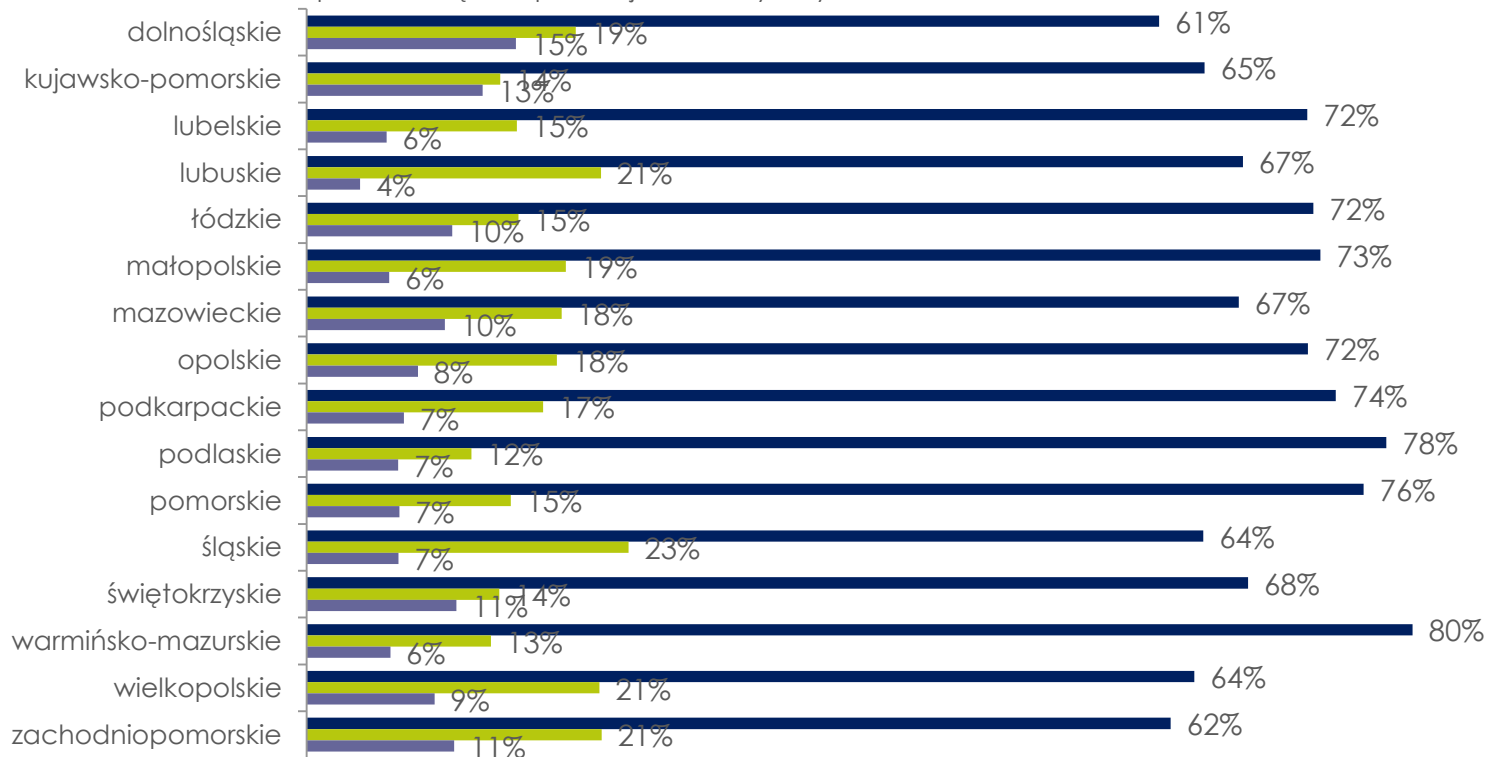
W administracji państwowej w roku 2014 podobnie często sprawdzano kompetencje kandydatów sprawdzając CV oraz dyplomy poświadczających ich umiejętności (46%) jak i dając im praktyczne zadania lub testy do wykonania (43%).





E2. Proszę zaznaczyć sposób, w jaki w trakcie naboru do pracy na stanowisko merytoryczne sprawdza się kompetencje informatyczne kandydatów:

- analizując CV kandydatów, poświadczania posiadania określonych kompetencji lub dyplomy ukończonych kursów itp.
- dając kandydatom praktyczne zadanie lub test do wykonania
- wcale nie sprawdza się kompetencji informatycznych



Próba: urzędy administracji samorządowej

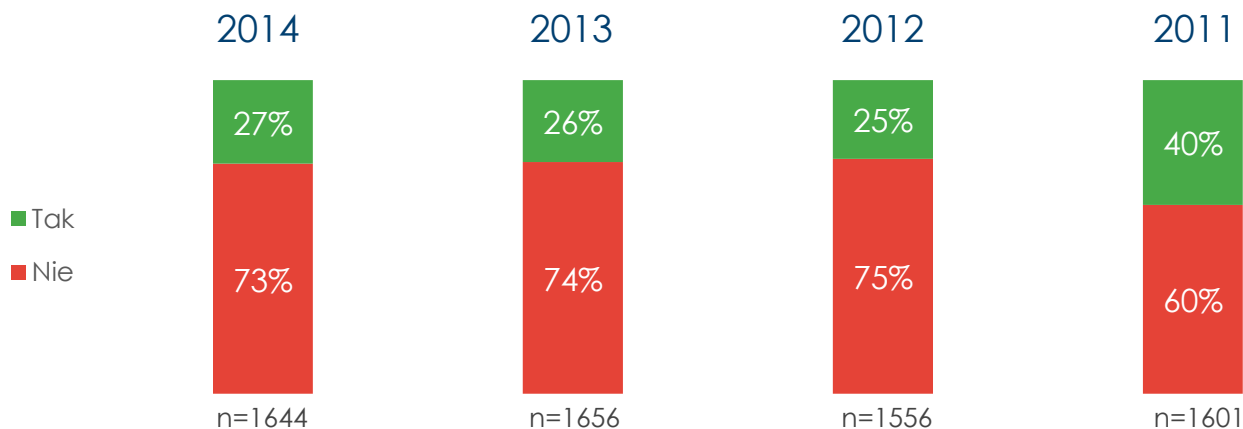
23% urzędów w województwie śląskim sprawdza kompetencje przyszłych pracowników dając im do rozwiązania praktyczne zadania lub testy, w województwie świętokrzyskim odsetek takich urzędów wynosi jedynie 14%.

15% urzędów z województwa dolnośląskiego wcale nie sprawdza kompetencji informatycznych przyszłych pracowników merytorycznych.

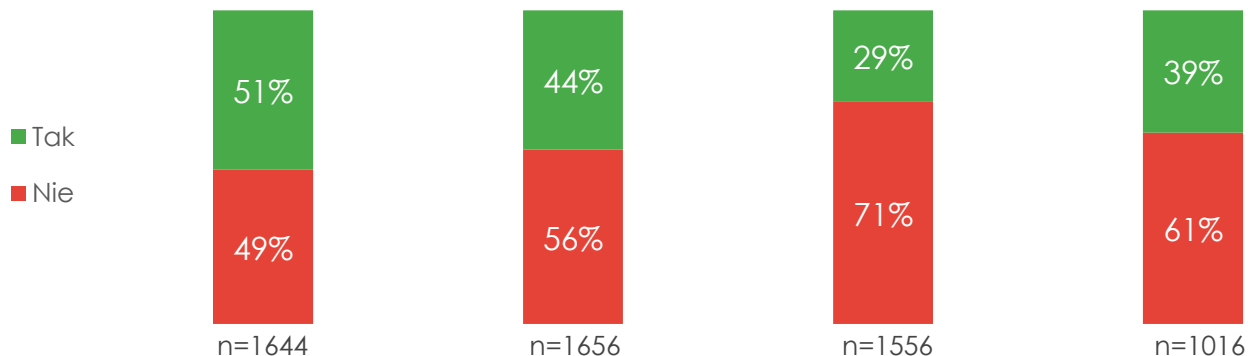
Kompetencje przyszłych pracowników merytorycznych za pomocą CV, czy dyplomów najczęściej sprawdza się w urzędach z województw warmińsko-mazurskiego (80%), a najrzadziej w urzędach z województwa dolnośląskiego (61%).



E3. Czy nowi pracownicy urzędu przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne?



E4. Czy w urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?



Próba: wszystkie urzędy



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

W 2014 roku odsetek urzędów stosujących obowiązkowe szkolenia informatyczne dla nowych pracowników utrzymuje się na podobnym poziomie w porównaniu z latami 2013, 2012. Odsetek ten zmalał o 13 punktów procentowych w stosunku do roku 2011.

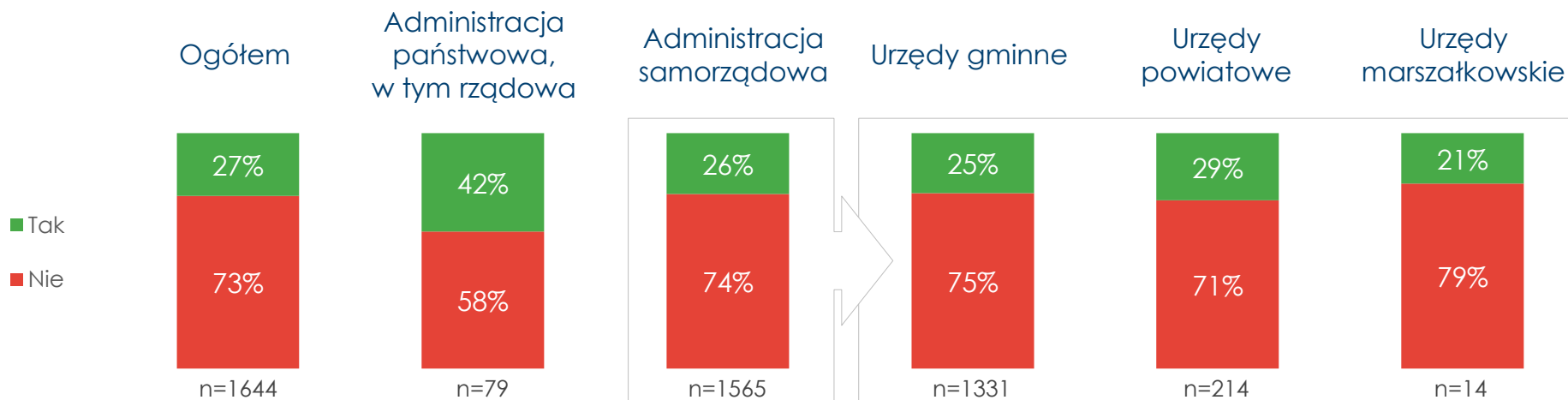
W połowie urzędów nowi pracownicy przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne. Może to świadczyć o tym, że kwalifikacje nowozatrudnionych pracowników są na coraz wyższym poziomie.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.

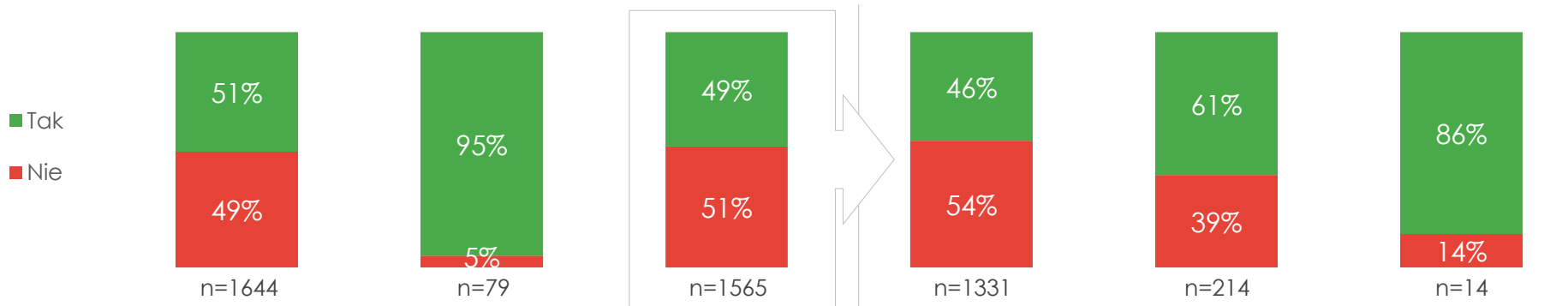




E3. Czy nowi pracownicy urzędu przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne?



E4. Czy w 2014r w urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?



Próba: wszystkie urzędy



W administracji państwowej (42%) częściej niż w samorządowej (26%) nowi pracownicy są kierowani na obowiązkowe szkolenie informatyczne.

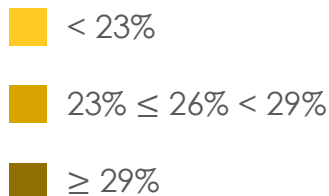
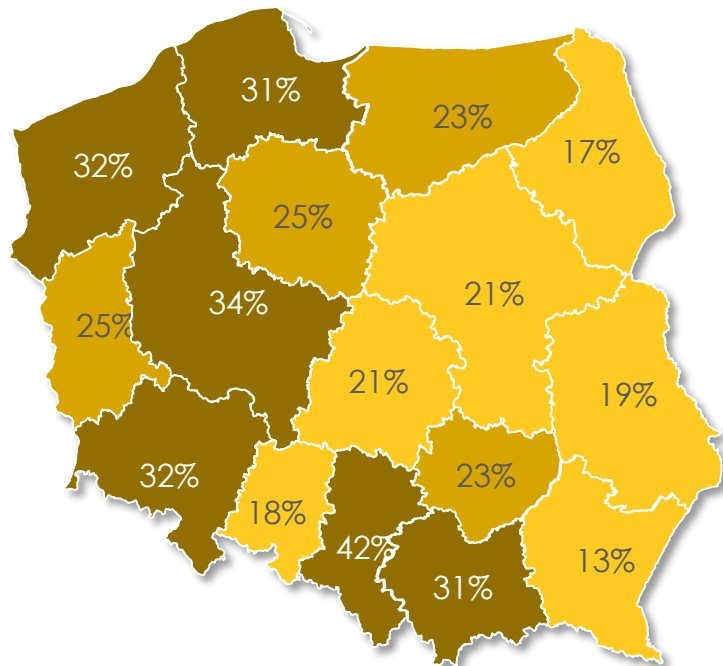
W sektorze administracji państwowej 95% urzędów przeprowadziło szkolenia informatyczne dla pracowników, co jest odsetkiem niemal dwa razy wyższym niż w przypadku administracji samorządowej.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.

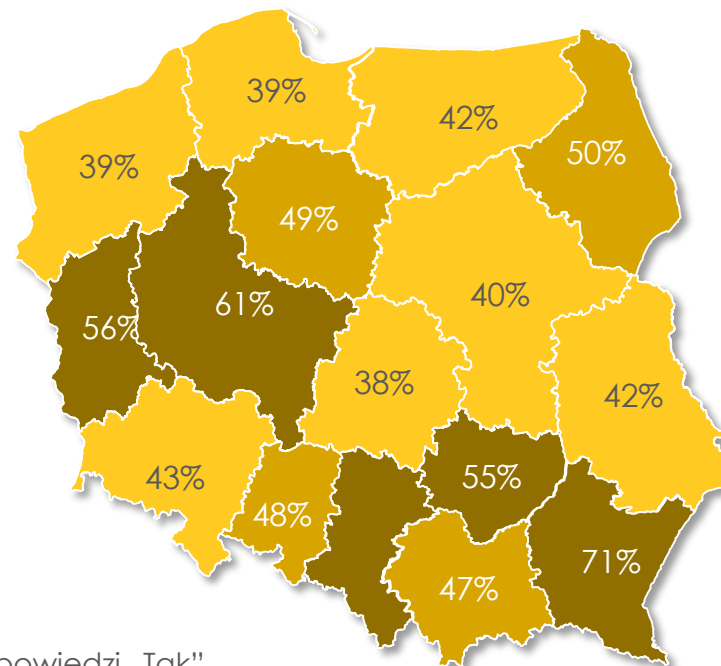




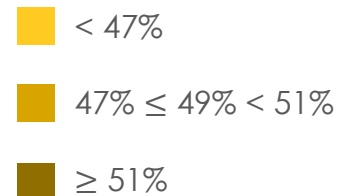
E3. Czy nowi pracownicy urzędu przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne?



E4. Czy w 2014 roku w urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?



% odpowiedzi „Tak”



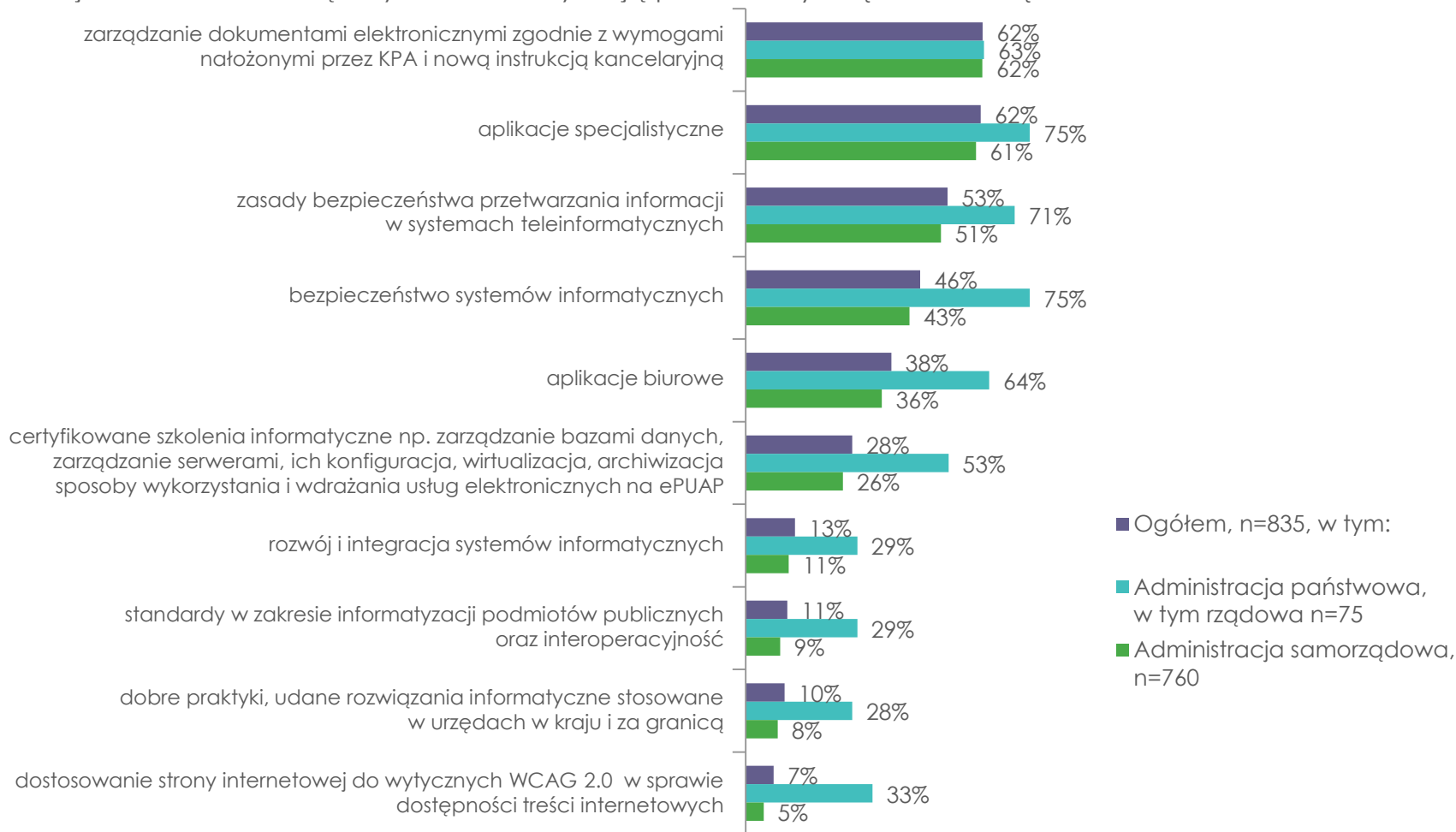
Próba: urzędy administracji samorządowej

Najczęściej nowi pracownicy urzędów przechodzą szkolenia informatyczne w województwie śląskim (42%). Najrzadziej na takie szkolenia kierowani są pracownicy urzędów z województwa podkarpackiego (13%).

Najwyższy odsetek urzędów, w których przeprowadzone zostały szkolenia występuje w województwach podkarpackim (71%), najniższy w województwie łódzkim (38%).



E5. W jakim obszarze związanym z informatyzacją pracownicy urzędu szkolili się w 2014 roku?



Próba: urzędy, w których prowadzono szkolenia informatyczne dla pracowników

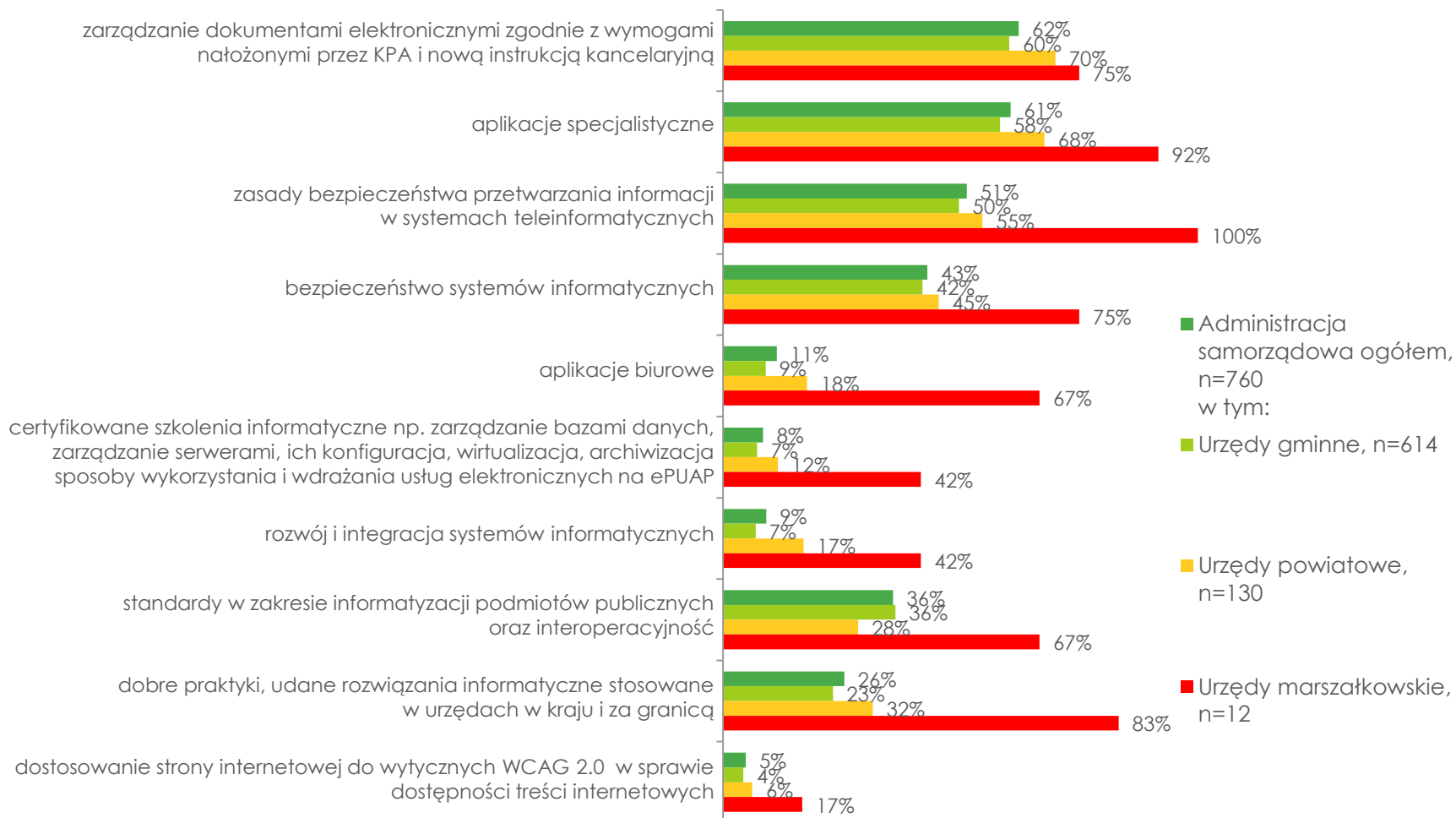


Urzędy administracji państwowej częściej niż inne szkolily swoich pracowników we wszystkich wspomnianych kategoriach. Najczęściej decydowano się w nich na szkolenia dotyczą specjalistycznych aplikacji oraz bezpieczeństwa systemów informatycznych (75%). W przypadku administracji samorządowej pracowników najczęściej szkolono w temacie zarządzania dokumentami elektronicznymi zgodnie z wymogami nałożonymi przez KPA i nową instrukcją kancelaryjną (62%).





E5. W jakim obszarze związanym z informatyzacją pracownicy urzędu szkolili się w 2014 roku?



Próba: urzędy administracji samorządowej, w których prowadzono szkolenia informatyczne dla pracowników

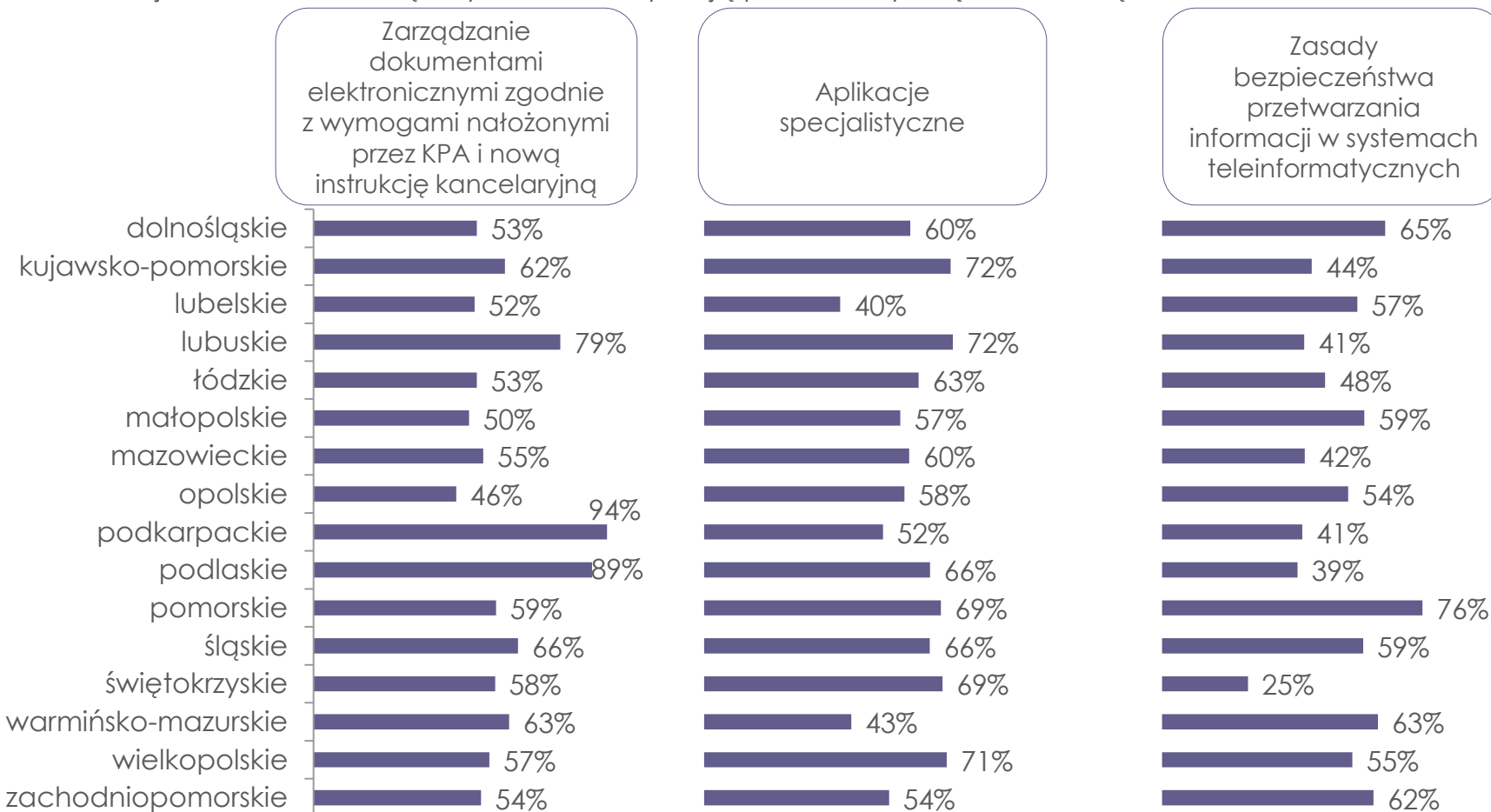


Urzędy marszałkowskie posiadają inne priorytety niż pozostałe urzędy administracji samorządowej. Objawia się to tym, że częściej one niż inne urzędy szkolily swoich pracowników we wszystkich wspomnianych kategoriach.





E5. W jakim obszarze związanym z informatyzacją pracownicy urzędu szkolili się w 2014 roku?



Próba: urzędy administracji samorządowej, w których prowadzono szkolenia informatyczne dla pracowników

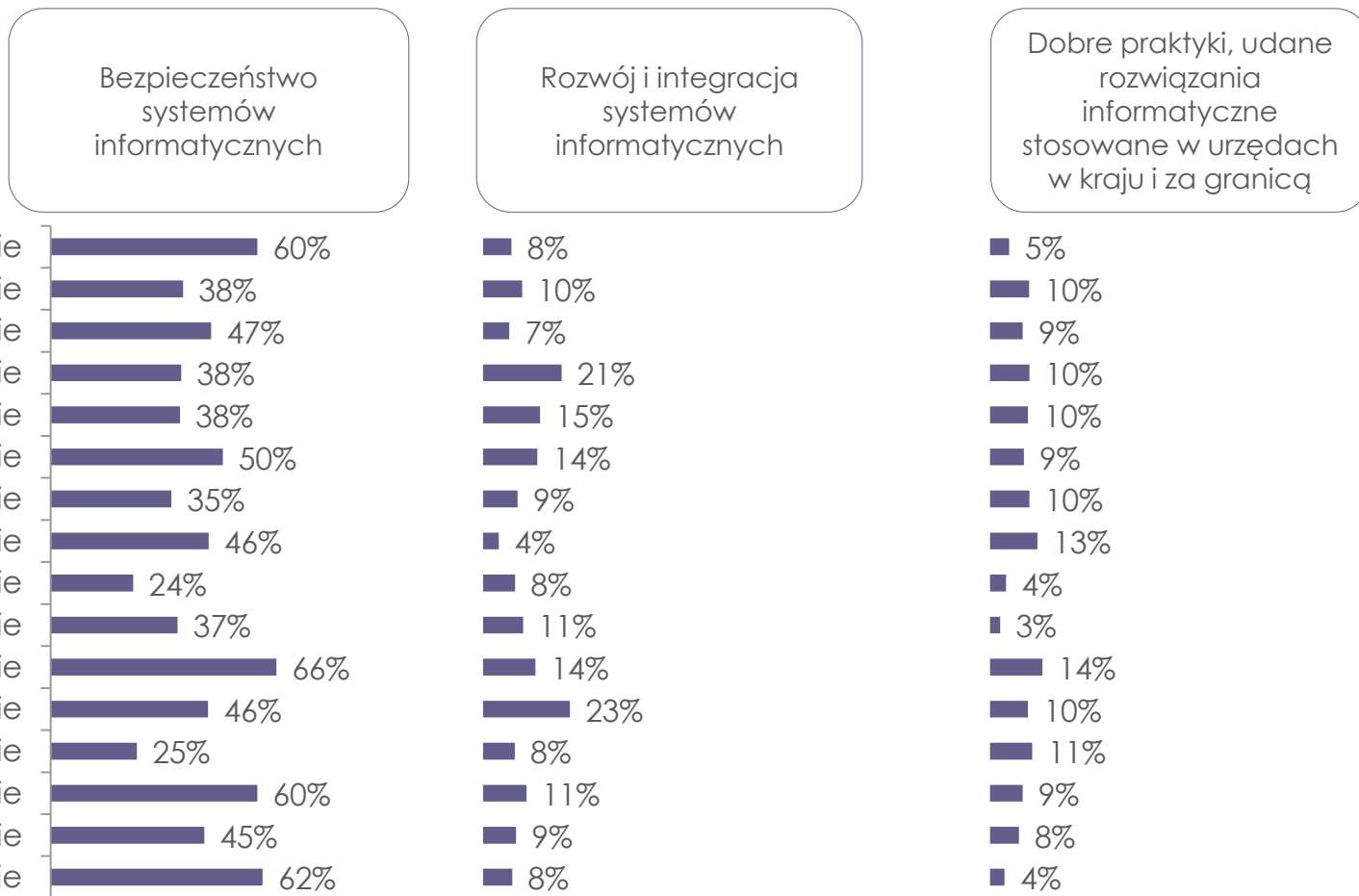
W 94% urzędów województwa podkarpackiego, w których prowadzono szkolenia informatyczne dotyczyły one zarządzania dokumentami elektronicznymi zgodnie z wymogami nałożonymi przez KPA i nową instrukcję kancelaryjną. Najniższy taki odsetek występował dla województwa opolskiego (46%).

W województwach kujawsko-pomorskim oraz lubuskim (72%) najczęściej spośród wszystkich województw decydowano się na szkolenia dotyczące aplikacji specjalistycznych.

76% urzędów w województwie pomorskim szkolilo się w temacie zasad bezpieczeństwa przetwarzania informacji w systemach teleinformatycznych. Najniższy taki odsetek zanotowano w województwie świętokrzyskim.



E5. W jakim obszarze związanym z informatyzacją pracownicy urzędu szkolili się w 2014 roku?



Próba: urzędy administracji samorządowej, w których prowadzono szkolenia informatyczne dla pracowników



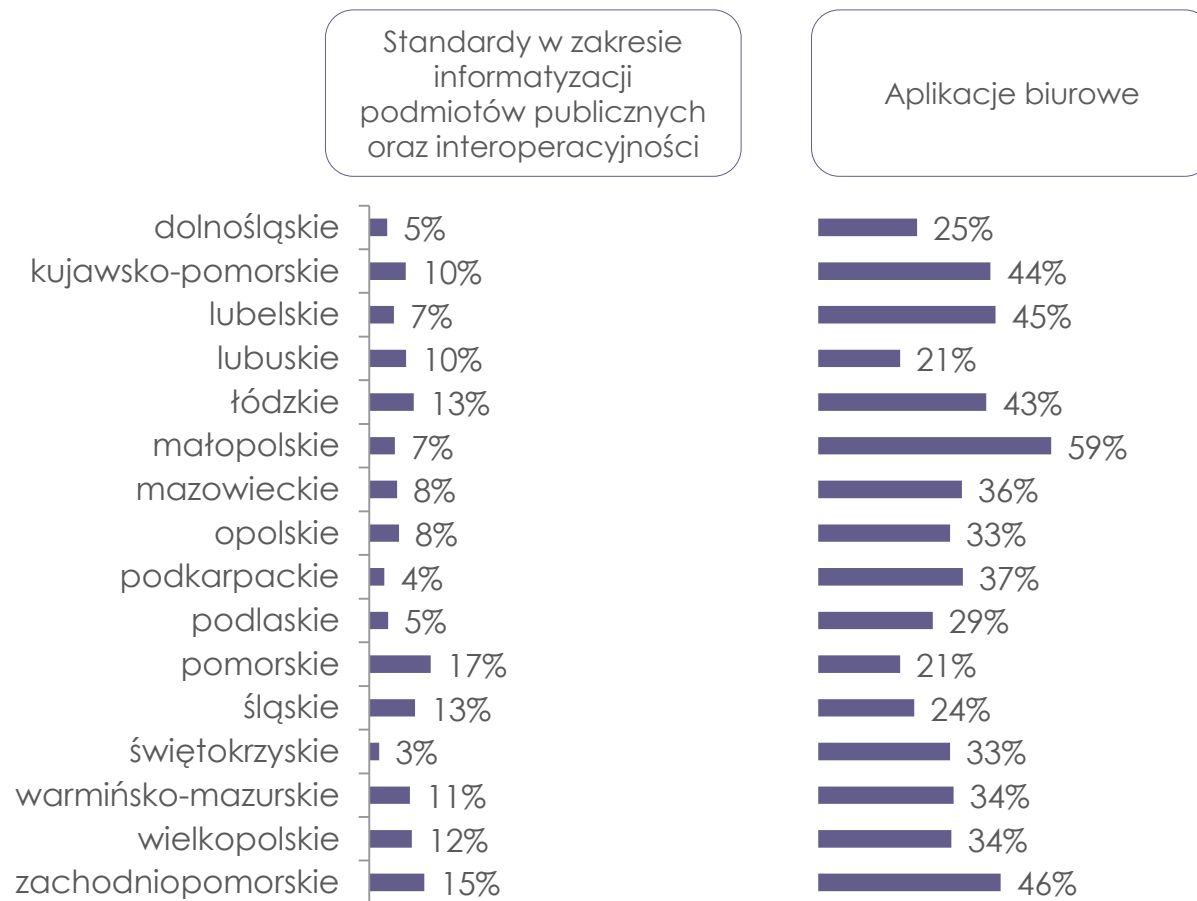
Bezpieczeństwo systemów informatycznych było tematem szkoleń najczęściej dla pracowników urzędów w województwie pomorskim (66%), a najrzadziej w województwie podkarpackim (24%). W województwie pomorskim najczęściej też szkolono pracowników z dobrych praktyk, udanych rozwiązań informatycznych stosowanych w urzędach w kraju i zagranicą (14%).

Kwestie rozwoju i integracji systemów informatycznych były tematem szkoleń dla urzędów najczęściej w województwie śląskim (23%). Najrzadziej na takie szkolenia zdecydowano się w województwie opolskim (4%).





E5. W jakim obszarze związanym z informatyzacją pracownicy urzędu szkolili się w 2014 roku?



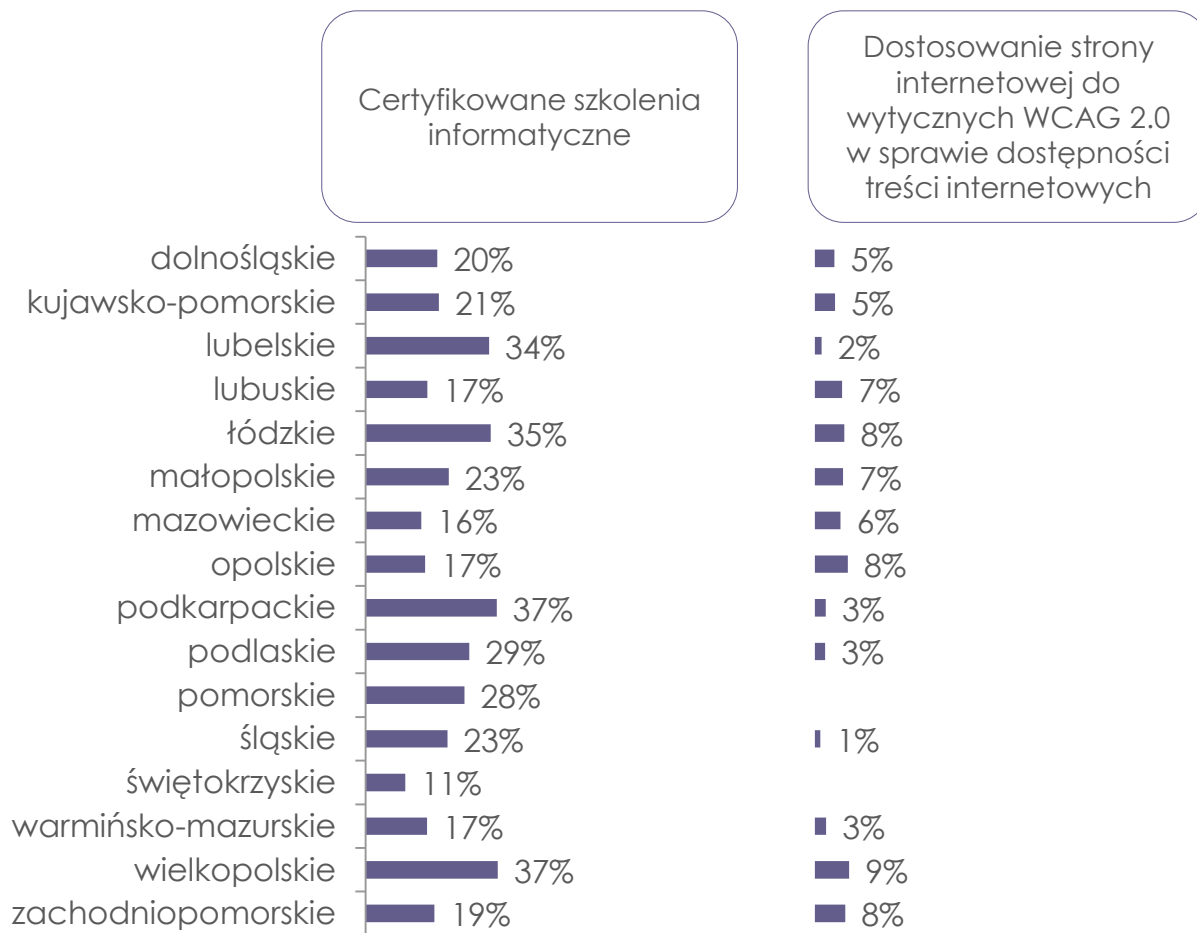
Próba: urzędy administracji samorządowej, w których prowadzono szkolenia informatyczne dla pracowników

Szkolenia dotyczące standardów w zakresie informatyzacji podmiotów publicznych oraz interoperacyjności były przeprowadzane najczęściej dla urzędów w województwie pomorskim 17%. Najrzadziej w tym aspekcie szkolili się urzędnicy z województwa świętokrzyskie.

Szkolenia poświęcone aplikacjom biurowym najczęściej były przeprowadzane dla urzędów województwa małopolskiego (59%). Najrzadziej z takich szkoleń korzystali pracownicy urzędów w województwach lubuskim oraz pomorskim.



E5. W jakim obszarze związanym z informatyzacją pracownicy urzędu szkolili się w 2014 roku?



Próba: urzędy administracji samorządowej, w których prowadzono szkolenia informatyczne dla pracowników



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

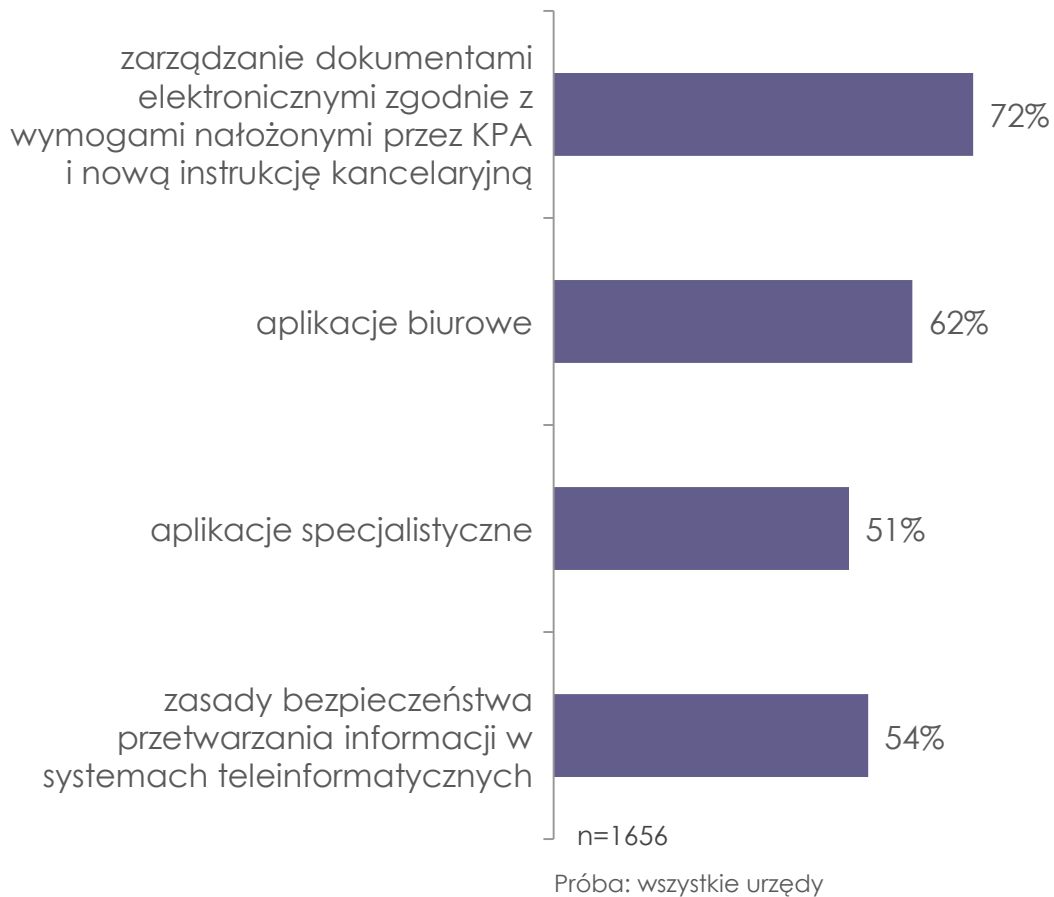
Certyfikowane szkolenia informatyczne odbywały się najczęściej w województwach podkarpackim oraz wielkopolskim (37%), a najrzadziej w województwie świętokrzyskim (11%).

Szkolenia dotyczące dostosowania strony internetowej do wytycznych WCAG 2.0 w sprawie dostępności treści internetowych najczęściej były przeprowadzane dla urzędów w województwie wielkopolskim.

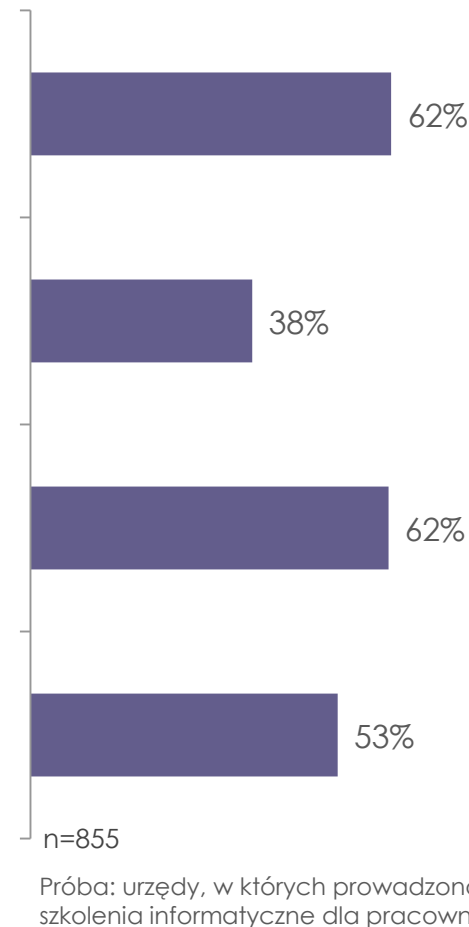




W jakim obszarze pracownikom urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji działań? (pytanie z roku 2013)

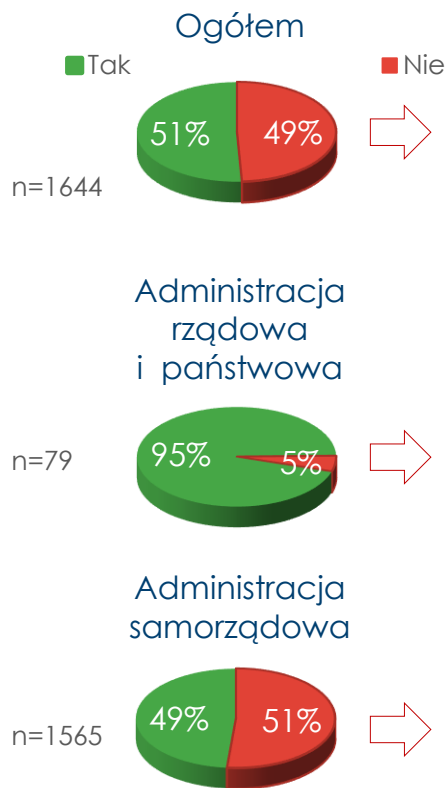


E5. W jakim obszarze związanym z informatyzacją pracownicy urzędu szkolili się w 2014 roku?

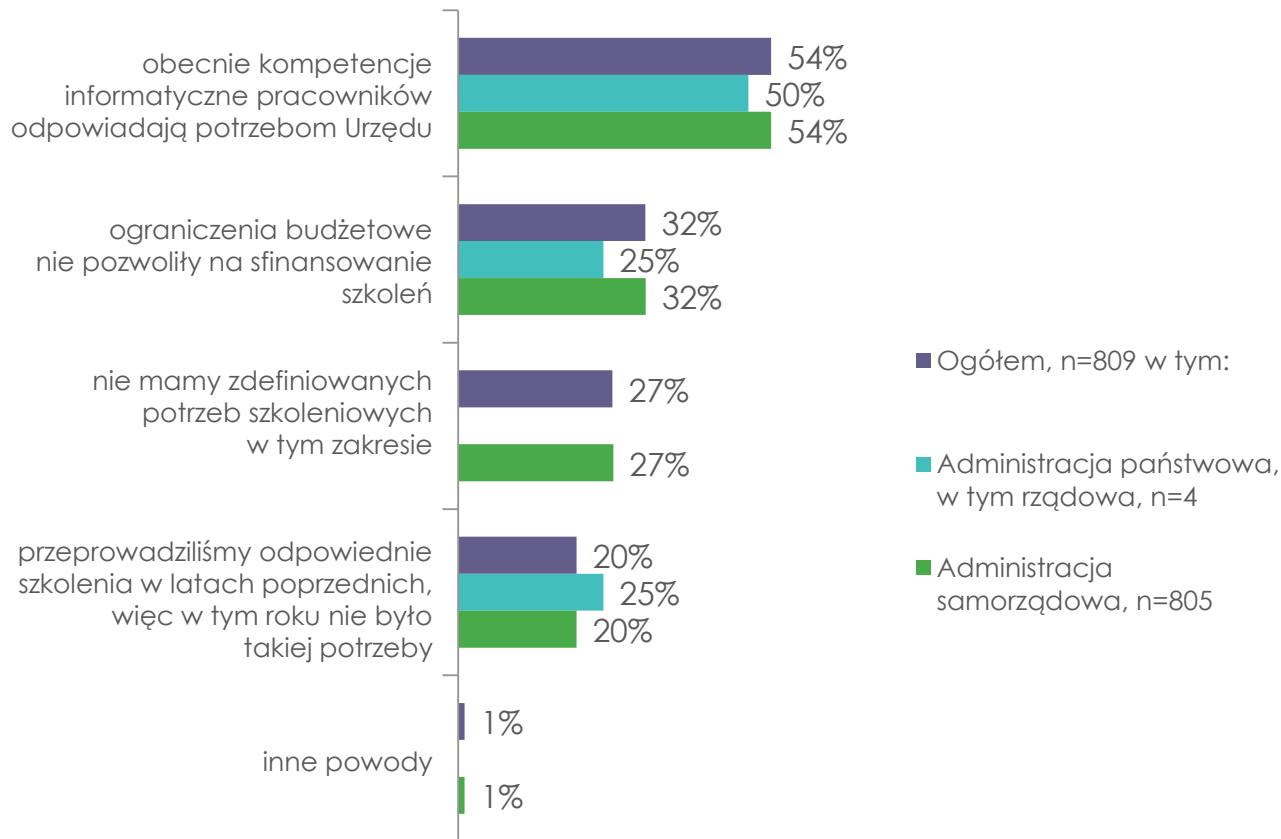




E4. Czy w 2014r. w urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?



E6. Z jakich powodów nie zdecydowali się Państwo na przeprowadzenie szkoleń informatycznych wśród pracowników?



Próba: urzędy, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznych

Próba: wszystkie urzędy



Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji

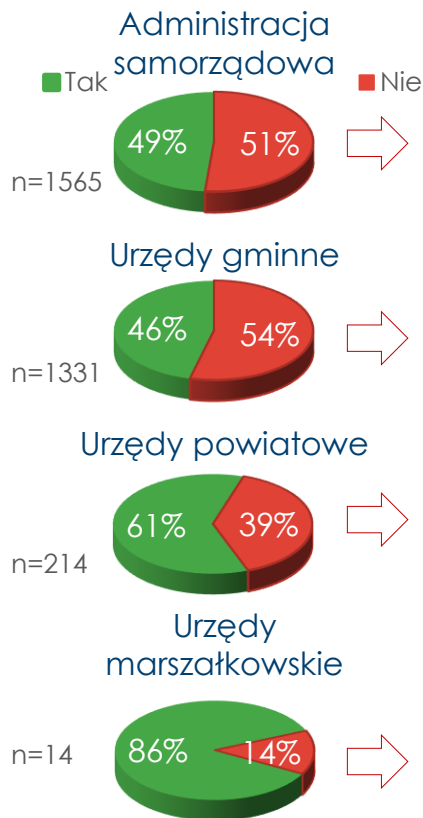
Głównym powodem nieprzeprowadzenia szkoleń informatycznych w urzędach administracji państwowej były wystarczające obecne kompetencje informatyczne pracowników (50%).

W administracji samorządowej ponad połowa urzędów stwierdziła, że obecnie kompetencje pracowników odpowiadają potrzebom urzędów (54%). Jednocześnie samorządy nieco częściej wskazywały na ograniczenia budżetowe niż urzędy administracji państwowej.





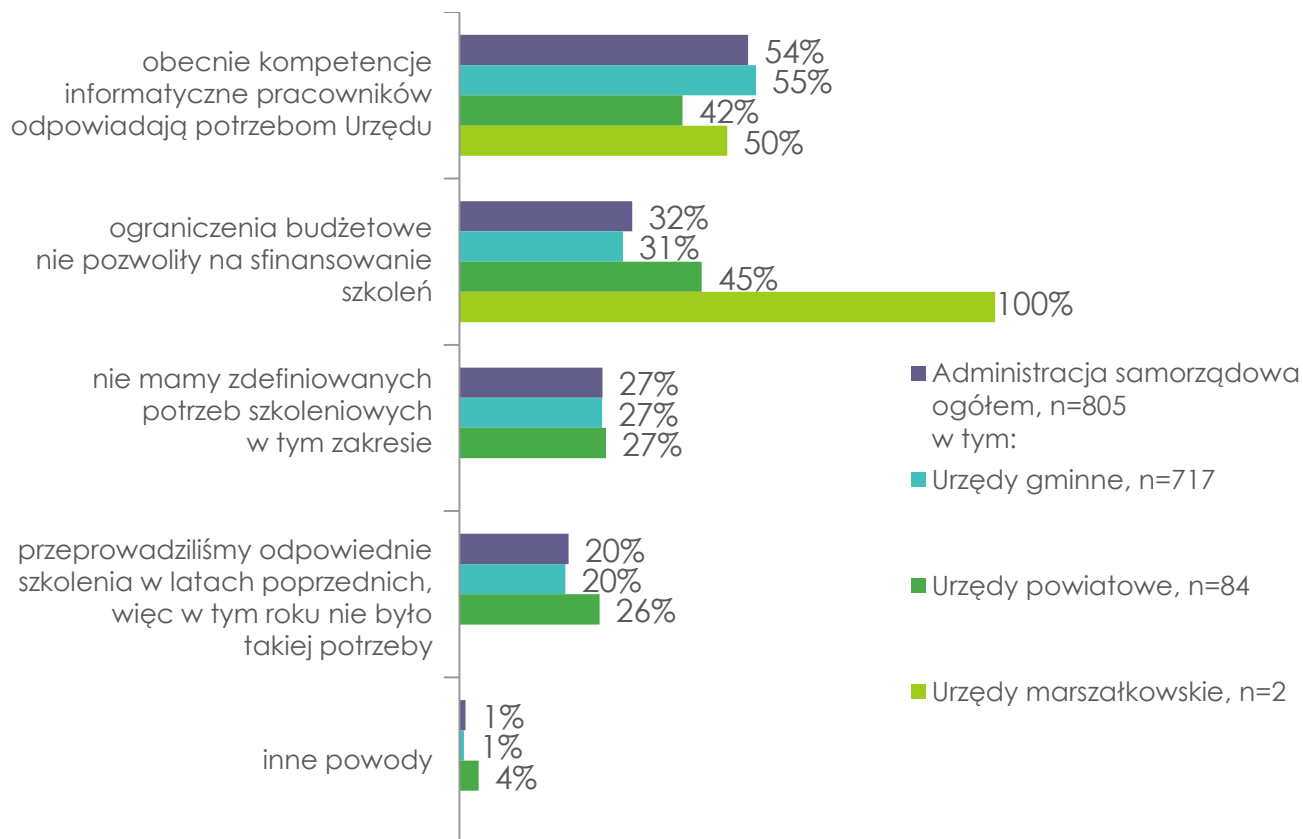
E4. Czy w 2014r. w urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?



Próba: urzędy administracji samorządowej



E6. Z jakich powodów nie zdecydowali się Państwo na przeprowadzenie szkoleń informatycznych wśród pracowników?



Próba: urzędy, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznych

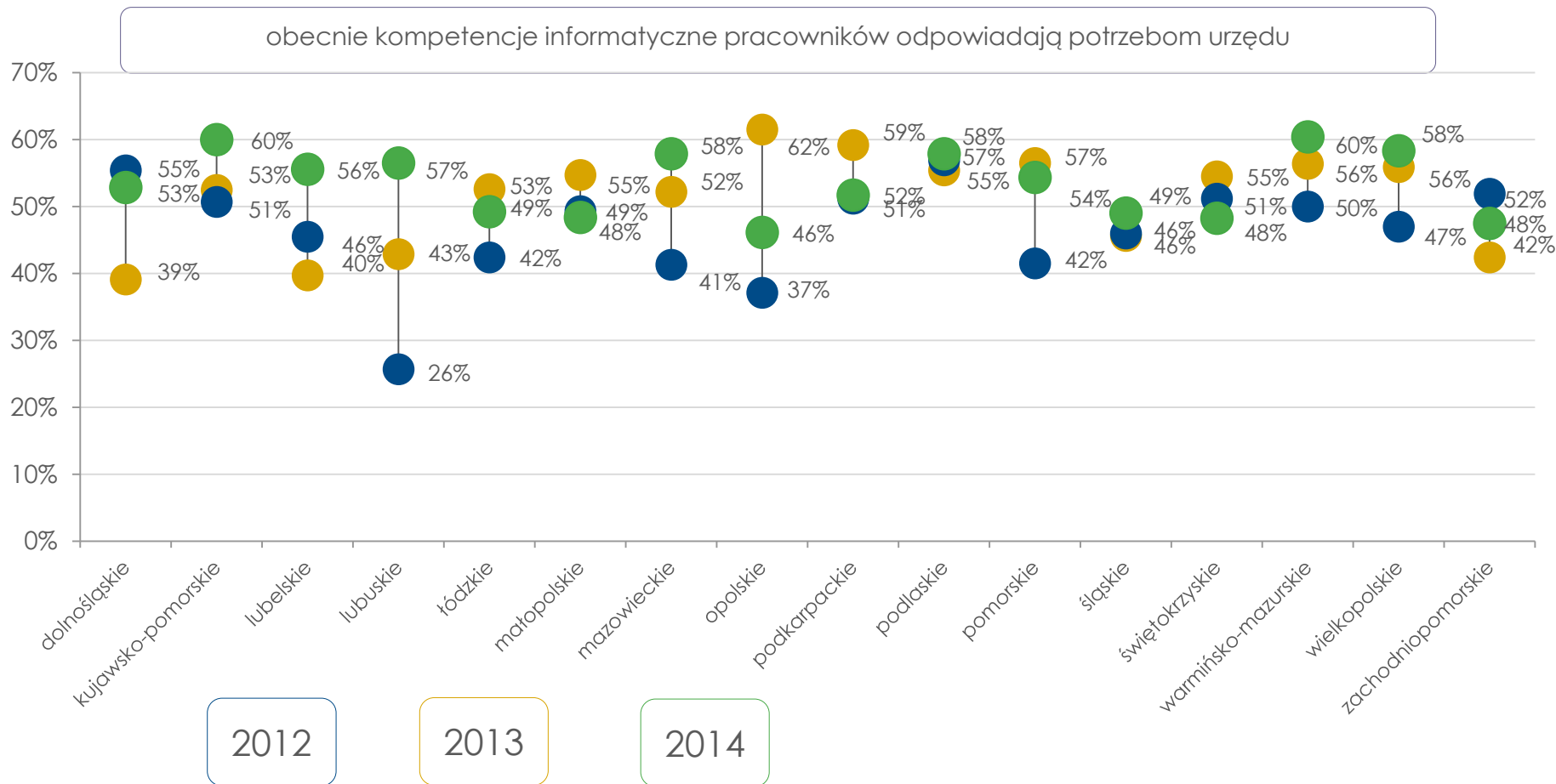
Urzędy powiatowe częściej niż inne informatycznych wskazywały ograniczenia budżetowe (45%).

Wśród urzędów marszałkowskich, które nie przeprowadzały szkoleń informatycznych dla pracowników wszystkie jako powód takiej decyzji wskazywały ograniczenia budżetowe. Warto przy tym zauważyć że grupę tę stanowiły jedynie 2 urzędy.





E6. Z jakich powodów nie zdecydowali się Państwo na przeprowadzenie szkoleń inform. wśród pracowników?



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznych



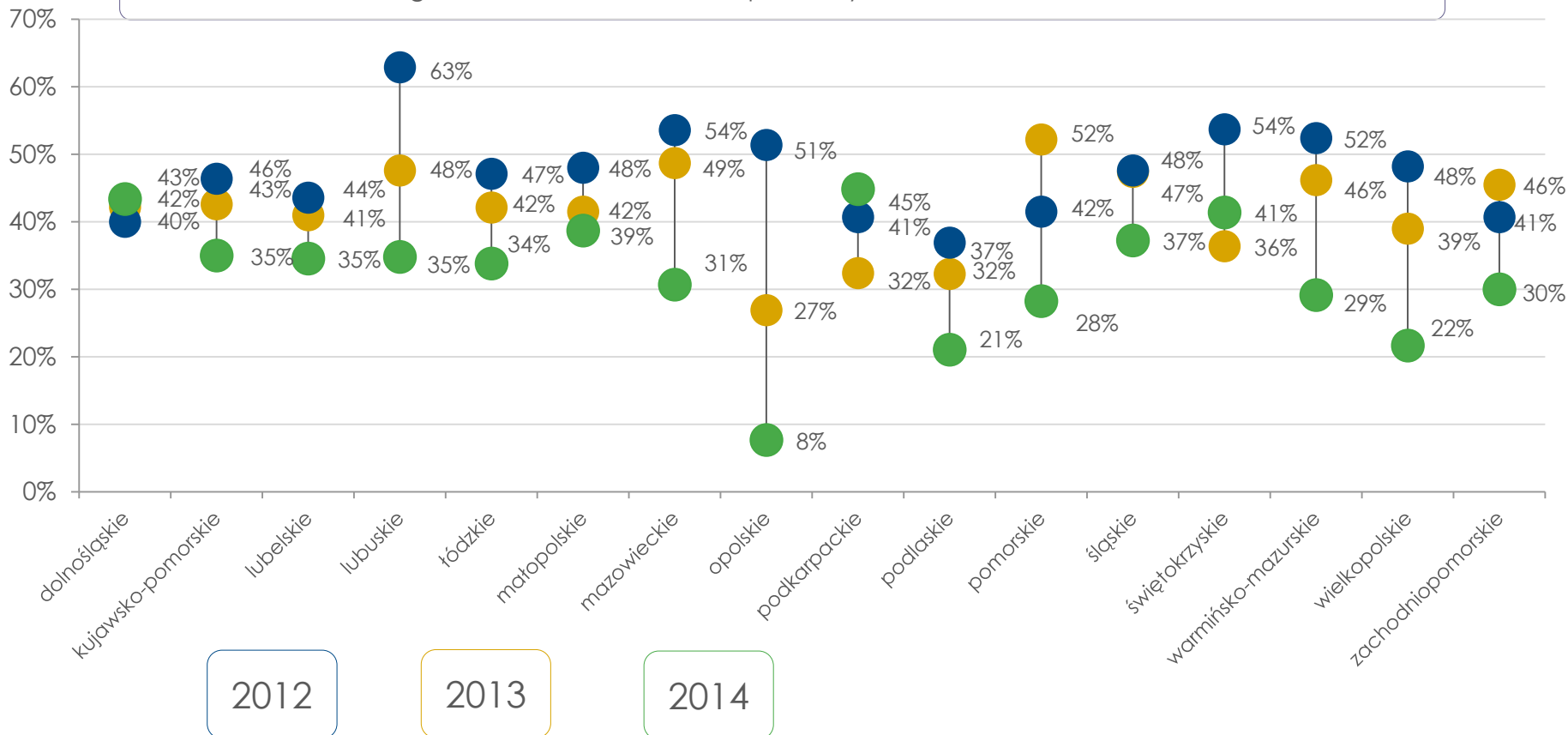
W 2014 roku 6 na 10 urzędów w województwach kujawsko-pomorskim oraz warmińsko-mazurskim, w których nie przeprowadzano szkoleń wskazało że obecne kompetencje informatyczne pracowników odpowiadają potrzebom urzędu. Najczęściej taką odpowiedź wskazywali pracownicy urzędów w województwie opolskim (46%).





E6. Z jakich powodów nie zdecydowali się Państwo na przeprowadzenie szkoleń inform. wśród pracowników?

ograniczenia budżetowe nie pozwoliły na sfinansowanie szkoleń



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznych



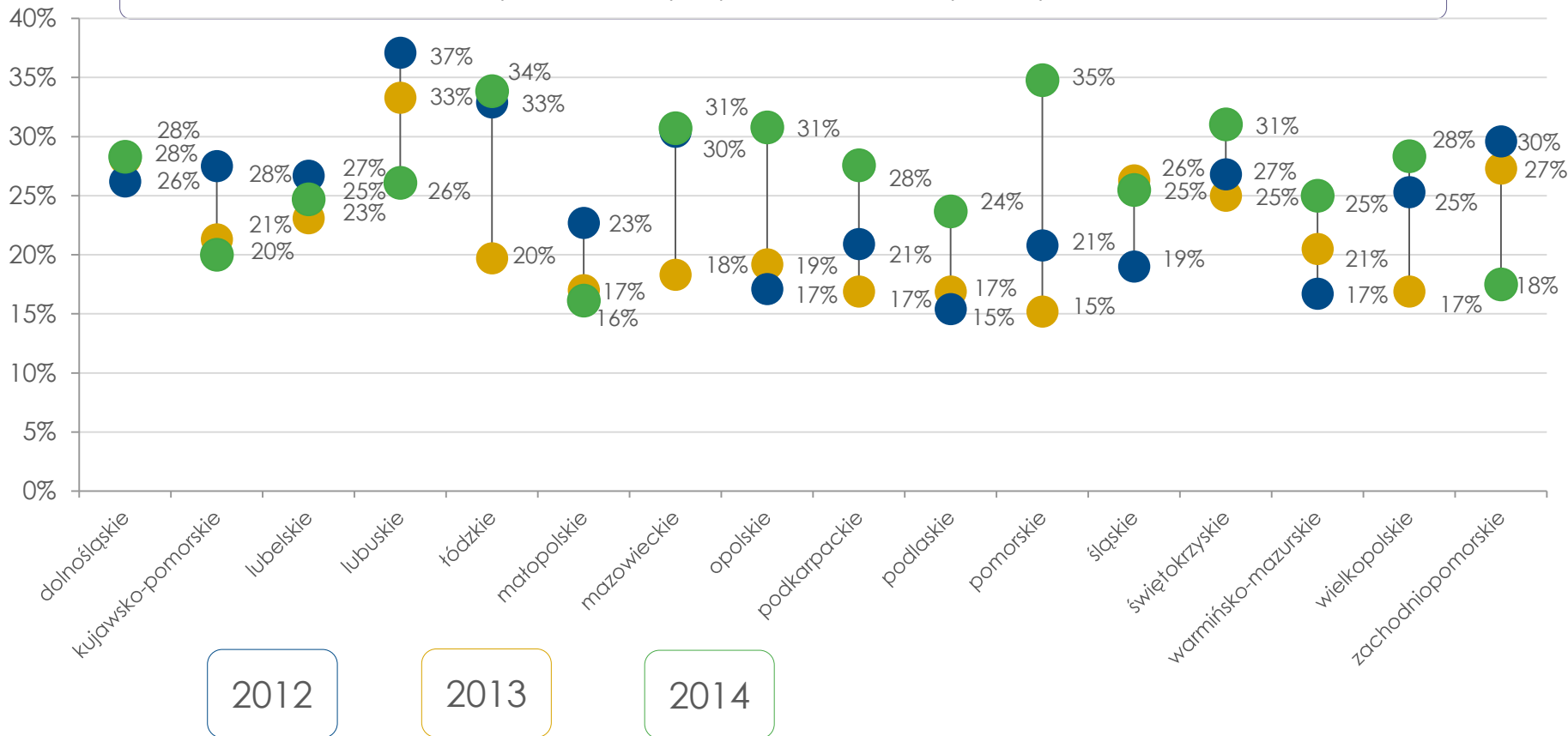
Ograniczenia budżetowe były powodem nieprzeprowadzenia szkoleń najczęściej w województwie podkarpackim 45%, a najrzadziej w województwie opolskim (8%).





E6. Z jakich powodów nie zdecydowali się Państwo na przeprowadzenie szkoleń inform. wśród pracowników?

nie mamy zdefiniowanych potrzeb szkoleniowych w tym zakresie



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznych



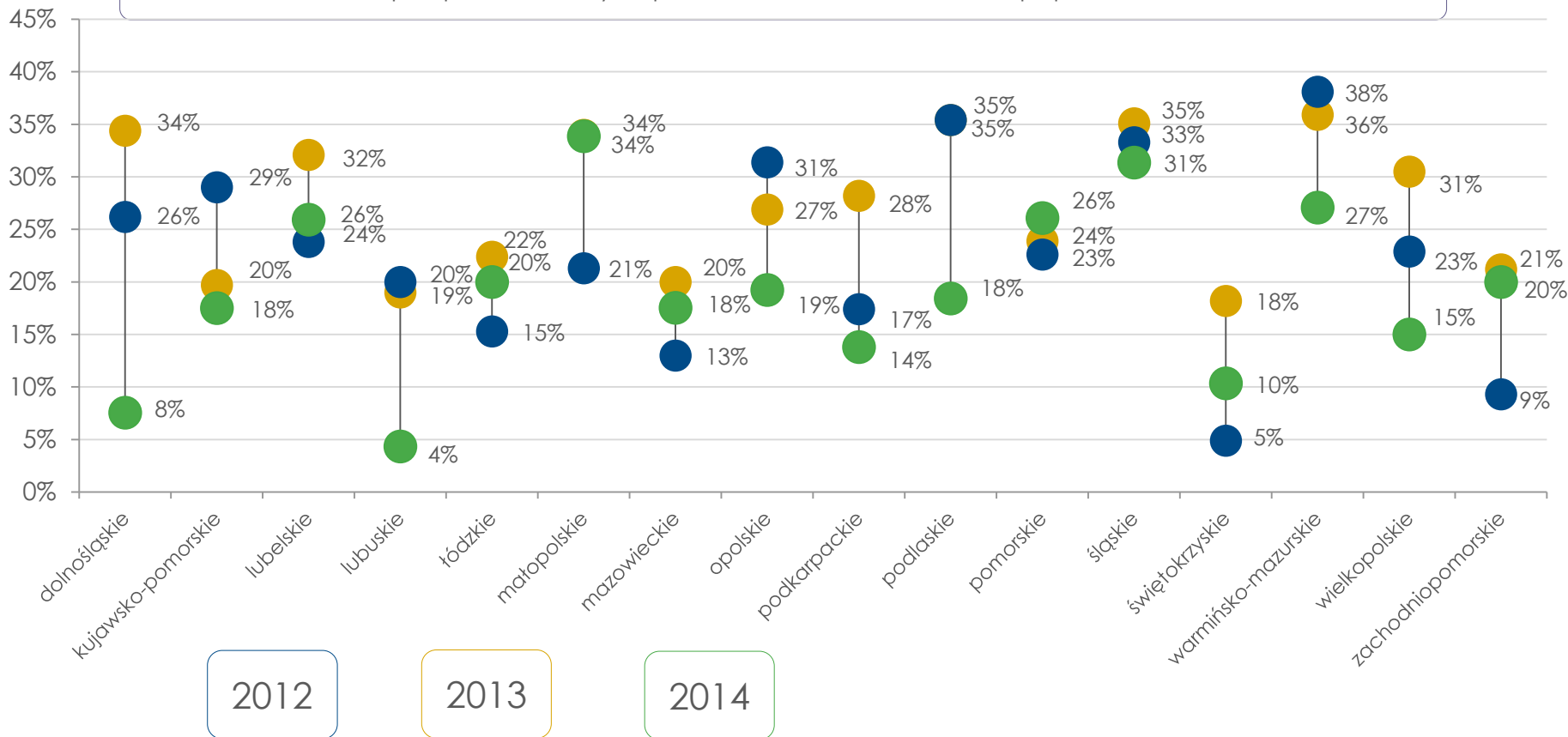
Najczęściej nie posiadały zdefiniowanych potrzeb szkoleniowych urzędy w województwie pomorskim (35%), a najrzadziej w województwie małopolskim (16%).





E6. Z jakich powodów nie zdecydowali się Państwo na przeprowadzenie szkoleń inform. wśród pracowników?

przeprowadziliśmy odpowiednie szkolenia w latach poprzednich



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznych



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Przeprowadzenie odpowiednich szkoleń w latach poprzednich jako powód nieprzeprowadzenia szkoleń najczęściej wskazują urzędy w województwie małopolskim (34%), a najrzadziej (4%).



WYNIKI BADANIA:



wykorzystanie technologii
teleinformatycznych w urzędzie



Udział pracowników urzędu posiadających służbowe konto poczty elektronicznej

F1. Proszę podać liczbę osób pracujących w urzędzie, które mają do użytku służbowego własne konto poczty elektronicznej?



Próba: wszystkie urzędy



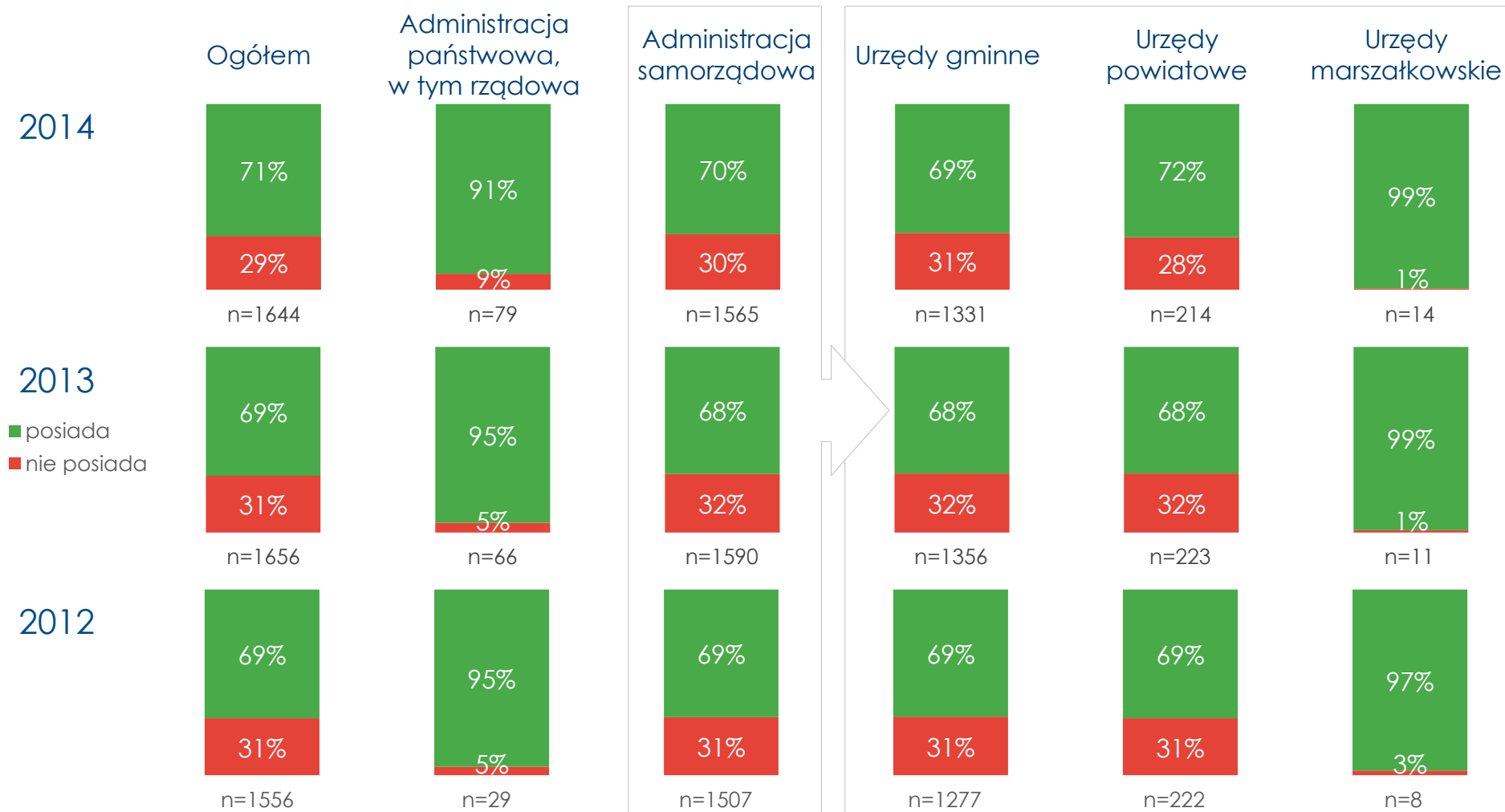
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Udział pracowników z dostępem do służbowego własnego konta poczty elektronicznej systematycznie rośnie i wynosi obecnie 71%.





Udział pracowników posiadających służbowe konto poczty elektronicznej



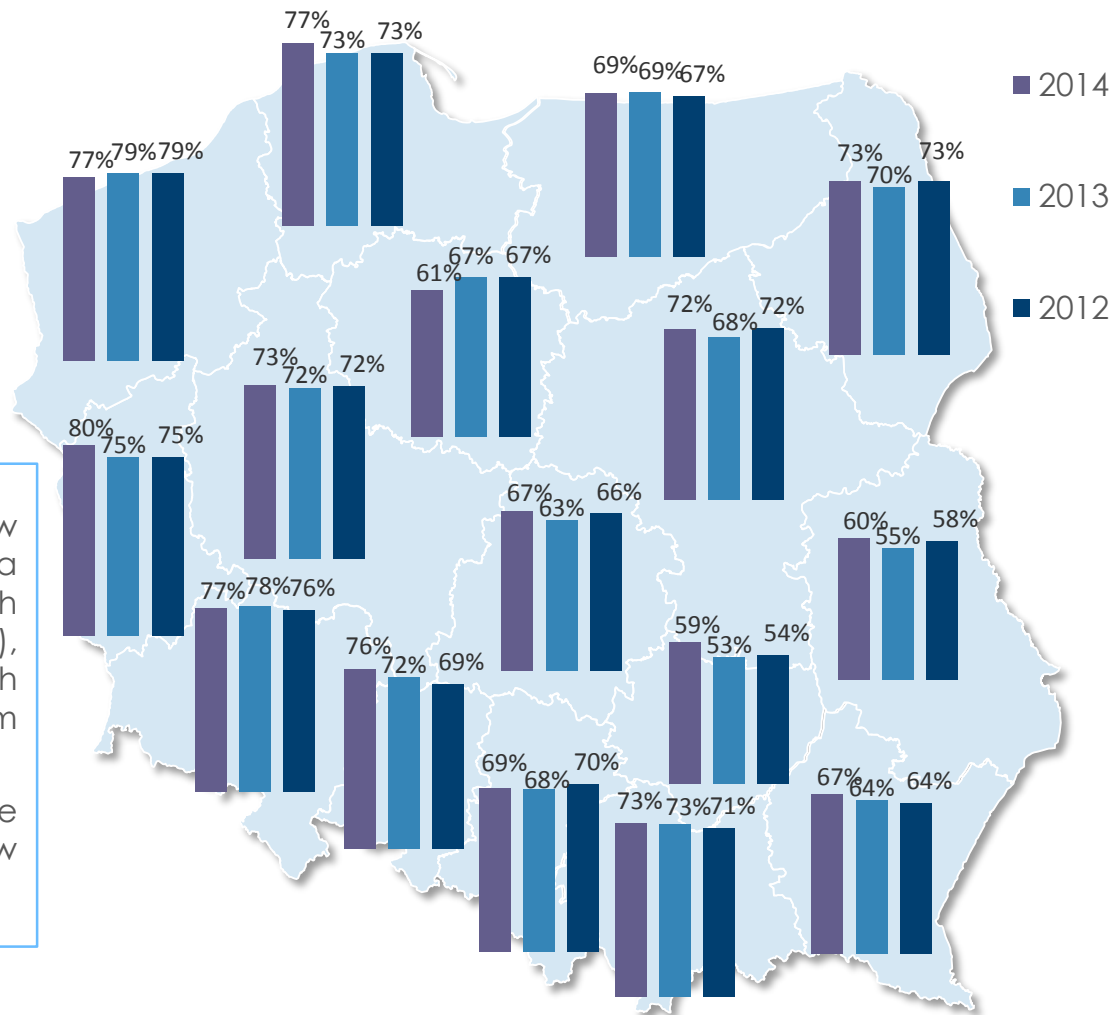
Próba: wszystkie urzędy

10 na 11 pracowników urzędów administracji państwowej (91%) posiada własne konto poczty elektronicznej, podczas gdy w sektorze administracji samorządowej odsetek ten wynosi 70%. Warto odnotowania jest fakt, że w przypadku urzędów marszałkowskich niemal wszyscy pracownicy posiadają służbowe konto poczty elektronicznej.

Nie odnotowane w tym aspekcie znaczących zmian w stosunku do lat ubiegłych.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.

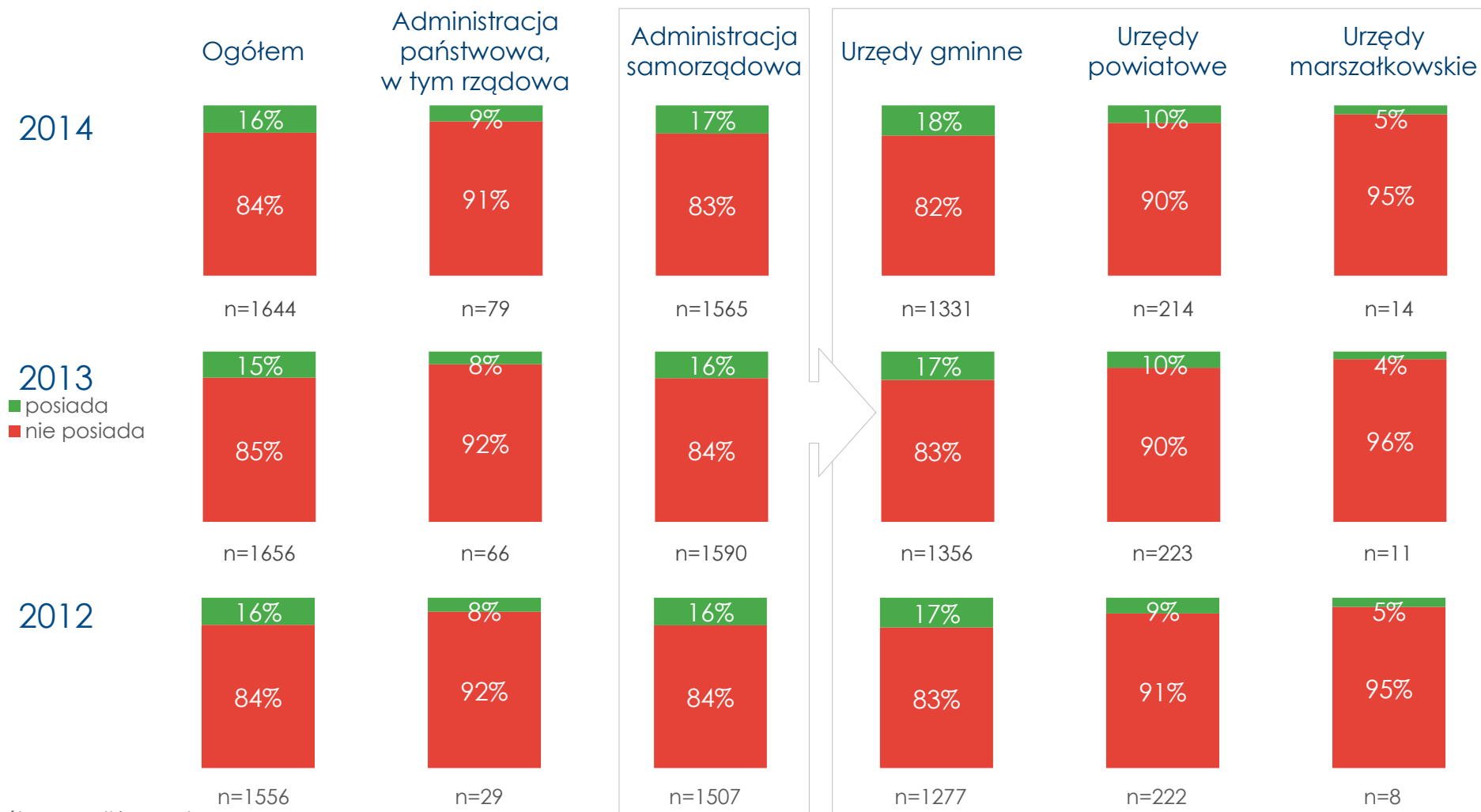




W 2014 roku najmniej pracowników posiadało własne, służbowe konta pocztowe w urzędach w województwach świętokrzyskim (59%) oraz lubelskim (60%), chociaż odnotowano wzrost w tych województwach w porównaniu z rokiem 2012.

Z kolei najwięcej – w województwie lubuskim, gdzie 80% pracowników posiadało służbowy adres e-mail.

Próba: urzędy administracji samorządowej



2013
■ posiada
■ nie posiada

2012

Próba: wszystkie urzędy

Pracownicy urzędów samorządowych niemal dwukrotnie częściej (17%) niż pracownicy urzędów administracji państwowej (9%) posiadają podpis elektroniczny.

W urzędach marszałkowskich jedynie 5% pracowników posiada podpis elektroniczny.

W porównaniu do lat ubiegłych odsetek ten utrzymuje się na niemal identycznym poziomie.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



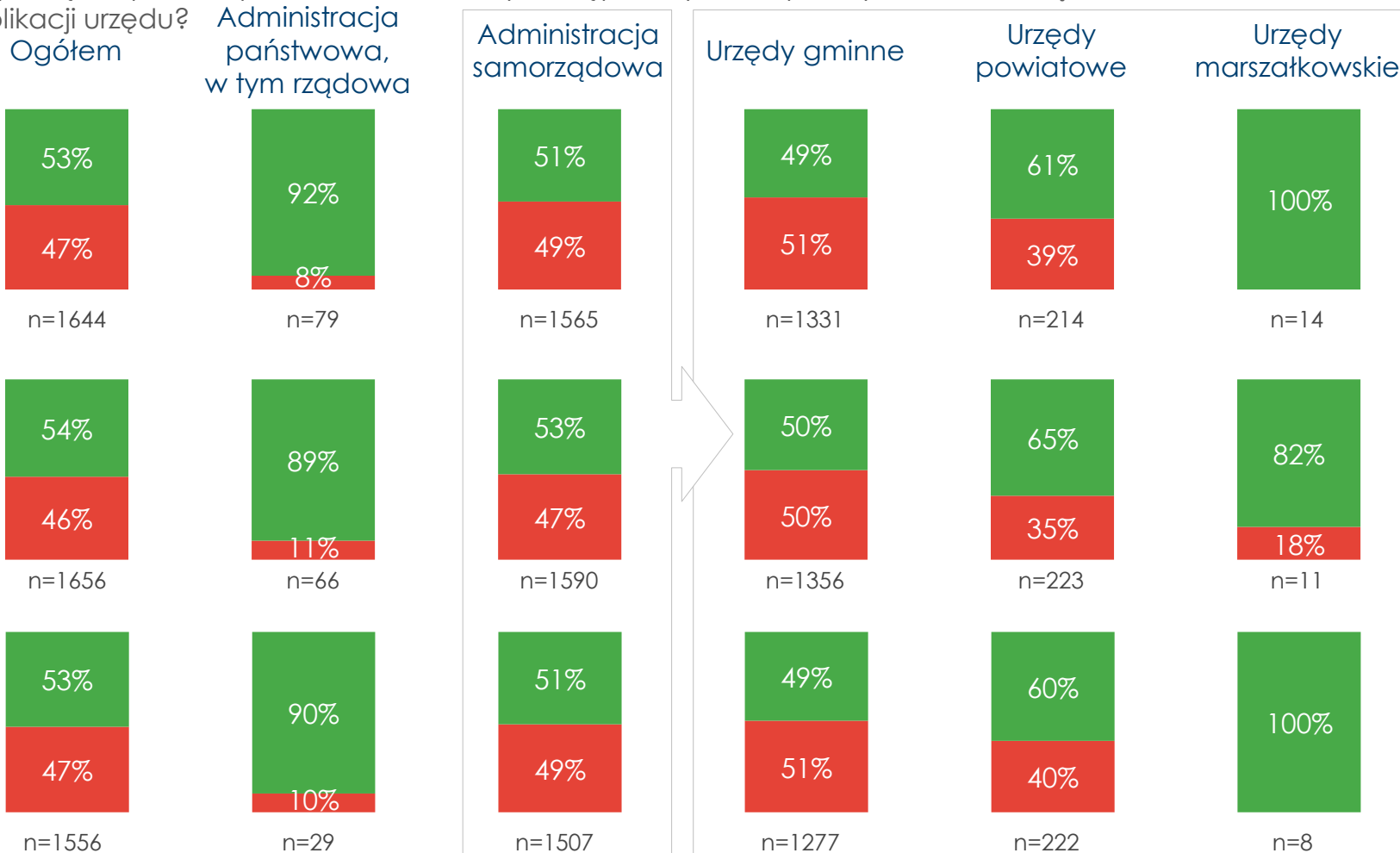
F3. Czy urząd zapewni pracownikom zdalny dostęp do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu?

2014

2013

2012

■ Tak
■ Nie



Próba: wszystkie urzędy



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Nieco ponad połowa urzędów z sektora administracji samorządowej zapewni pracownikom zdalny dostęp do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu, podczas gdy analogiczny odsetek wśród urzędów z sektora administracji państwowej jest niemal dwa razy większy (92%). W stosunku do roku 2013 i 2012 sytuacja nie zmieniła się istotnie.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



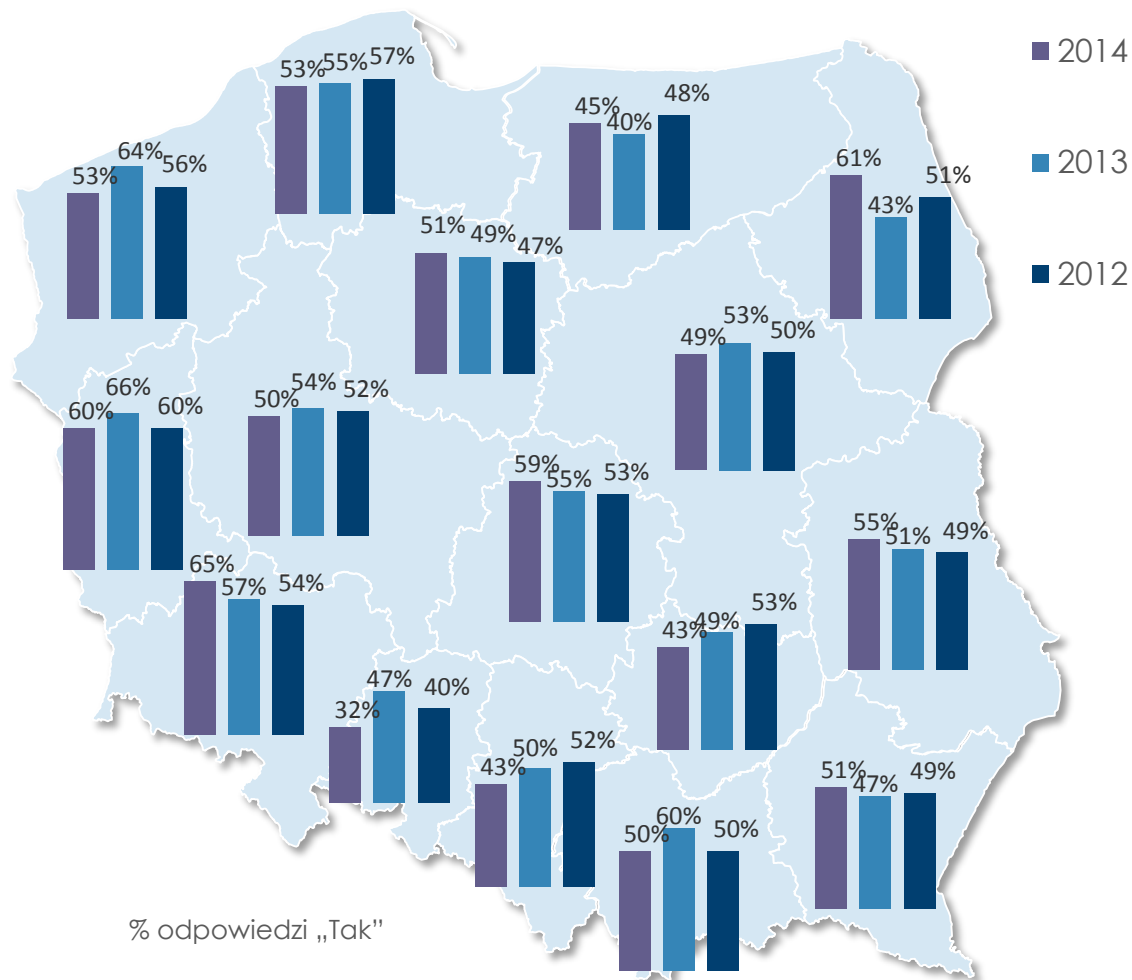


Zdalny dostęp do systemów, dokumentów i aplikacji w administracji samorządowej

F3. Czy urząd zapewnia pracownikom zdalny dostęp do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu?

W 2014 roku 65% urzędów z województwa dolnośląskiego zapewnia pracownikom zdalny dostęp do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu, co jest wynikiem najlepszym w Polsce. Najniższy wynik odnotowano w województwie opolskim (32%).

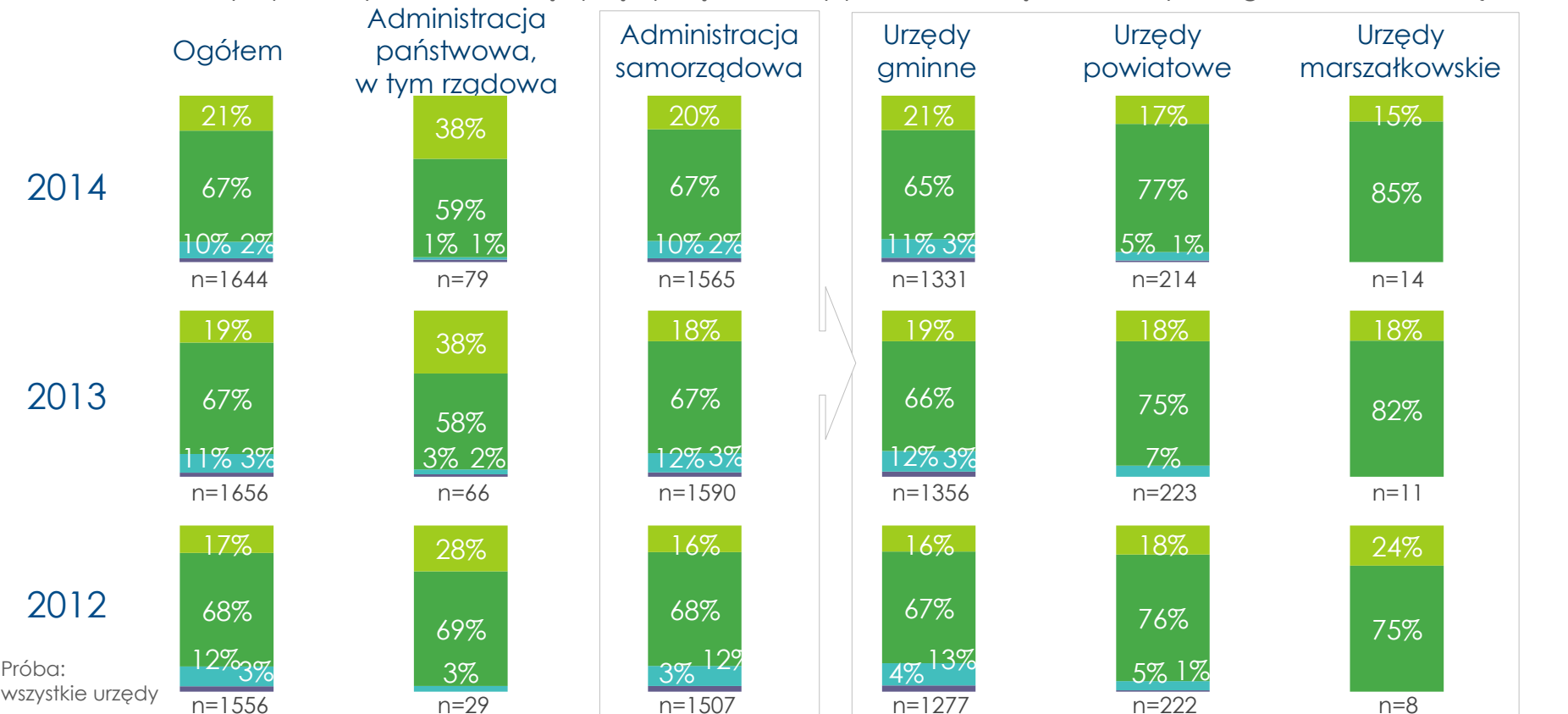
W porównaniu z rokiem 2012 największy wzrost odnotowano w województwie dolnośląskim (65% vs 54%).



Próba: urzędy administracji samorządowej



F4. Który z poniższych modeli najlepiej opisuje obecny poziom rozwoju informatycznego w Państwa urzędzie?



Próba: wszystkie urzędy

- Zintegrowany pakiet aplikacji dziedzinowych działający w oparciu o wspólną bazę danych – wspólna autoryzacja (zrządzenie wszystkimi użytkownikami we wszystkich aplikacjach), system klasy ERP.
- Komputery spięte siecią, lokalizacja aplikacji oraz plików na serwerze, przekazywanie danych pomiędzy programami w trybie wsadowym – off line.
- Struktura rozproszona, niezależne komputery / programy pracujące pod kontrolą DOS lub Windows.
- Brak aplikacji innych niż programy biurowe (np. MS Office).

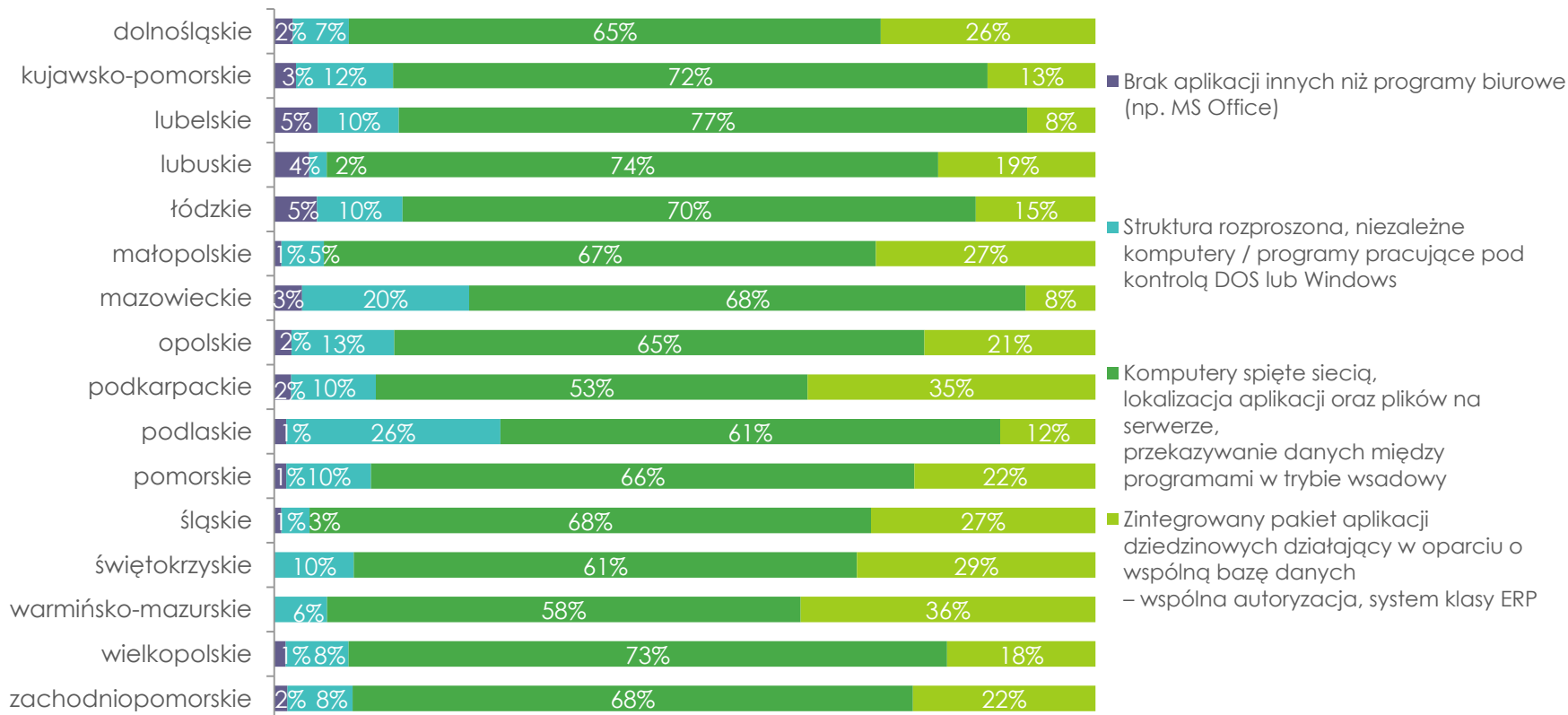
W porównaniu z rokiem 2013 charakterystyka poziomu rozwoju informatycznego nie zmieniła się istotnie. W stosunku do roku 2012 wzrósł o 10 punktów procentowych odsetek urzędów stosujący model zintegrowanego pakietu aplikacji dziedzinowych działającego w oparciu o wspólną bazę danych. O tyle samo zmalał odsetek urzędów w których komputery są spięte siecią a dane przekazywane są w trybie offline.

Niemal 4 na 10 urzędów administracji państwowej korzystało w 2014 roku ze zintegrowanego pakietu aplikacji dziedzinowych działających w oparciu o wspólną bazę danych (38%). W przypadku administracji samorządowej 1 z 5 urzędów korzystało z takiego rozwiązania.

Sumowanie się wykresów do wartości różnej od 100% wynika z zaokrąglenia.



F4. Który z poniższych modeli najlepiej opisuje obecny poziom rozwoju informatycznego w Państwa urzędzie?



W urzędach w województwie lubelskim, częściej niż w pozostałych, komputery spięte są siecią, lokalizacja aplikacji oraz plików znajduje się na serwerze a przekazywanie danych między programami odbywa się w trybie wsadowym.

W urzędach z województwa podlaskiego, częściej niż w pozostałych mamy do czynienia z najniższym poziomem rozwoju informatycznego, gdzie struktura jest rozproszona, niezależne komputery / programy pracują pod kontrolą DOS lub Windows, a jednocześnie najrzadziej w Polsce mamy do czynienia z integracją aplikacji dziedzinowych.

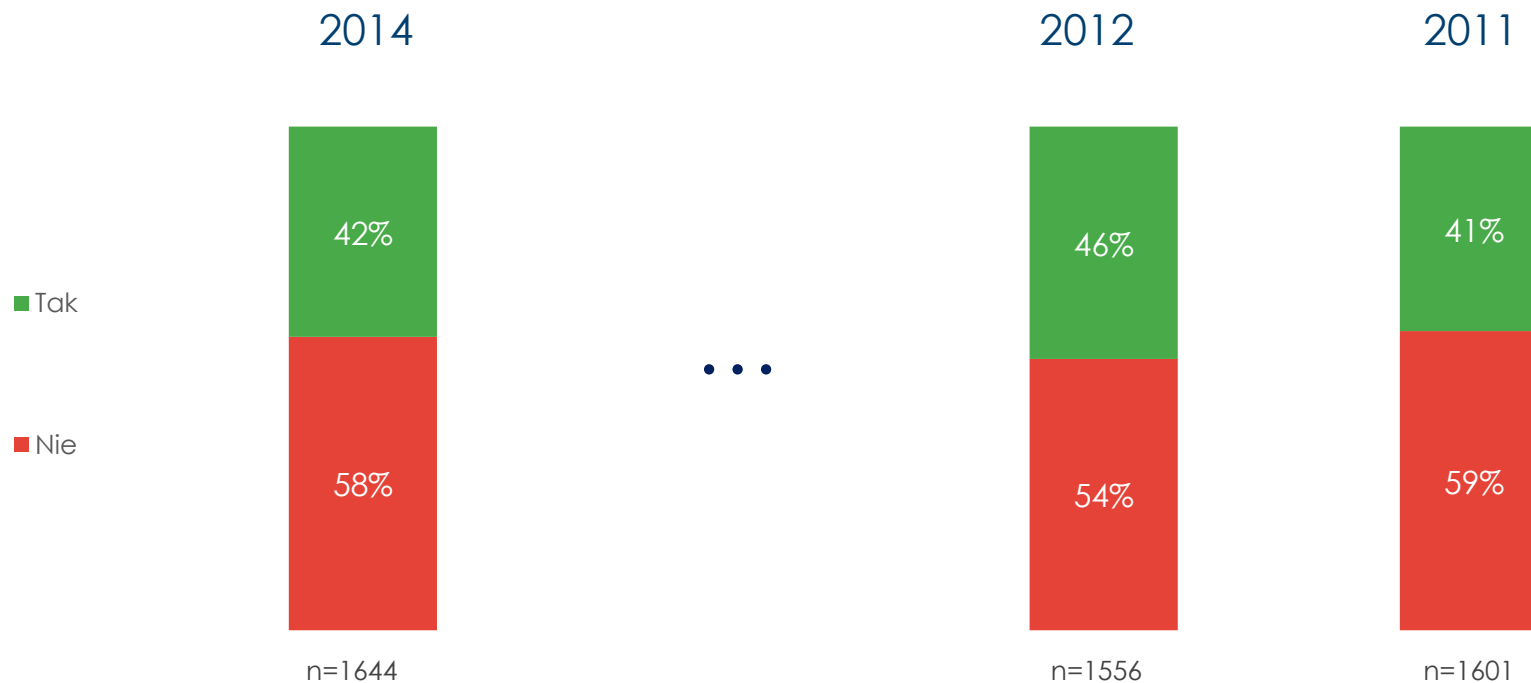
W województwie podkarpackim oraz warmińsko-mazurskim obserwowany jest najwyższy poziom rozwoju informatycznego – więcej niż co 3 urząd w tych województwach korzysta ze zintegrowanego pakietu aplikacji dziedzinowych działających w oparciu o wspólną bazę danych.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrąglenia.

Próba: urzędy administracji samorządowej



F5. Czy urząd korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD)?



Próba: wszystkie urzędy



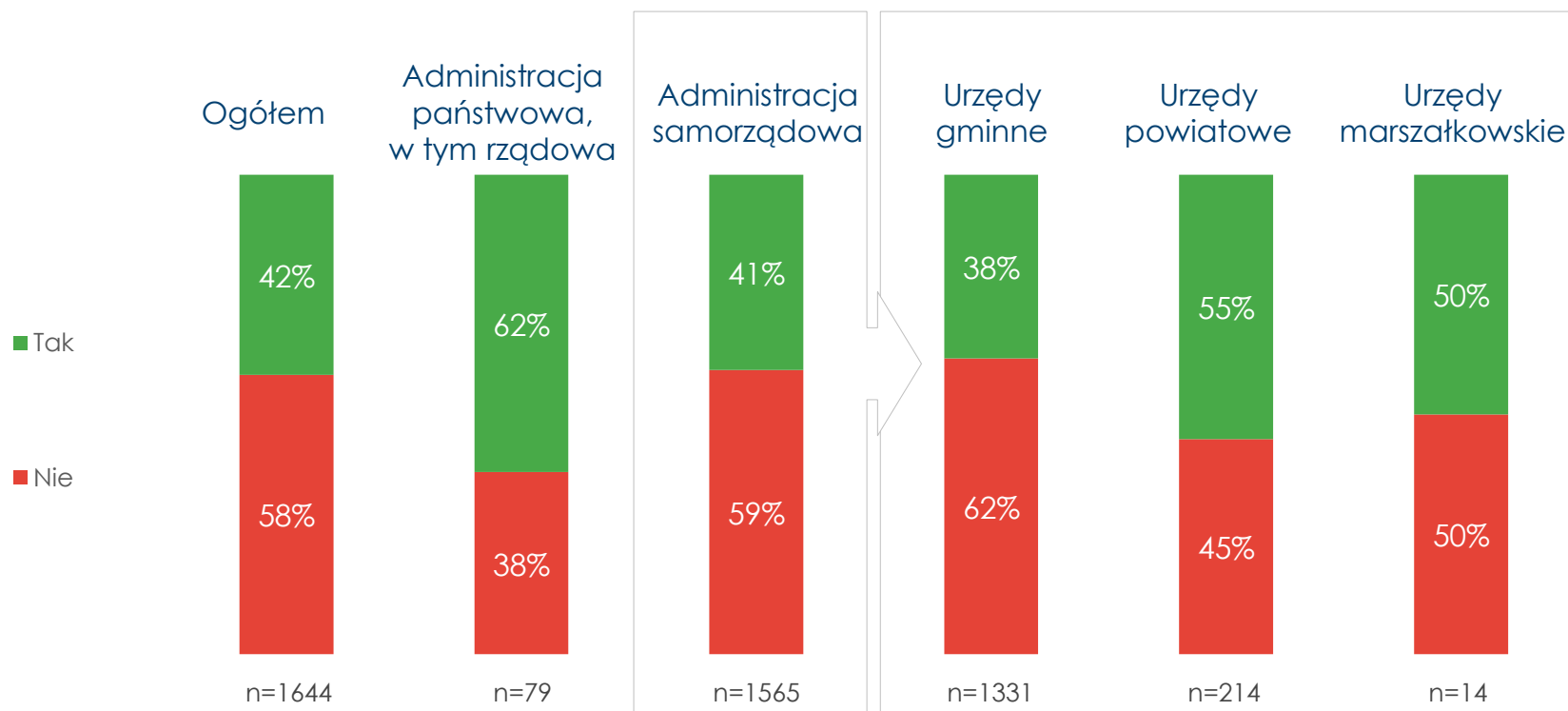
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

W porównaniu z rokiem 2012 odsetek urzędów korzystających z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD) zmalał o 4 punkty procentowe. Jednak pozostaje on wyższy od udziału osiągniętego w roku 2011.





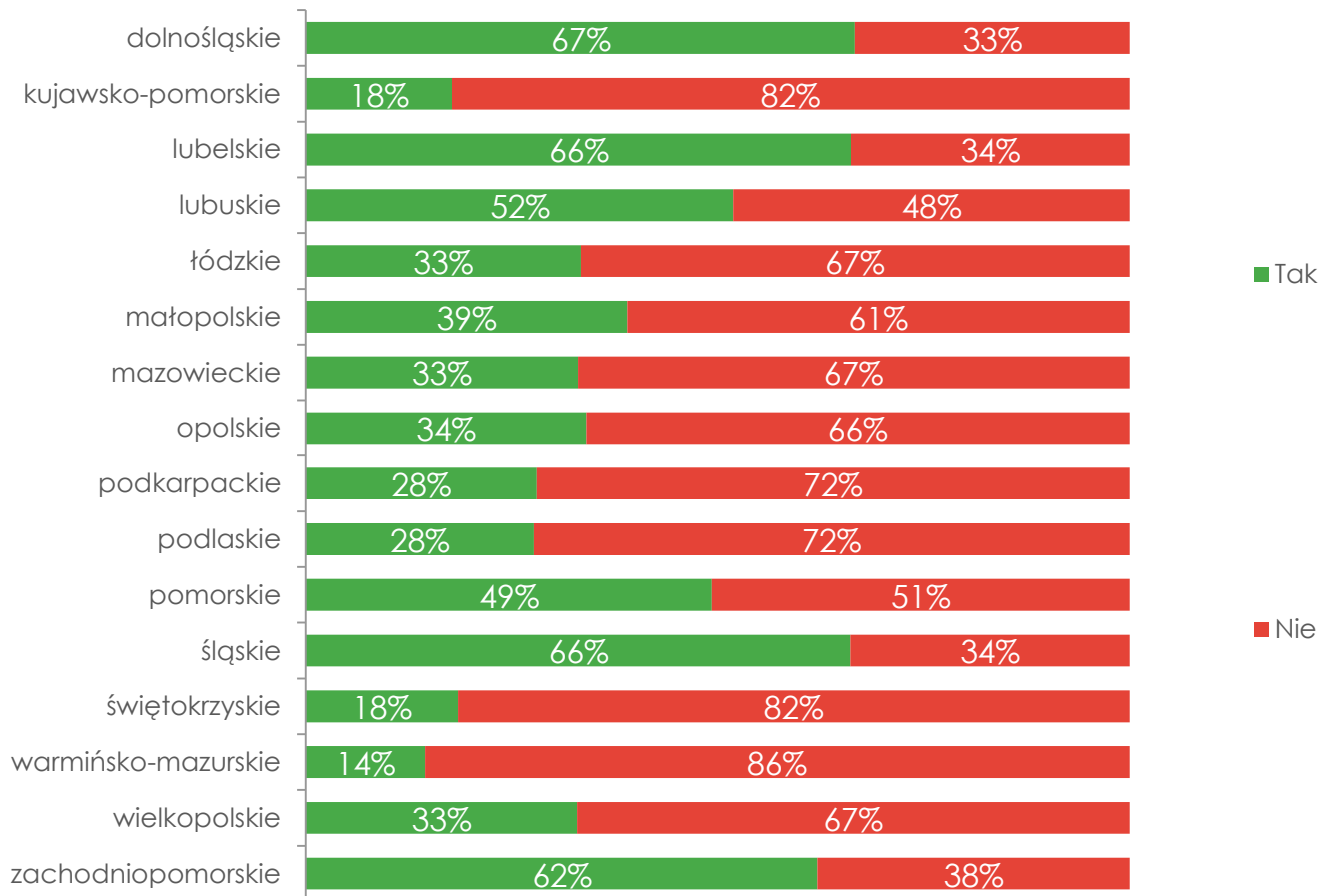
F5. Czy urząd korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD)?



Próba: wszystkie urzędy



F5. Czy urząd korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?



Próba: urzędy administracji samorządowej



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

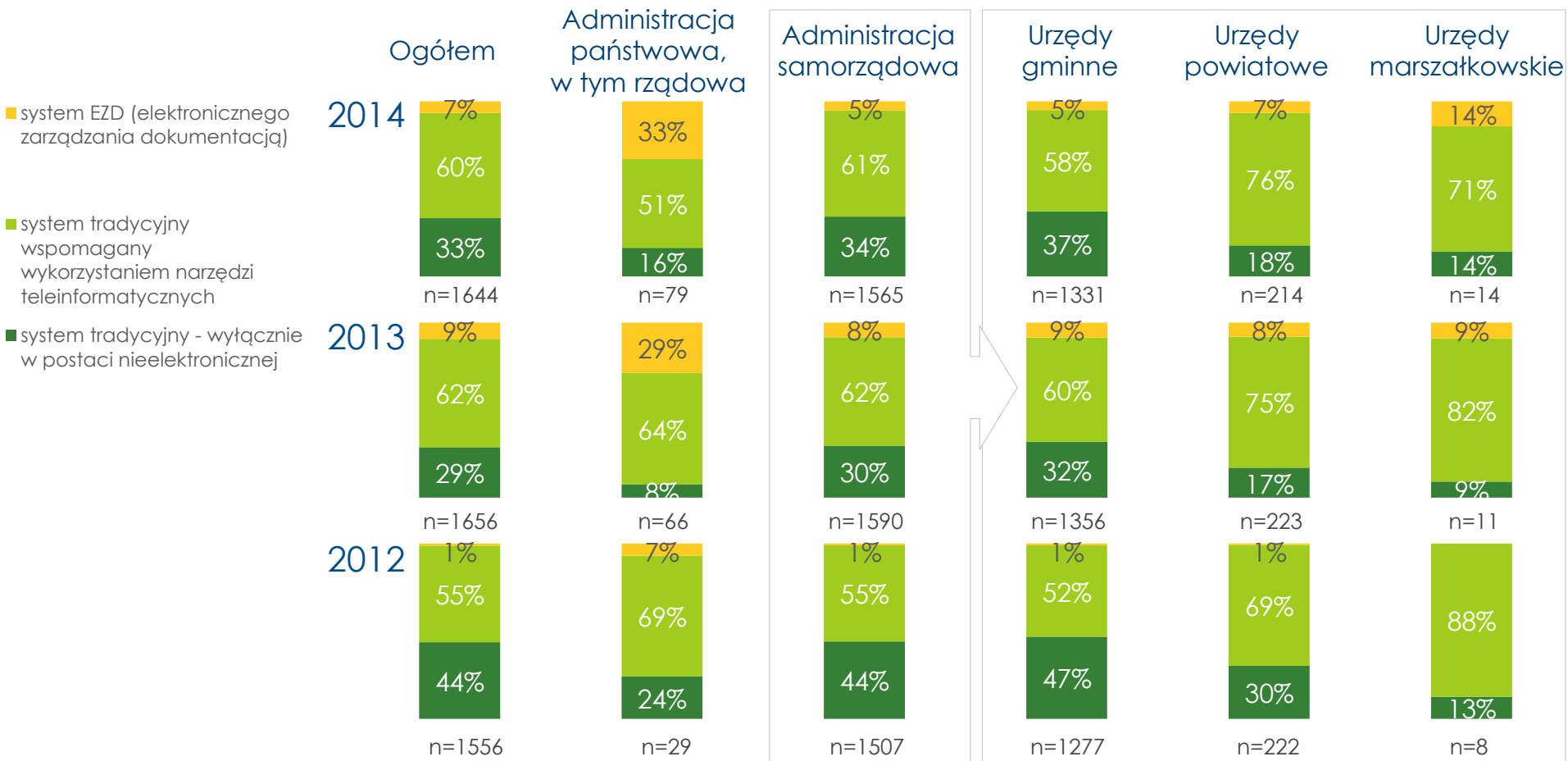
Najczęściej z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją korzystają urzędy z województwa dolnośląskiego (67%), a najrzadziej urzędy w województwie warmińsko-mazurskim (14%).

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrąglenia.





F6. Który z systemów wykonywania czynności kancelaryjnych jest podstawowym sposobem dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw dla urzędu?



Próba: wszystkie urzędy

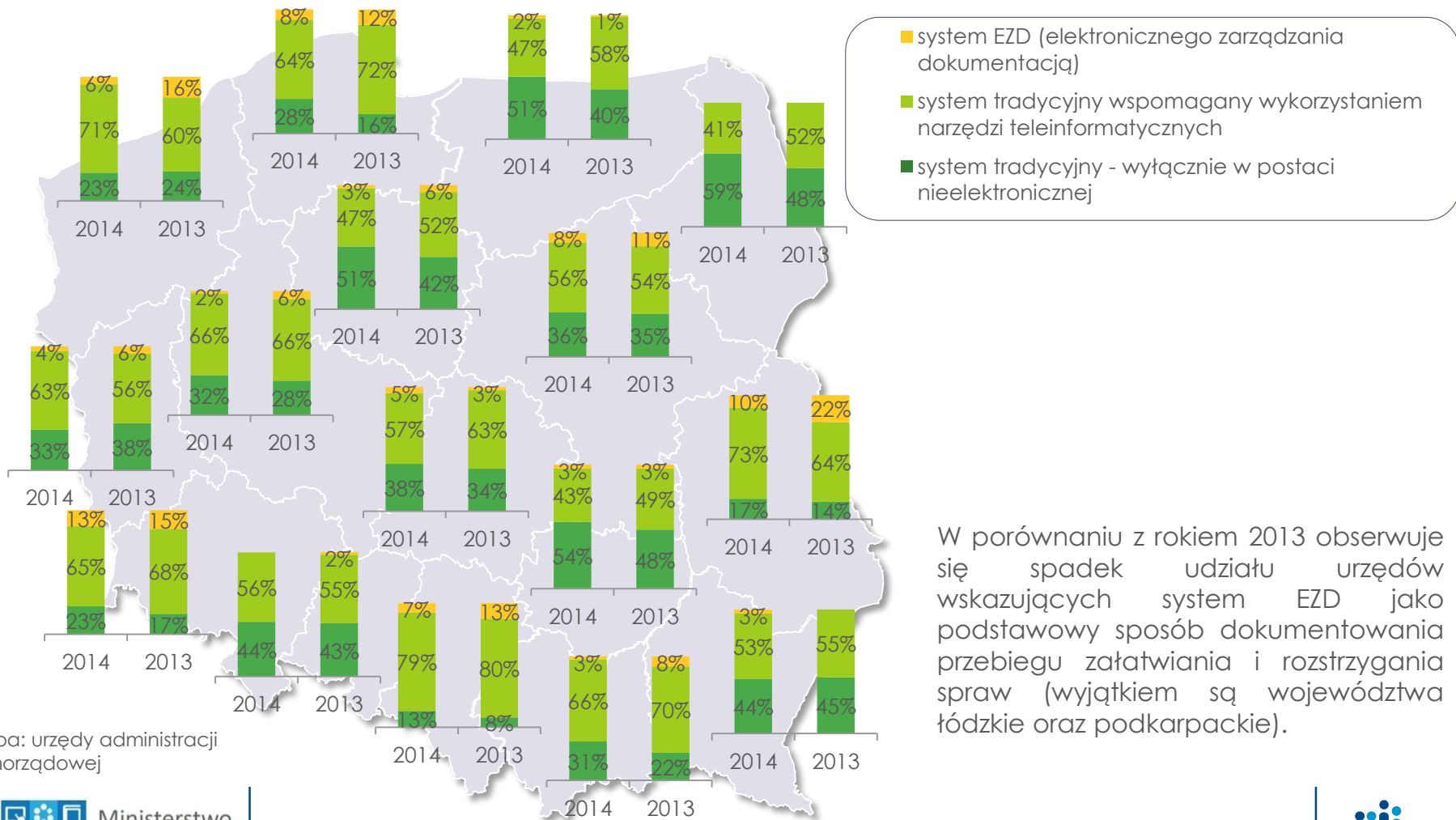
W ostatnim roku nastąpił spadek odsetka urzędów samorządowych dokumentujących przebieg spraw przy pomocy systemu E-ZD. Natomiast wśród urzędów administracji państwowej od 2012 roku nastąpił wzrost tego odsetka o 26 punktów procentowych.

6 na 10 urzędów posiada tradycyjny system obiegu dokumentacji wspomagany wykorzystaniem narzędzi teleinformatycznych i wykorzystuje go jako podstawowy sposób załatwiania i rozstrzygania spraw.

Sumowanie się wykresów do wartości różnej od 100% wynika z zaokrągleń.



F6. Który z systemów wykonywania czynności kancelaryjnych jest podstawowym sposobem dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw dla urzędu?

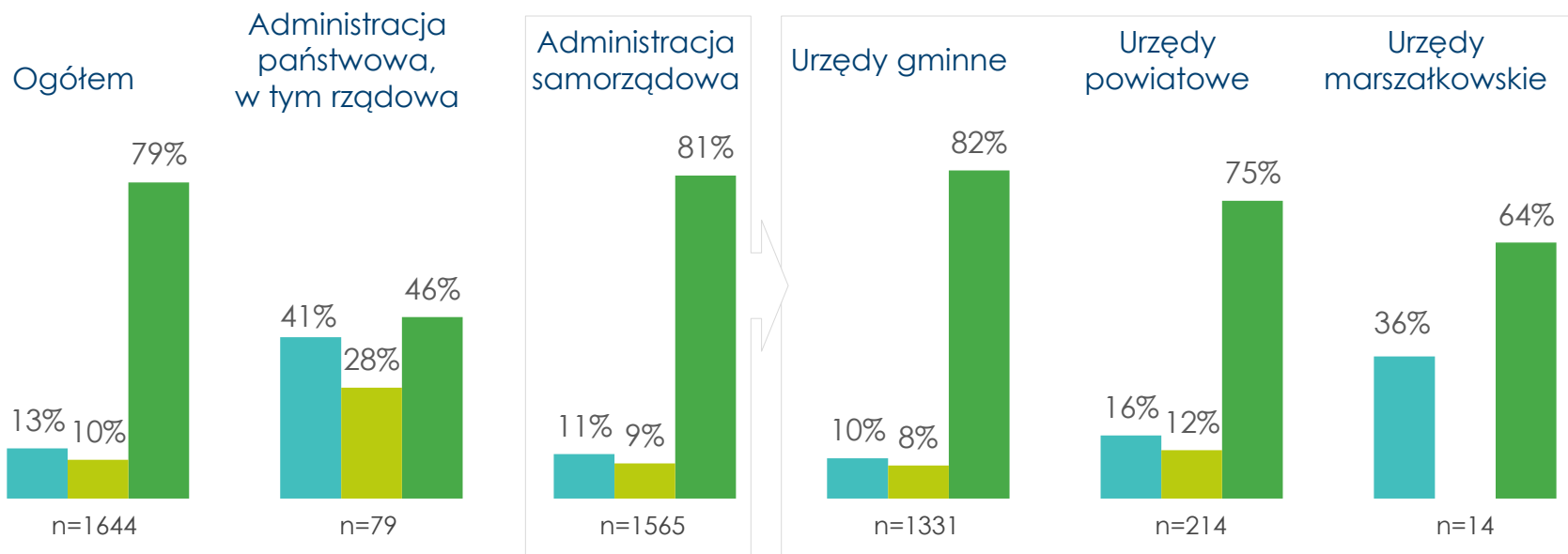


W porównaniu z rokiem 2013 obserwuje się spadek udziału urzędów wskazujących system ESD jako podstawowy sposób dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw (wyjątkiem są województwa łódzkie oraz podkarpackie).

Próba: urzędy administracji samorządowej



F7. Czy urząd stosuje następujące systemy teleinformatyczne:



■ system przepływu pracy (ang. Workflow)

■ system klasy ERP usprawniające zarządzanie

■ żadne z powyższych

Próba: wszystkie urzędy, bez odpowiedzi „żadne z powyższych”



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Urzędy administracji państwowej częściej niż pozostałe stosują systemy przepływu pracy oraz systemy klasy ERP.

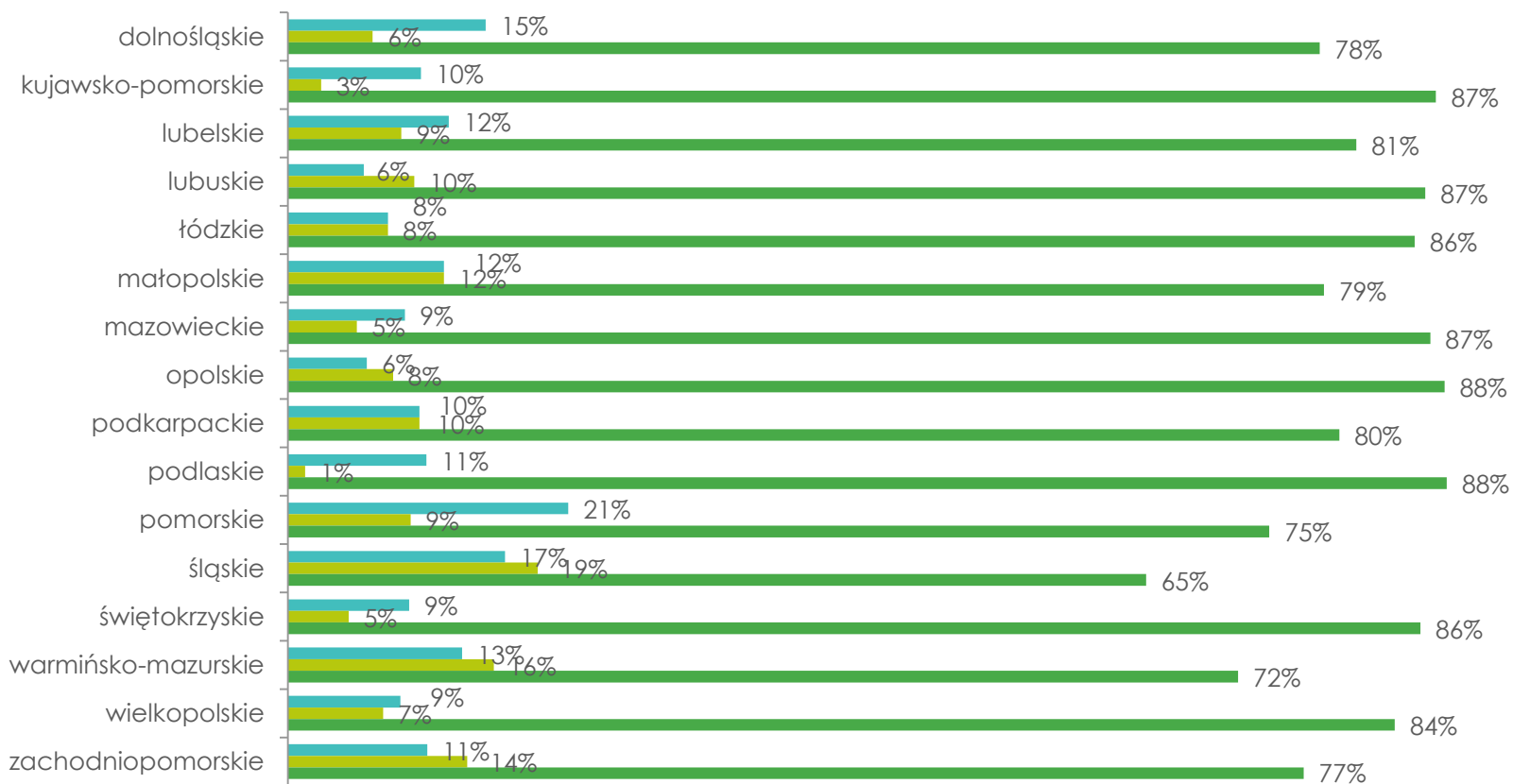
Co trzeci urząd marszałkowski wykorzystuje system przepływu pracy.





F7. Czy urząd stosuje następujące systemy teleinformatyczne:

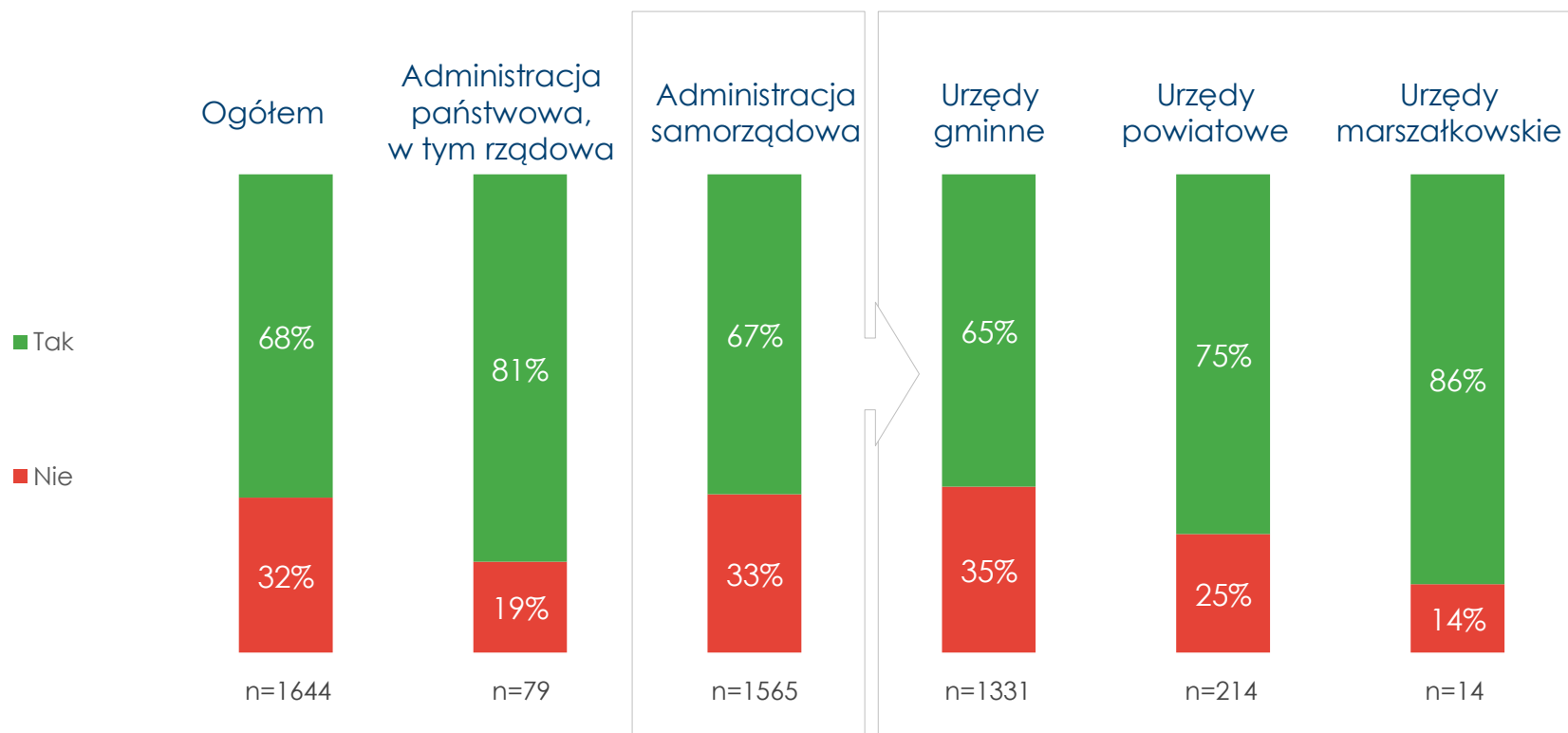
■ system przepływu pracy (ang. Workflow) ■ system klasy ERP usprawniające zarządzanie ■ żadne z powyższych



Próba: urzędy administracji samorządowej, bez odpowiedzi „żadne z powyższych”



F8. Czy urząd wykorzystuje systemy teleinformatyczne udostępnione na poziomie centralnym do wymiany / pobierania danych?



Próba: wszystkie urzędy

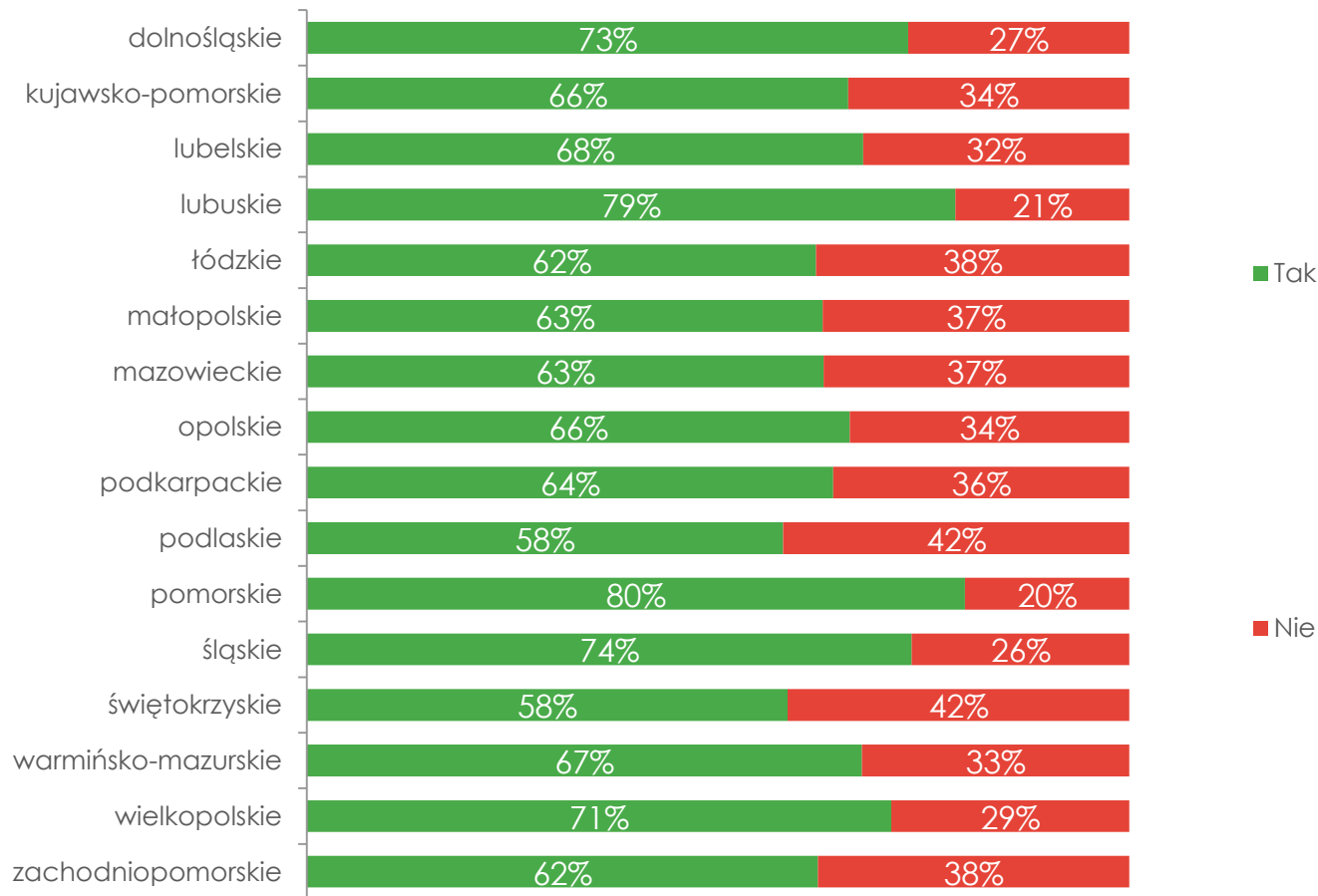


Urzędy administracji państwowej częściej niż urzędy administracji samorządowej wykorzystują systemy teleinformatyczne udostępnione na poziomie centralnym do wymiany / pobierania danych (81% vs 67%).





F8. Czy urząd wykorzystuje systemy teleinformatyczne udostępnione na poziomie centralnym do wymiany / pobierania danych?



Próba: urzędy administracji samorządowej



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Najczęściej systemy teleinformatyczne udostępnione na poziomie centralnym do wymiany bądź pobierania danych wykorzystują urzędy w województwie pomorskim (80%), a najrzadziej w województwach podlaskim i świętokrzyskim (58%).

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



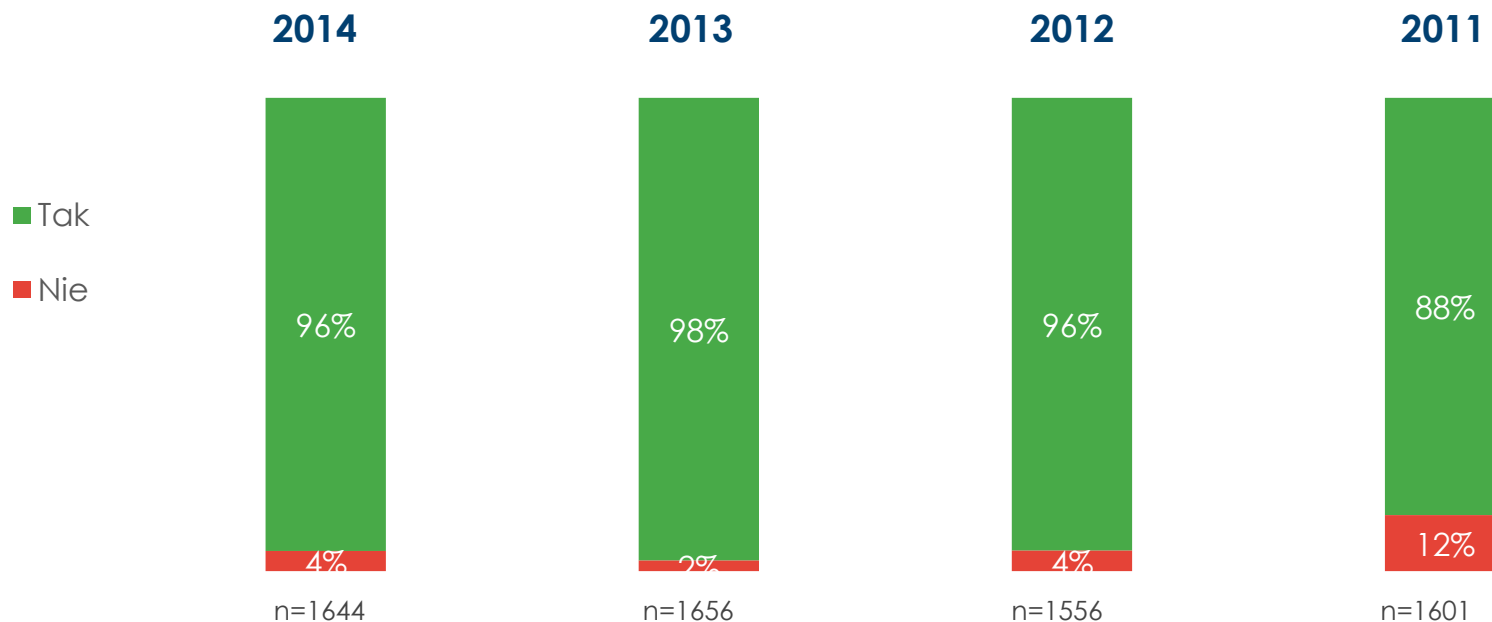
WYNIKI BADANIA:



elektroniczna skrzynka podawcza



% urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą (ESP)

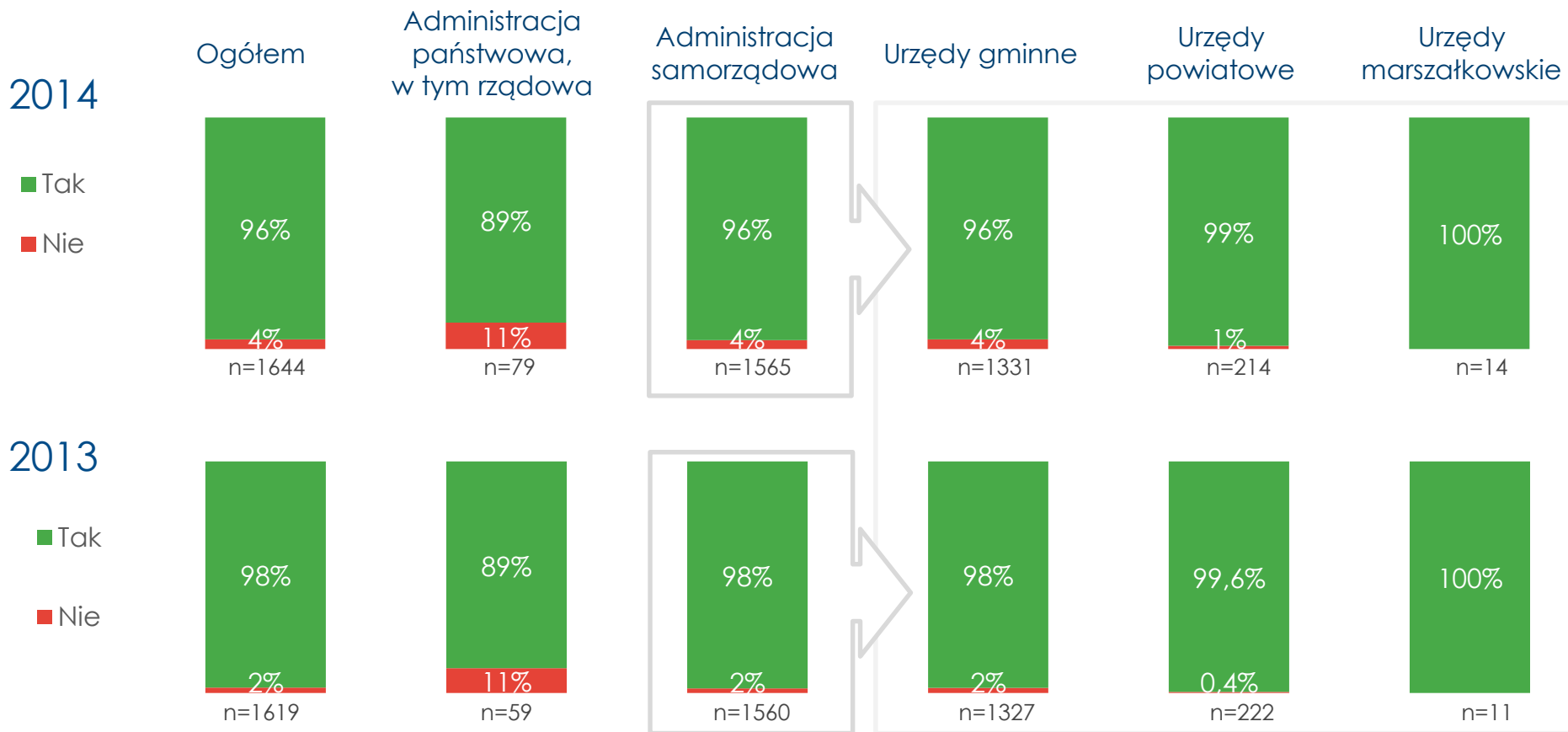


Próba: wszystkie urzędy

Obserwowany spadek w roku 2014 względem roku 2013 może wynikać ze zmiany sposobu zadawania pytania dotyczącego ESP.



% urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą (ESP)



Próba: wszystkie urzędy



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Wszystkie badane urzędy marszałkowskie posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą.

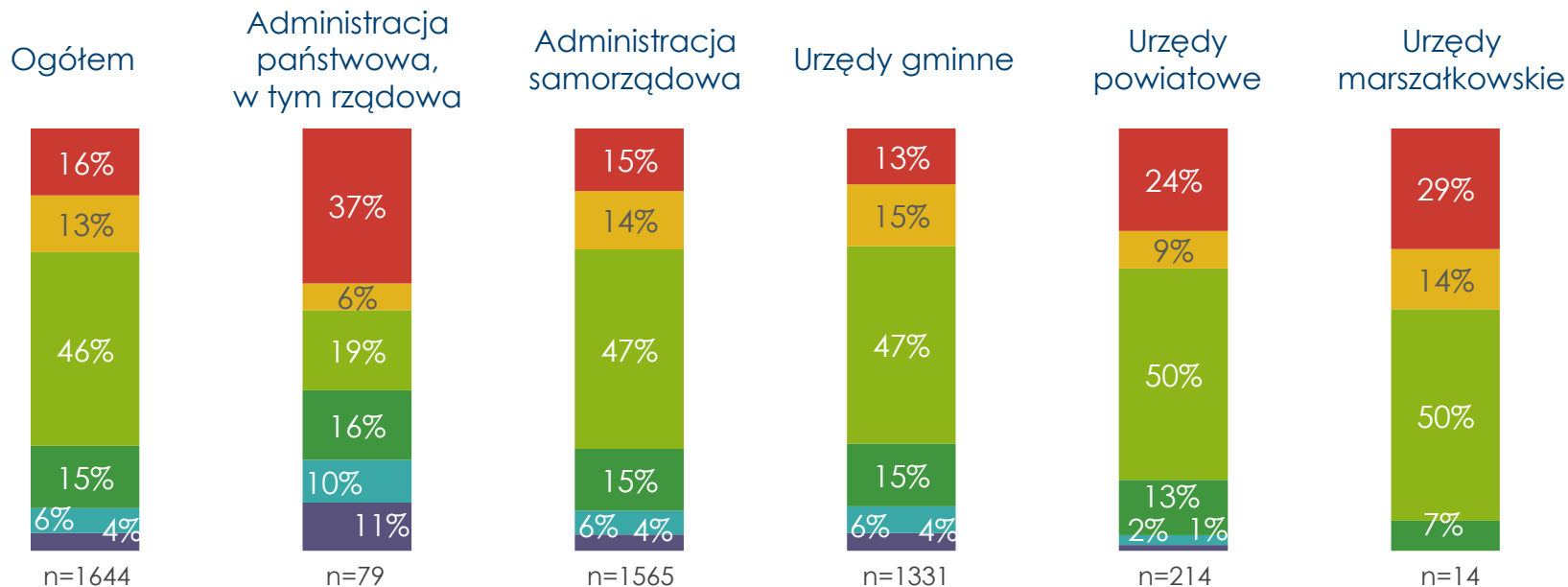
89% urzędów administracji państwowej posiada elektroniczną skrzynkę podawczą, co jest odsetkiem niższym o 7 punktów procentowych w porównaniu do urzędów administracji samorządowej.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrąglenia.





G3. Który sposób wykorzystywania elektronicznej skrzynki podawczej najlepiej oddaje codzienną praktykę Państwa urzędu?



- urząd wykorzystuje ESP do obierania i do wysyłania pism w różnych sprawach
- urząd wykorzystuje ESP do obierania i do wysyłania pism w ściśle określonych typach spraw
- urząd wykorzystuje ESP do obierania pism elektronicznych, a dokumenty wysyłane z reguły stanowią odpowiedź na sprawy wpływające tą drogą do urzędu
- urząd wykorzystuje ESP głównie do odbierania pism elektronicznych
- urząd posiada ESP, ale praktycznie jej nie wykorzystuje
- urząd nie posiada ESP

Próba: wszystkie urzędy



Sposób wykorzystania ESP różni się w urzędach administracji państwowej i samorządowej. Administracja państwowa używa ESP głównie do odbierania i wysyłania pism bez ściśle przypisanego typu sprawy – 37%. Wykorzystanie ESP dla pism o określonym typie spraw stanowi 6%. W przypadku administracji samorządowej odsetki te wynoszą kolejno 15% i 14%.

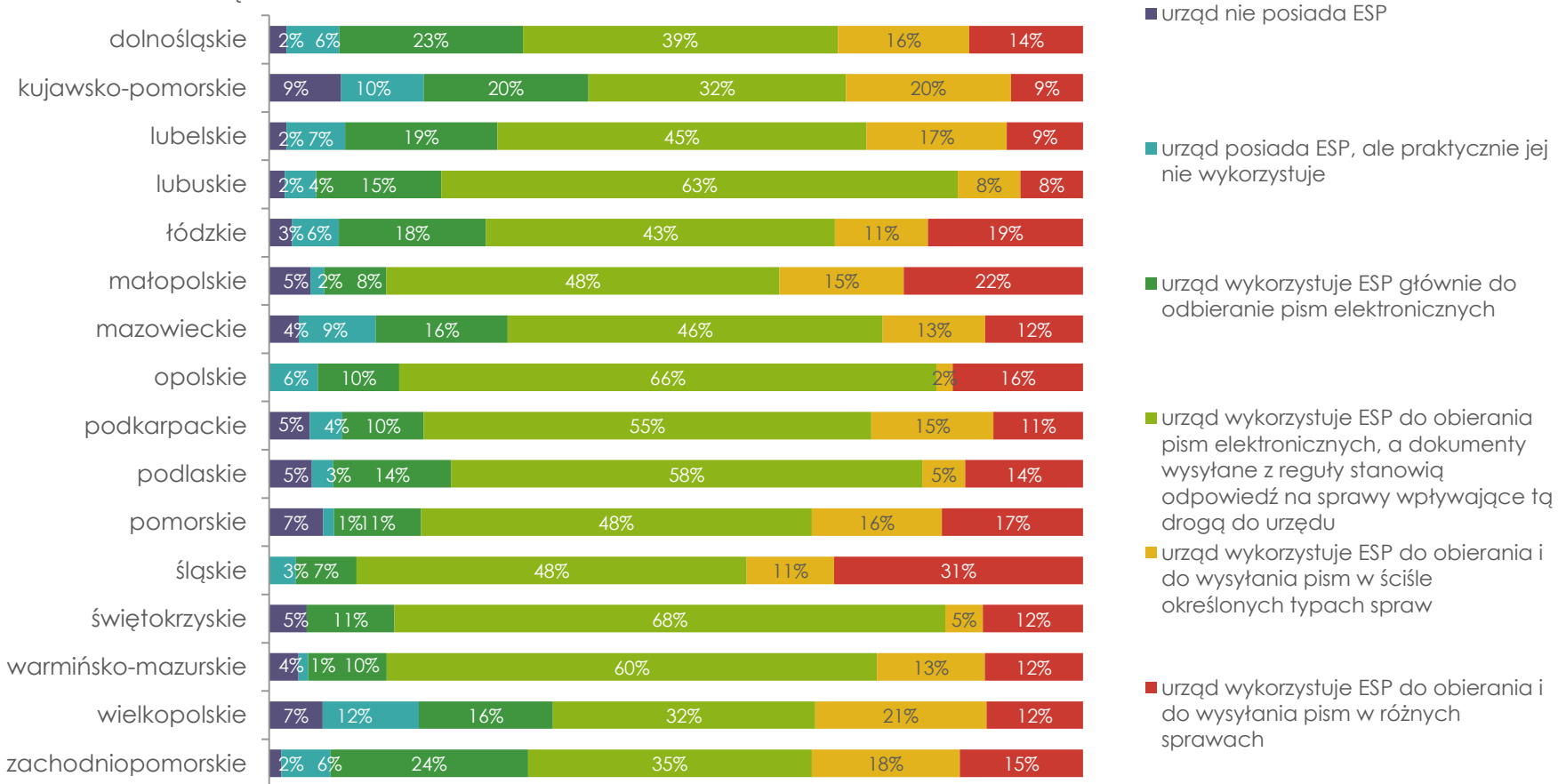


Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrąglenia.



Sposób wykorzystania elektronicznej skrzynki podawczej (ESP) w administracji samorządowej

G3. Który sposób wykorzystywania elektronicznej skrzynki podawczej najlepiej oddaje codzienną praktykę Państwa urzędu?



- urząd nie posiada ESP
- urząd posiada ESP, ale praktycznie jej nie wykorzystuje
- urząd wykorzystuje ESP głównie do odbierania pism elektronicznych
- urząd wykorzystuje ESP do obierania pism elektronicznych, a dokumenty wysyłane z reguły stanowią odpowiedź na sprawy wpływające tą drogą do urzędu
- urząd wykorzystuje ESP do obierania i do wysyłania pism w ściśle określonych typach spraw
- urząd wykorzystuje ESP do obierania i do wysyłania pism w różnych sprawach

Próba: urzędy administracji samorządowej



Urzędy wykorzystują ESP głównie do obierania pism elektronicznych, a dokumenty wysyłane z reguły stanowią odpowiedź na sprawy wpływające tą drogą do urzędu.

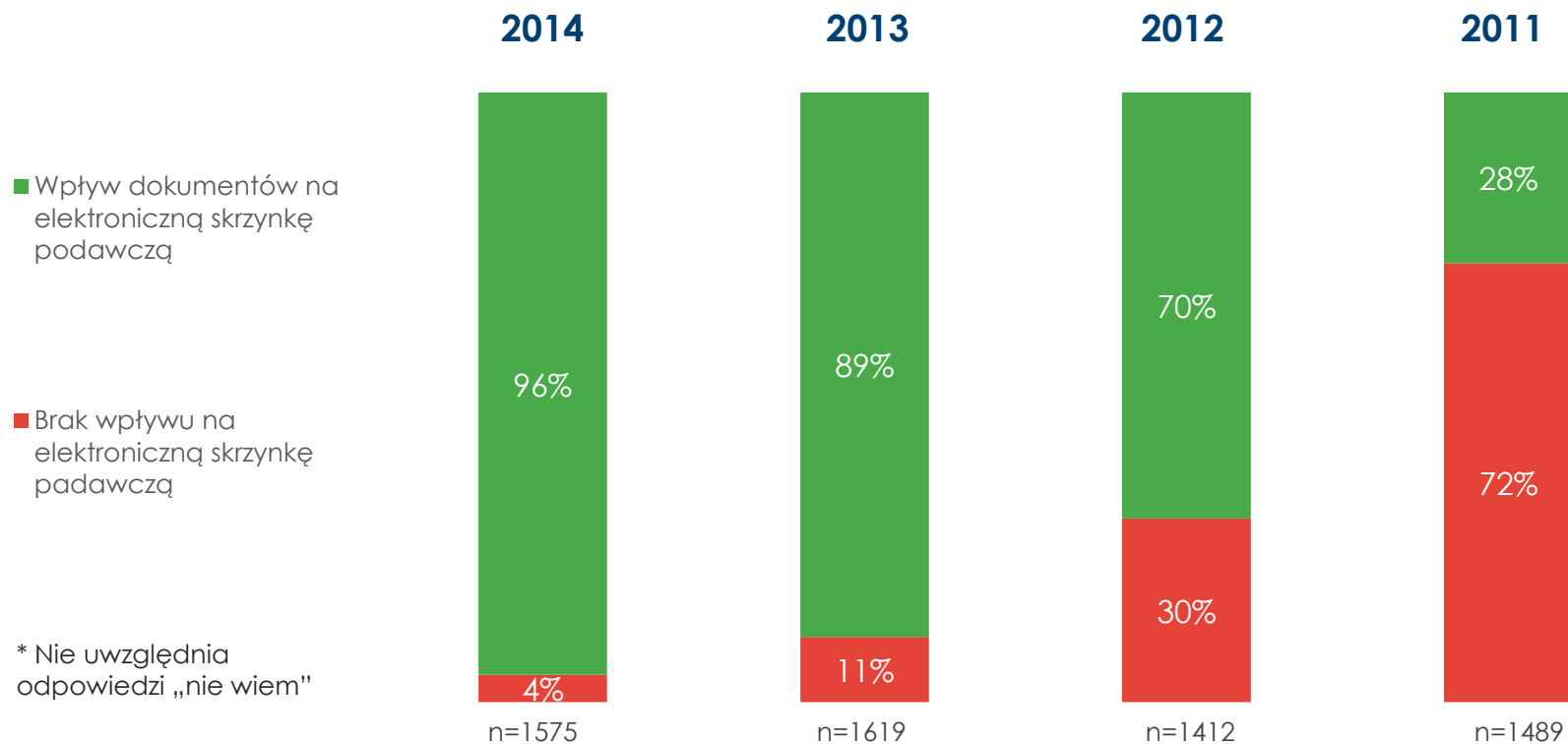
Najmniejsze wykorzystanie ESP ma miejsce w województwie kujawsko-pomorskim – niemal co 10. urząd nie posiada takiej skrzynki. Natomiast w województwach śląskim i opolskim wśród badanych urzędów nie znalazły się takie, które nie posiadałyby elektronicznej skrzynki podawczej.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





% urzędów, które odnotowały wpływ dokumentów na elektroniczną skrzynkę podawczą*.



Od roku 2011 obserwujemy spektakularny 3-krotny wzrost wpływu dokumentów na skrzynki elektroniczne urzędów, który zawdzięczamy między innymi wprowadzeniu profilu zaufanego ePUAP, jako narzędzia uwierzytelniania obywatela w kontakcie z administracją publiczną oraz wzrostowi świadomości obywateli.

Większość urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą odnotowało tam wpływ dokumentów (96%). W porównaniu do poprzednich lat widać nieustający wzrost odsetka urzędów otrzymujących dokumenty na elektroniczną skrzynkę podawczą.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.

Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

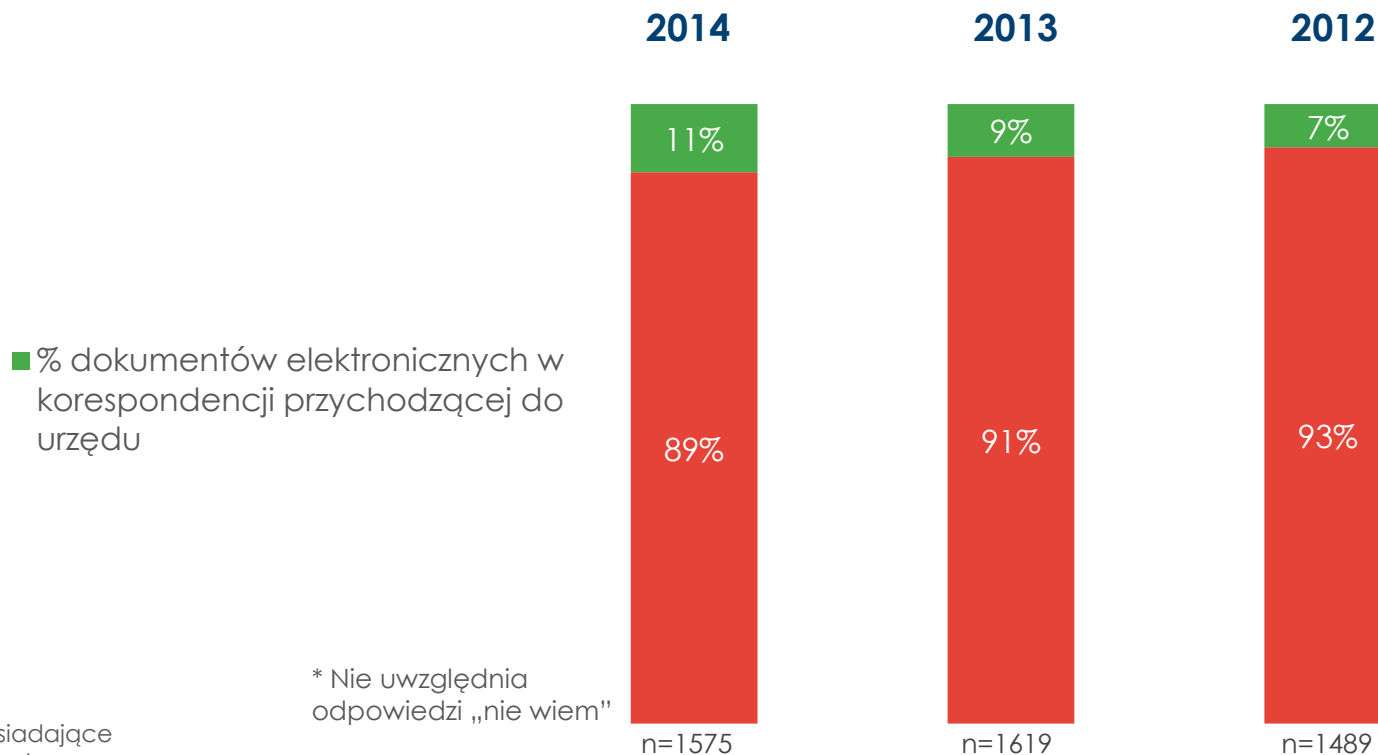




Udział dokumentów otrzymywanych za pomocą ESP w korespondencji przychodzącej do urzędu

G1. Ile dokumentów (pism) wpłynęło do Urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 r. ?*

G4. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) urząd otrzymał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 r. ?*



Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

Więcej niż co dziesiąte pismo wpływające do urzędów w roku 2014 trafiło na elektroniczną skrzynkę podawczą.

Udział dokumentów elektronicznych w przypadku korespondencji otrzymywanej przez urzędy wzrósł o 4 punkty procentowe względem roku 2012.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrąglenia.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

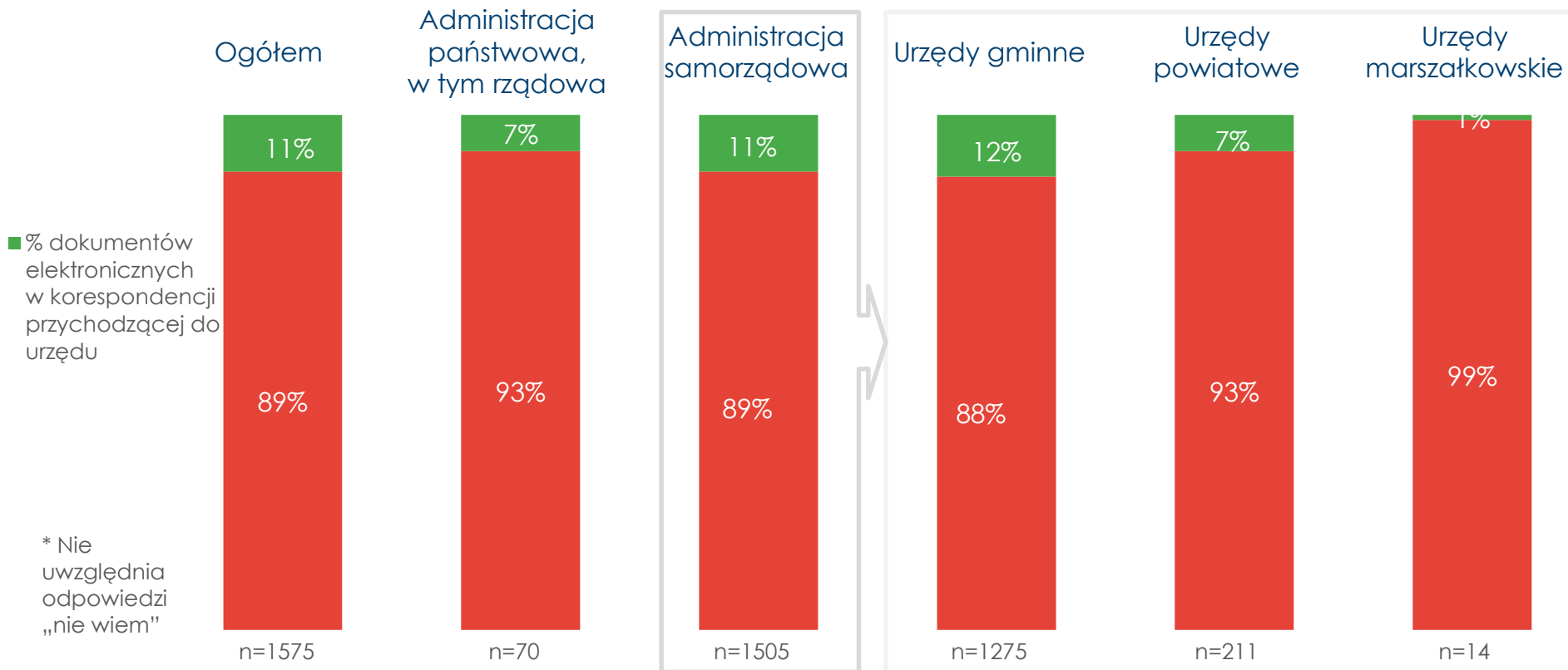




Udział dokumentów otrzymywanych za pomocą ESP w korespondencji przychodzącej do urzędu

G1. Ile dokumentów (pism) wpłynęło do Urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 r. ?*

G4. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) urząd otrzymał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 r. ?*



■ % dokumentów elektronicznych w korespondencji przychodzącej do urzędu

* Nie uwzględnia odpowiedzi „nie wiem”

Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

Najmniejszy odsetek dokumentów elektronicznych w całej korespondencji wysłanych z urzędów ma miejsce w przypadku urzędów marszałkowskich – tylko 1%. Najlepiej w zestawieniu tym wypadają urzędy gminne – 12%.

Urzędy administracji państwowej charakteryzują się niższym odsetkiem dokumentów elektronicznych w korespondencji przychodzącej (7%) niż ma to miejsce w przypadku administracji samorządowej.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrąglenia.

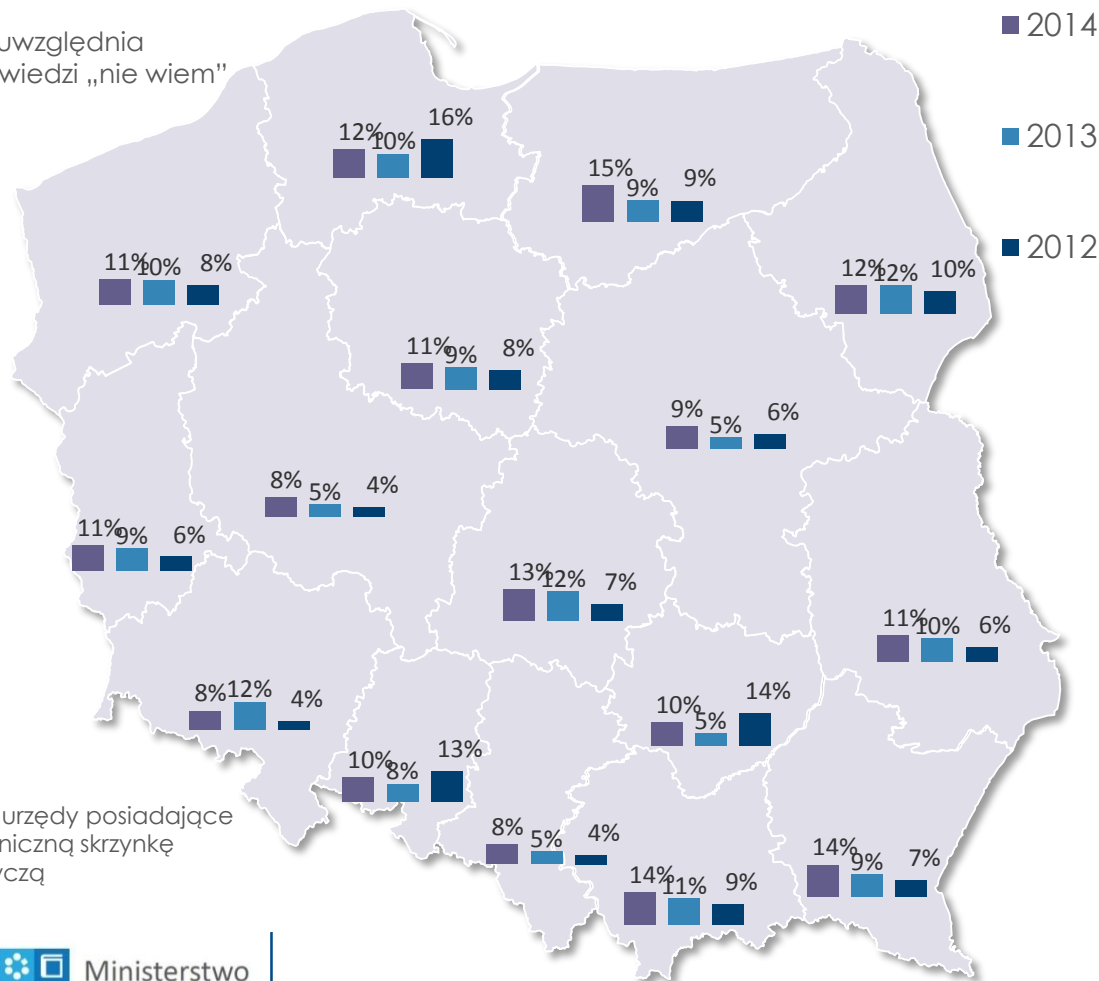


Udział dokumentów otrzymywanych za pomocą ESP w korespondencji przychodzącej do urzędu w samorządach

G1. Ile dokumentów (pism) wpłynęło do Urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 r. ?*

G4. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) urząd otrzymał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 r. ?*

* Nie uwzględnia odpowiedzi „nie wiem”



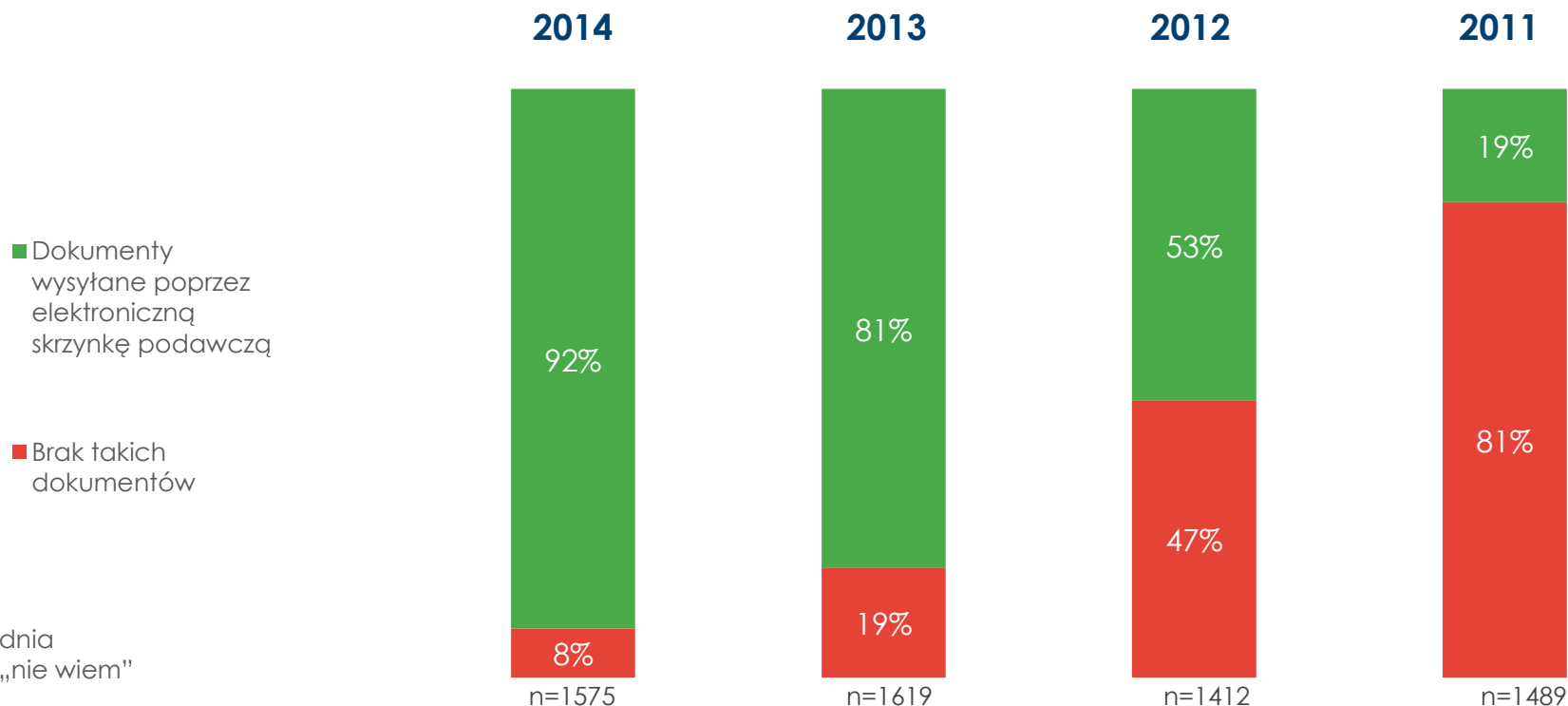
Największy udział dokumentów elektronicznych w korespondencji wpływającej do urzędu w roku 2014 odnotowano w województwach: warmińsko-mazurskim (15%), małopolskim i podkarpackim (14%).

Najniższy odsetek takich dokumentów w roku 2014 występował wśród urzędów województw: śląskiego, wielkopolskiego i dolnośląskiego (8%).

Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą



% urzędów wysyłających dokumenty przez elektroniczną skrzynkę podawczą.*



* Nie uwzględnia odpowiedzi „nie wiem”

Znaczny wzrost w roku 2012 względem roku 2011 prawdopodobnie wynika z większego wpływu dokumentów na elektroniczną skrzynkę podawczą w konsekwencji wdrożenia profilu zaufanego ePUAP.

Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

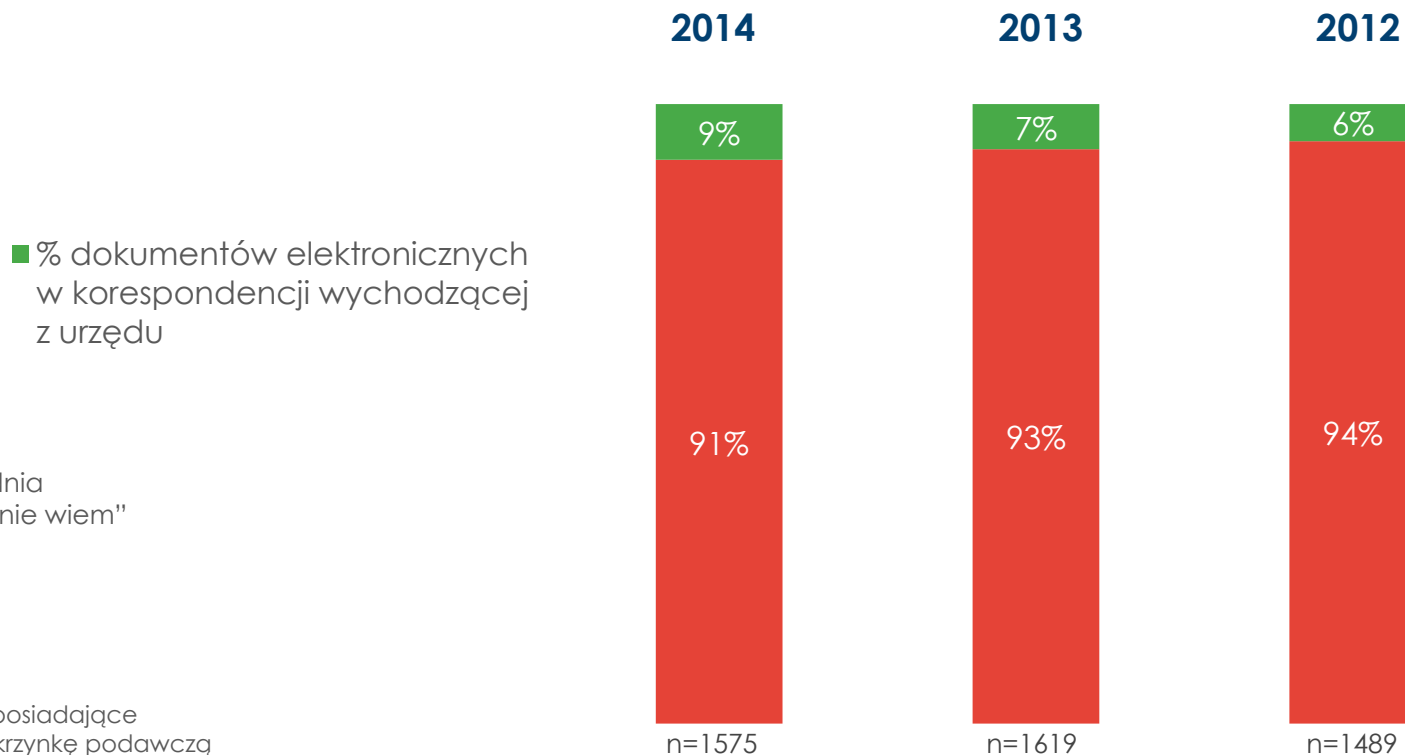




Udział dokumentów wysyłanych za pomocą ESP w korespondencji wychodzącej z urzędu

G2 Ile dokumentów (pism) urząd wysłał w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 r.?^{*}

G5. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) urząd wysłał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 r.?^{*}



* Nie uwzględnia odpowiedzi „nie wiem”

Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

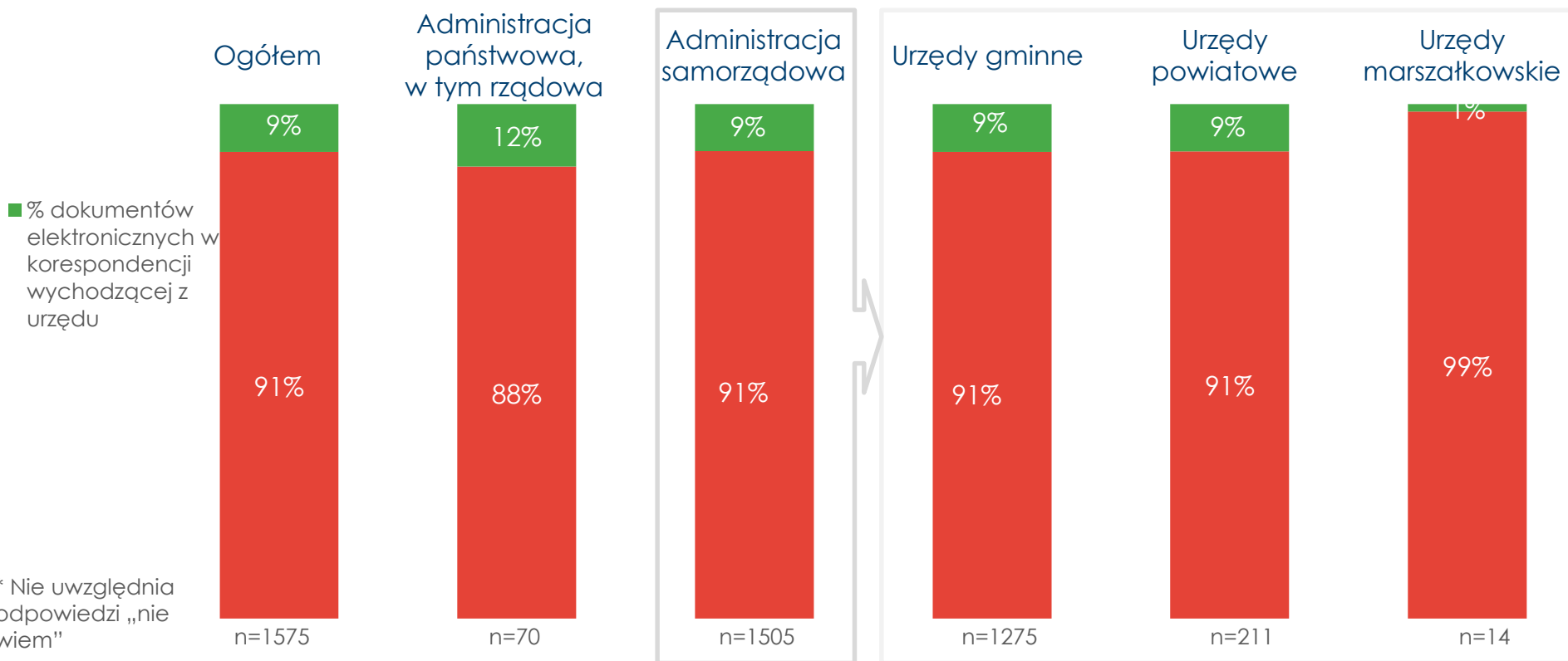
W stosunku do roku 2012 udział dokumentów elektronicznych w korespondencji wysłanej przez urzędy w Polsce wzrósł o 3 punkty procentowe. Wciąż mniej niż co dziesiąte pismo wysyłane jest drogą elektroniczną.



Udział dokumentów wysyłanych za pomocą ESP w korespondencji wychodzącej z urzędu

G2 Ile dokumentów (pism) urząd wysłał w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 r.?^{*}

G5. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) urząd wysłał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 r.?^{*}



Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

Elektroniczna skrzynka podawcza jest o 3% częściej wykorzystywana przez urzędy administracji państwowej niż samorządowej, gdzie tylko 9% całej korespondencji wysłano drogą elektroniczną.

Wśród przebadanych urzędów administracji samorządowej najmniejszy odsetek korespondencji elektronicznej wysłały urzędy marszałkowskie – 1%.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrąglenia.

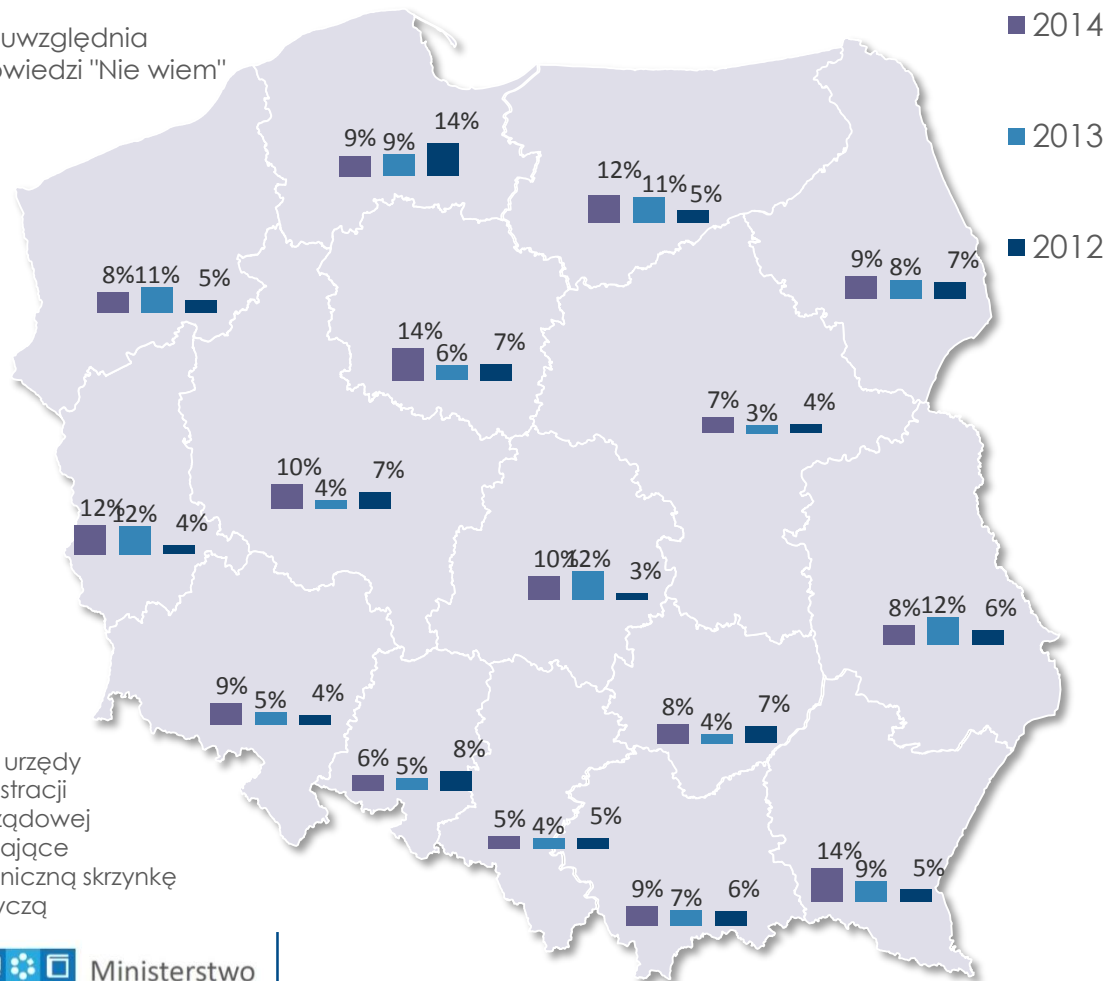


Udział dokumentów wysyłanych za pomocą ESP w korespondencji wychodzącej z urzędu w samorządach

G2 Ile dokumentów (pism) urząd wysłał w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 r.?^{*}

G5. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) urząd wysłał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 r.?^{*}

* Nie uwzględnia odpowiedzi "Nie wiem"



Największy udział dokumentów elektronicznych w korespondencji wychodzącej z urzędu w roku 2014 odnotowano w województwie podkarpackim i kujawsko-pomorskim (14%). Województwa te odnotowały duży wzrost tego odsetka w porównaniu z rokiem 2013.

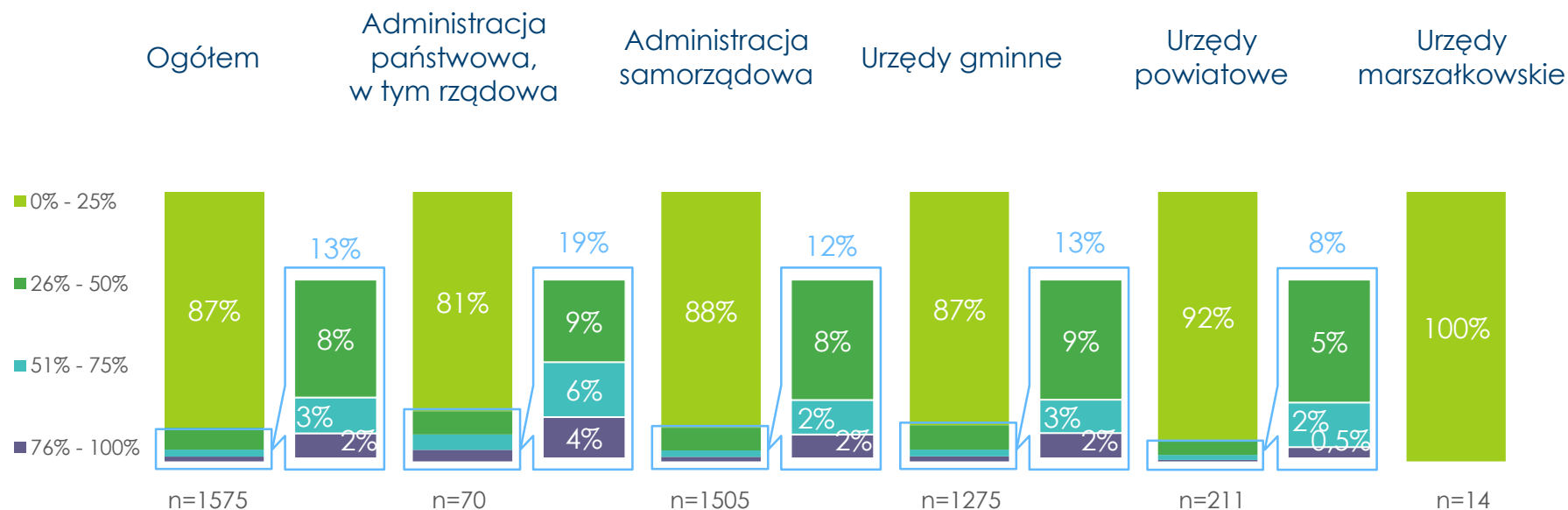
Najniższym odsetkiem takich dokumentów w roku 2014 charakteryzowało się województwo śląskie (5%).

Próba: urzędy administracji samorządowej posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą



Odsetek dokumentów elektronicznych w całej korespondencji przychodzącej do urzędu

G6. Proszę oszacować udział / odsetek dokumentów, które wpłynęły drogą elektroniczną (nie tylko za pomocą skrzynki podawczej) w całej korespondencji przychodzącej do urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 roku.



Próba: Urzędy posiadające ESP



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

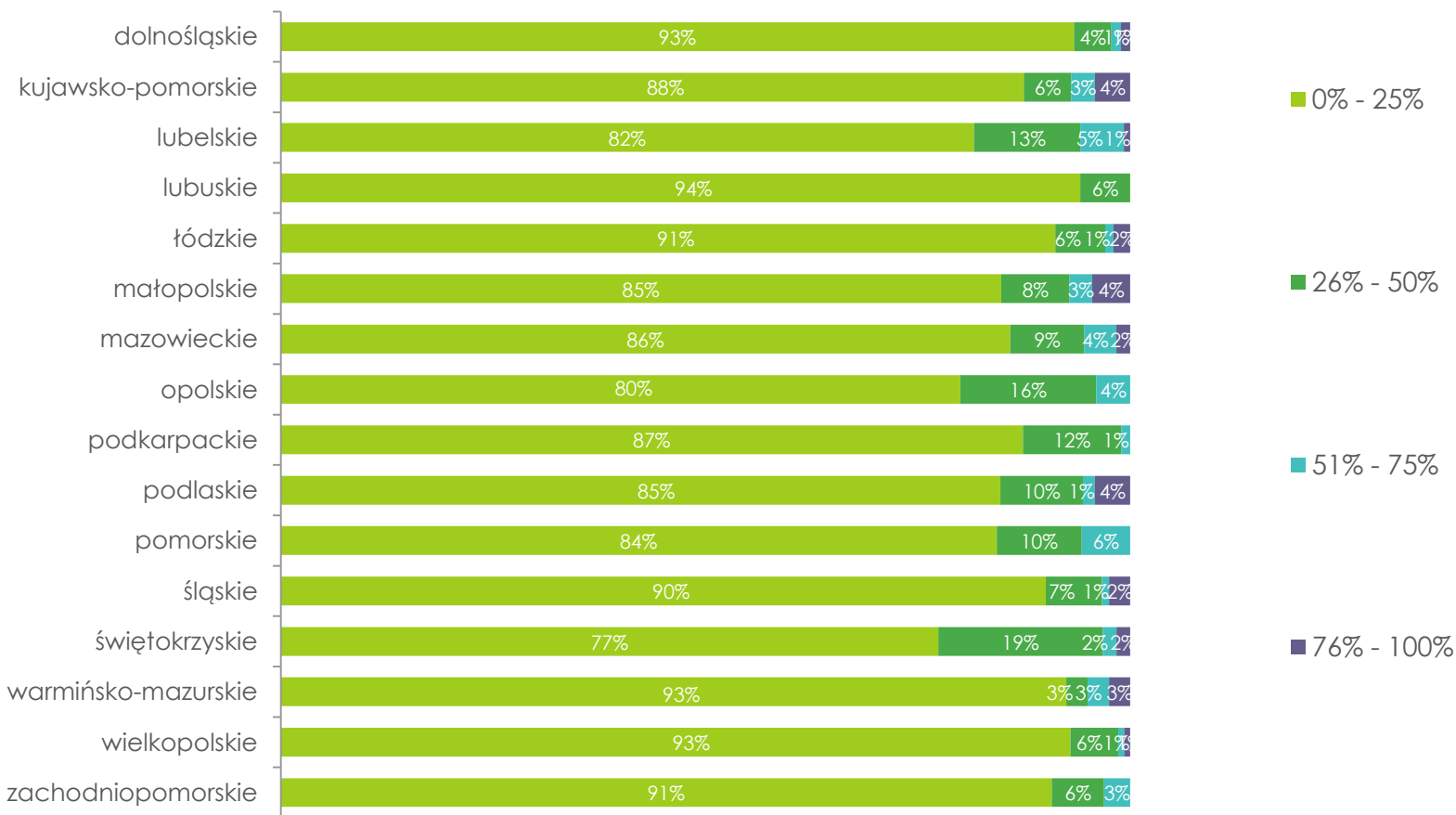
Udział dokumentów wpływających elektronicznie w całej korespondencji przychodzącej do urzędu najczęściej mieści się w przedziale 0% - 25%. Wszystkie przebadane urzędy marszałkowskie oceniają udział właśnie na tym przedziale.





Odsetek dokumentów elektronicznych w całej korespondencji przychodzącej do urzędu w administracji samorządowej

G6. Proszę oszacować udział / odsetek dokumentów, które wpłynęły drogą elektroniczną (nie tylko za pomocą skrzynki podawczej) w całej korespondencji przychodzącej do urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 roku.



Próba: urzędy administracji samorządowej posiadające ESP



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Najwyższy odsetek dokumentów wpływających do urzędu drogą elektroniczną mają województwa świętokrzyskie, opolskie i lubelskie. Najstąbiej w tym zestawieniu wypadają urzędy na terenie województwa lubuskiego.

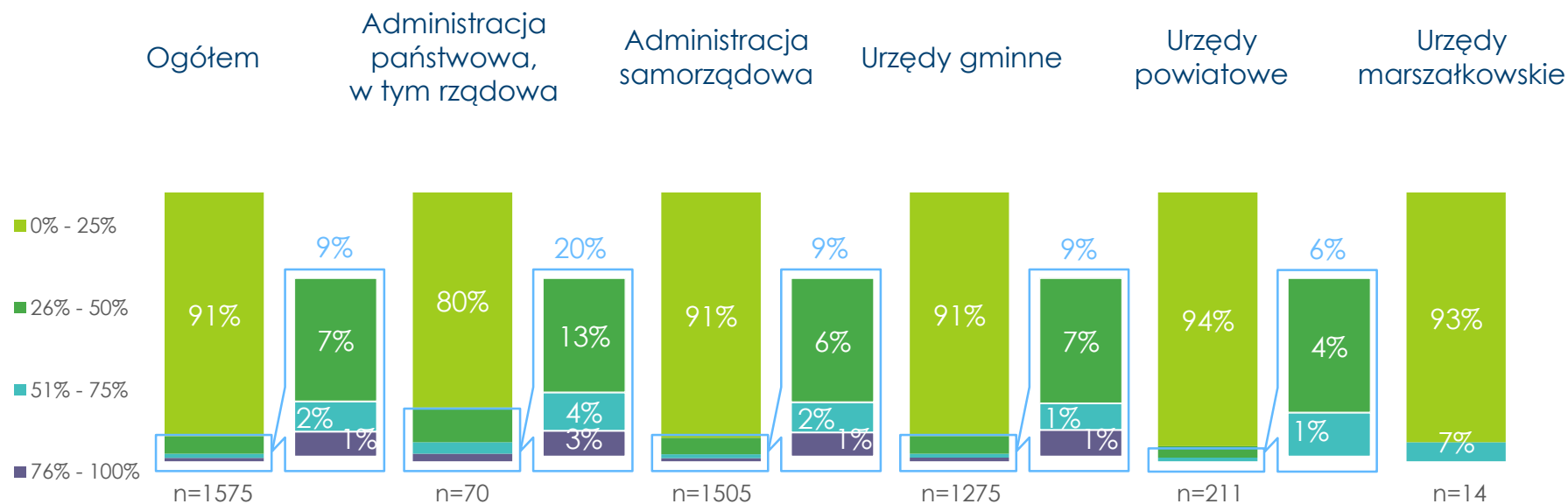
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.





Odsetek dokumentów elektronicznych w całej korespondencji wychodzącej z urzędu

G7. Proszę oszacować udział / odsetek dokumentów wysyłanych elektronicznie (nie tylko za pomocą skrzynki podawczej) w całej korespondencji wychodzącej z urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 roku.



Próba: Urzędy posiadające ESP



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

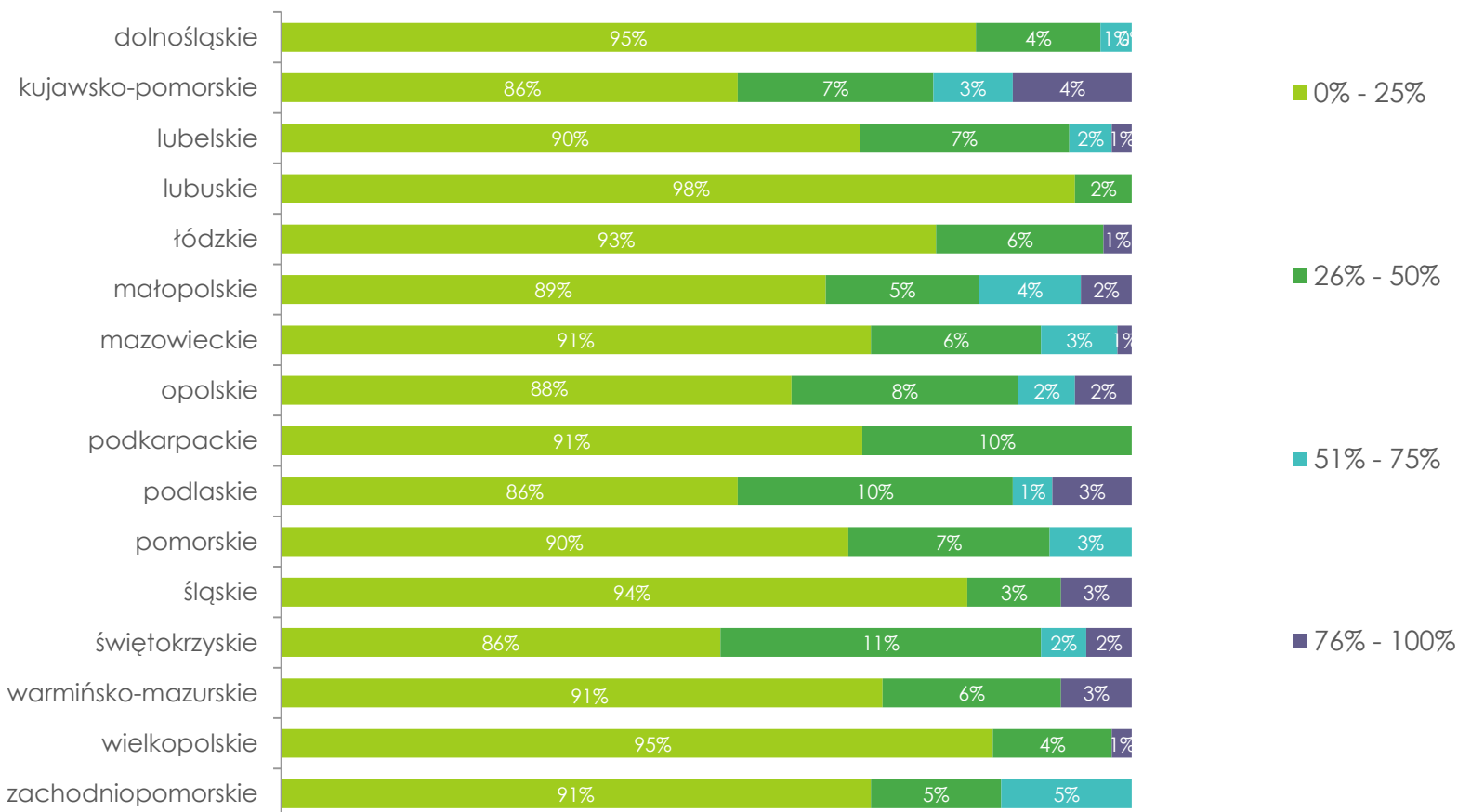
Odsetek dokumentów wysyłanych elektronicznie w całej korespondencji wychodzącej z urzędu najczęściej mieści się w przedziale 0% - 25%. Na korespondencję elektroniczną częściej decydują się urzędy administracji państwowej.





Odsetek dokumentów elektronicznych w całej korespondencji wychodzącej z urzędu w administracji samorządowej

G7. Proszę oszacować udział / odsetek dokumentów wysyłanych elektronicznie (nie tylko za pomocą skrzynki podawczej) w całej korespondencji wychodzącej z urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2014 roku.



Próba: urzędy administracji samorządowej posiadające ESP



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

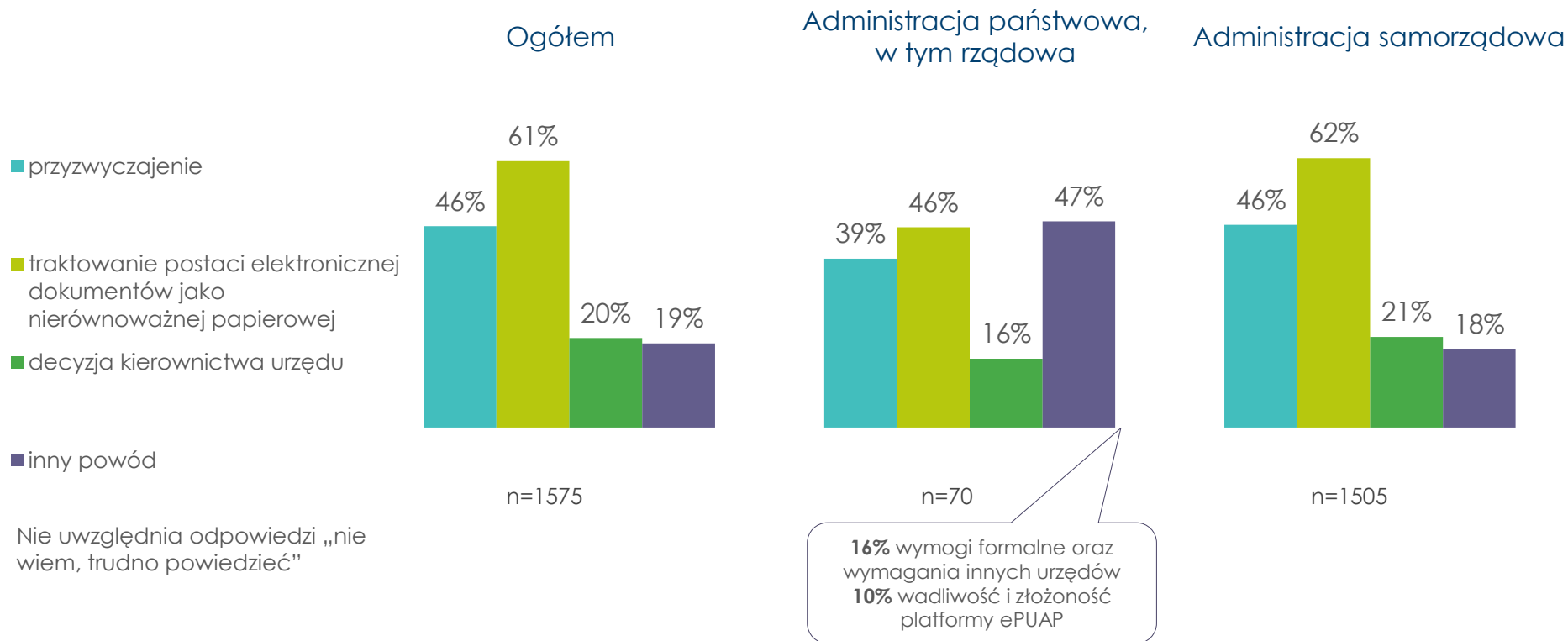
Najwyższy odsetek dokumentów wychodzących z urzędu drogą elektroniczną mają województwa kujawsko-pomorskie, podlaskie i świętokrzyskie. Najstabilniej w tym zestawieniu wypadają urzędy na terenie województwa lubuskiego.



Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



G8. Co stoi na przeszkodzie w ograniczeniu lub wyeliminowaniu papieru z korespondencji z innymi jednostkami administracji tzn. bazowanie na postaci elektronicznej



Próba: wszystkie urzędy



Jako najczęściej wskazywaną barierę przy eliminacji korespondencji papierowej w kontakcie z innymi jednostkami administracji, urzędnicy wskazują traktowanie postaci elektronicznej dokumentów jako nierównoważnej papierowej. Problem ten występuje szczególnie w przypadku administracji samorządowej.

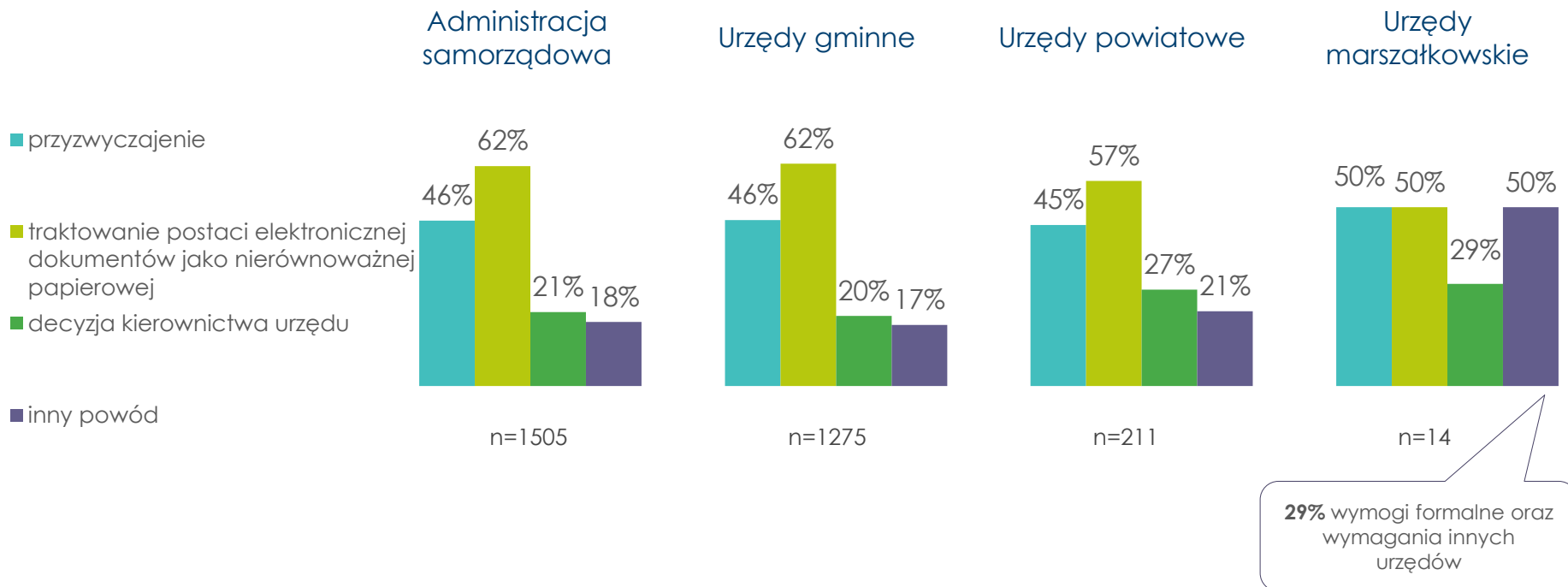
Prawie połowa urzędów jako ograniczenie tej transformacji wskazuje przyzwyczajenie, a w co piątym wynika ono z decyzji kierownictwa.





Bariery w ograniczeniu / wyeliminowaniu korespondencji papierowej z innymi jednostkami administracji

G8. Co stoi na przeszkodzie w ograniczeniu lub wyeliminowaniu papieru z korespondencji z innymi jednostkami administracji tzn. bazowanie na postaci elektronicznej



Urzednicy samorządowi wskazują traktowanie postaci elektronicznej dokumentów jako nierównoważnej papierowej jako główną barierę w wyeliminowaniu korespondencji tradycyjnej w kontakcie z innymi jednostkami administracji. Problem ten jest szczególnie widoczny w wypadku urzędów gminnych i powiatowych.

Kolejne istotne ograniczenie stanowią kolejno przyzwyczajenie do papierowej formy korespondencji (46%) oraz decyzja kierownictwa urzędu (21%).

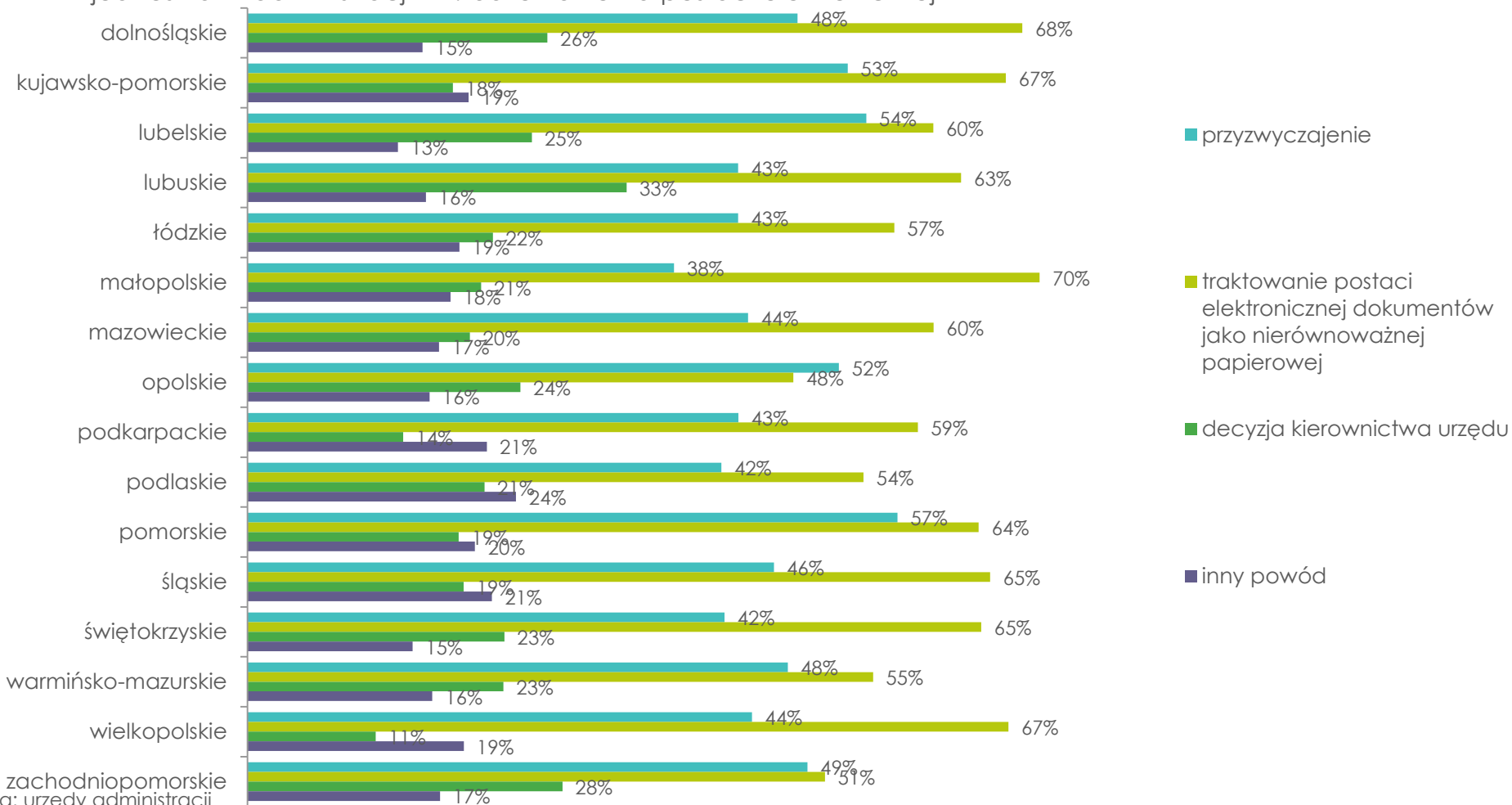
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.

Próba: wszystkie urzędy



Bariery w ograniczeniu / wyeliminowaniu korespondencji papierowej z innymi jednostkami administracji

G8. Co stoi na przeszkodzie w ograniczeniu lub wyeliminowaniu papieru z korespondencji z innymi jednostkami administracji tzn. bazowanie na postaci elektronicznej



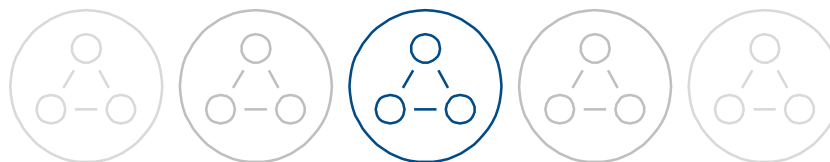
Próba: urzędy administracji samorządowej



Przyzwyczajenie jest przeszkodą w ograniczeniu lub wyeliminowaniu papieru z korespondencji z innymi jednostkami administracji najczęściej wśród urzędów województwa pomorskiego (57%). Natomiast traktowanie postaci elektronicznej dokumentów jako nierównoważnej papierowej jest barierą najczęściej dla urzędów w województwie małopolskim (70%).



WYNIKI BADANIA:



świadczanie usług informatycznych



2014

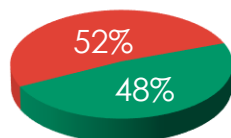
2013

2012

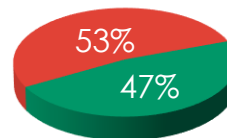
H1. Czy urząd udostępnia usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego?

■ Tak

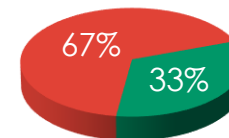
■ Nie



n=1644



n=1656



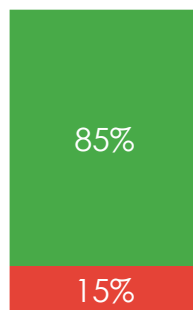
n=1556



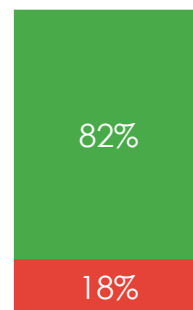
H2. Czy urząd informuje obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet oraz zachęca do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych?

■ Tak

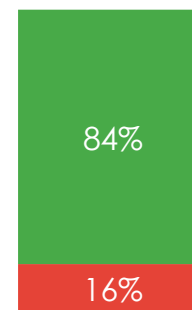
■ Nie



n=790



n=783



n=509

Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

Niemal połowa urzędów administracji udostępnia usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego (48%). To wzrost w porównaniu z zeszłym rokiem o zaledwie 1 punkt procentowy, ale z rokiem 2012 o 15 p. p.

Podobnie, jak w latach ubiegłych, wśród urzędów udostępniających usługi elektroniczne, ponad 80% informowało obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet i zachęcało do tego.

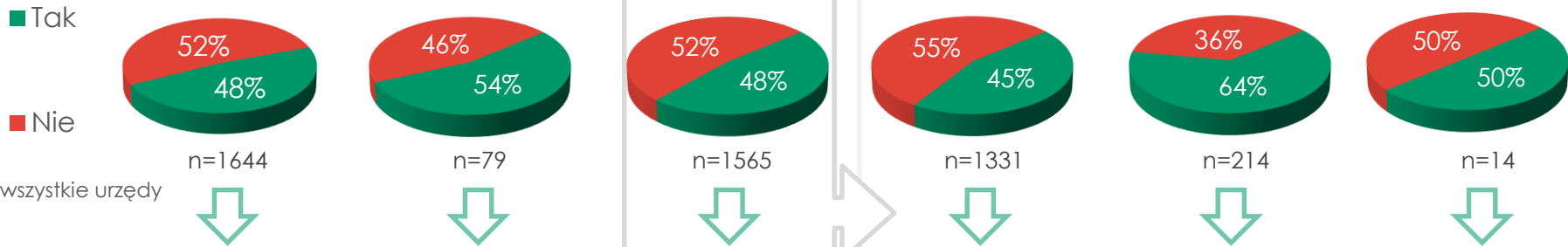
Sumowanie się wykresów do wartości różnej od 100% wynika z zaokrąglenia.



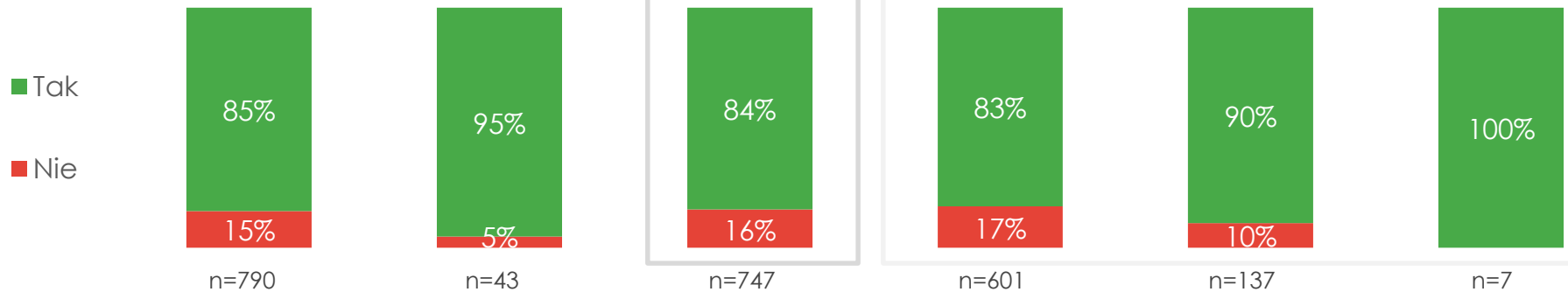


Ogółem Administracja państwowa, w tym rządowa Administracja samorządowa Urzędy gminne Urzędy powiatowe Urzędy marszałkowskie

H1. Czy urząd udostępnia usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego?



H2. Czy urząd informuje obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet oraz zachęca do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych?



Próba: wszystkie urzędy

54% urzędów administracji państwowej udostępnia usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego. W administracji samorządowej odsetek takich urzędów wynosi 48%.

Pośród urzędów administracji samorządowej wszystkie badane urzędy marszałkowskie informują obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet oraz zachęcają do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych. Odsetek ten jest niższy w przypadku urzędów powiatowych (90%), a najniższy wśród urzędów gminnych (83%).

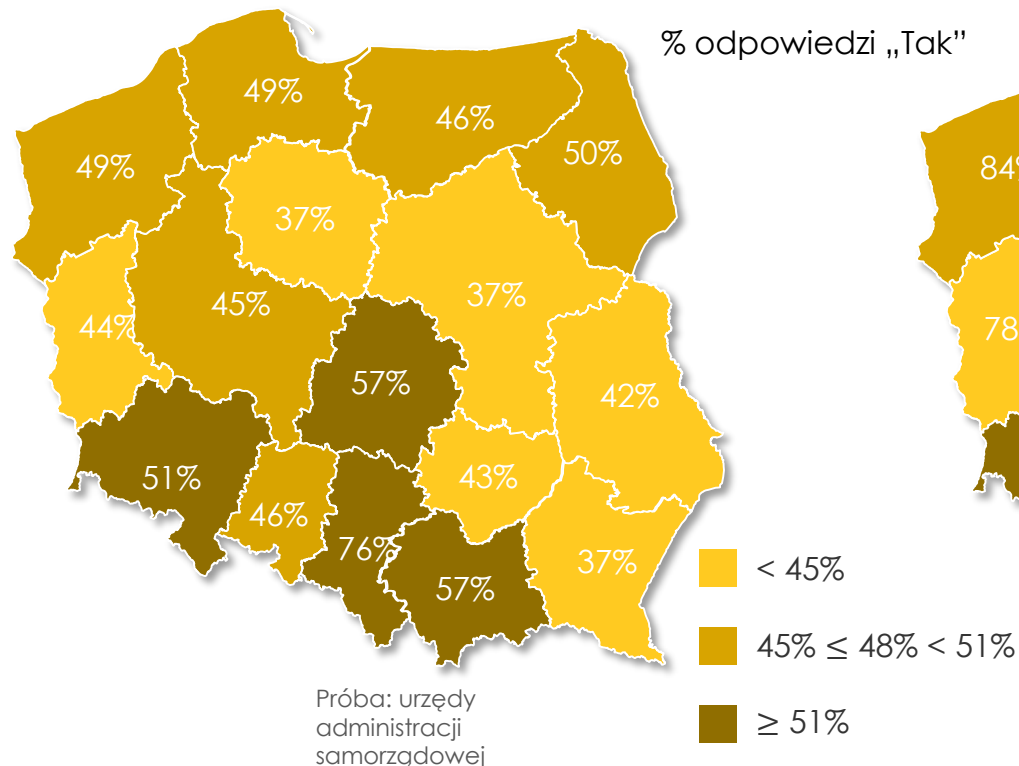
Sumowanie się wykresów do wartości różnej od 100% wynika z zaokrąglenia.



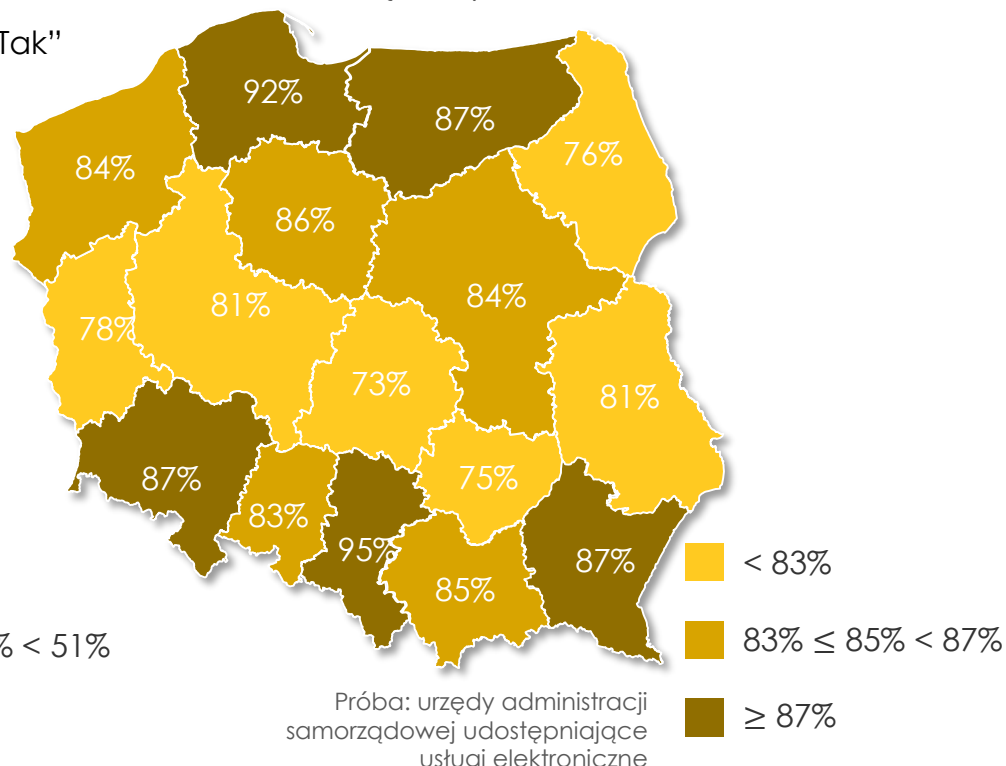
H1. Czy urząd udostępnia usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego?

H2. Czy urząd informuje obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet oraz zachęca do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych?

% odpowiedzi „Tak”



Próba: urzędy administracji samorządowej



Próba: urzędy administracji samorządowej udostępniające usługi elektroniczne

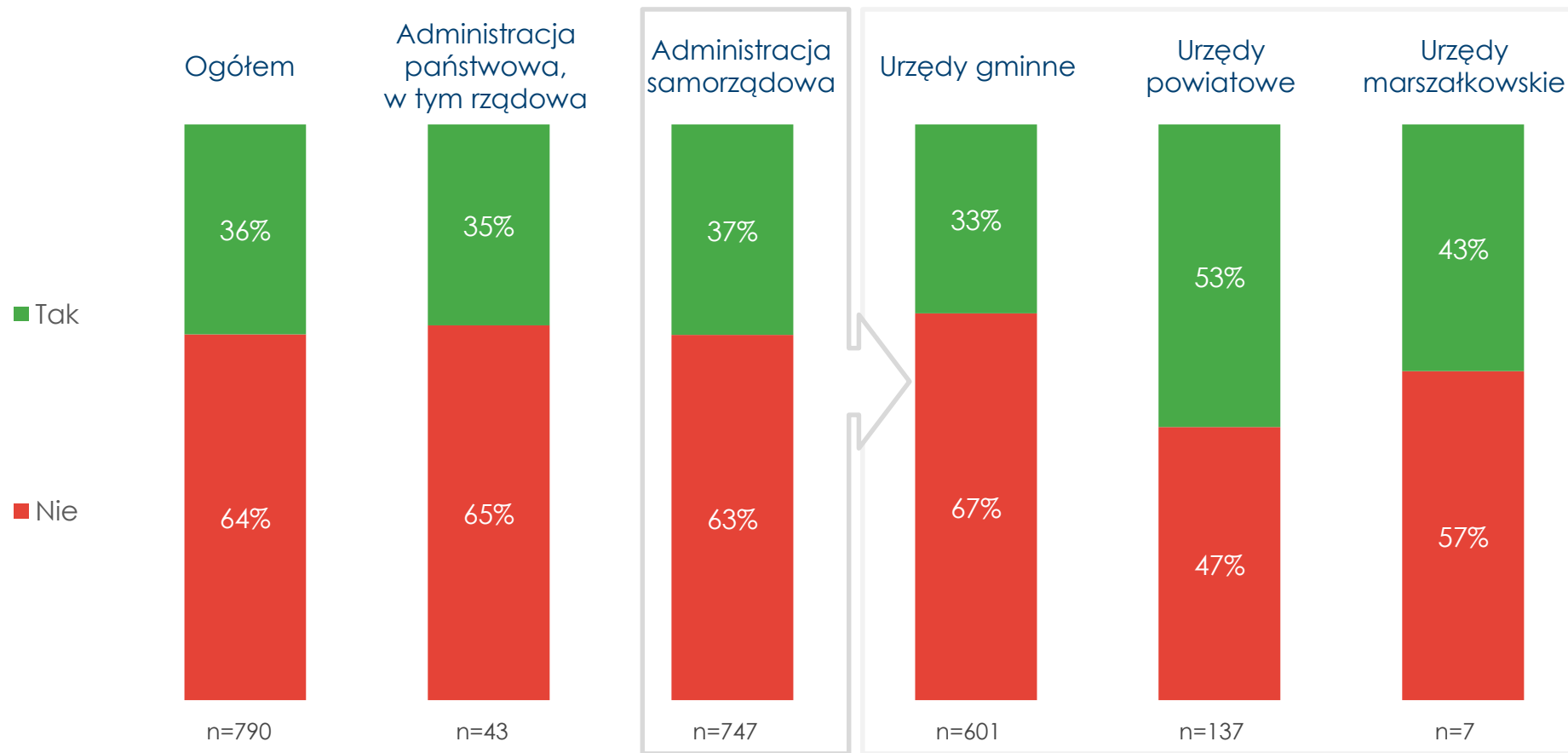
Najwyższy odsetek urzędów udostępniających usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego występuje w województwie śląskim (76%).

Urzędy z województwa łódzkiego najrzadziej informują obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet oraz zachęcają do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych (73%). Najczęściej postępują tak urzędy z województwa śląskiego (95%).





H3. Czy urząd umożliwia klientom śledzenie postępu w realizacji sprawy przez Internet?



Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

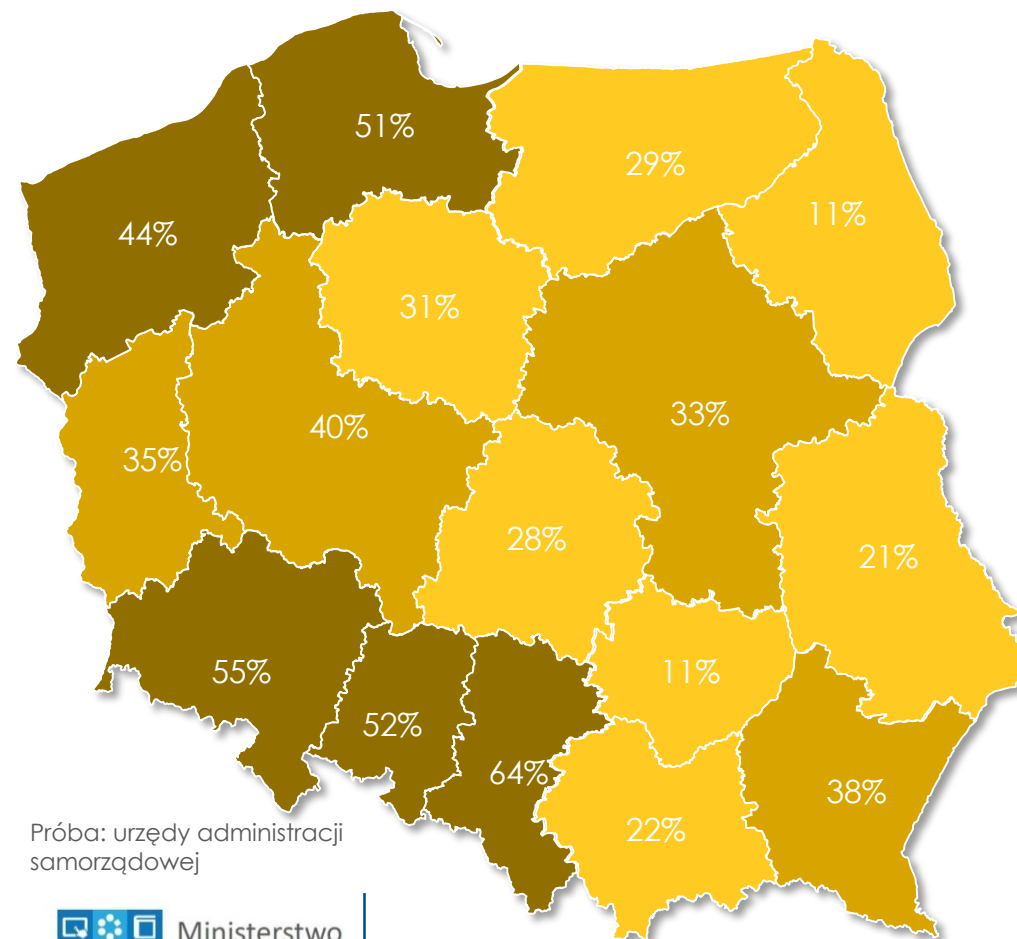
Więcej niż co 3 urząd umożliwia śledzenie postępu realizacji sprawy przez internet.

Spośród urzędów administracji samorządowej odsetek ten jest najwyższy w urzędach powiatowych (53%), a najniższy w urzędach gminnych (33%).

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrąglenia.






H3. Czy urząd umożliwia klientom śledzenie postępu w realizacji sprawy przez internet?



Największy odsetek urzędów umożliwiających klientom śledzenie postępu w realizacji sprawy przez internet występuje w województwie śląskim (64%), a najniższy w województwie świętokrzyskim.

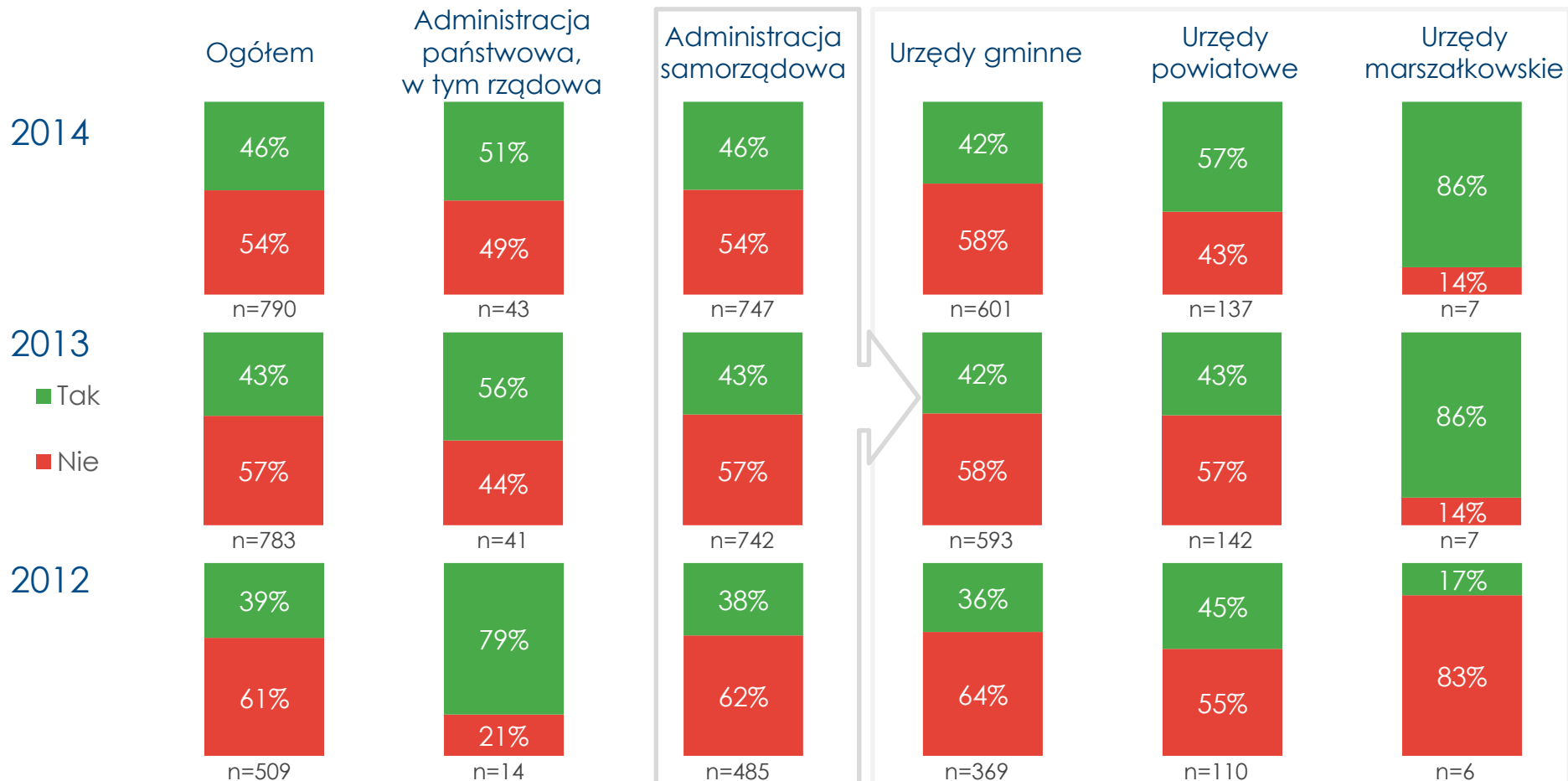
% odpowiedzi „Tak”

-  < 32%
-  32% ≤ 37% < 42%
-  ≥ 42%

Próba: urzędy administracji samorządowej



H4. Czy w 2014 r. urząd wprowadził nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszył sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne?



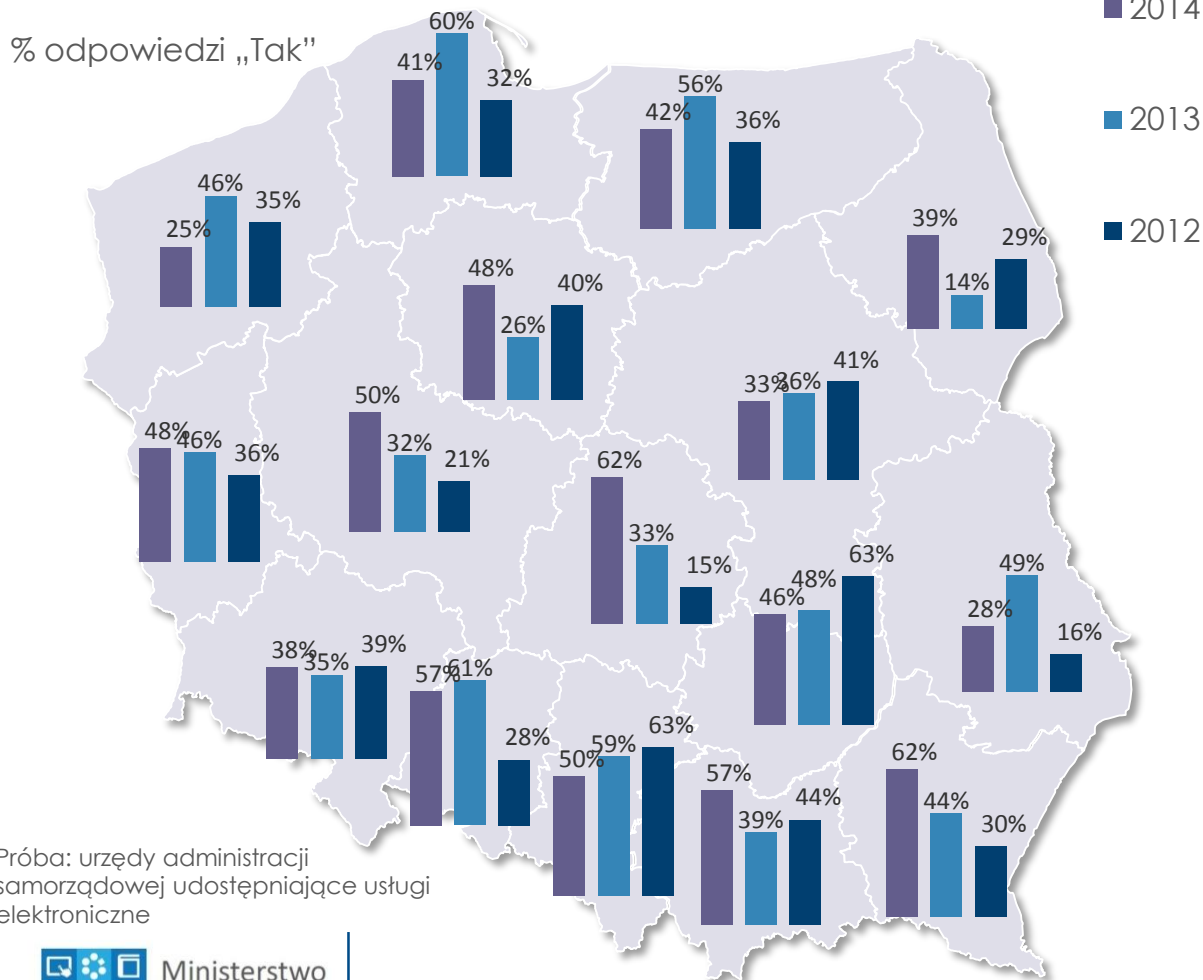
Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

W 2014 roku ponad połowa urzędów administracji państwowej wprowadziła nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszyła sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne. W przypadku administracji samorządowej odsetek ten wynosi 46%. Znacząco spadł odsetek urzędów wprowadzających nową usługę elektroniczną wśród urzędów administracji państwowej w stosunku do roku 2012 (o 28 punktów procentowych).

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrąglenia.



H4. Czy w 2014 r. urząd wprowadził nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszył sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne?

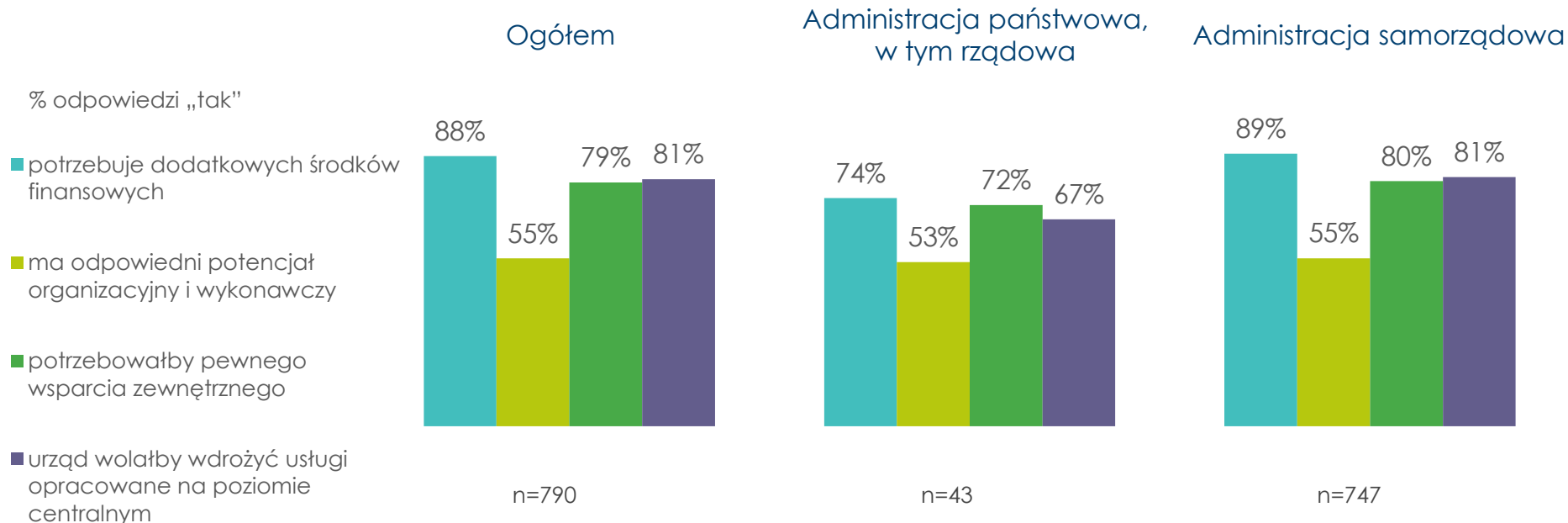


W 2014 roku urzędy w województwie podkarpackim i łódzkim najczęściej wprowadzały nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszały sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne (po 62%). Najrzadziej takie czynności podejmowały urzędy z województw zachodnio-pomorskiego (25%) oraz lubelskiego (28%).

Próba: urzędy administracji samorządowej udostępniające usługi elektroniczne



H5. Czy do wdrażania nowych usług elektronicznych urząd:



Próba: urzędy administracji samorządowej udostępniające usługi elektroniczne



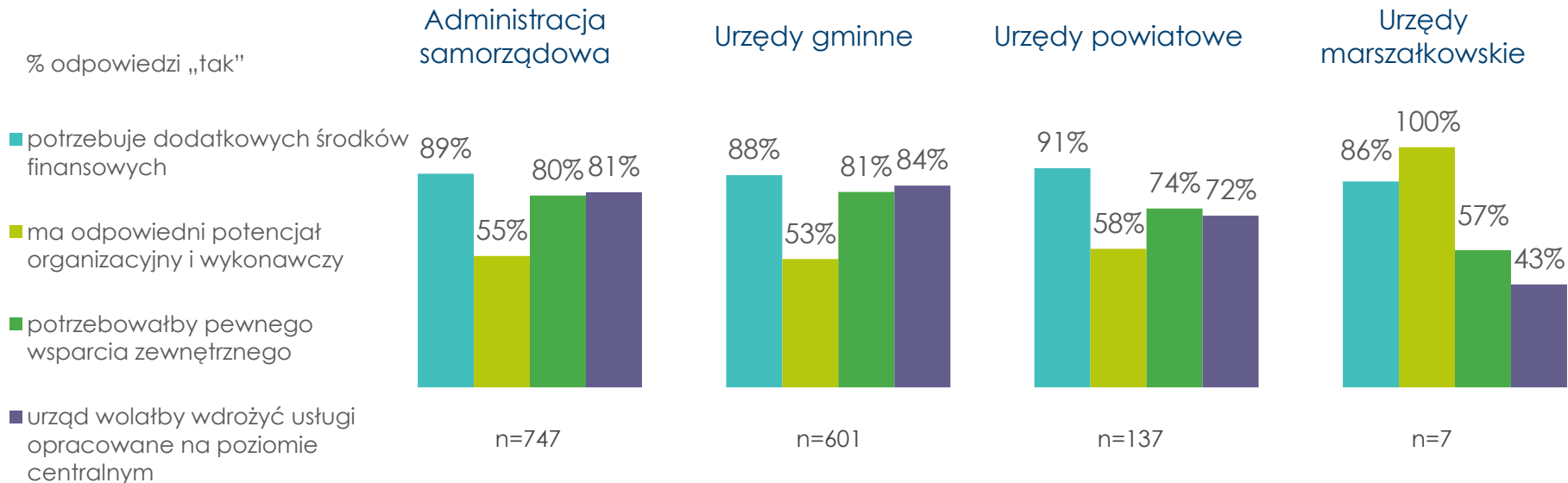
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Niemal 90% urzędów na wdrożenie nowych usług elektronicznych potrzebowałoby dodatkowych środków finansowych. 8 z 10 urzędów przy wdrożeniach potrzebowałoby wsparcia zewnętrznego oraz wolałoby wdrażać usługi opracowane na poziomie centralnym. Ponad połowa urzędów deklaruje jednocześnie swoje odpowiednie przygotowanie organizacyjne i wykonawcze do wdrażania usług elektronicznych.





H5. Czy do wdrażania nowych usług elektronicznych urząd:



Próba: urzędy administracji samorządowej udostępniające usługi elektroniczne



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

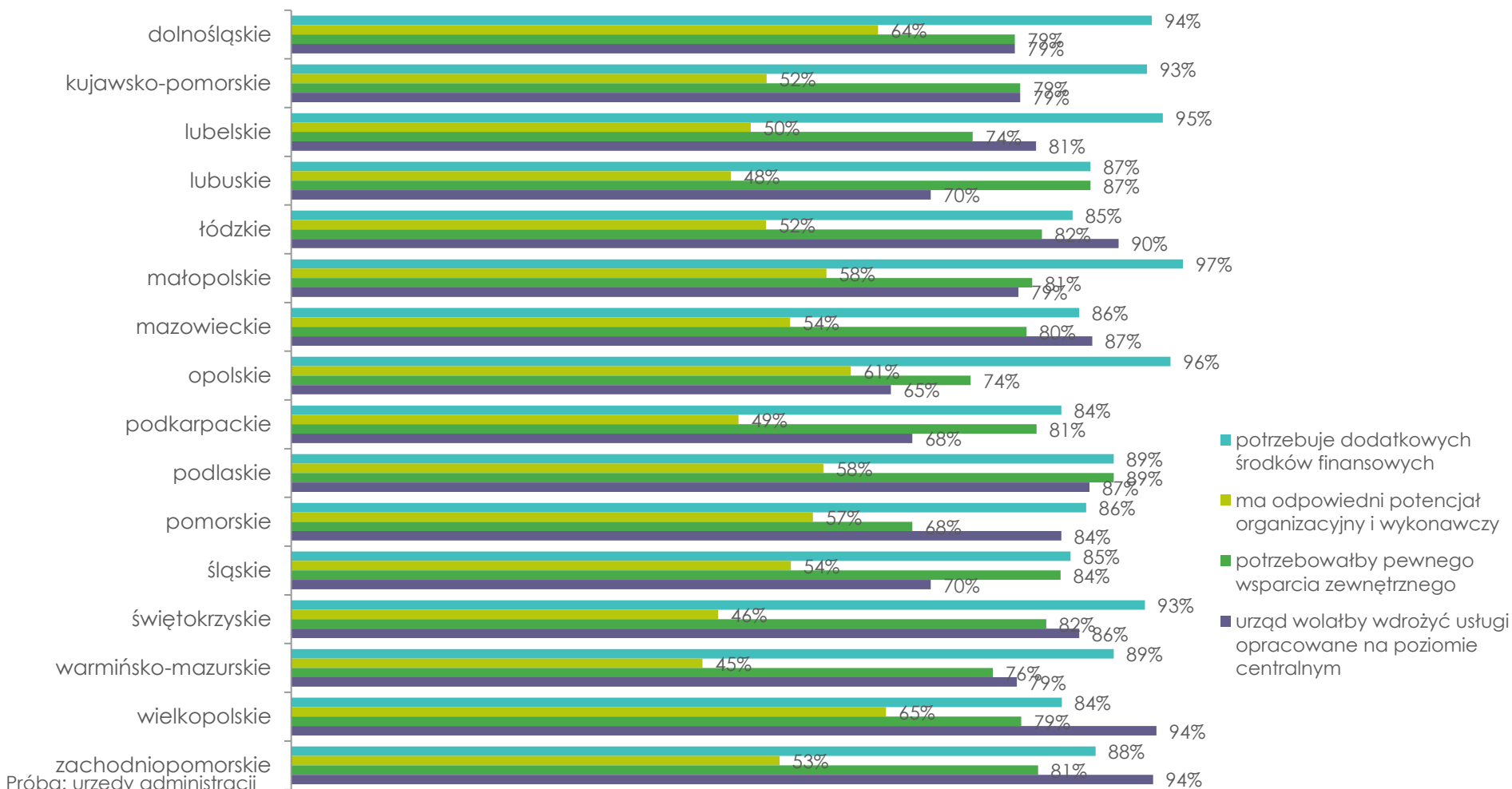
Wszystkie badane urzędy marszałkowskie przyznają, że mają odpowiedni potencjał organizacyjny i wykonawczy do wdrażania nowych usług elektronicznych.

Urzędy powiatowe najczęściej zgłaszają że w tym celu potrzebują dodatkowych środków finansowych (91%).





H5. Czy do wdrażania nowych usług elektronicznych urzęd:

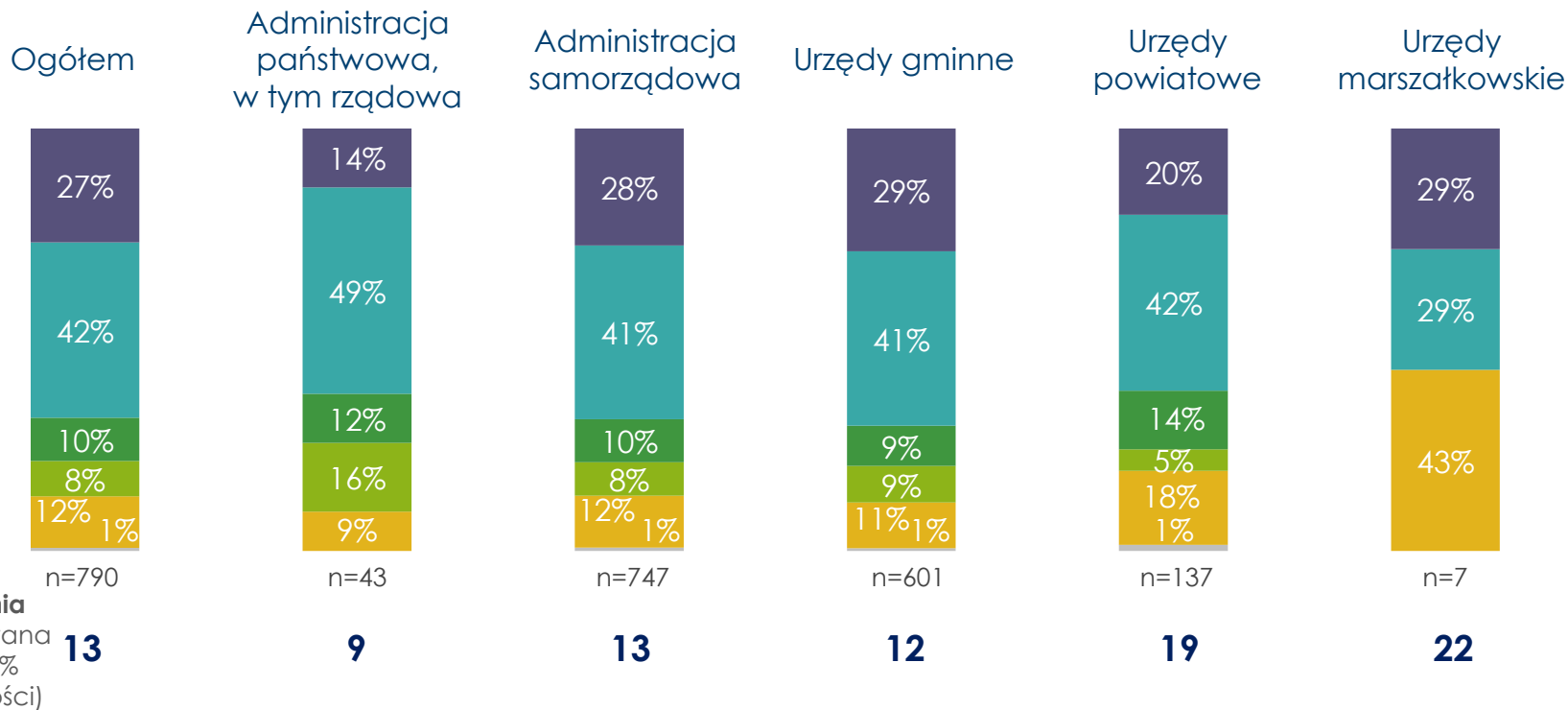


Próba: urzędy administracji samorządowej

Dodatkowych środków finansowych na wdrożenie nowych usług elektronicznych potrzebują urzędy w województwie małopolskim (97%). Urzędy z województw wielkopolskiego i zachodniopomorskiego najczęściej wolałyby wdrożyć usługi opracowane na poziomie centralnym (94%). Urzędy województwa wielkopolskiego najczęściej przyznają że mają odpowiedni potencjał organizacyjny i wykonawczy (65%). W kwestii wsparcia zewnętrznego najczęściej taką potrzebę zgłaszają urzędy w województwie podlaskim (89%).



H6. Ile usług umożliwiających załatwienie całej sprawy drogą elektroniczną udostępnia Państwa urząd?



■ Żadnej usługi ■ Od 1 do 5 usług ■ Od 6 do 10 usług ■ Od 11 do 20 usług ■ Więcej niż 20 usług ■ Nie wiem, trudno powiedzieć

Próba: wszystkie urzędy

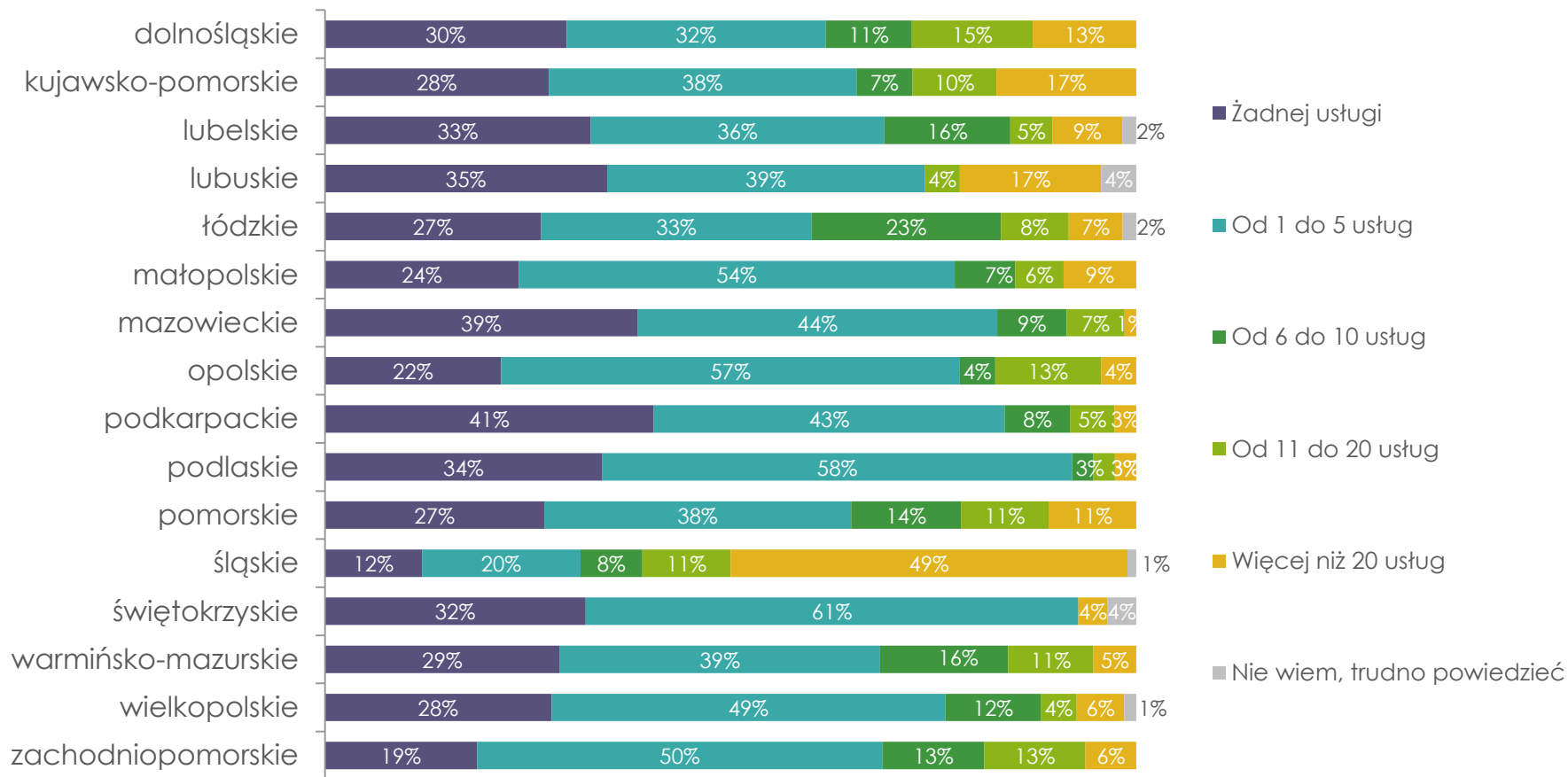


Urzędy administracji samorządowej przeciętnie udostępniają więcej usług umożliwiających załatwienie całej sprawy drogą elektroniczną niż urzędy administracji państwowej. Wśród urzędów samorządowych najlepiej pod tym względem wypadają urzędy marszałkowskie, a najgorzej urzędy gminne.





H6. Ile usług umożliwiających załatwienie całej sprawy drogą elektroniczną udostępnia Państwa urząd?



Próba: urzędy administracji samorządowej



Pod względem liczby usług umożliwiających załatwienie całej sprawy drogą elektroniczną najgorzej wypadają urzędy w województwie podkarpackim (41% - nie udostępnia żadnej takiej usługi). Najlepsza sytuacja panuje w województwie śląskim gdzie 87% urzędów świadczy przynajmniej jedną taką usługę



Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrąglenia.



H7. Proszę podać przykłady usług świadczonych w pełni elektronicznie przez Państwa:

5 najczęściej
wskazywanych
odpowiedzi

Ogół

Administracja
państwowa,
w tym rządowa

Administracja
samorządowa

złożenie pisma/wniosku ogólnego, skargi, pytania 34%

51%

33%

wniosek o udostępnienie lub ponowne wykorzystanie informacji publicznej 20%

38%

19%

wnioski/zezwoleń na usunięcie drzew i krzewów 20%

21%

deklaracje śmieciowe/o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi 19%

21%

dopisanie/reklamacje do rejestru wyborców 13%

3%

14%

n=577

n=37

n=540

Próba: urzędy nieudostępniające usług umożliwiających załatwienie całej sprawy drogą elektroniczną



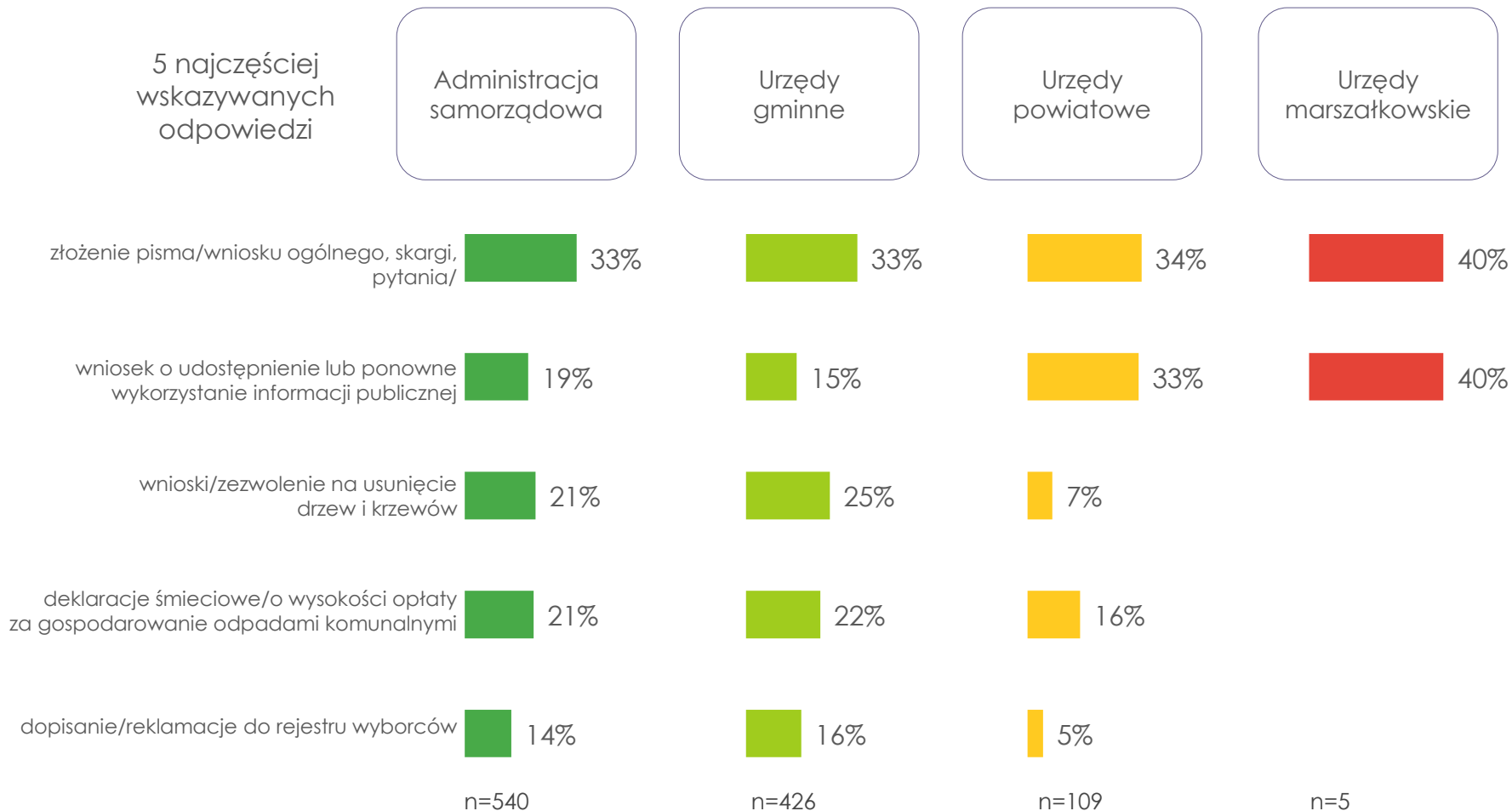
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Usługą świadczoną w pełni elektronicznie najczęściej jest złożenie pisma/wniosku ogólnego, skargi, pytania (34%). Przy czym odsetek ten wyższy dla urzędów administracji państwowej (51%).





H7. Proszę podać przykłady usług świadczonych w pełni elektronicznie przez Państwa:



Próba: urzędy administracji samorządowej nieudostępniające usług umożliwiających załatwienie całej sprawy drogą elektroniczną



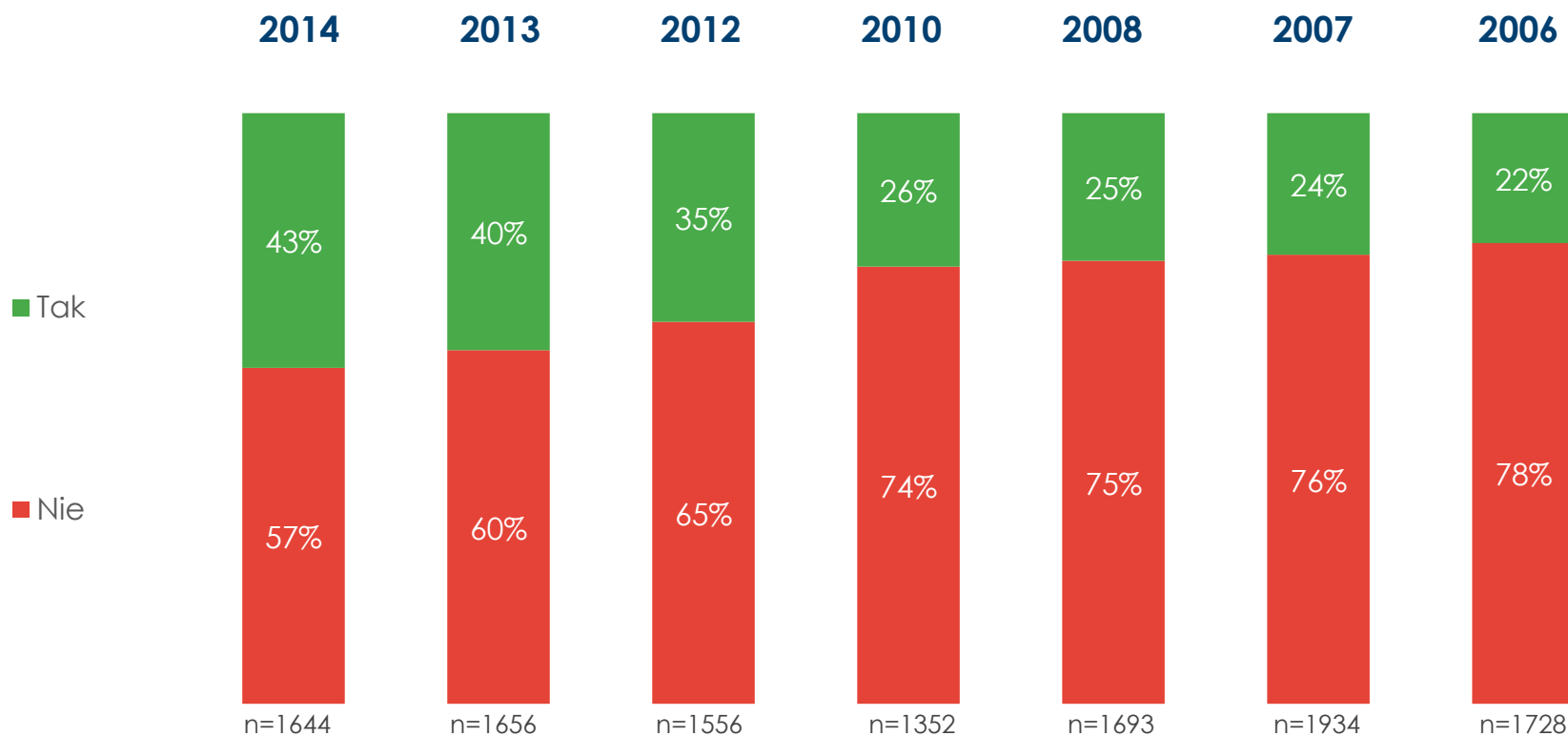
WYNIKI BADANIA:



strona internetowa



11. Dostępność strony internetowej w języku obcym.



Próba: wszystkie urzędy



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Z roku na rok wzrasta odsetek urzędów udostępniających swoją stronę internetową w różnych wersjach językowych. Obecnie 43% urzędów posiada takie udogodnienie. W porównaniu do roku 2006 odnotowano wzrost o 21 punktów procentowych.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.

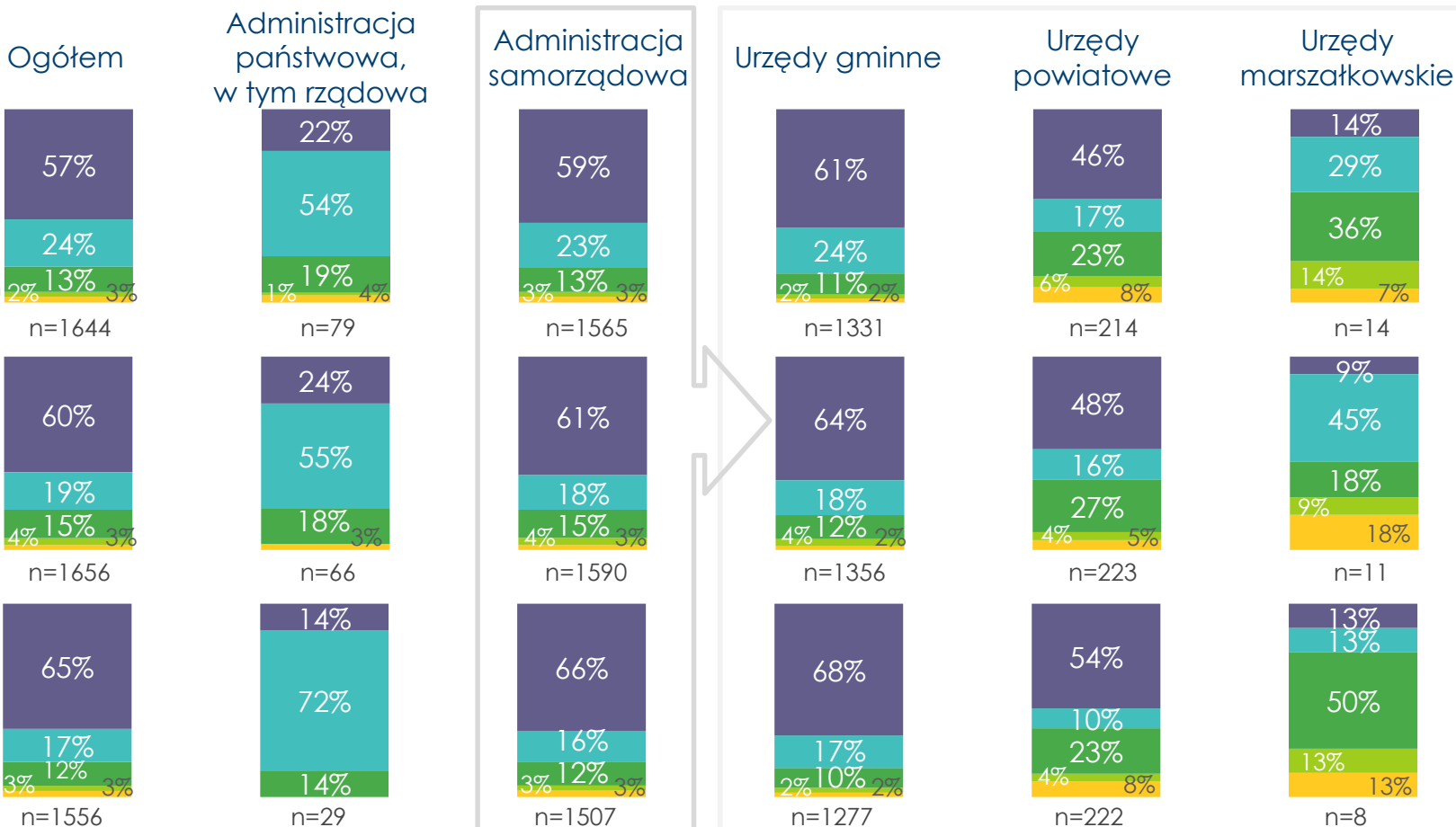




11. W ilu wersjach językowych (poza polską) dostępna jest strona internetowa urzędu?

2014

- Żadną poza polską
- W 1 wersji
- W 2-3 wersjach
- W 4-5 wersjach
- W więcej niż 5 wersjach



57% urzędów nie udostępnia swoich stron internetowych w języku innym niż język polski. W przypadku administracji państwowej odsetek ten wynosi 22%. W stosunku do lat ubiegłych odsetek urzędów nieudostępniających stronę internetową w innym języku zmalał kolejno o 8 punktów procentowych (2012) i 3 p.p. (2013).

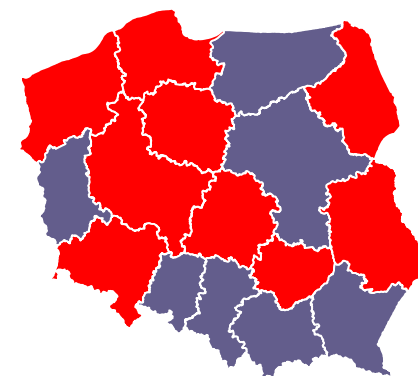
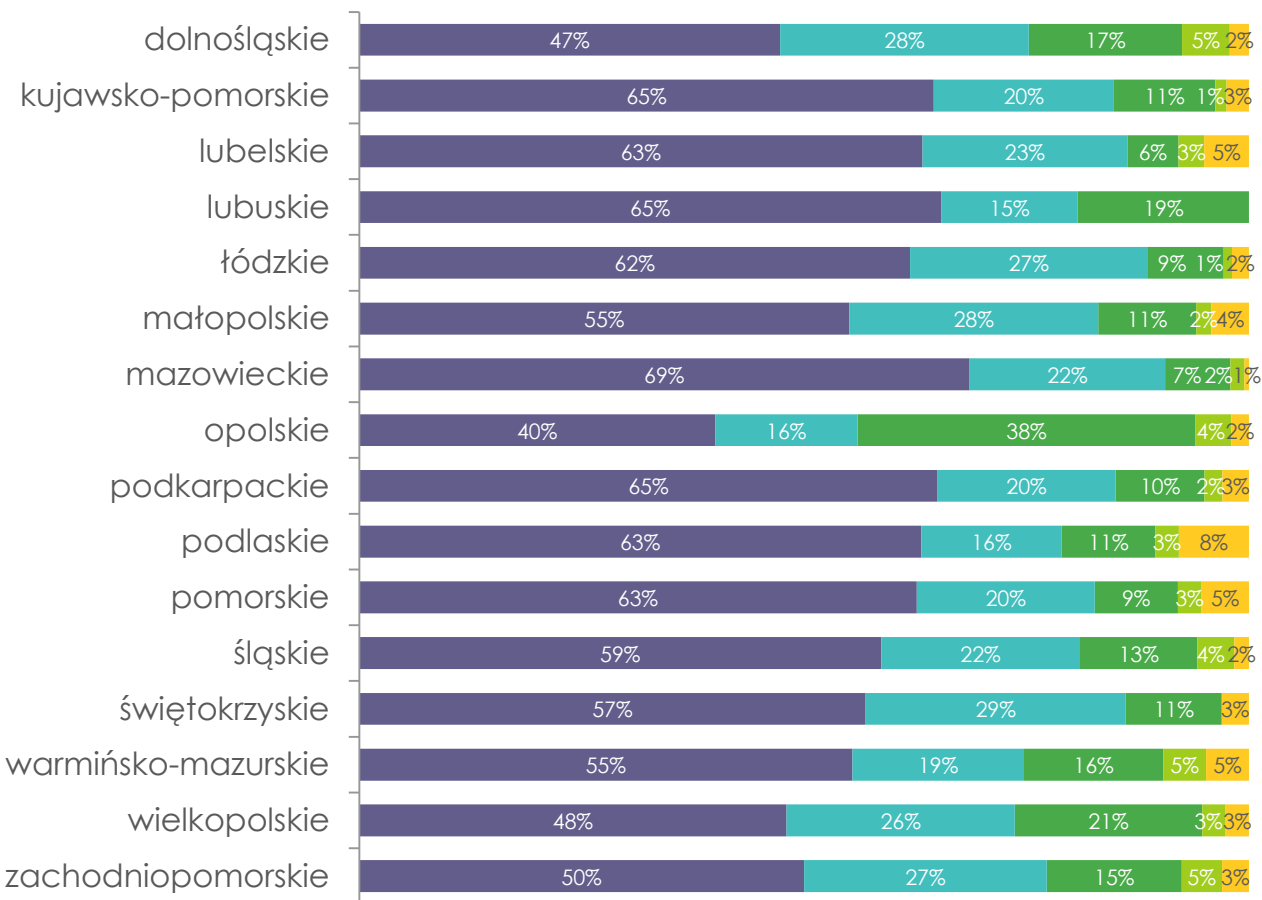
Spośród urzędów administracji samorządowej najwyższy odsetek urzędów ze stroną internetową dostępną w językach obcych występuje wśród urzędów marszałkowskich - 86% udostępnia co najmniej jedną dodatkową wersję językową strony internetowej, podczas gdy wśród urzędów powiatowych odsetek ten wynosi 54%, a w urzędach gminnych 39%.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.

Próba: wszystkie urzędy



11. W ilu wersjach językowych (poza polską) dostępna jest strona internetowa urzędu?



- wartość wyższa niż średnia
- wartość niższa niż średnia

Średnia liczba wersji językowych (poza polską) strony internetowej urzędu: 1,4

- Żadną poza polską
- W 1 wersji
- W 2-3 wersjach
- W 4-5 wersjach
- W więcej niż 5 wersjach

Próba: urzędy administracji samorządowej

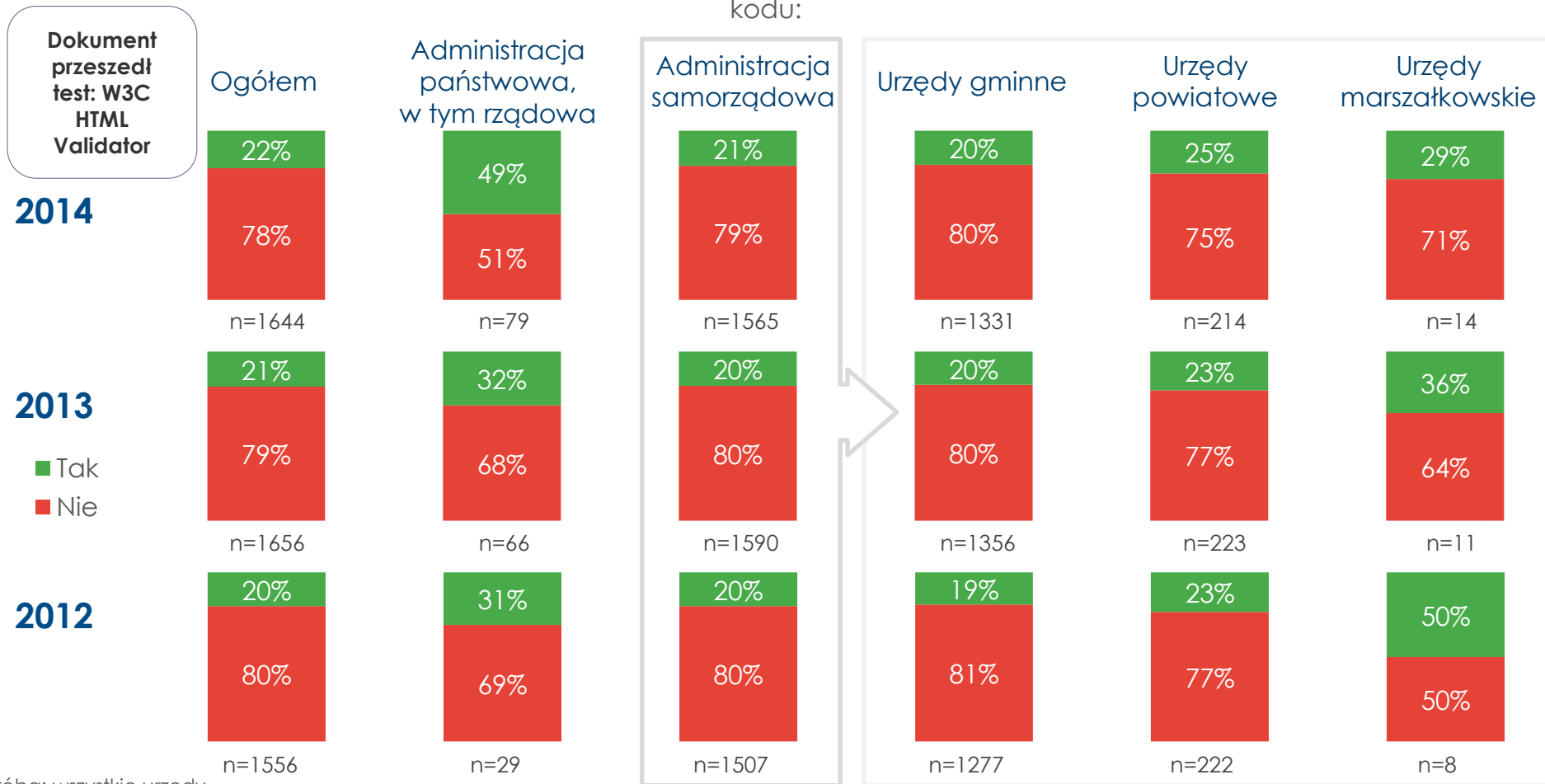
Najczęściej strony w językach obcych posiadają urzędy z województw opolskiego (60%) oraz dolnośląskiego (53%). Niemal cztery na dziesięć urzędów w województwie opolskim udostępnia swoją stronę w 2-3 wersjach językowych.

Stronę tylko w języku polskim najczęściej posiadają urzędy w województwie mazowieckim (69%).

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



12. Proszę stronę główną serwisu internetowego urzędu sprawdzić pod kątem rzetelności kodu za pomocą narzędzia dostępnego pod adresem <http://validator.w3.org/unicorn/>, a następnie podać otrzymane wyniki testów na rzetelność kodu:



Próba: wszystkie urzędy

Więcej niż 1 na 5 urzędów dysponuje stroną internetową pozytywnie przechodzącą test W3C HTML Validator. W przypadku urzędów administracji państwowej pozytywną ocenę w tym teście otrzymała niemal połowa stron urzędowych (17% wzrostu).

W roku 2014 3 na 10 badanych urzędów marszałkowskich pozytywnie przechodziło test W3C HTML, podczas gdy w roku 2012 pozytywną ocenę uzyskiwało 50% tych urzędów.

Sumowanie się wykresów do wartości różnej od 100% wynika z zaokrąglenia.



12. Proszę stronę główną serwisu internetowego urzędu sprawdzić pod kątem rzetelności kodu za pomocą narzędzia dostępnego pod adresem <http://validator.w3.org/unicorn/>, a następnie podać otrzymane wyniki testów na rzetelność kodu:

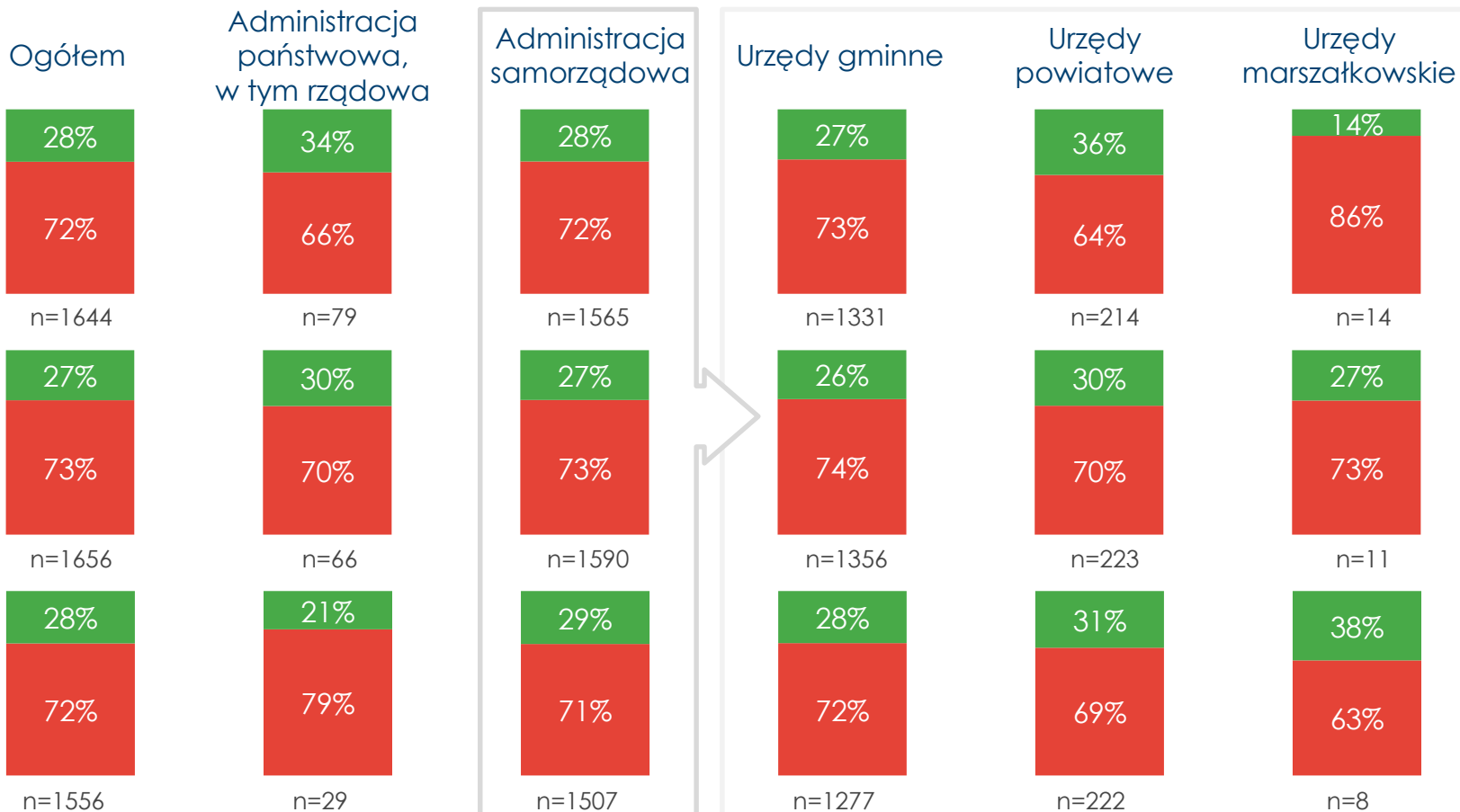
Dokument przeszedł test: W3C CSS Validator (Level 2.1)

2014

2013

2012

■ Tak
■ Nie



Próba: wszystkie urzędy



W 2014 roku test W3C CSS Validator przeszło 28% stron wszystkich urzędów. Lepiej w tym aspekcie prezentują się urzędy administracji państwowej (34%).

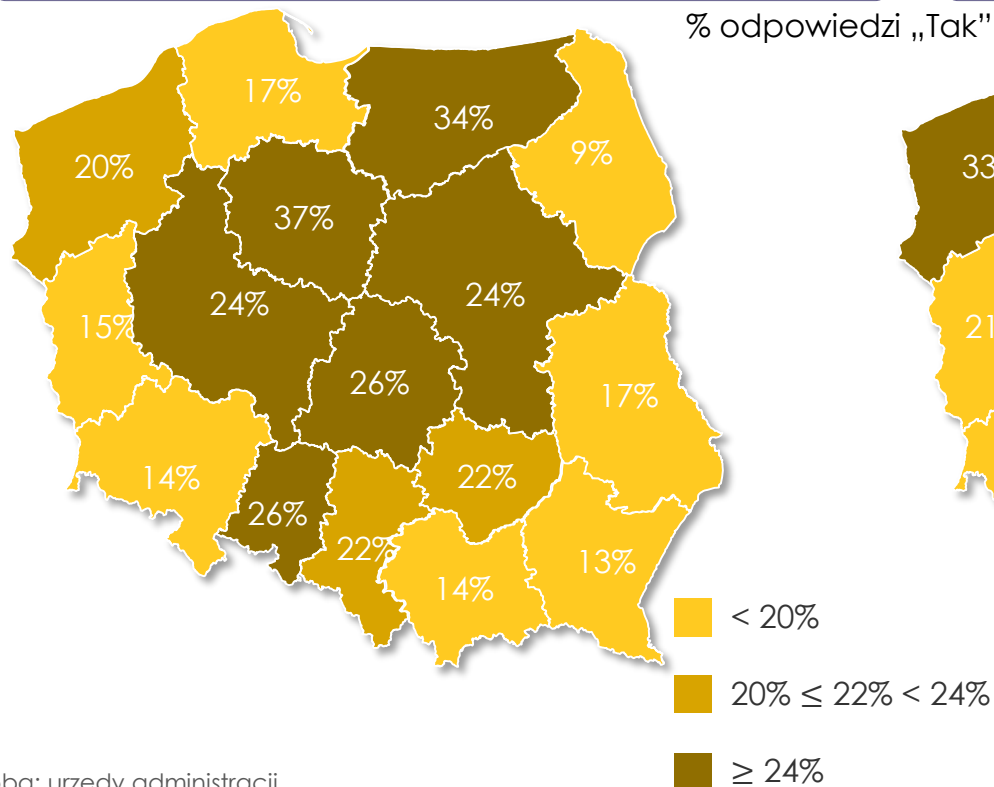


Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.

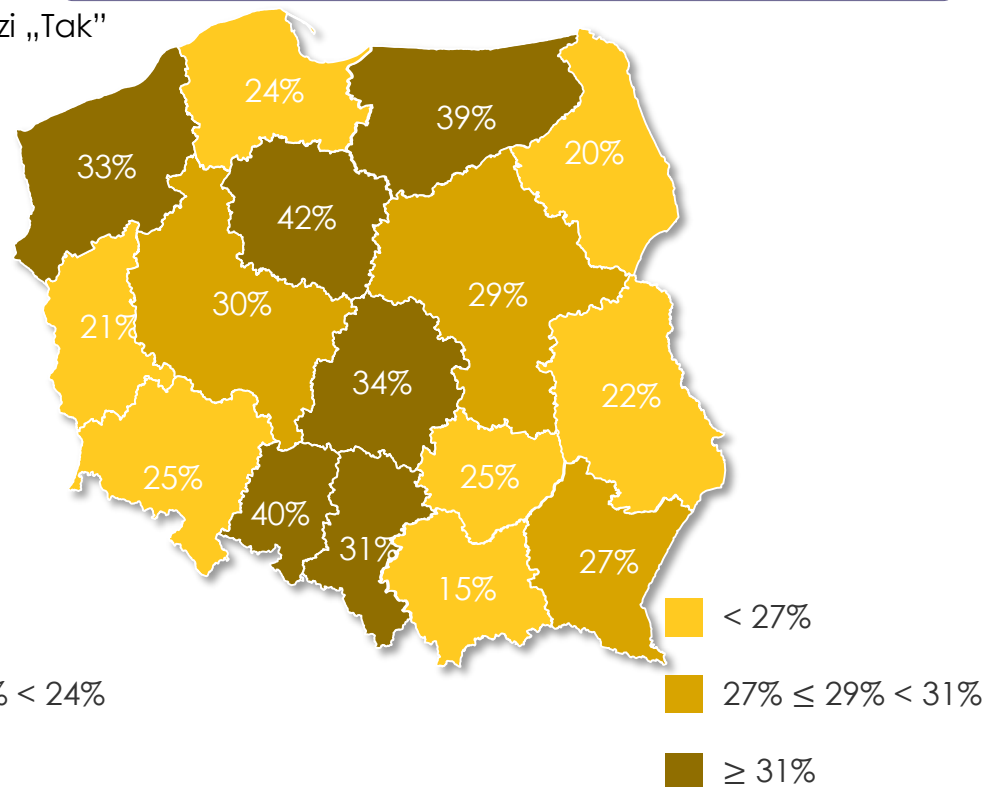


12. Proszę stronę główną serwisu internetowego urzędu sprawdzić pod kątem rzetelności kodu za pomocą narzędzia dostępnego pod adresem <http://validator.w3.org/unicorn/>, a następnie podać otrzymane wyniki testów na rzetelność kodu:

Dokument przeszedł test: W3C HTML Validator



Dokument przeszedł test: W3C CSS Validator (Level 2.1)

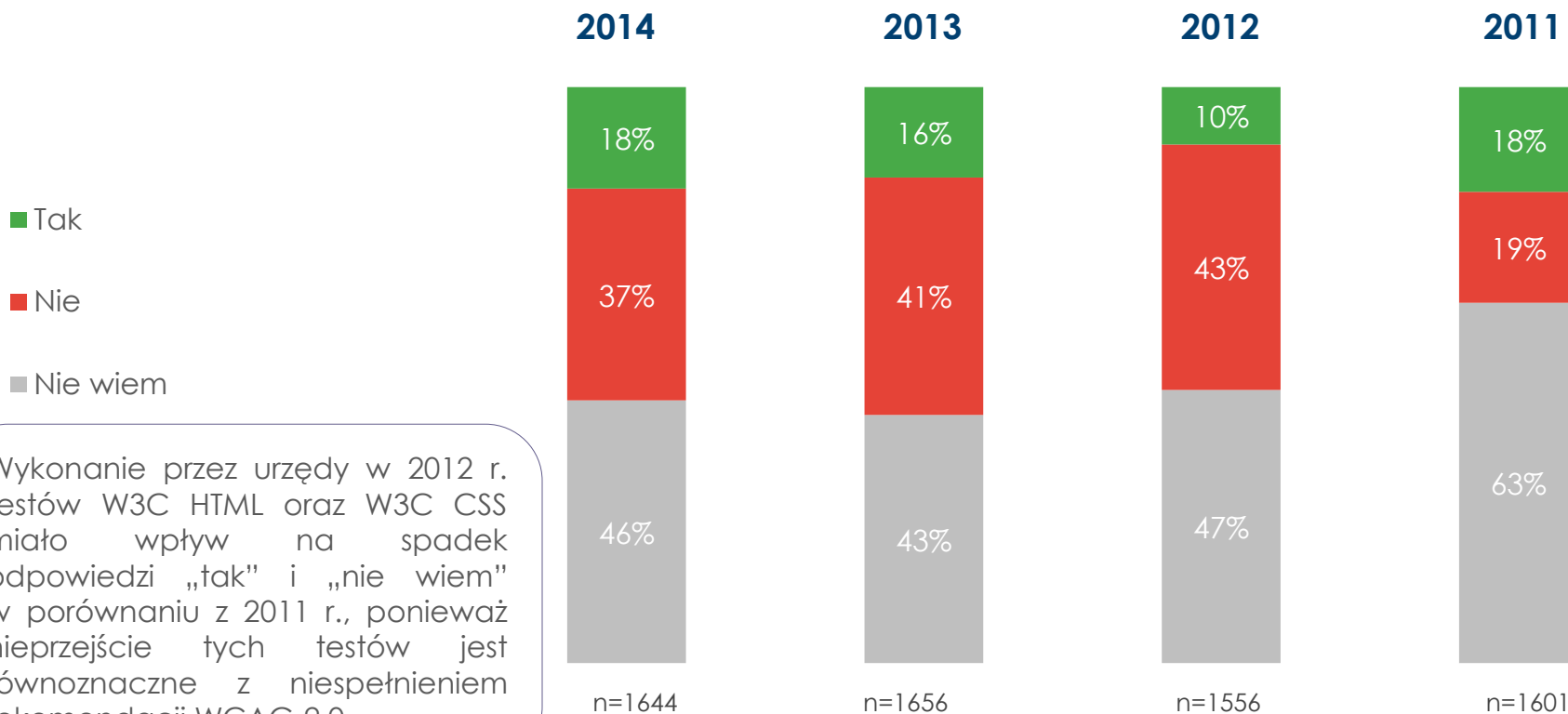


Próba: urzędy administracji samorządowej

Urzędy w województwach kujawsko-pomorskim i warmińsko-mazurskim dysponowały stronami, które najczęściej pozytywnie przechodziły test na rzetelność kodu strony. Najgorzej w tym teście wypadły urzędy z województw lubuskiego, podlaskiego, podkarpackiego oraz małopolskiego.



13. Czy strona internetowa urzędu spełnia rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0 <http://www.w3.org/TR/WCAG/> dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, z uwzględnieniem poziomu AA (2011 – poziom A)?



Próba: wszystkie urzędy



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

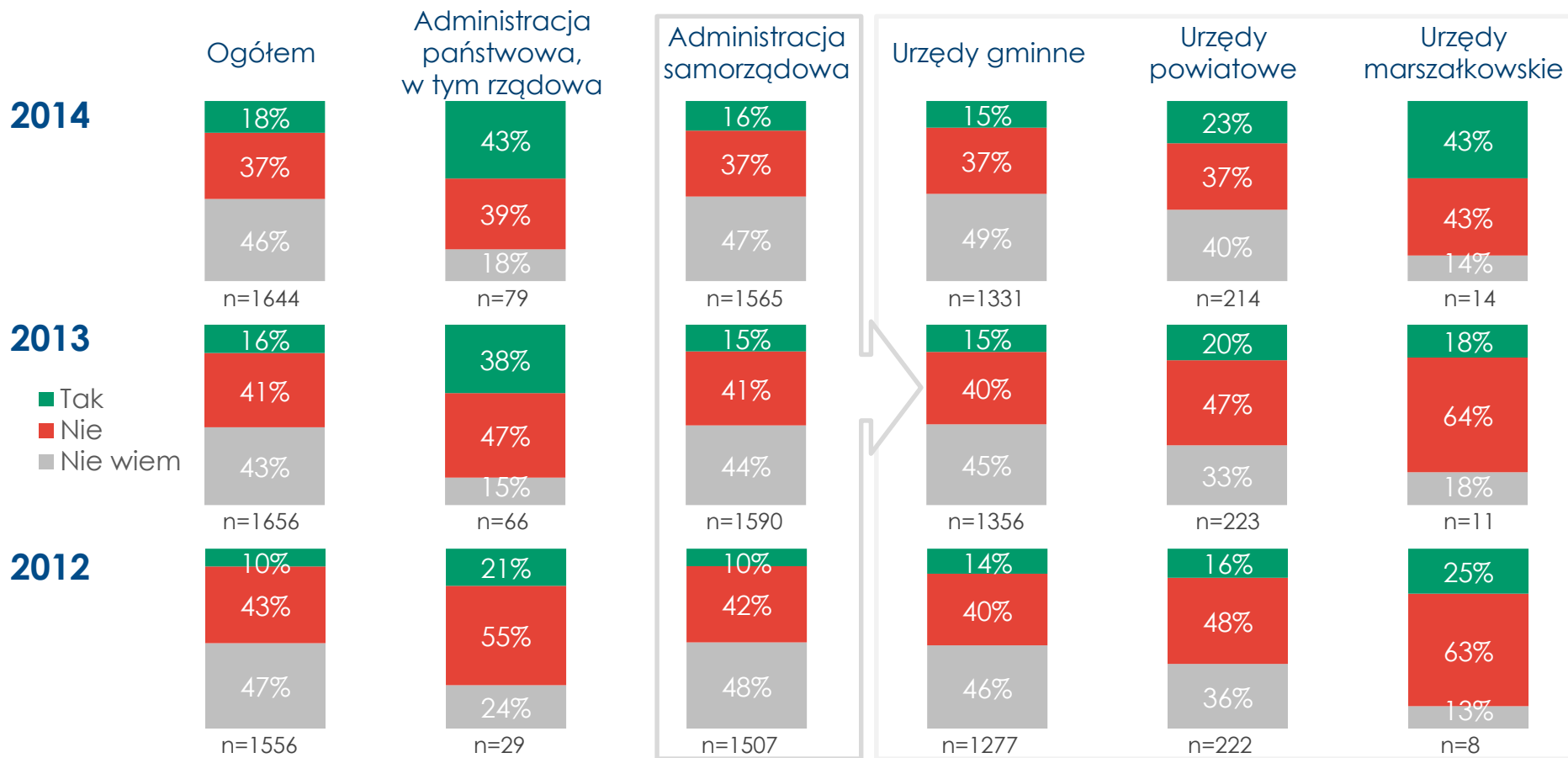
18% urzędów dysponuje stroną internetową spełniającą rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0. To o 2 punkty procentowe więcej niż w roku ubiegłym i o 8 p.p. więcej niż w roku 2012. Odsetek ten jest taki sami jak odnotowano w roku 2011.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrąglenia.





13 Czy strona internetowa urzędu spełnia rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0 <http://www.w3.org/TR/WCAG/> dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, z uwzględnieniem poziomu AA (2011 – poziom A)?



■ Tak
■ Nie
■ Nie wiem

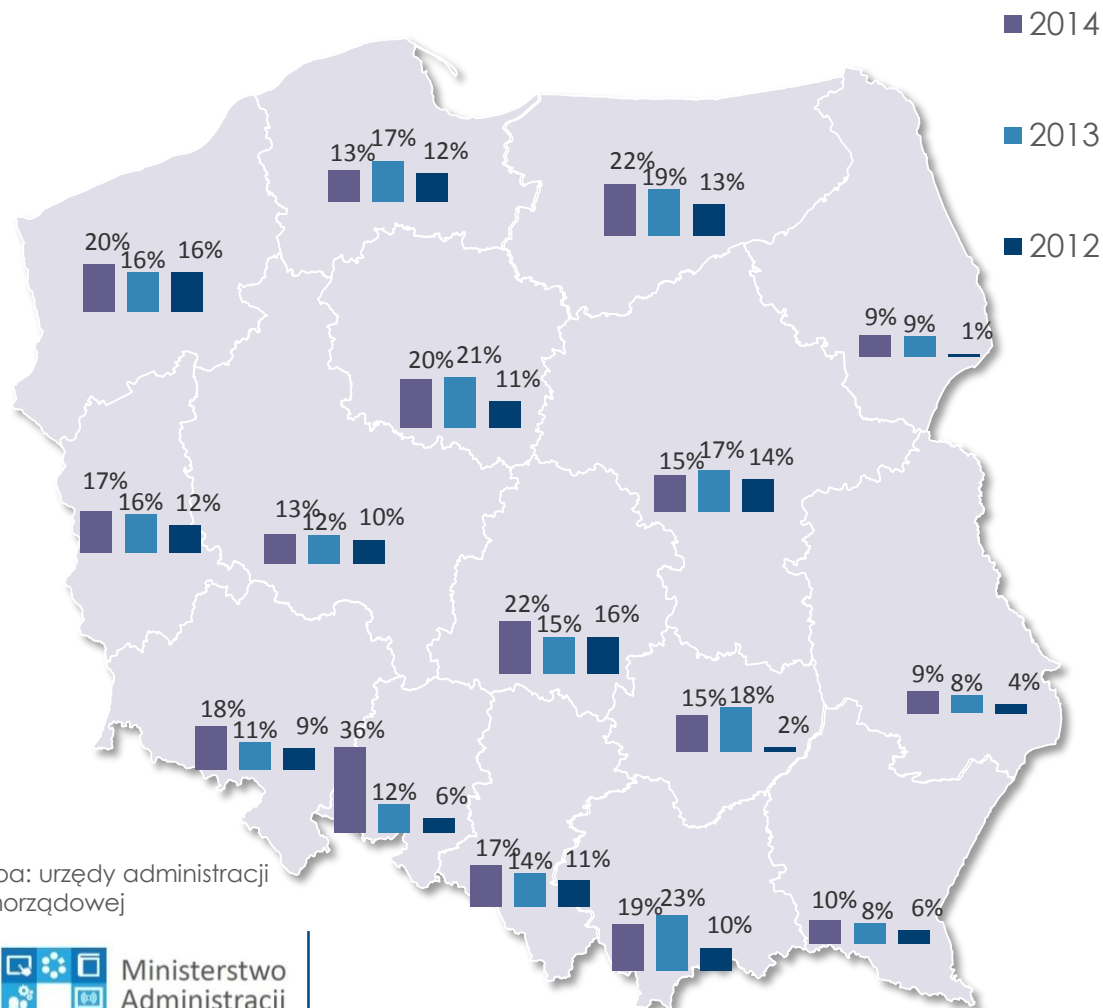
Próba: wszystkie urzędy

Ponad 40% urzędów administracji państwowej twierdzi, że posiada stronę internetową spełniającą rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0, co wydaje się nie do końca zgodne z prawdą, skoro 34-49% przeszło pozytywnie test na rzetelność kodu (slajd 163-164). W przypadku administracji samorządowej tylko 16% stron urzędowych spełnia te rekomendacje. W obu przypadkach notujemy wzrost w porównaniu do lat ubiegłych.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



13. Czy strona internetowa urzędu spełnia rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0 <http://www.w3.org/TR/WCAG/> dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, z uwzględnieniem poziomu AA (2011 – poziom A)?



W 2014 roku najczęściej powyższe rekomendacje spełniały strony urzędów w województwach: opolskim, warmińsko-mazurskim oraz łódzkim (odpowiednio 36%, 22% i 22%).

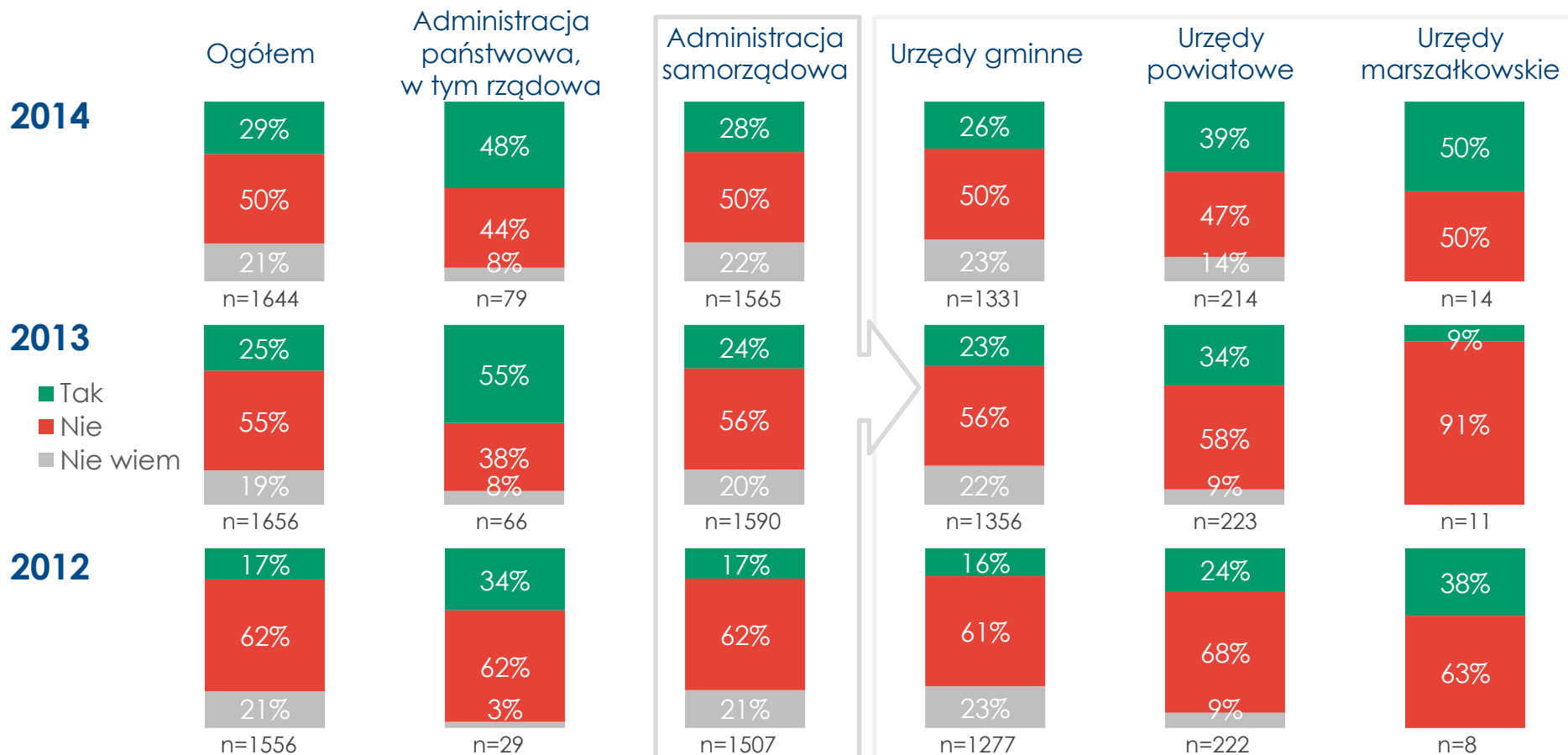
Najgorzej pod tym względem prezentują się urzędy w województwach podlaskim i lubelskim, gdzie jedynie 9% z nich spełnia rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0.

Próba: urzędy administracji samorządowej

*Odsetek urzędów administracji samorządowej, które spełniają rekomendacje WCAG 2.0



14. Czy strona internetowa urzędu jest przystosowana do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne?

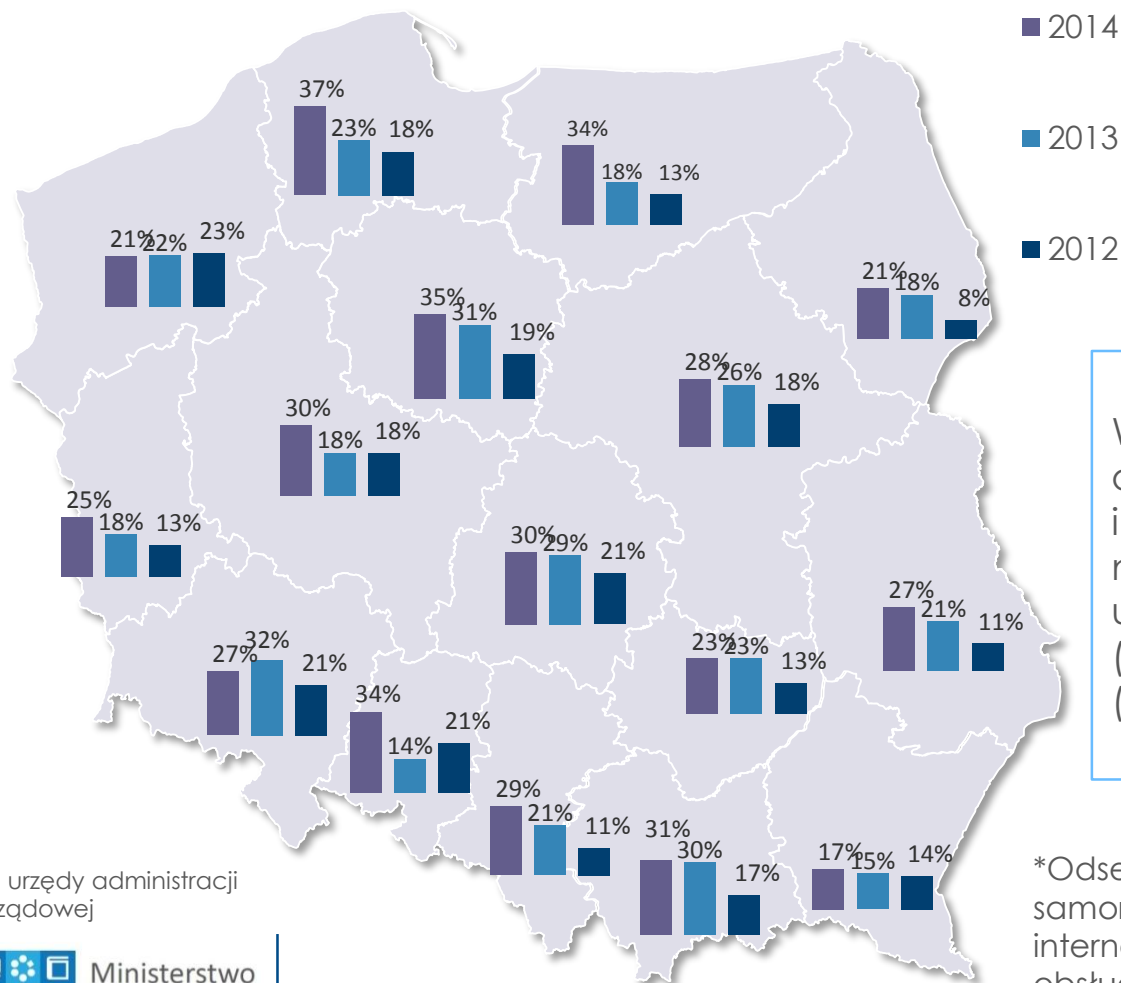


Próba: wszystkie urzędy

W 2014 roku 29% urzędów administracji państwowej dysponowało stroną internetową przystosowaną do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne. Wśród urzędów administracji państwowej, w tym rządowe odsetek ten wynosi 48%, co stanowi wynik o 7% gorszy w zestawieniu z rokiem poprzednim, ale aż o 14 p.p. lepszy od roku 2012. W przypadku administracji samorządowej odsetek ten wynosi 28% (4% wzrost w stosunku do 2013 i 11% wzrost w stosunku do 2012).



14. Czy strona internetowa urzędu jest przystosowana do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne?



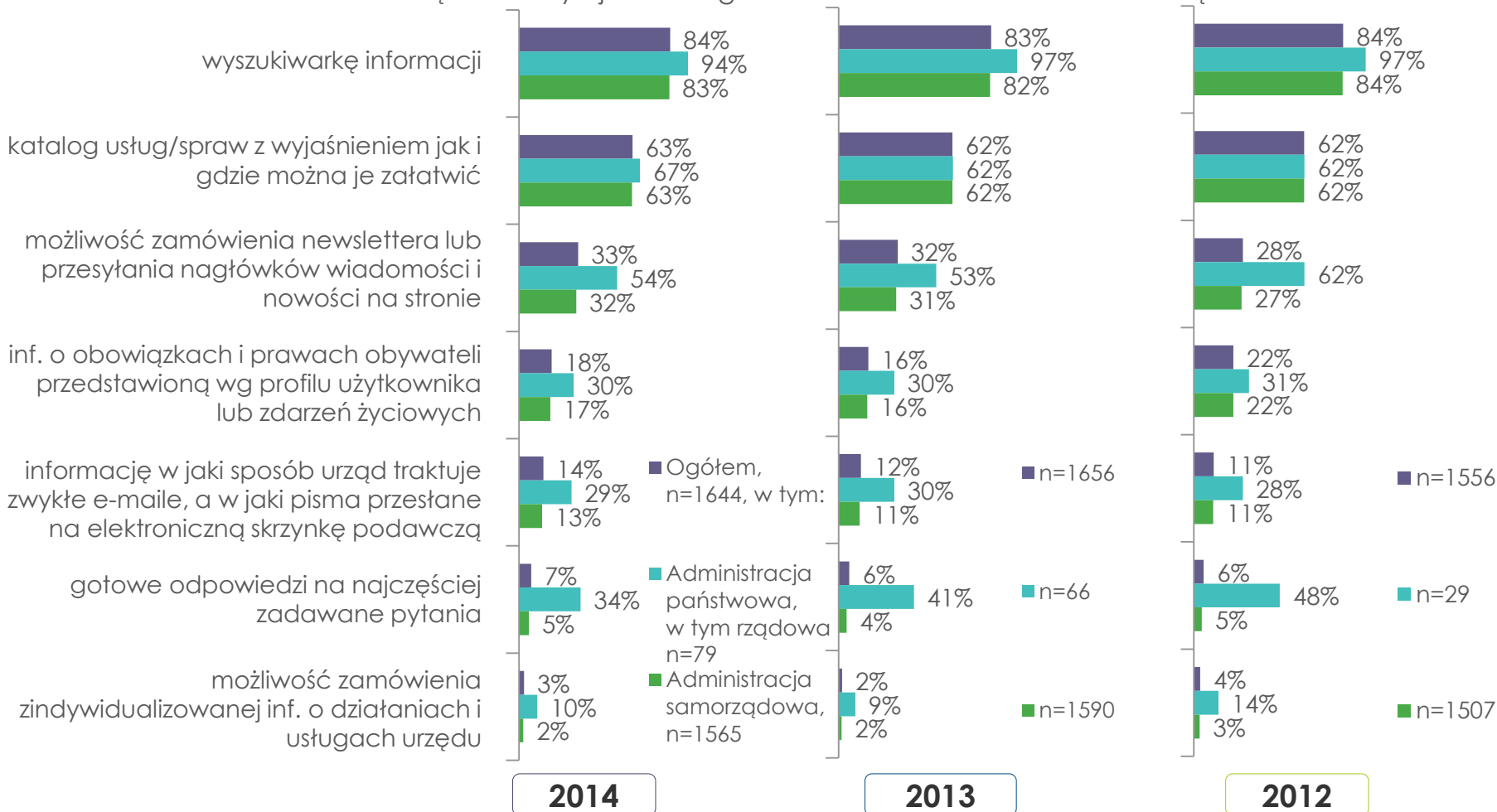
W 2014 roku przystosowaną do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne stroną internetową najczęściej dysponowały urzędy w województwie pomorskim (37%), a najrzadziej w podkarpackim (17%).

*Odsetek urzędów administracji samorządowej, których strona internetowa jest przystosowana do obsługi przez urządzenia mobilne

Próba: urzędy administracji samorządowej



15. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:



2014

2013

2012

Próba: wszystkie urzędy

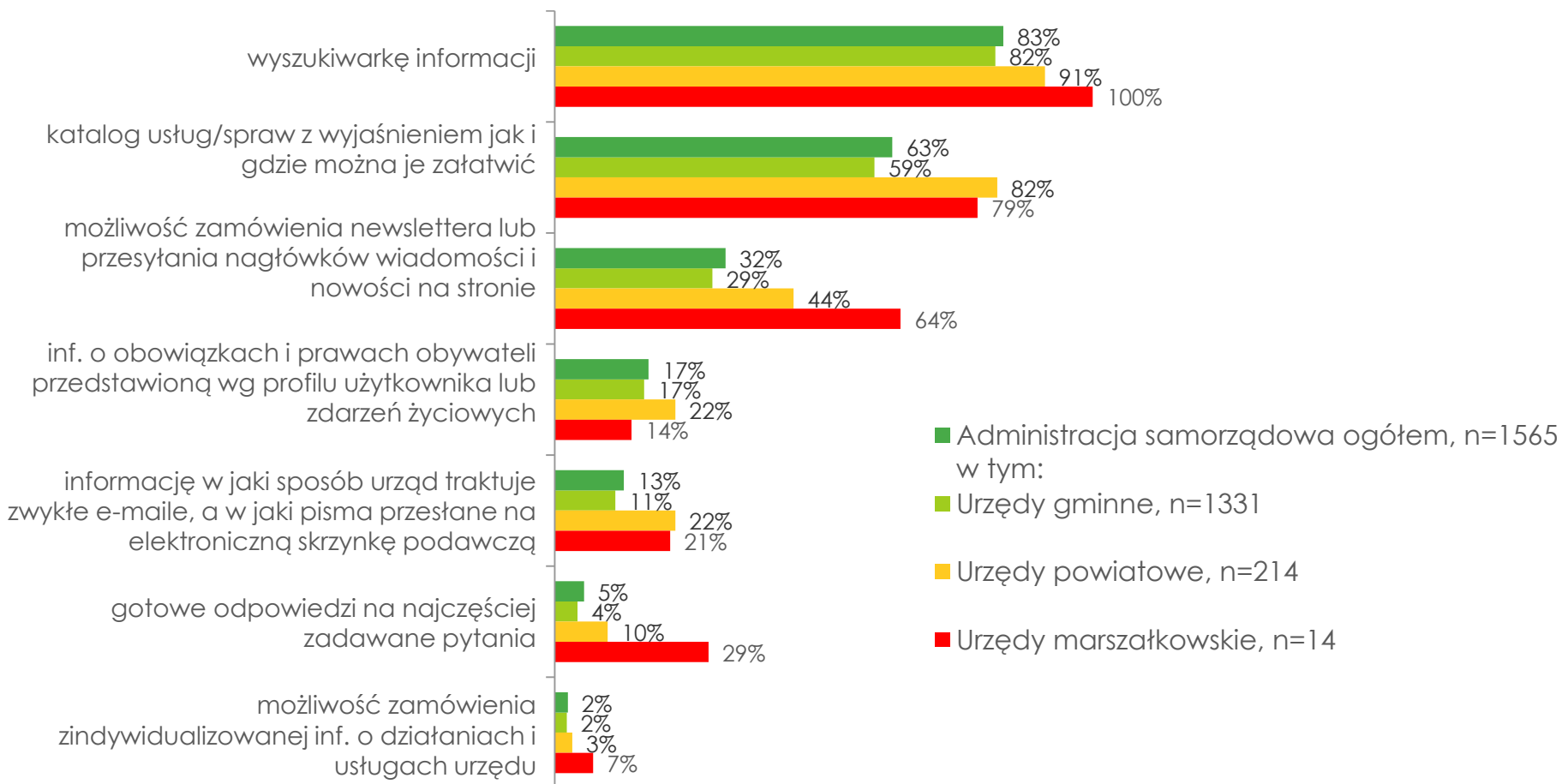
Ponad 60% urzędów posiada na swojej stronie katalog usług z wyjaśnieniem jak i gdzie można je załatwić.

Ponad 50% urzędów administracji państwowej oraz ponad 30% urzędów administracji samorządowej posiada na swojej stronie internetowej możliwość zamówienia newslettera lub przesyłania nagłówek wiadomości i nowości na stronie. Tylko 7% urzędów ma na swojej stronie dział FAQ.

Tegoroczne wyniki bardzo zbliżone są do lat ubiegłych. Wartym odnotowania jest jednak spadek względem lat poprzednich odsetka urzędów administracji państwowej posiadania na stronie gotowych odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.



15. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:



Próba: urzędy administracji samorządowej

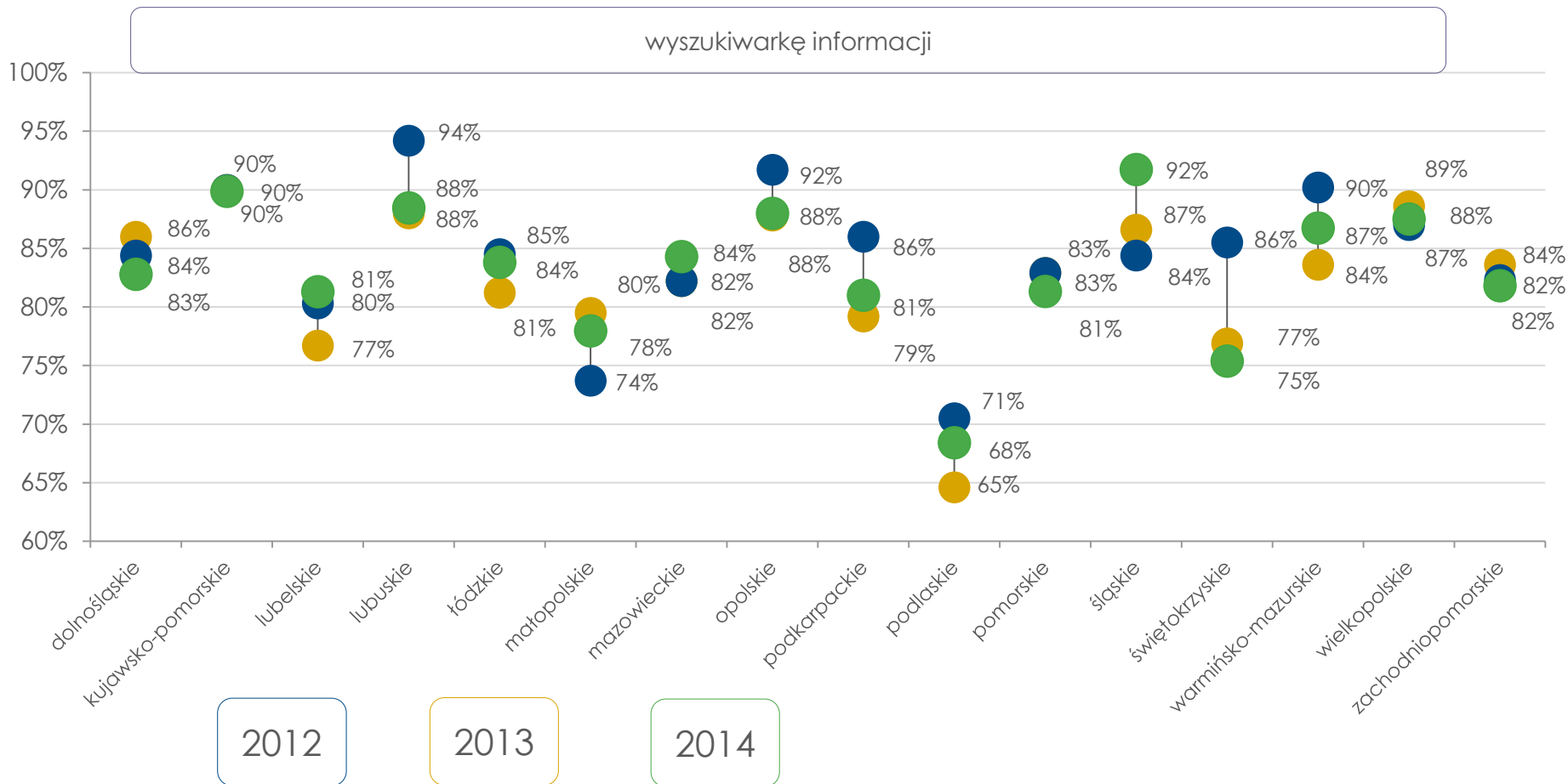
Znacząca większość urzędów administracji samorządowej – 83% posiada na swojej stronie internetowej wyszukiwarkę informacji, w tym wszystkie urzędy marszałkowskie.

6 z 10 urzędów administracji samorządowej publikuje katalog usług/spraw z wyjaśnieniem jak i gdzie można je załatwić.

W kwestii możliwości zamówienia newslettera lub przesyłania nagłówków wiadomości i nowości na stronie zdecydowanie wyróżniają się urzędy marszałkowskie – strony internetowe 64% z nich posiadają taką opcję, czyli dwukrotność średniej wartości dla administracji samorządowej (32%).



15. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

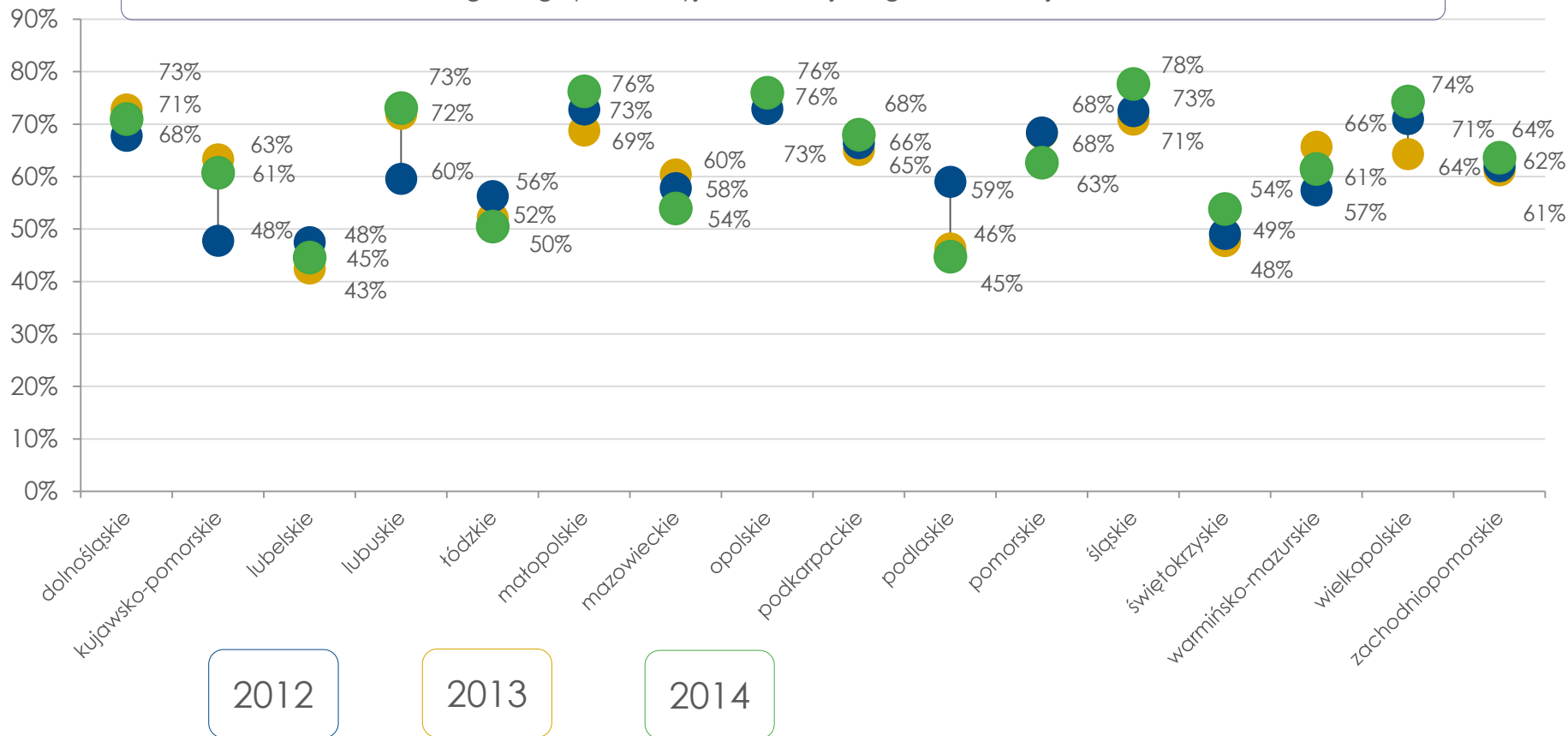
Wyszukiwarka informacji na stronie internetowej najrzadziej udostępniają urzędy w województwie podlaskim (68%). Najczęściej takie udogodnienie posiadają strony urzędów w województwie śląskim (92%).





15. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:

katalog usług/spraw z wyjaśnieniem jak i gdzie można je załatwić



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



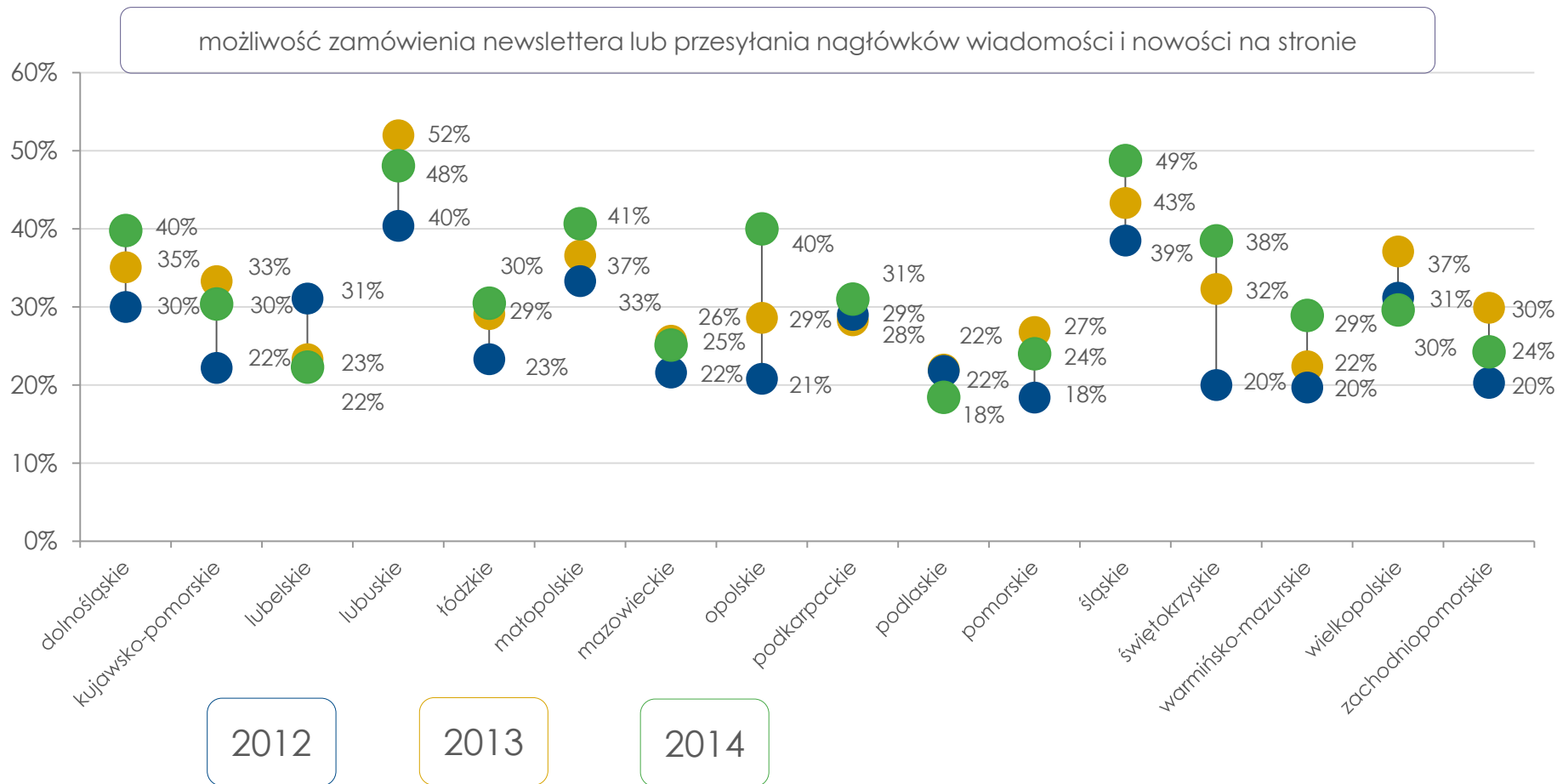
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

3 na 4 urzędy w województwach śląskim, opolskim, małopolskim oraz wielkopolskim udostępniają na swojej stronie internetowej katalog usług/spraw z wyjaśnieniem jak i gdzie można je załatwić. Najgorzej pod tym względem wypadają urzędy w województwach lubelskim oraz podlaskim (45%).





15. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

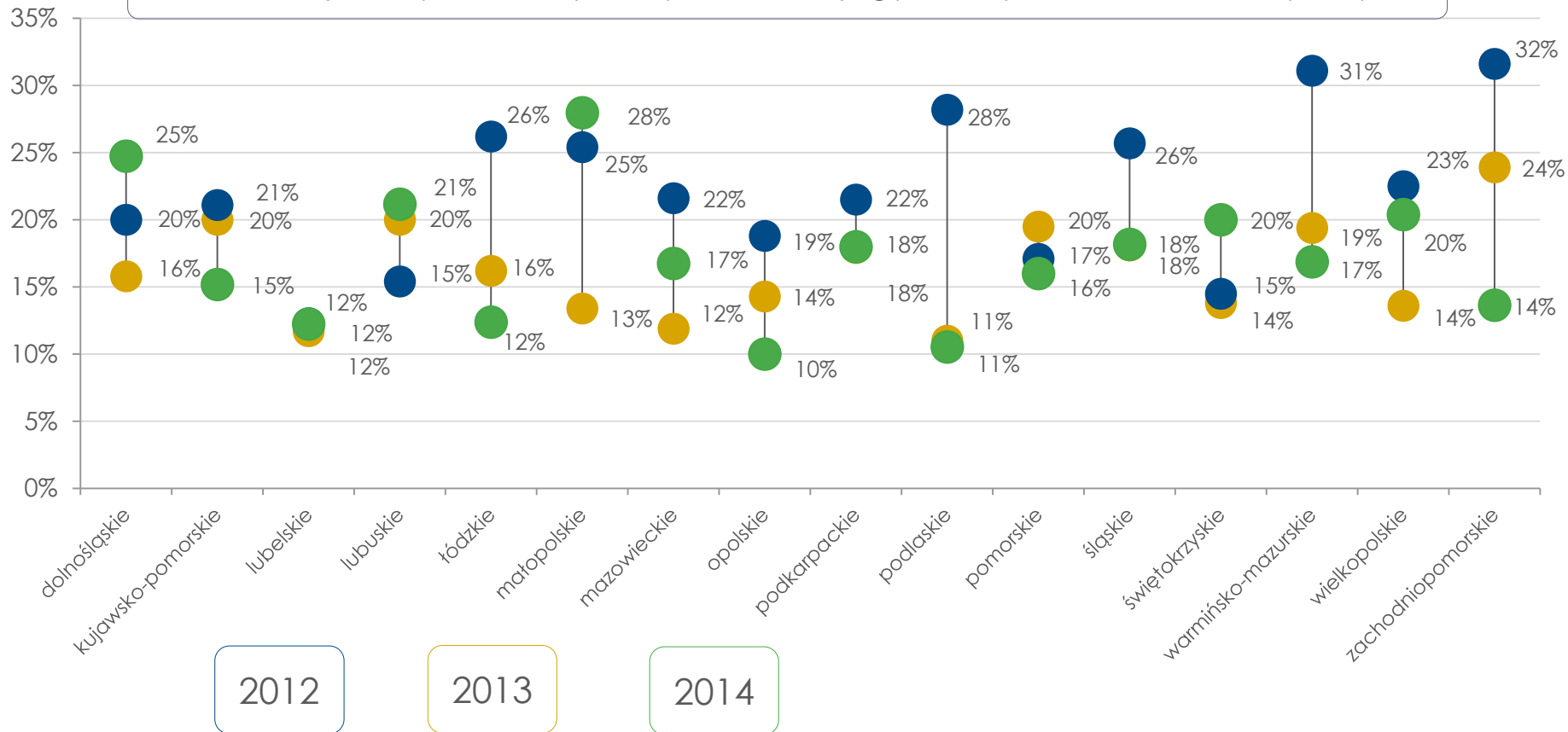
Możliwość zamówienia newslettera lub przesyłania nagłówków wiadomości i nowości jest udostępniana na stronie internetowej najczęściej przez urzędy w województwach śląskim i lubuskim. Jedynie 18% urzędów w województwie podlaskim udostępnia na swojej stronie takie udogodnienie.





15. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:

inf. o obowiązkach i prawach obywateli przedstawioną wg profilu użytkownika lub zdarzeń życiowych



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



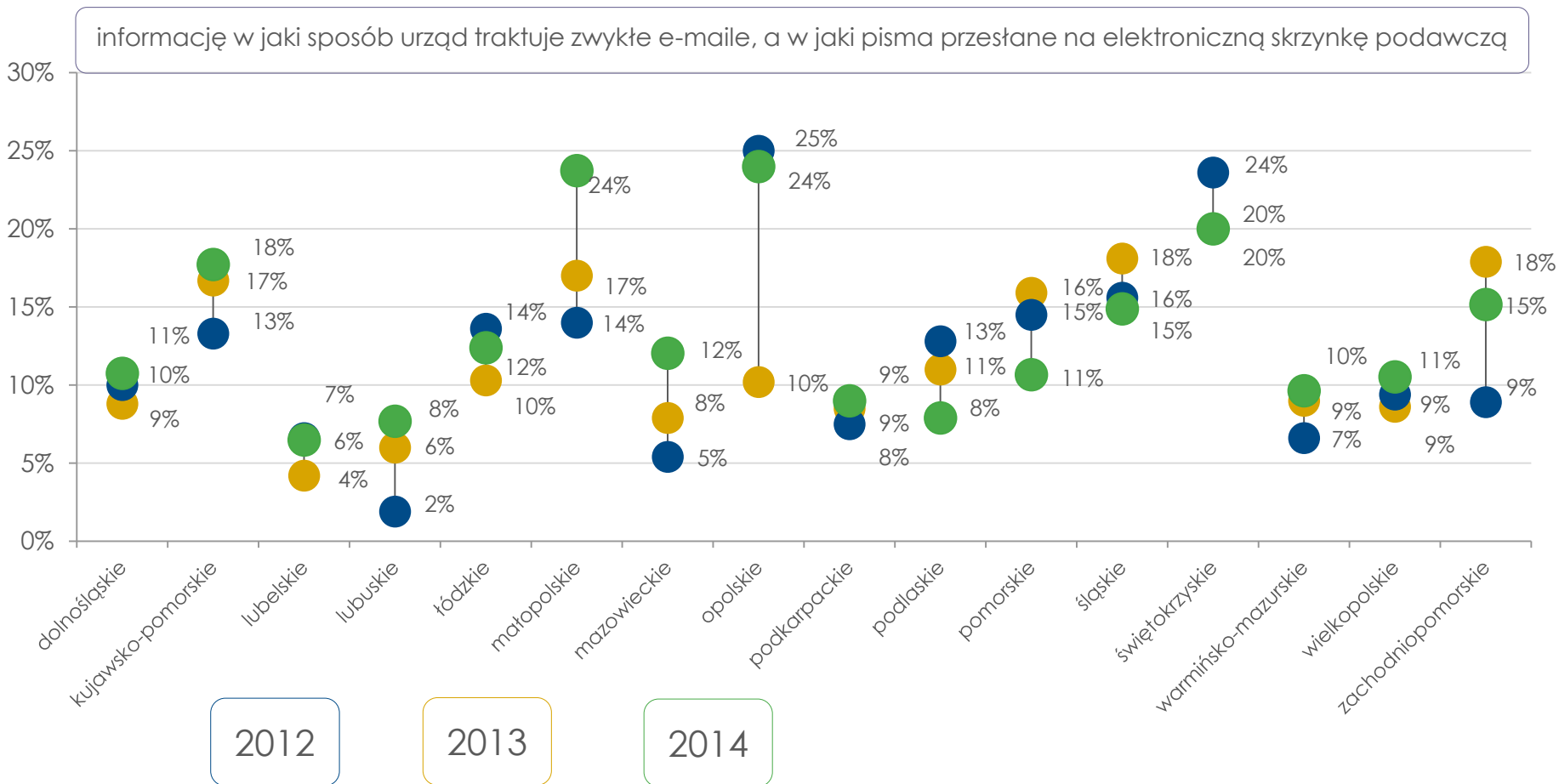
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Blisko co trzeci urząd samorządowy w województwach zachodniopomorskim oraz warmińsko-mazurskim udostępnia na stronie internetowej informacje o obowiązkach i prawach obywateli przedstawioną wg profilu użytkownika lub zdarzeń życiowych. Najgorzej pod tym względem wypadają urzędy z województwa opolskiego (10%).





15. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej

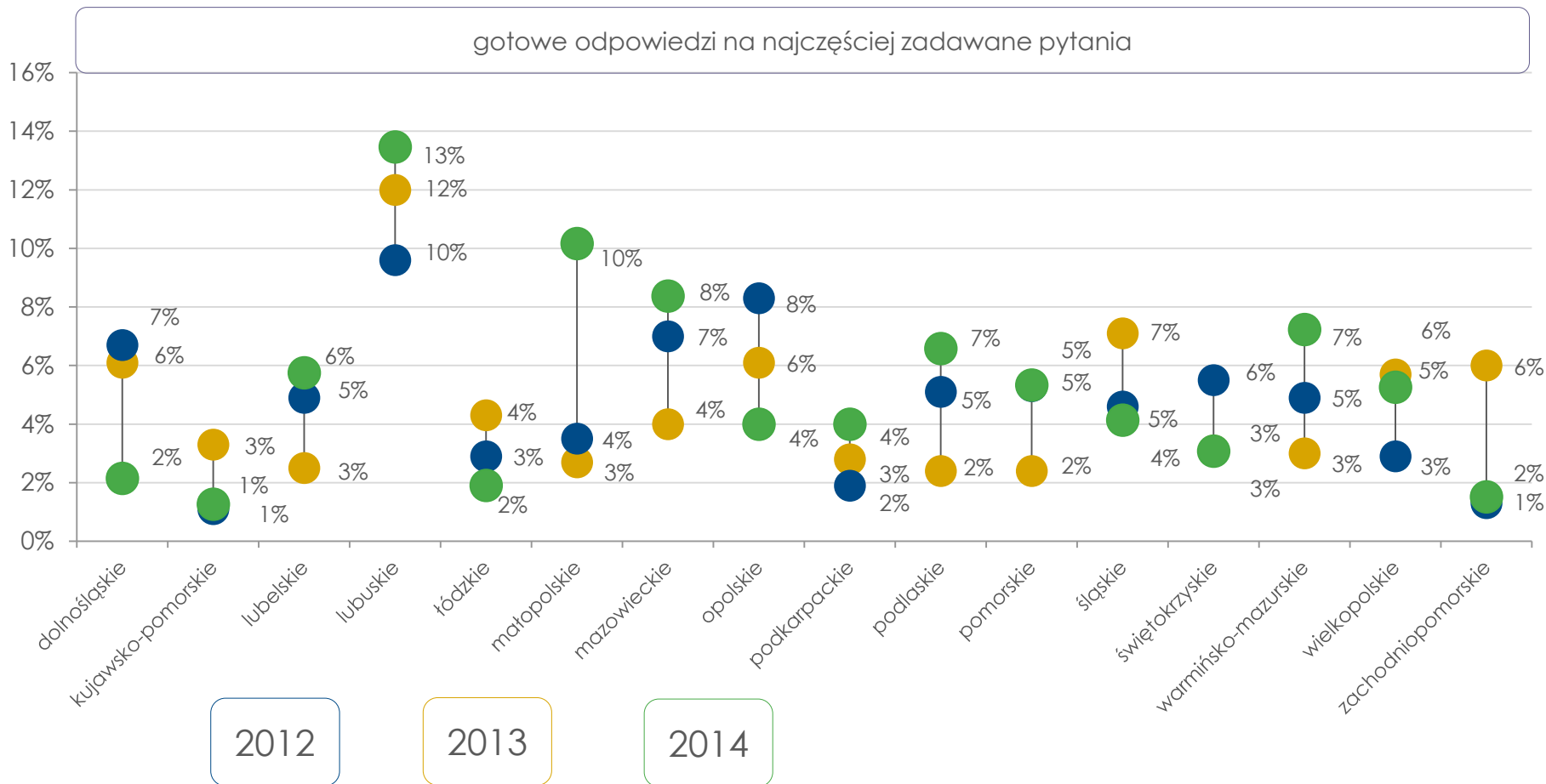


Informację w jaki sposób urząd traktuje zwykłe e-maile, a w jaki pisma przesłane na elektroniczną skrynkę podawczą najczęściej udostępniają na stronie internetowej urzędy w województwach małopolskim oraz opolskim (24%). Najrzadziej urzędy udostępniające taką informację znajdują się w województwie lubelskim (6%).





15. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



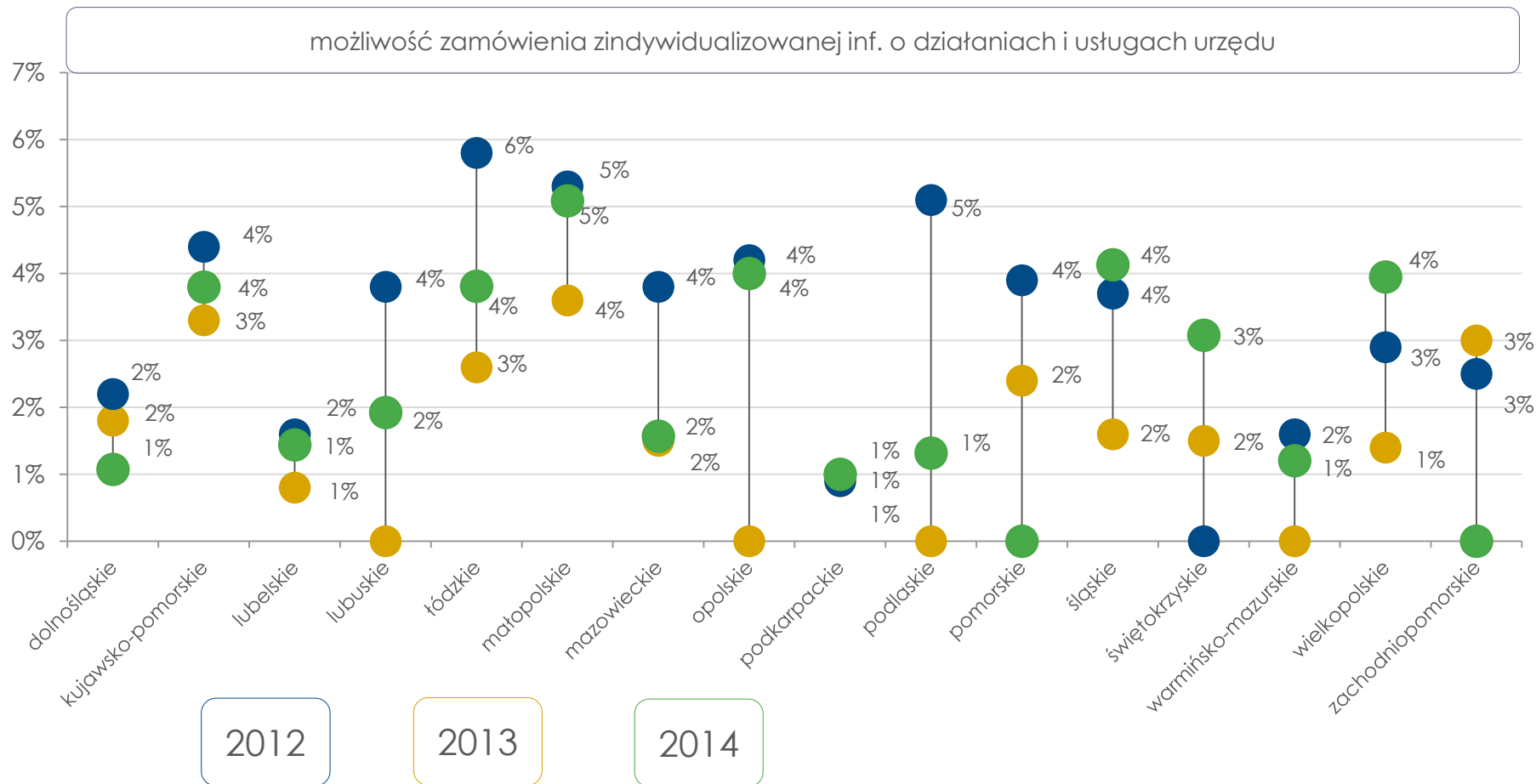
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

W województwie lubuskim częściej niż w innych województwach urzędy udostępniają na swoich stronach internetowych gotowe odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Najgorzej pod tym względem wypadają województwa kujawsko-pomorskie oraz zachodniopomorskie.





15. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:



2012

2013

2014

Próba: urzędy administracji samorządowej



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Najczęściej możliwość zamówienia zindywidualizowanej inf. o działaniach i usługach urzędu udostępniają na stronie internetowej urzędy w województwie małopolskim (5%). Takiej opcji nie udostępniła żaden biorący udział w badaniu urząd z województwa pomorskiego czy zachodniopomorskiego.



Dziękujemy za uwagę

W celu uzyskania szczegółowych informacji – skontaktuj się z nami. Z chęcią odpowiemy na pytania.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



81-812 Sopot
ul. Junaków 2
Tel.: (48-58) 550 60 70
Fax: (48-58) 550 66 70
kontakt@pbs.pl
www.pbs.pl

Paulina Walkowiak
Młodszy badacz

e-mail:
paulina.walkowiak@pbs.pl

Michał Główka
Starszy badacz

e-mail: michal.glowka@pbs.pl