



Partner in
Business
Strategies

Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2013 r.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



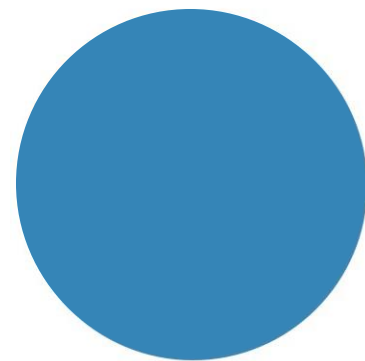
Grudzień 2013

.....	Informacje o badaniu	3
.....	Główne wnioski	8
.....	Wyniki badania:	17
.....	I Informacje o urzędzie	17
.....	II Zarządzanie strategiczne w obszarze cyfryzacji	22
.....	III Rozwój społeczeństwa informacyjnego	59
.....	IV Wykorzystanie informacji publicznej	72
.....	V Kompetencje informatyczne	77
.....	VI Wykorzystanie technologii teleinformatycznych w urzędzie	103
.....	VII Elektroniczna skrzynka podawcza	120
.....	VIII Świadczenie usług elektronicznych	135
.....	IX Strona internetowa	152





Informacje o badaniu



Badanie „**Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce**” przeprowadzone w październiku 2013 r. zostało zrealizowane już po raz czwarty.

Głównym celem badania było **zdiagnozowanie stanu informatyzacji i określenie jej wpływu na usprawnienie działania urzędów w Polsce w 2013 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 opracowywanego 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 **1656 urzędów** administracji samorządowej, i państwowej (w tym rządowej).

Termin realizacji:

- Badanie zostało przeprowadzone w dniach **28 października - 15 listopada 2013 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 2013 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, KRRiT, 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.



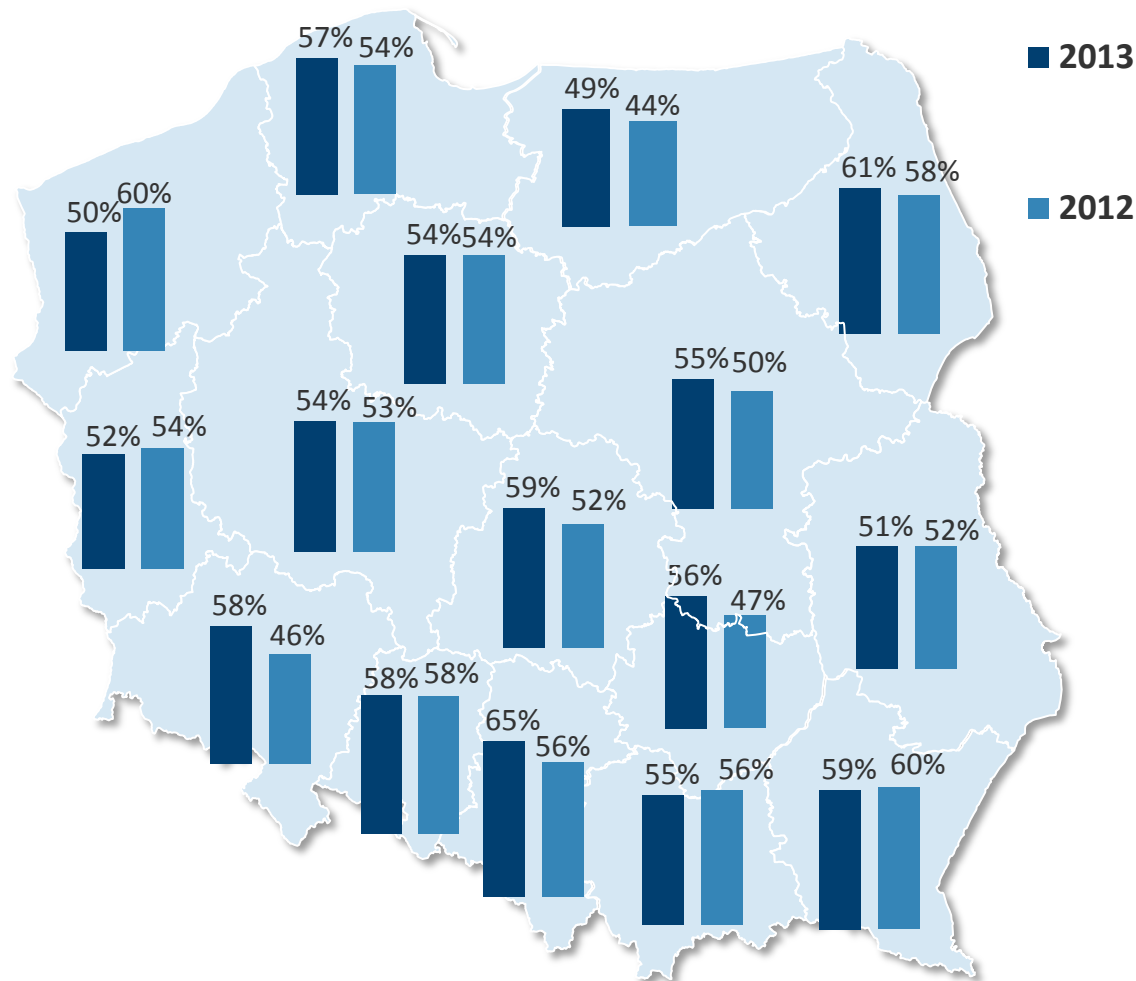
Dzięki wielokrotnym kontaktom z urzędami w postaci:

- listu intencyjnego,
 - wiadomości e-mail z informacją o rozpoczęciu badania,
 - wiadomości e-mail z przypomnieniem o badaniu,
 - połączeń telefonicznych,
- udało się uzyskać w roku 2013 **odsetek kompletnych odpowiedzi na poziomie 56%**.

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

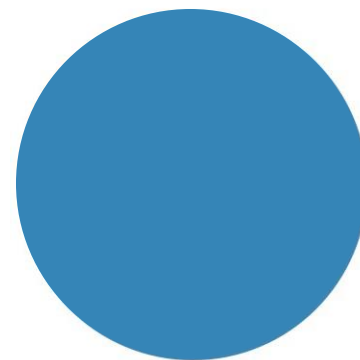


Odsetek kompletnych odpowiedzi w samorządach





Główne wnioski



Zarządzanie strategiczne w obszarze cyfryzacji

Jedynie co 11-ty urząd posiada dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego i sytuacja ta nie uległa zmianie w porównaniu z rokiem poprzednim. W sektorze administracji samorządowej taki dokument posiada jedynie 8% urzędów. Urzędy administracji państwowej 5 razy częściej posiadają taki dokument (39%).

Fundusze unijne urzędy najczęściej wydatkowały na rozwój informatyczny jednostki (54%). Coraz częściej urzędy decydowały się na wsparcie rozwoju usług elektronicznych (47%) oraz wsparcie rozwoju społeczeństwa informacyjnego (45%).

Dla większości urzędów barierą związaną z cyfryzacją był zbyt mały budżet na zadania związane z cyfryzacją działań i usług. Oznacza to, że przy większych nakładach, można by osiągnąć lepsze efekty.



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 (46%). Z kolei 66% urzędów gminnych udostępnia komputery lub stanowiska komputerowe z dostępem do internetu dla obywateli. Ponad 60% 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 ponad trzykrotnie mniejszy.

Tak, jak w roku poprzednim, 2 na 3 urzędy administracji samorządowej wspierają działanie publicznych punktów dostępu do internetu. Wspieranie publicznych punktów dostępu do internetu w większości przypadków wiąże się z udostępnianiem lokalu (72%) oraz finansowaniem ich działania (60%).



Informacje i zasoby publiczne

Połowa urzędów administracji państwowej otrzymała w 2013 roku powyżej 50 wniosków o udostępnienie informacji publicznej. W przypadku urzędów administracji samorządowej 2 na 5 urzędów otrzymywało nie więcej niż 20 takich wniosków. W przypadku wniosków o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej, większość urzędów ich nie otrzymała (70%), a co za tym idzie nie realizowała takich wniosków (68%). Tylko 1 na 10 urzędów przedstawił wnioskodawcom w 2013 roku oferty zawierające warunki ponownego wykorzystania informacji publicznej lub wysokość opłat.

Strona internetowa urzędu

Z roku na rok wzrasta odsetek urzędów udostępniających swoją stronę internetową w różnych wersjach językowych. Obecnie 40% urzędów posiada takie udogodnienie. W porównaniu do roku 2012 odnotowano wzrost o 6 punktów procentowych. Najczęściej posiadanym udogodnieniem na stronie internetowej urzędu jest wyszukiwarka informacji (83%). 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

Tak, jak w roku poprzednim, 3 na 4 urzędy przy zatrudnianiu pracowników na stanowiska merytoryczne obligatoryjnie sprawdzają ich kompetencje informatyczne. W administracji samorządowej najczęstszym sposobem sprawdzania kompetencji informatycznych wśród kandydatów na stanowiska merytoryczne jest sprawdzanie CV oraz dyplomów poświadczających ich umiejętności (71%). Wśród tych urzędów najczęściej w ten sposób sprawdza się kompetencje w urzędach gminnych (71%), a najrzadziej w urzędach marszałkowskich (64%). W administracji państwowej nieco częściej sprawdza się kompetencje kandydatów dając im praktyczne zadania lub testy do wykonania niż analizuje dokumenty. Odsetek takich urzędów jest taki sam, jak w roku poprzednim (48%).



Wykorzystanie technologii teleinformatycznych w urzędzie

69% pracowników - czyli tyle samo, co w roku poprzednim – posiada indywidualne służbowe konto e-mail. Najmniej pracowników posiada własne, służbowe konta pocztowe w urzędach w województwach świętokrzyskim (53%) oraz lubelskim (55%). Z kolei najwięcej - w województwie zachodniopomorskim, gdzie 79% pracowników posiada służbowy adres e-mail.

Nieco ponad połowa 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 niemal dwa razy większy (89%). W stosunku do zeszłego roku sytuacja nie zmieniła się istotnie.

15% pracowników urzędów posiada podpis elektroniczny. Pracownicy urzędów samorządowych dwukrotnie częściej (16%) niż pracownicy urzędów administracji rządowej (8%) posiadają podpis elektroniczny.



Elektroniczna skrzynka podawcza

Z roku na rok rośnie odsetek urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą. W roku 2013 wyniósł on 98%. Wśród urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą 93% umiejscowiło ją na platformie ePUAP. To o 6 punktów procentowych więcej niż przed rokiem. 89% urzędów administracji państwowej posiada elektroniczną skrzynkę podawczą, co jest odsetkiem niższym o 9 punktów procentowych w porównaniu do urzędów administracji samorządowej.

Blisko co dziesiąte pismo wpływające do urzędów w roku 2013 trafiło na elektroniczną skrzynkę podawczą. Jednocześnie w stosunku do ubiegłego roku udział korespondencji elektronicznej wysłanej przez urzędy w Polsce wzrósł o jeden punkt procentowy. Wciąż mniej niż co dziesiąte pismo jest wysyłane drogą elektroniczną.



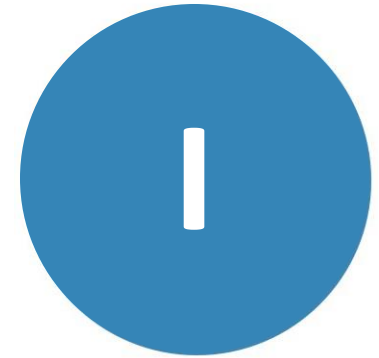
Świadczenie usług elektronicznych

Ponad połowa urzędów administracji udostępnia usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego (53%). To wzrost w porównaniu z 2012 rokiem o 20%. Podobnie jak w zeszłym roku, wśród urzędów udostępniających usługi elektroniczne ponad 80% informuje obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet i zachęca do tego. Urzędy administracji państwowej częściej od urzędów administracji samorządowej twierdzą, że proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną jest krótszy w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny.

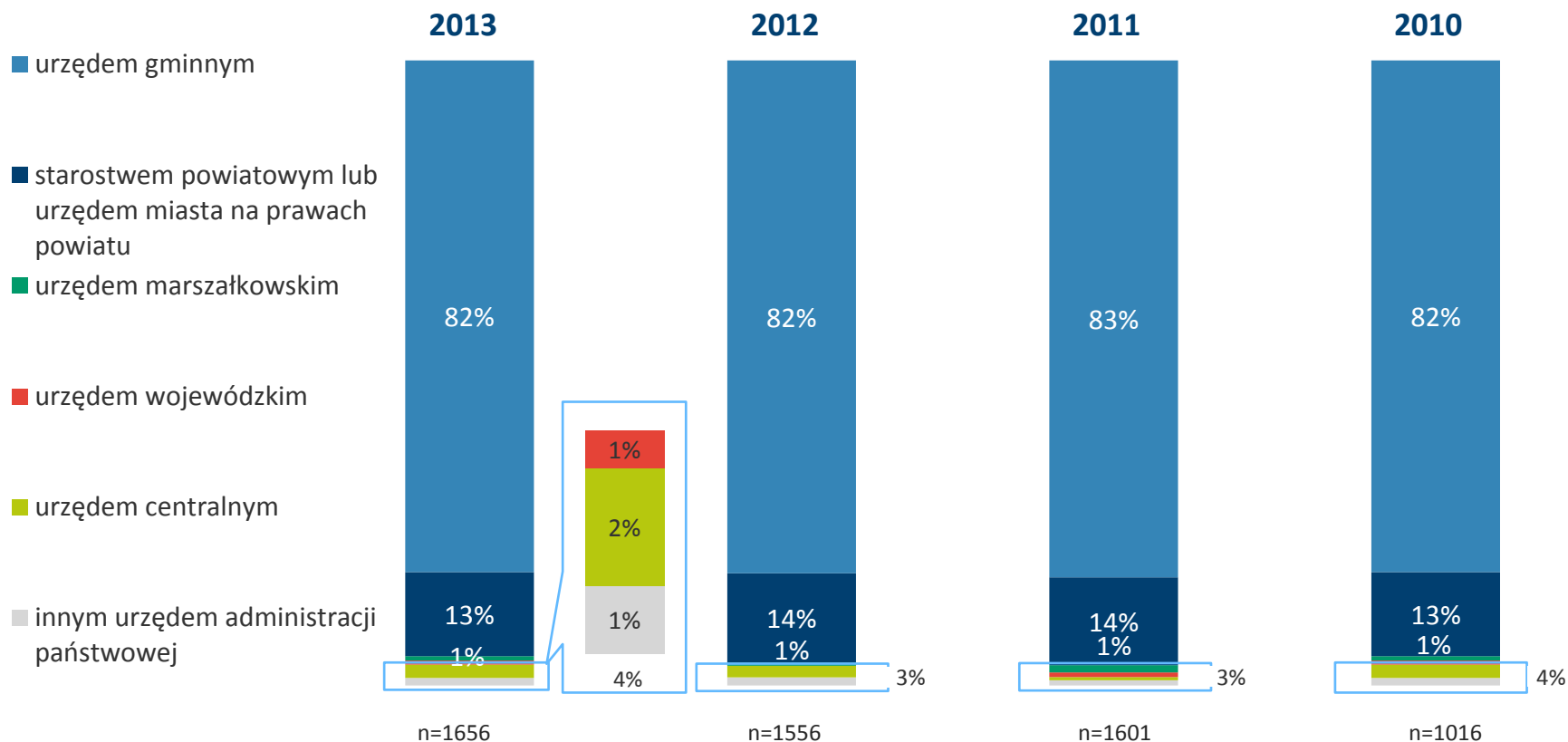




Wyniki badania - informacje o urzędzie



A1. Czy Państwa urząd jest:



Próba: wszystkie urzędy

- Większość badanych urzędów (82%) to urzędy gminne, 14% to starostwa powiatowe lub urzędy miasta na prawach powiatu.
- Struktura badanych urzędów w kolejnych falach badania utrzymana jest na podobnym poziomie.

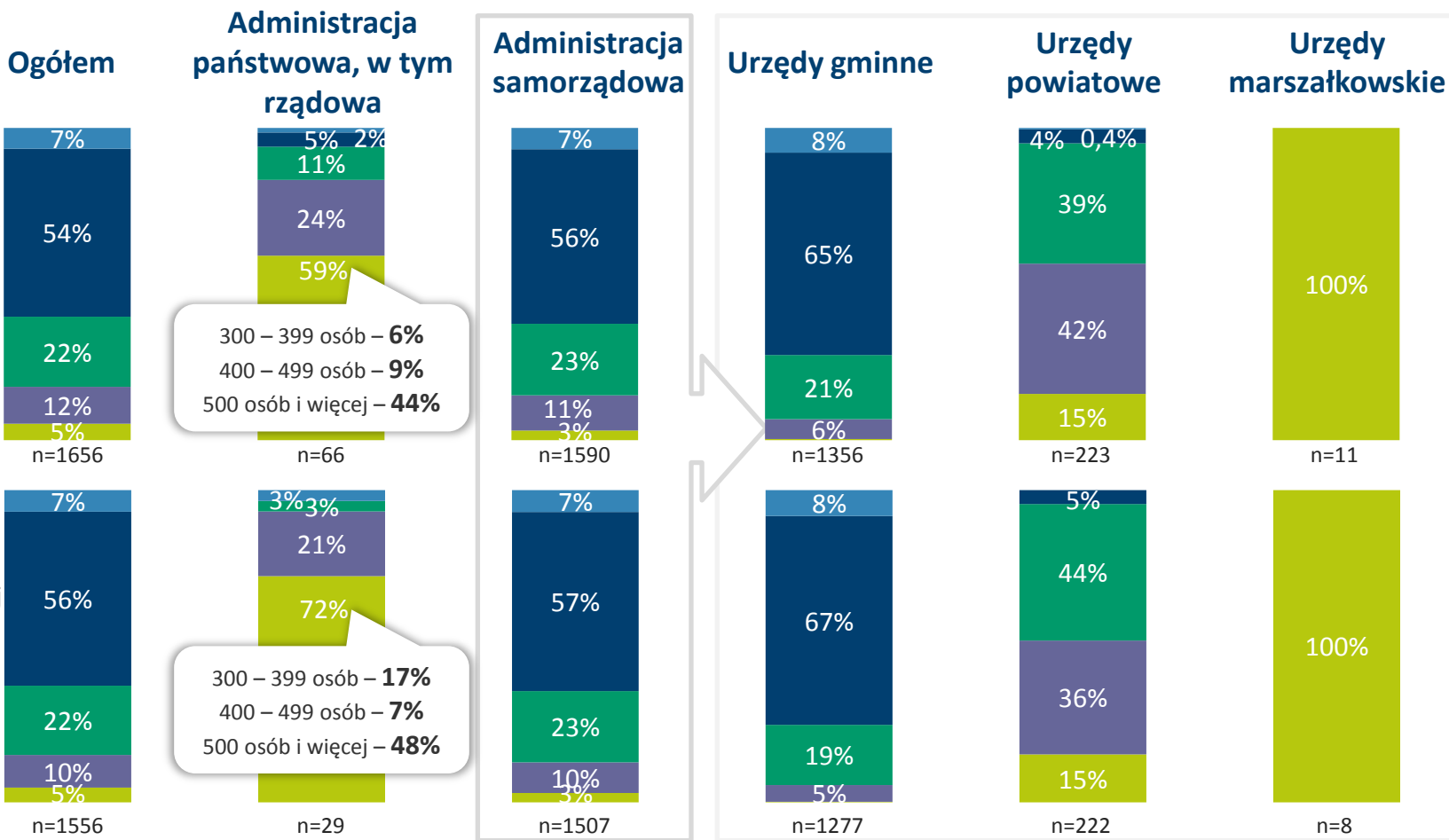
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



Liczba pracowników urzędów

A2. Proszę podać liczbę osób pracujących w urzędzie wg stanu na 30 września 2013 r.:

2013



300 – 399 osób – **6%**
 400 – 499 osób – **9%**
 500 osób i więcej – **44%**

300 – 399 osób – **17%**
 400 – 499 osób – **7%**
 500 osób i więcej – **48%**

Próba: wszystkie urzędy

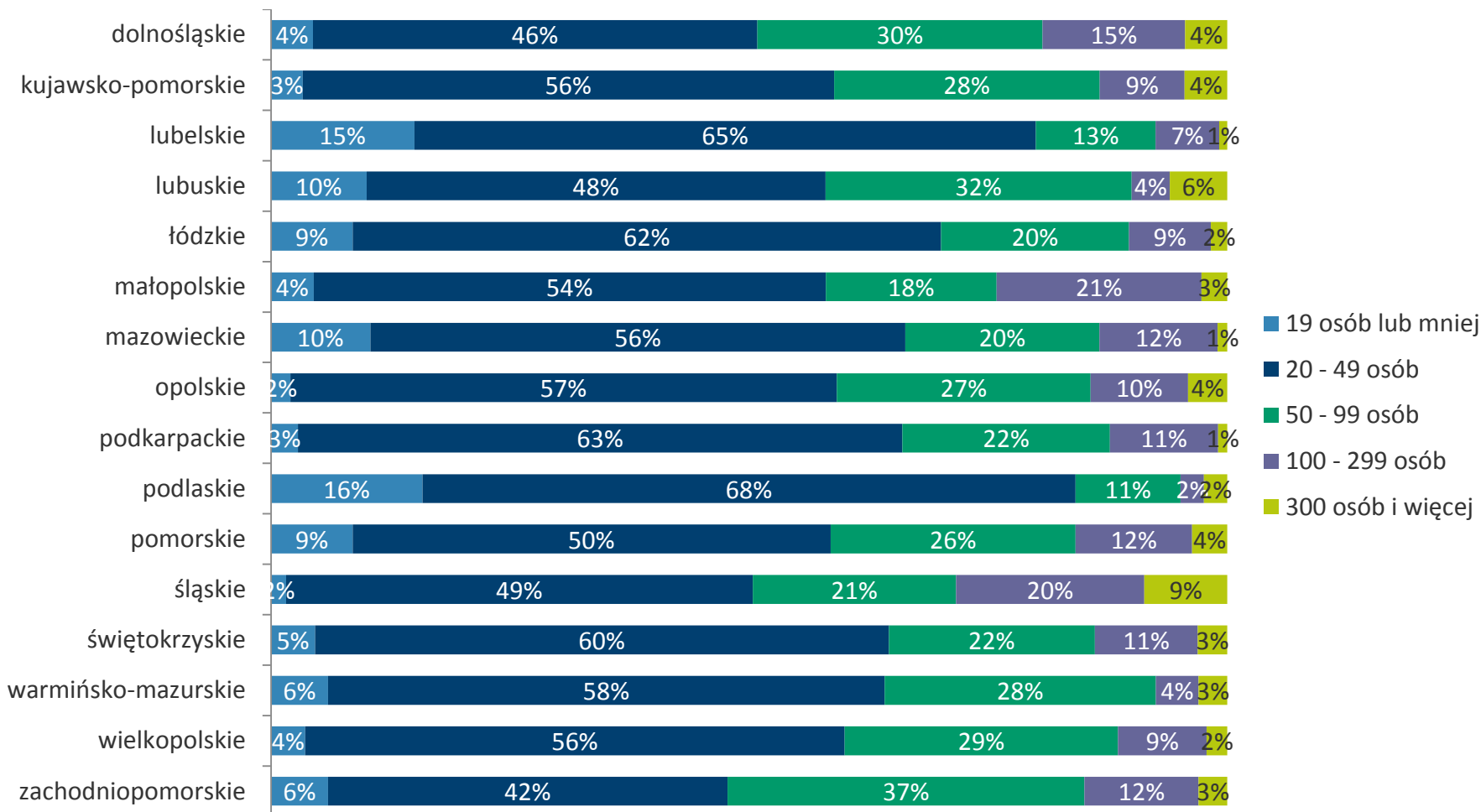
- W ponad połowie urzędów pracuje od 20 do 49 osób.
- Najwięcej osób zatrudniają urzędy z sektora administracji rządowej i państwowej.
- Ponad połowa urzędów z sektora administracji państwowej zatrudnia powyżej 400 osób.

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



Liczba pracowników urzędów administracji samorządowej

A2. Proszę podać liczbę osób pracujących w urzędzie wg stanu na 30 września 2013 r.:



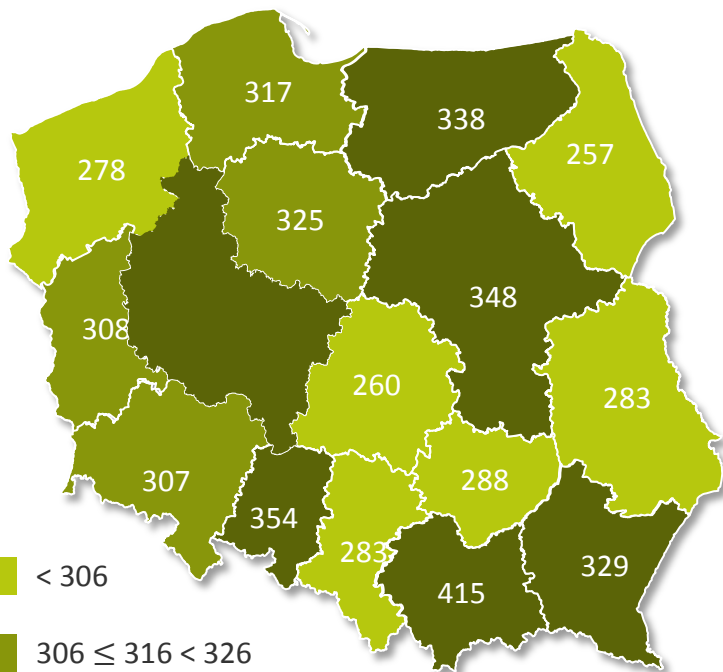
Próba: wszystkie urzędy

- 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.

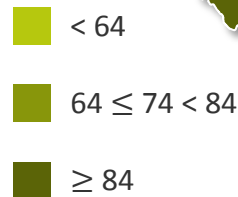
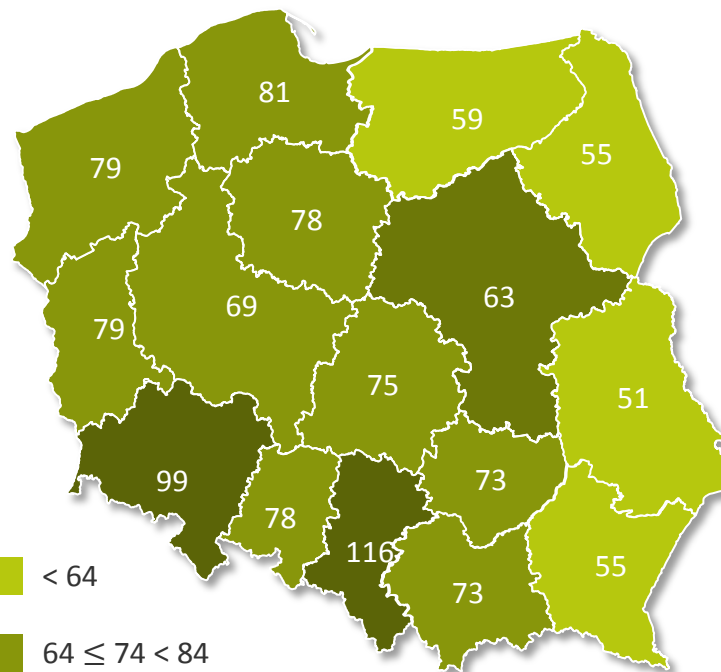


Średnia liczba mieszkańców przypadająca na jednego pracownika urzędu administracji samorządowej



Średnia liczba mieszkańców przypadająca na jednego pracownika urzędu ogółem – **316 osób**

Średnia liczba pracowników przypadająca na urząd administracji samorządowej

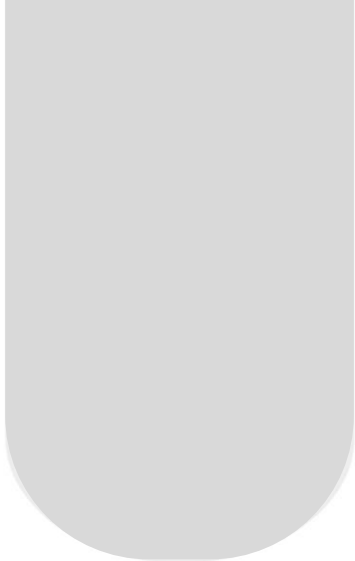


Średnia liczba pracowników przypadająca na jeden urząd ogółem – **74 osoby**

Próba: urzędy administracji samorządowej

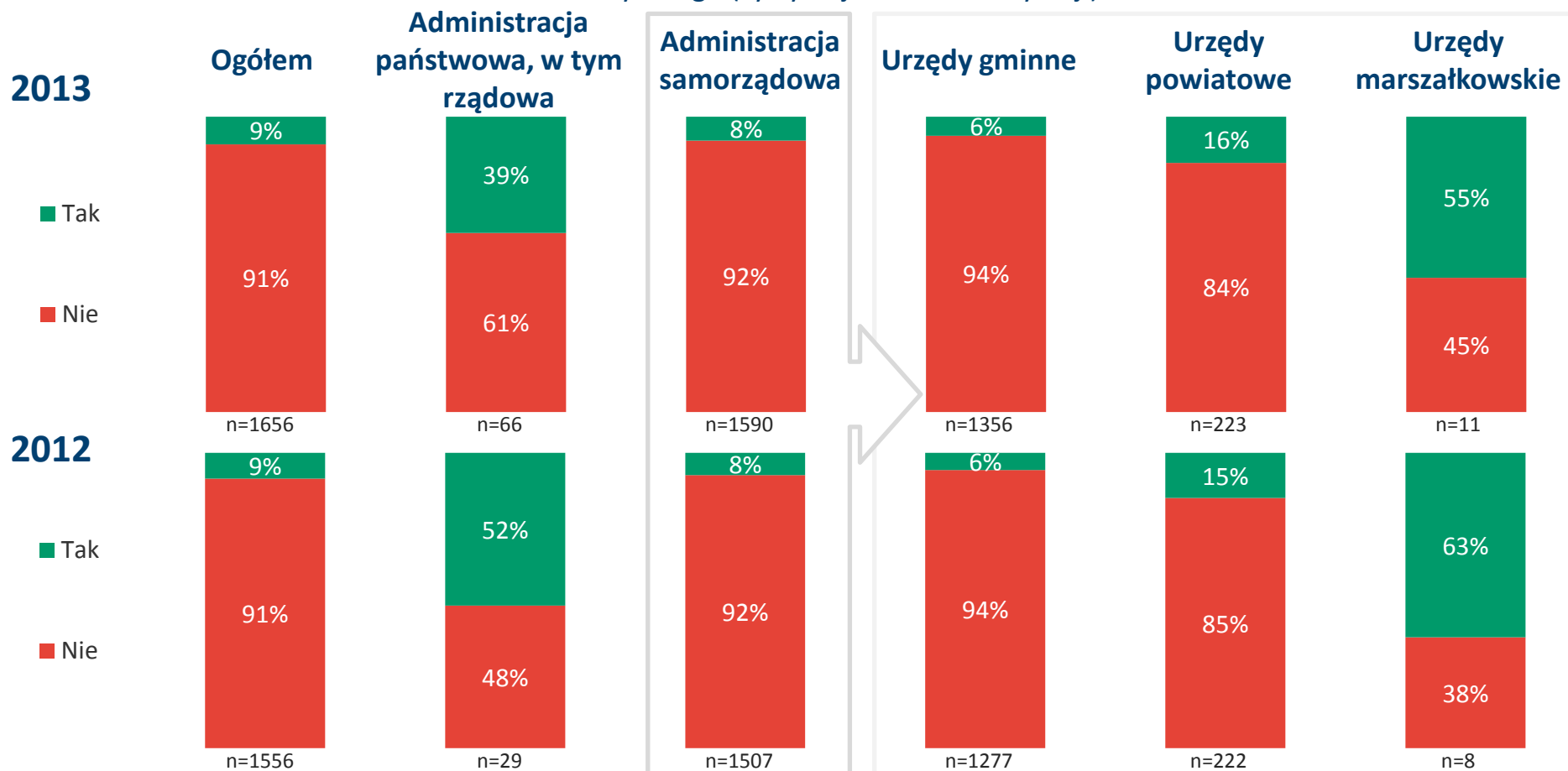
- Średnio na jednego pracownika urzędu przypada 316 mieszkańców. Liczba ta jest największa w województwie małopolskim (415 osób na jednego urzędnika), a w województwie podlaskim najniższa (257 osoby na jednego urzędnika).
- Najwięcej urzędników przeciętnie zatrudniają urzędy z województwa śląskiego (116 pracowników na jeden urząd) oraz dolnośląskiego (99 pracowników na jeden urząd).





Wyniki badania - Zarządzanie strategiczne w obszarze cyfryzacji

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



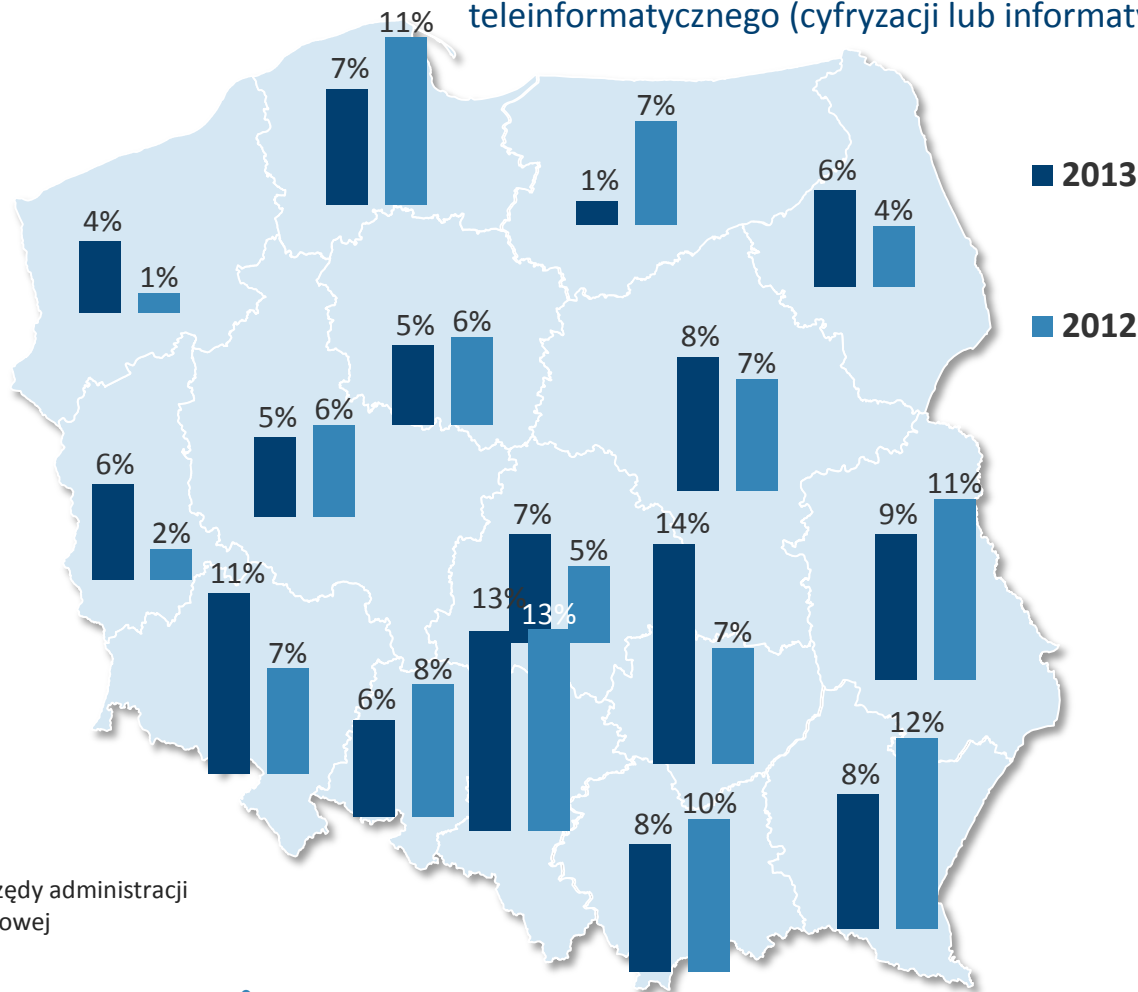
Próba: wszystkie urzędy

- W porównaniu z rokiem poprzednim 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 (55%).

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)?



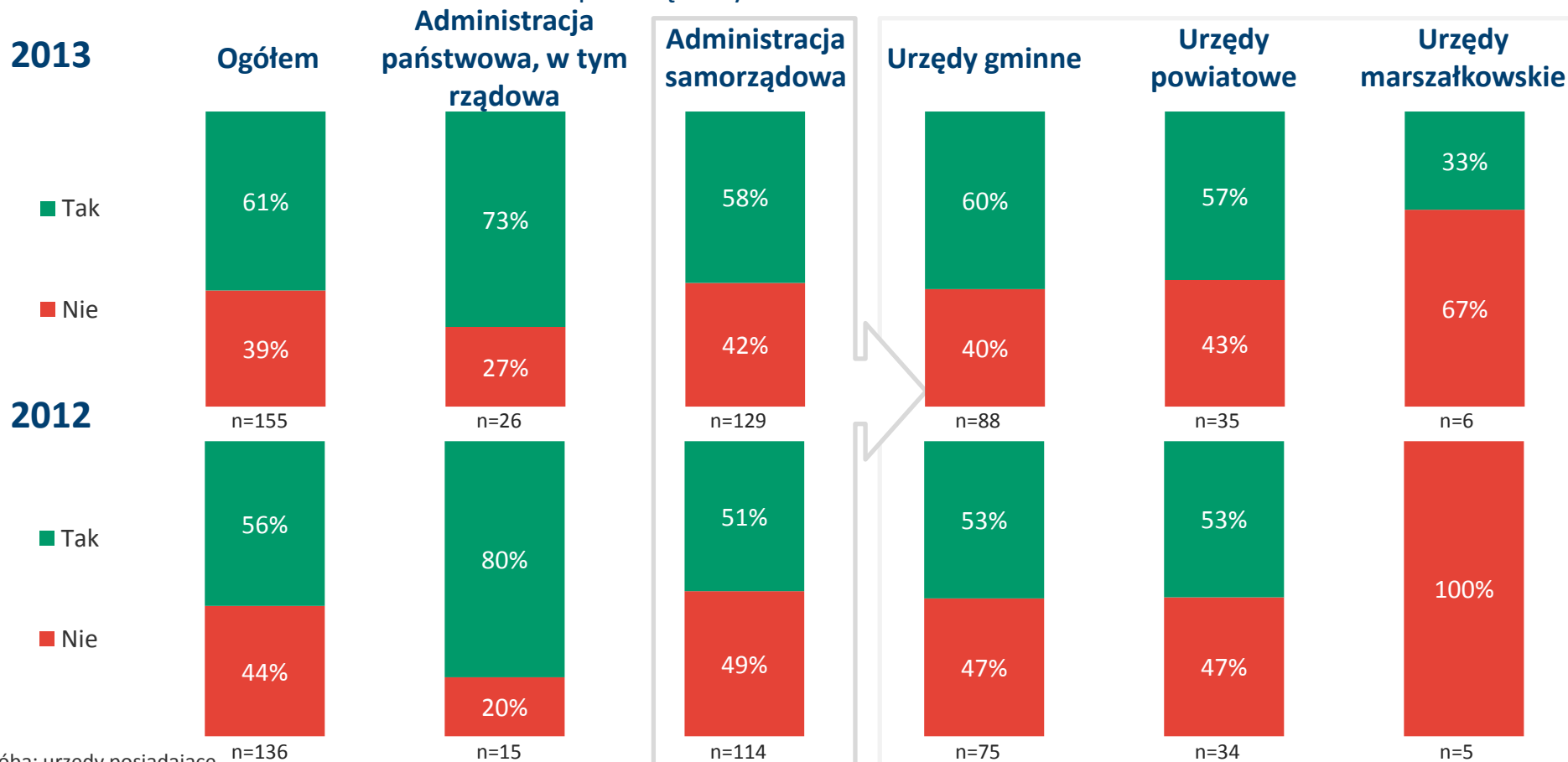
Największy odsetek urzędów posiadających dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego występuje w województwach: świętokrzyskim (14%) i śląskim (13%). Natomiast najniższy odsetek takich urzędów odnotowano w województwach: warmińsko-mazurskim (1%) oraz zachodniopomorskim (4%).

Próba: urzędy administracji samorządowej



Zakres dokumentu strategicznego

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

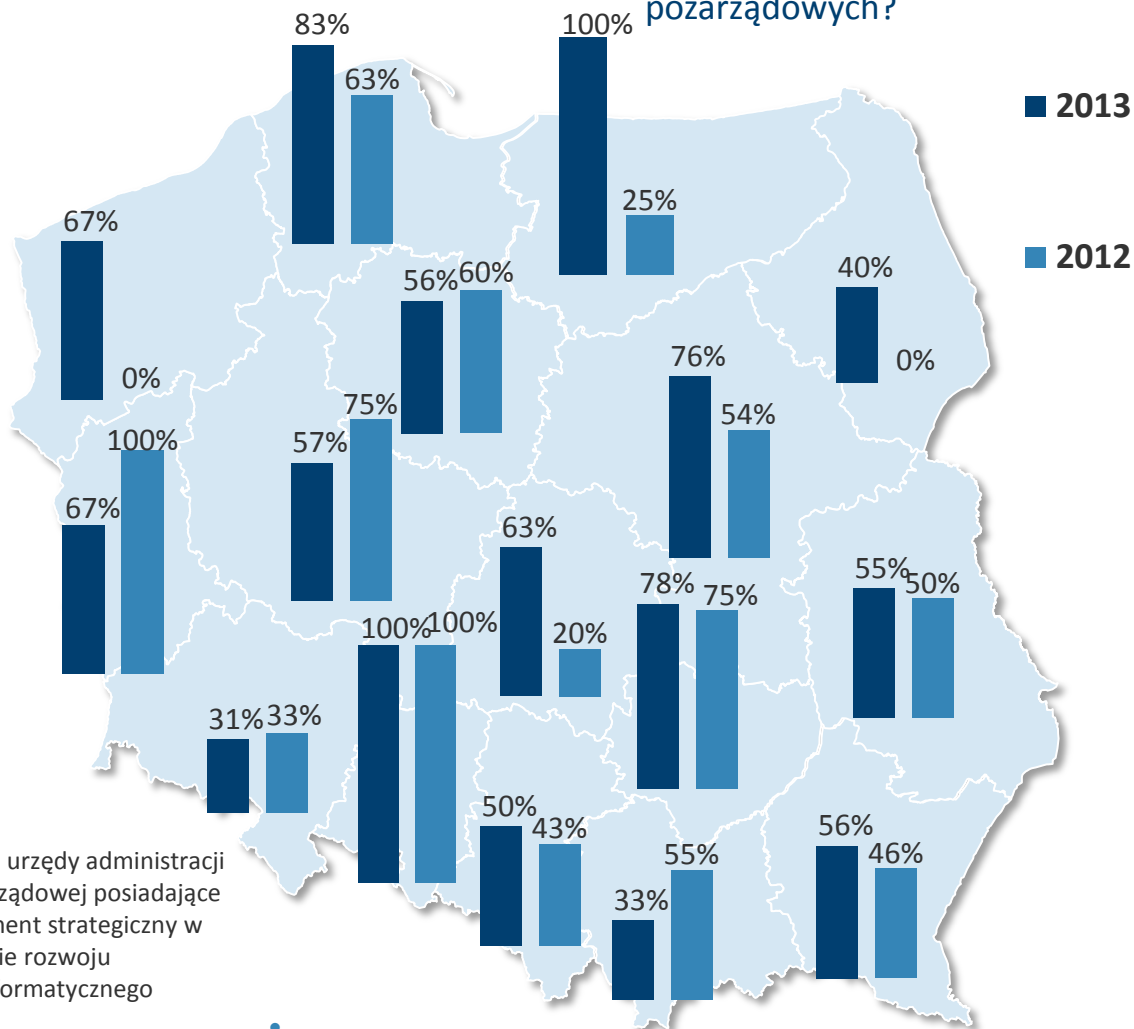
W porównaniu z rokiem poprzednim wzrasta odsetek urzędów, w których dokument strategiczny dotyczy tylko działań urzędu (61% vs. 56%).

- Dokumenty strategiczne w urzędach administracji samorządowej częściej niż w przypadku urzędów administracji państwowej dotyczą działań obejmujących rozwój teleinformatyczny otoczenia urzędu (42% vs 17%).



Urzędy administracji samorządowej, których strategia obejmuje tylko działania urzędu

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



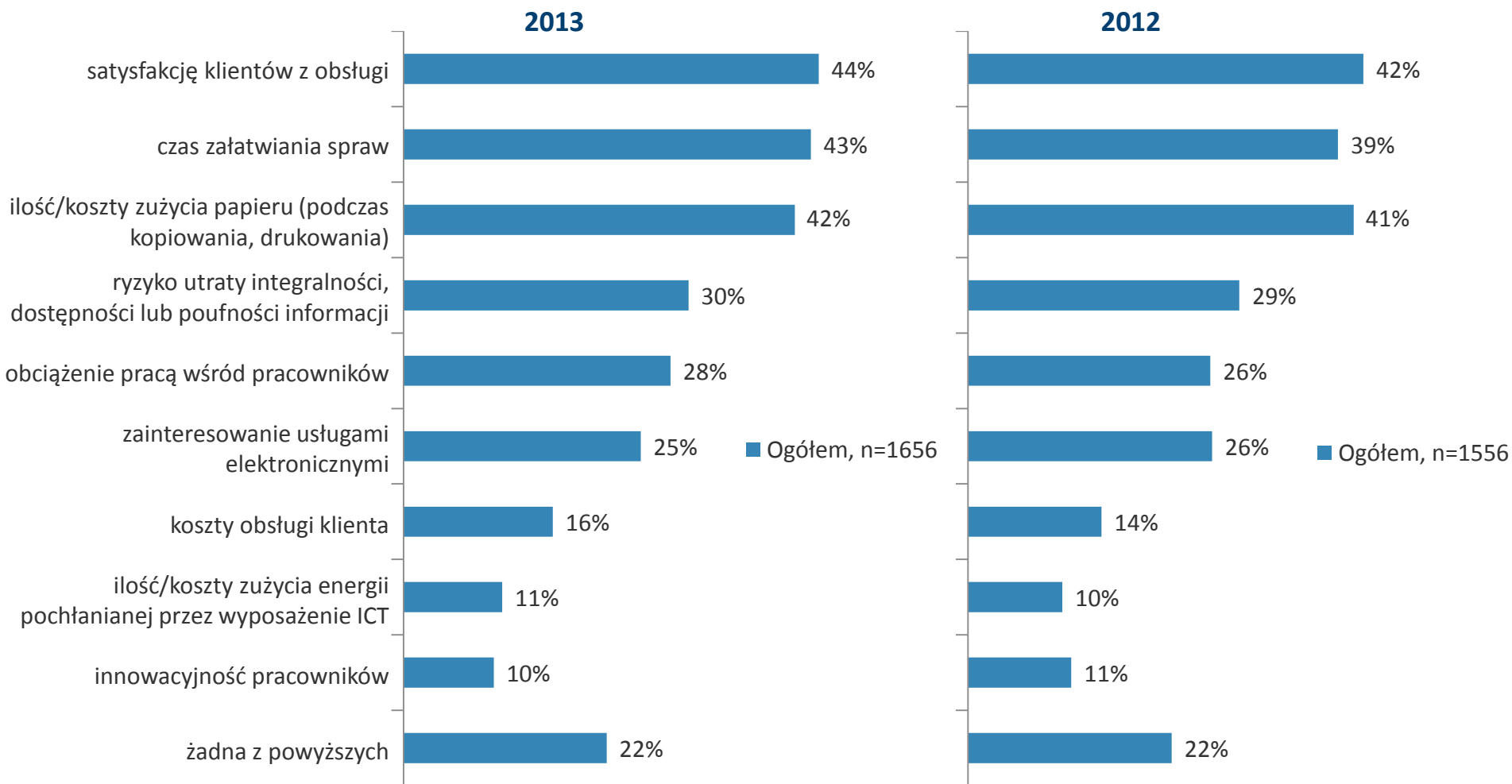
■ 2013 W województwach warmińsko-mazurskim oraz opolskim dokumenty strategiczne w zakresie rozwoju teleinformatycznego wszystkich urzędów dotyczą wyłącznie działań urzędu.

■ 2012

Próba: urzędy administracji samorządowej posiadające dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego



B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:



Próba: wszystkie urzędy

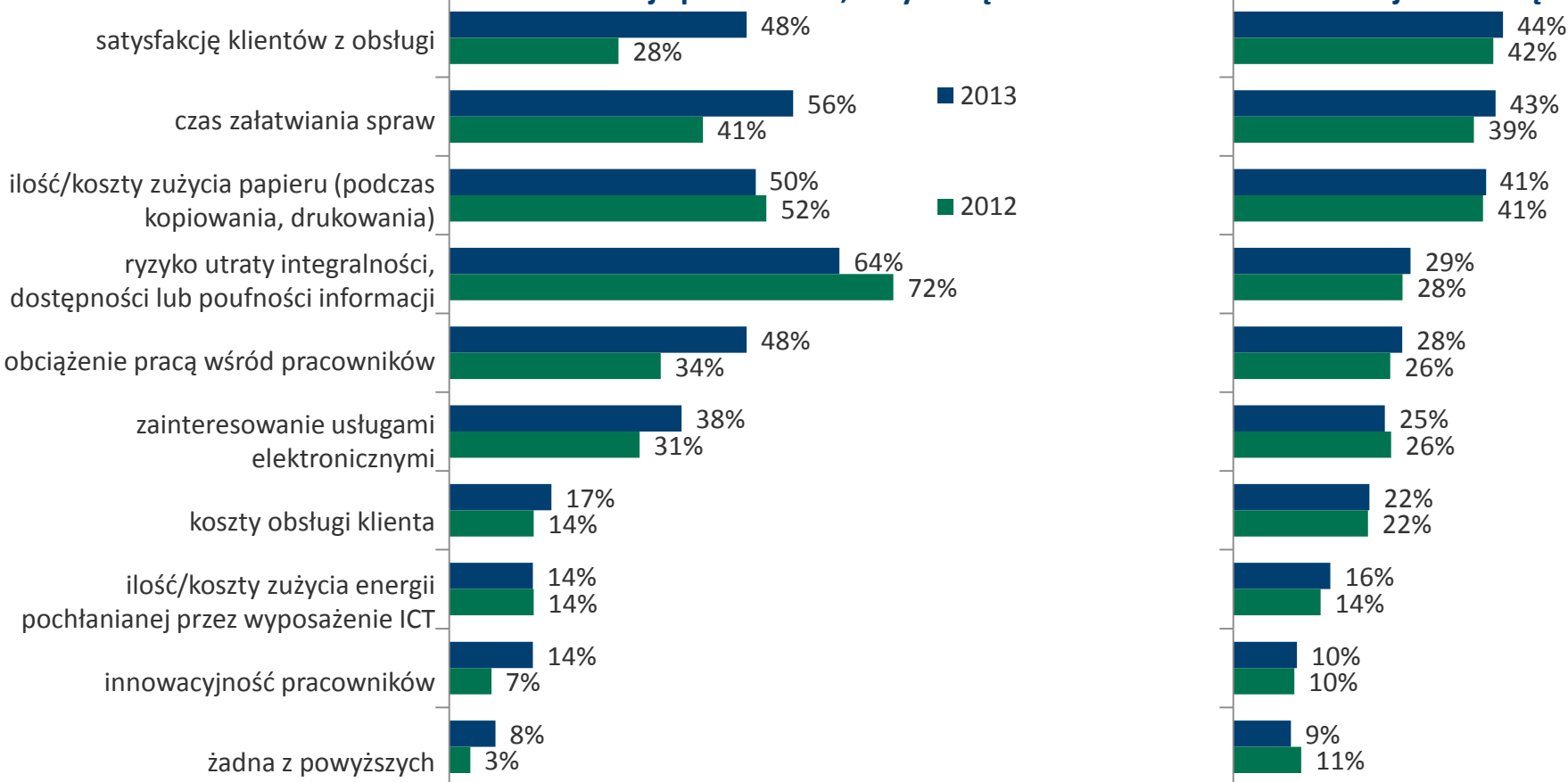
- Najczęściej monitorowanym przez urzędy zjawiskiem jest satysfakcja klientów z obsługi (44%), czas załatwiania spraw (43%) oraz ilość/koszty zużycia papieru (42%).
- W porównaniu z rokiem poprzednim poziom monitorowania poszczególnych zjawisk jest na podobnym poziomie.



B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:

Administracja państwowa, w tym rządowa

Administracja samorządowa

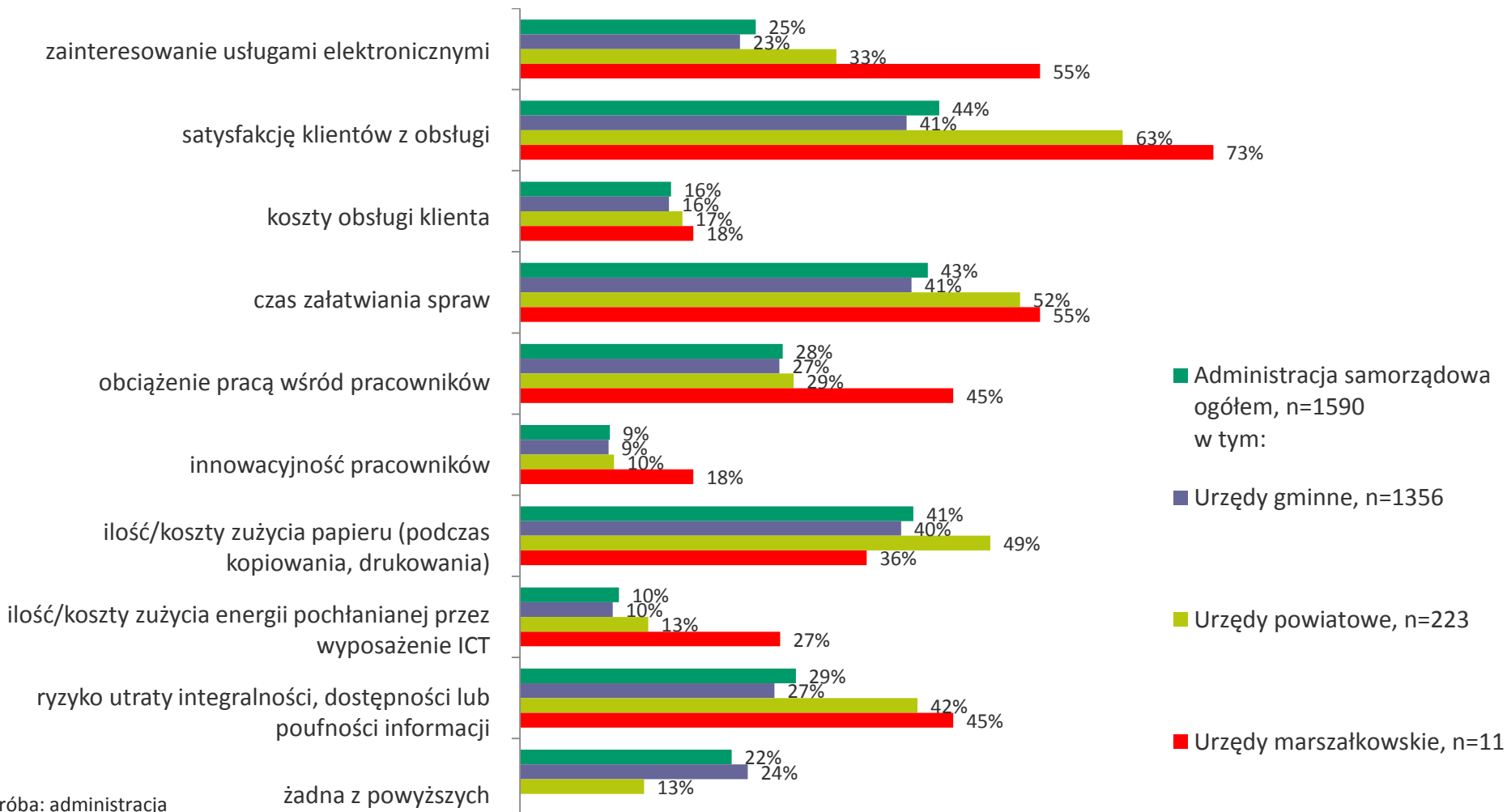


- Urzędy administracji państwowej częściej od urzędów administracji samorządowej podejmują się monitorowania badanych zjawisk.
- Urzędy administracji państwowej, w tym rządowej najczęściej monitorują ryzyko utraty integralności, dostępności lub poufności informacji (64%) oraz koszty zużycia papieru (50%). W porównaniu z rokiem poprzednim wśród tych urzędów wzrósł odsetek urzędów monitorujących czas załatwiania spraw oraz obciążenie pracą wśród pracowników.
- Najczęściej badanym zjawiskiem w administracji samorządowej jest satysfakcja klientów z obsługi (44%), czas załatwiania spraw (43%) oraz ilość/koszty zużycia papieru (41%).

Próba: wszystkie urzędy



B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:



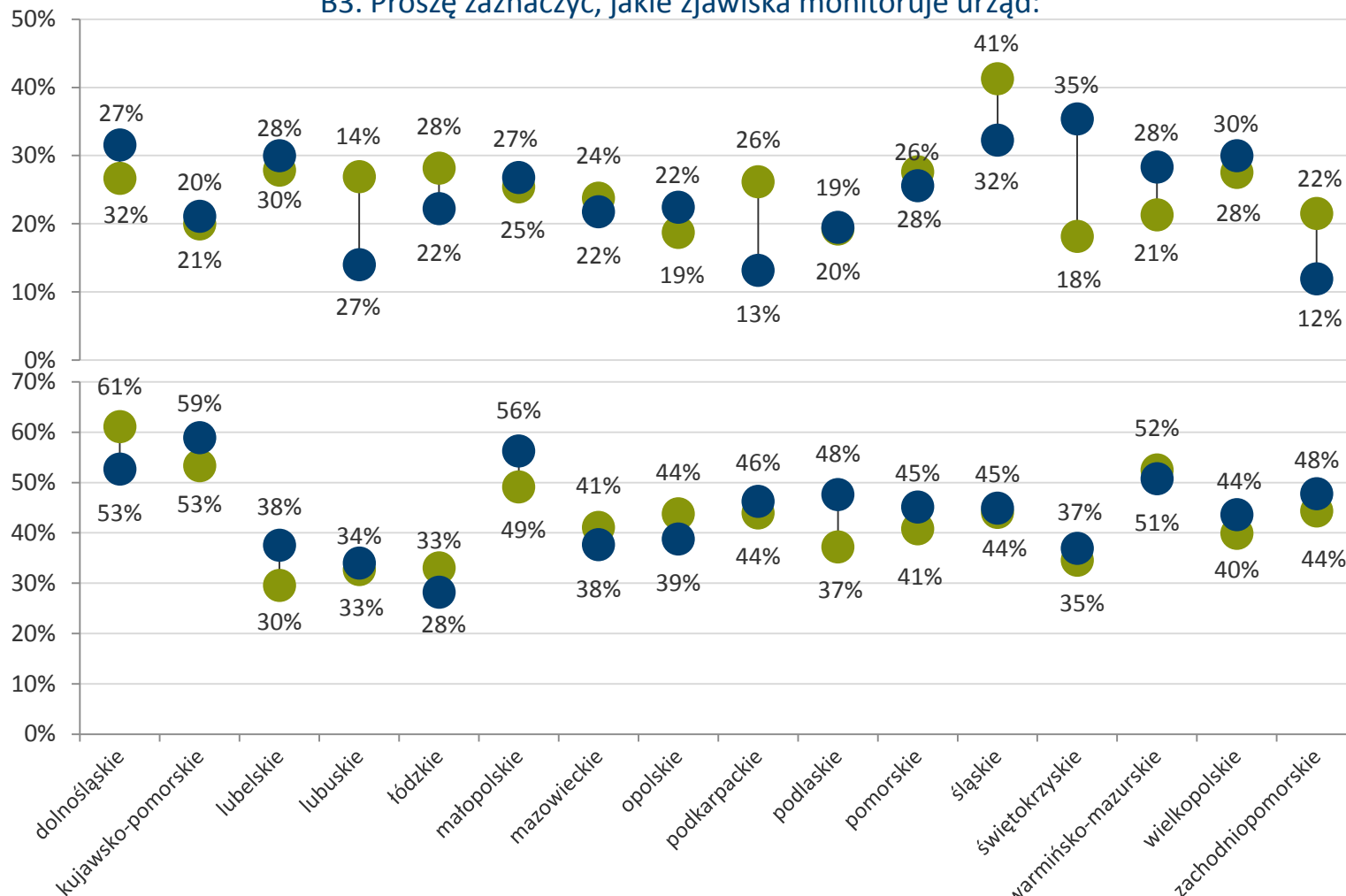
- Najczęściej monitorowanym zjawiskiem jest satysfakcja klientów z obsługi – urzędy marszałkowskie (73%), powiatowe (63%).
- Ponad połowa przebadanych urzędów marszałkowskich monitoruje zainteresowanie usługami elektronicznymi oraz czas załatwiania spraw.
- Co dziesiąty urząd gminny i powiatowy monitoruje innowacyjność pracowników, w przypadku urzędów marszałkowskich odsetek ten jest dwa razy większy.

Próba: administracja samorządowa



Monitorowanie zjawisk

B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:



- zainteresowanie usługami elektronicznymi

- satysfakcja klientów z obsługi

2013

2012

Próba: urzędy administracji samorządowej

- W stosunku do roku 2012 wśród urzędów działających na terenie województwa świętokrzyskiego odnotowano największy wzrost monitorowania zainteresowania usługami elektronicznymi. Największe spadki odnotowano w województwach lubuskim i podkarpackim (po 13 punktów procentowych).
- Urzędy z województwa świętokrzyskiego (35%) częściej niż pozostałe monitorują zainteresowanie usługami elektronicznymi. Najrzadziej to zjawisko jest monitorowane przez urzędy w województwie zachodniopomorskim (12%).
- Ponad połowa urzędów z województw kujawsko-pomorskiego (59%), małopolskiego (56%), dolnośląskiego (53%) oraz warmińsko-mazurskiego (51%) monitoruje satysfakcję klientów z obsługi.

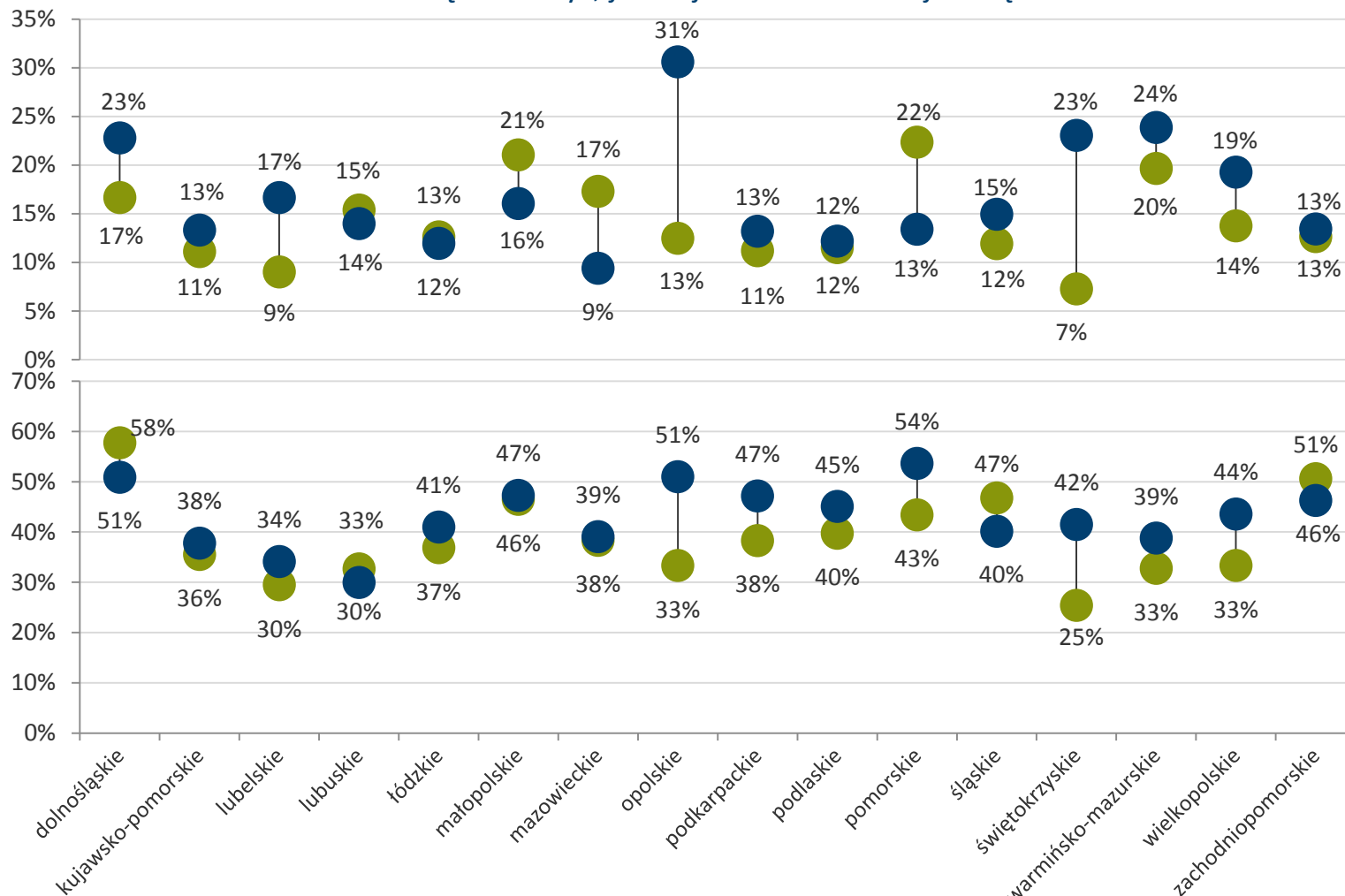


Monitorowanie zjawisk

B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:

2013

2012



- koszty obsługi Klienta

- czas załatwiania spraw

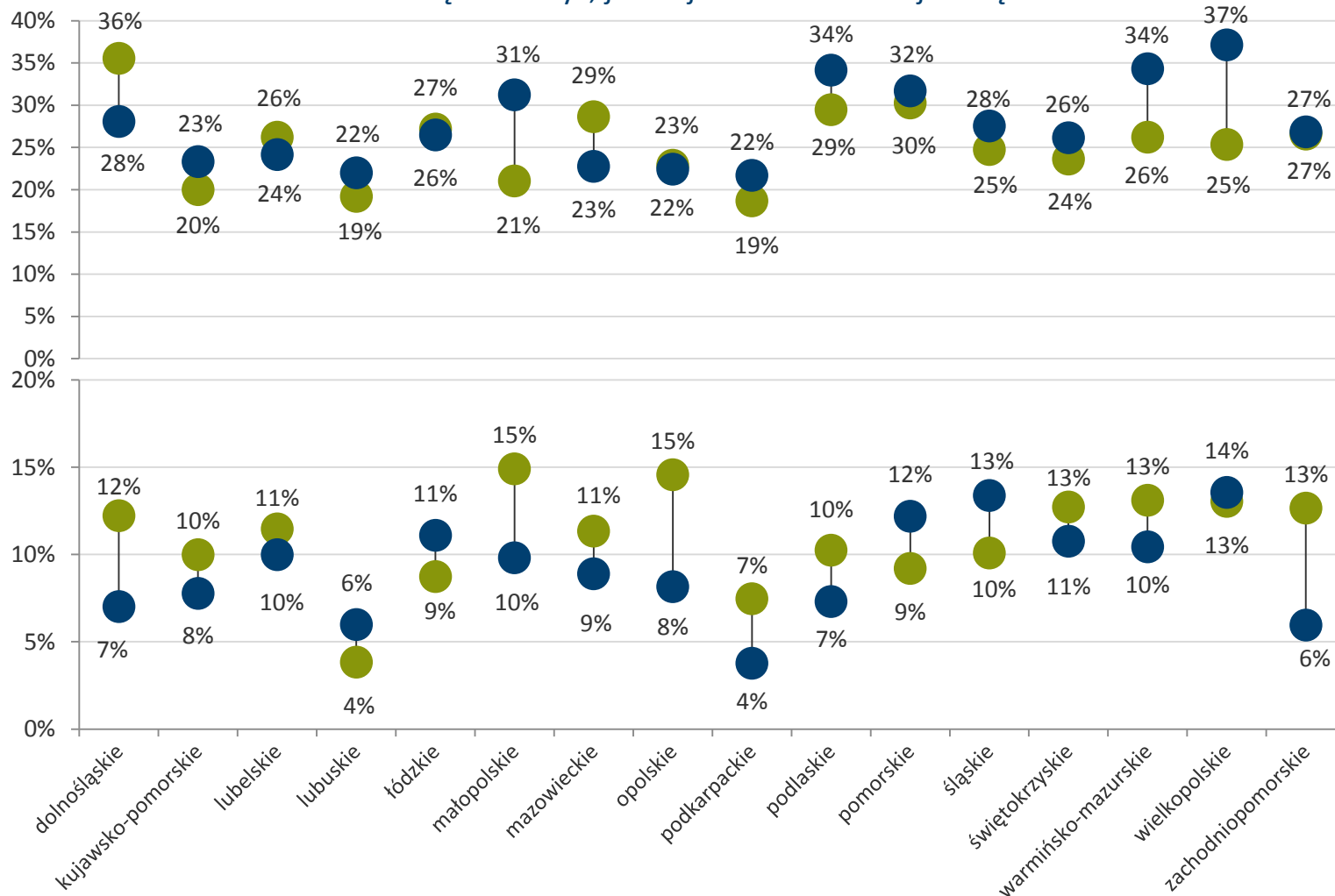
Próba: urzędy administracji samorządowej

- W stosunku do roku 2012 w województwie opolskim oraz świętokrzyskim odnotowano najwyższy wzrost odsetka urzędów zajmujących się monitoringiem kosztów obsługi klienta.
- Prawie co trzeci urząd w województwie opolskim monitoruje koszty obsługi klienta. To największy odsetek wśród wszystkich województw.
- W roku 2013 urzędy z województw pomorskiego (54%), dolnośląskiego (51%) oraz opolskiego (51%) częściej niż pozostałe monitorowały czas załatwiania spraw.



Monitorowanie zjawisk

B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:



- obciążenie pracą wśród pracowników

- innowacyjność pracowników

2013

2012

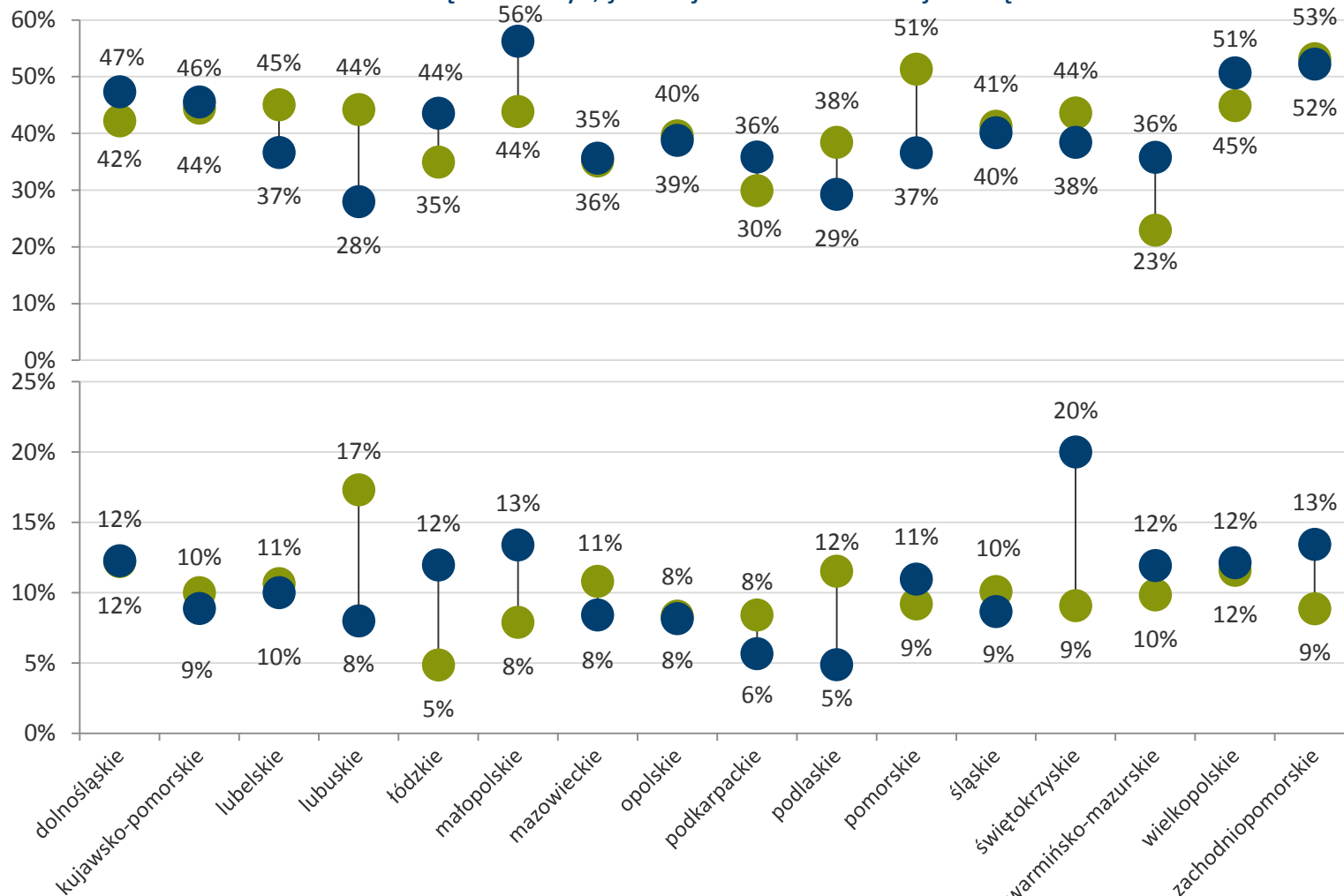
Próba: urzędy administracji samorządowej

- Obciążenie pracą wśród pracowników najczęściej monitorowane jest przez urzędy z województwa wielkopolskiego (37%), na tym obszarze notowany jest wzrost o 12 punktów procentowych w stosunku do roku 2012.
- W roku 2013 urzędy z województwa podkarpackiego najrzadziej ze wszystkich województw monitorowały innowacyjność pracowników (4%).



Monitorowanie zjawisk

B3. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje urząd:



2013

2012

- ilość/koszty zużycia papieru

- ilość/koszty zużycia energii pochłanianej przez wyposażenie ICT

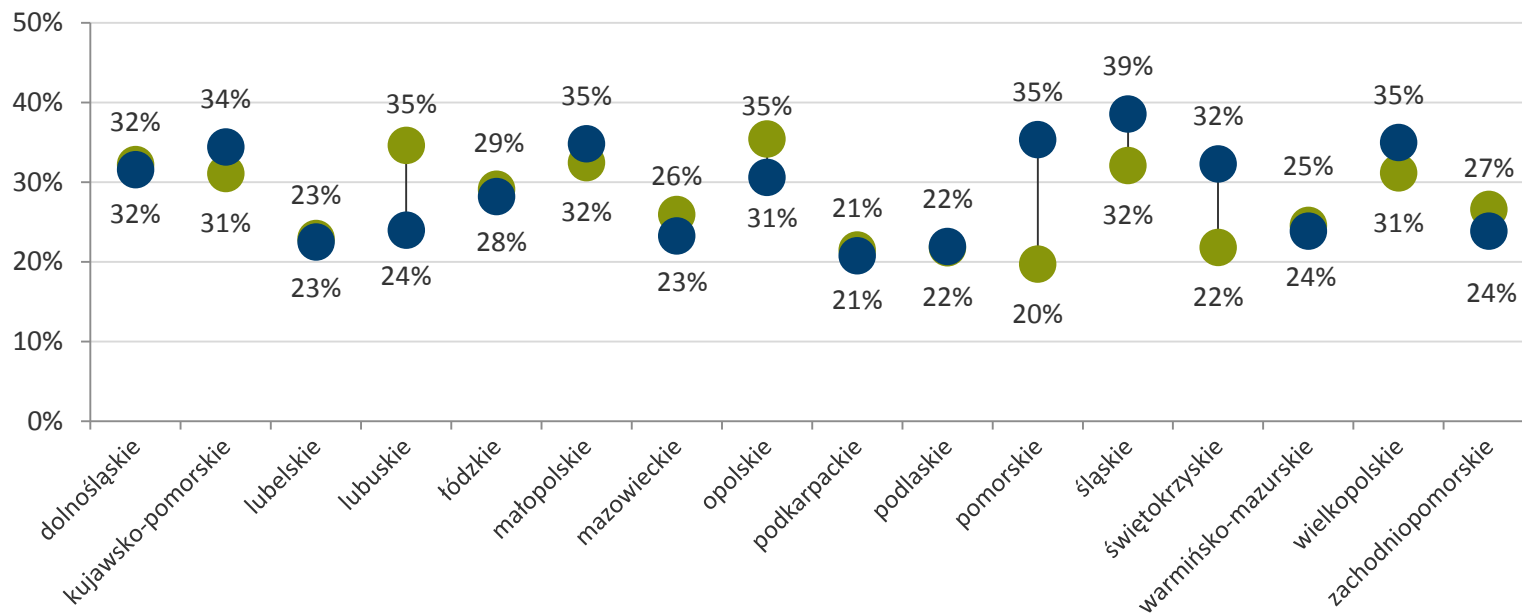
Próba: urzędy administracji samorządowej

- W roku 2013 ponad połowa urzędów z województw: małopolskiego (56%), zachodniopomorskiego (52%) oraz wielkopolskiego (51%) monitorowało ilość/koszty zużycia papieru.
- Niewielki odsetek urzędów monitorował w roku 2013 ilość/koszty zużycia energii pochłanianej przez wyposażenie ICT – najwięcej w województwie świętokrzyskim (20%), gdzie odnotowano wzrost o 11 punktów procentowych w stosunku do roku 2012.



2013

2012



- ryzyko utraty integralności, dostępności lub poufności informacji

Próba: urzędy administracji samorządowej

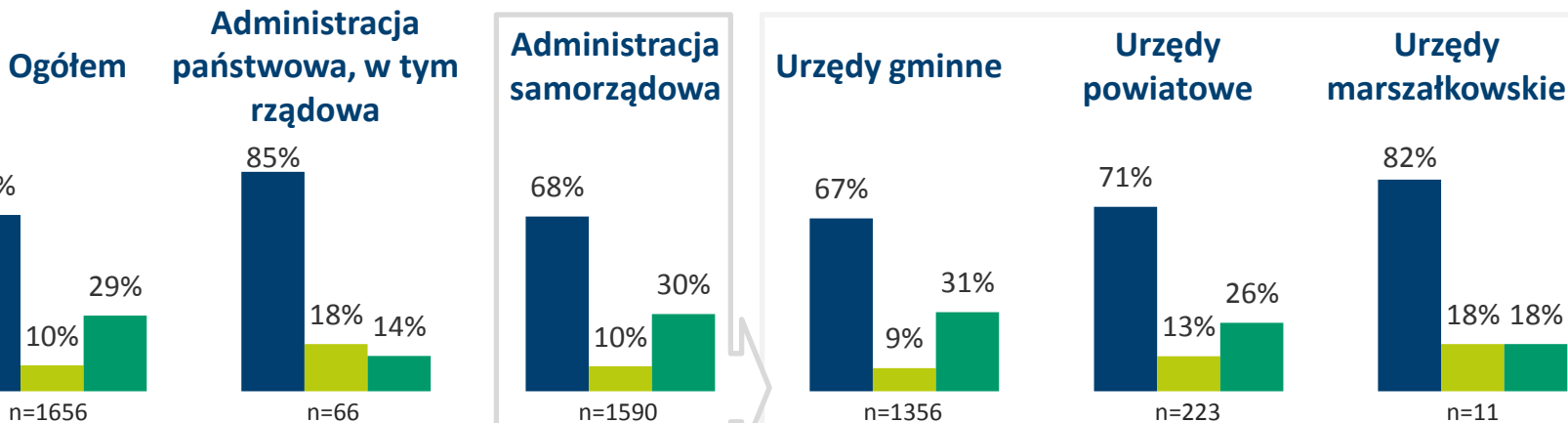
- W roku 2013 największy odsetek urzędów monitorujących ryzyko utraty integralności, dostępności lub poufności informacji odnotowano w województwie śląskim (39%).



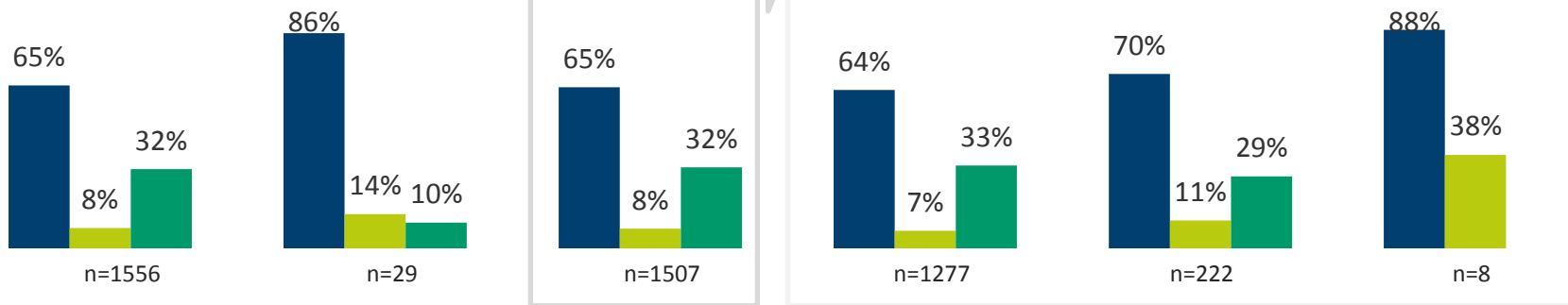
B4. Proszę zaznaczyć stwierdzenie, jeśli charakteryzuje ono urząd:

- 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

2013



2012



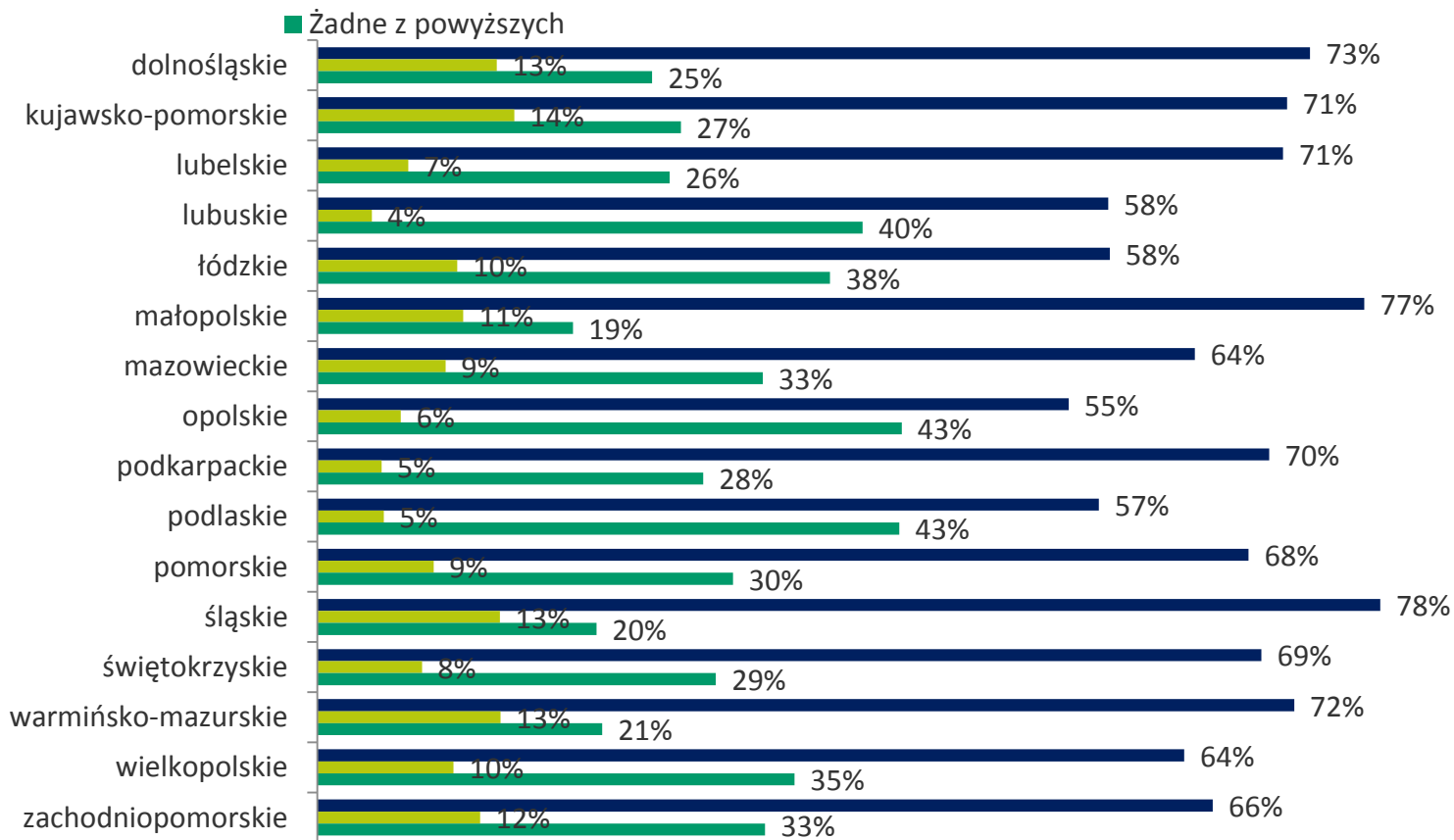
Próba: wszystkie urzędy

- Większość urzędów promuje wśród pracowników wykorzystanie technologii teleinformatycznych w celu podniesienia efektywności pracy i jakości obsługi klientów.
- W porównaniu z rokiem poprzednim wzrasta liczba urzędów promujących i nagradzających innowacyjność pracowników (10% vs 8%).



B5. 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.



Próba: urzędy administracji samorządowej

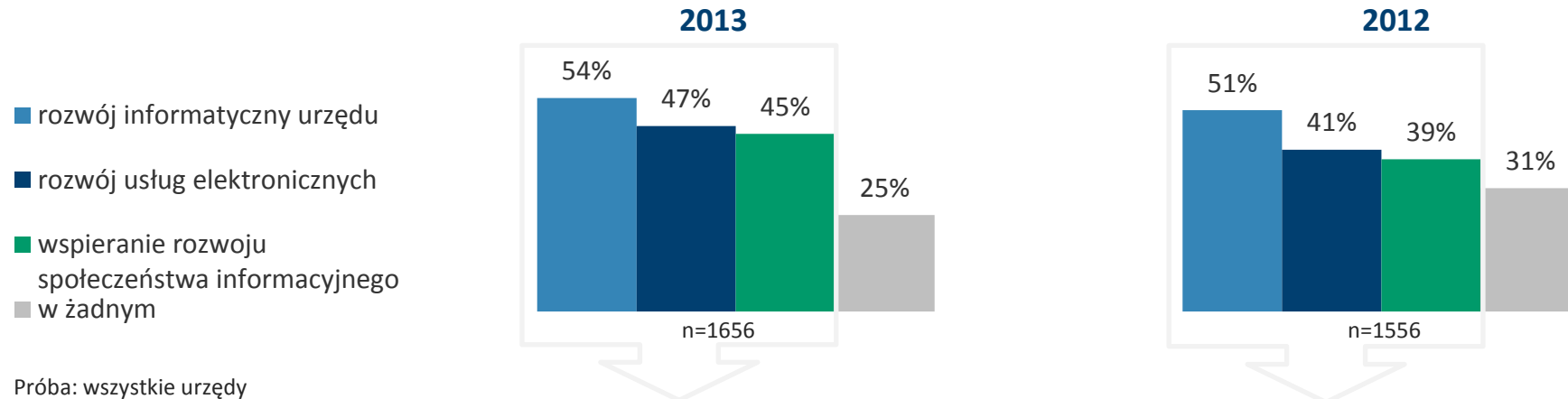


Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

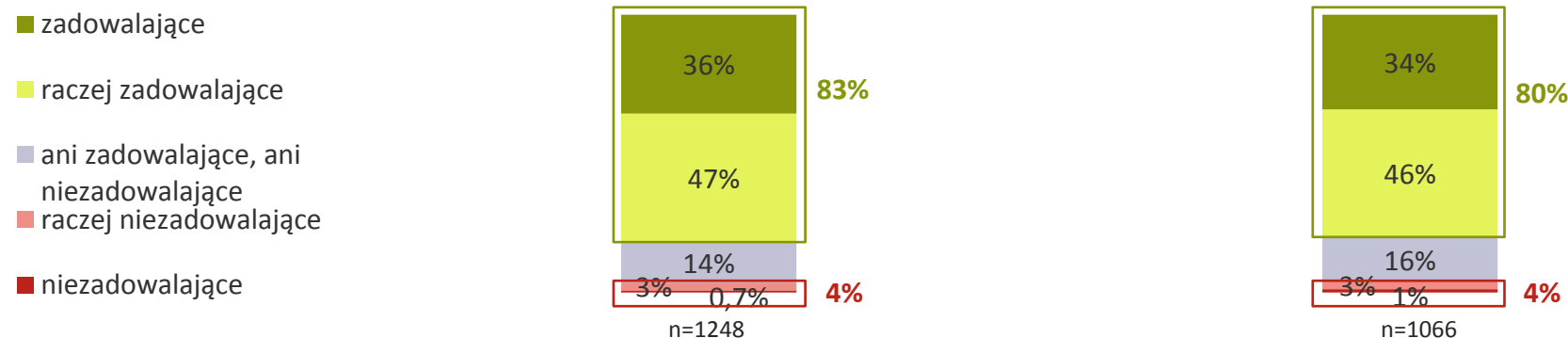
- Urzędy z województw małopolskiego (77%) i śląskiego (78%) najczęściej promują wśród pracowników wykorzystanie technologii teleinformatycznych w celu podniesienia efektywności pracy i jakości obsługi klientów, najrzadziej urzędy z województwa opolskiego (55%).
- Największy odsetek urzędów promujących i nagradzających innowacyjność pracowników występuje w województwie kujawsko-pomorskim (14%).



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



B6. Proszę ocenić rezultaty projektów współfinansowanych z funduszy unijnych:



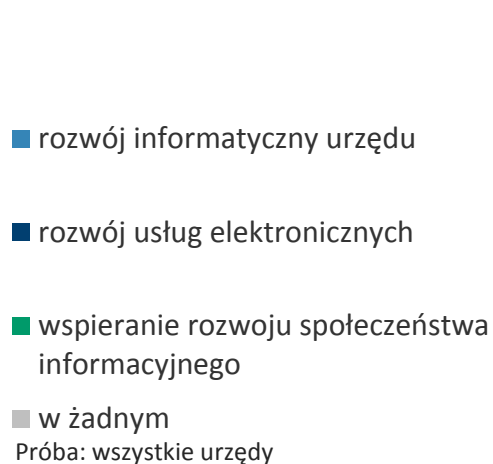
- Tylko 1 urząd na 4 nie korzystał z funduszy unijnych w celu związanym z cyfryzacją.
- Ponad połowa urzędów korzystała z funduszy unijnych w celu rozwoju informatycznego urzędu.
- 83% urzędów jest zadowolona z rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych.
- W porównaniu z rokiem poprzednim wzrastają udziały urzędów wykorzystujących fundusze unijne na poszczególne cele. Jednocześnie wzrasta zadowolenie z rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych (83% vs 80%).

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

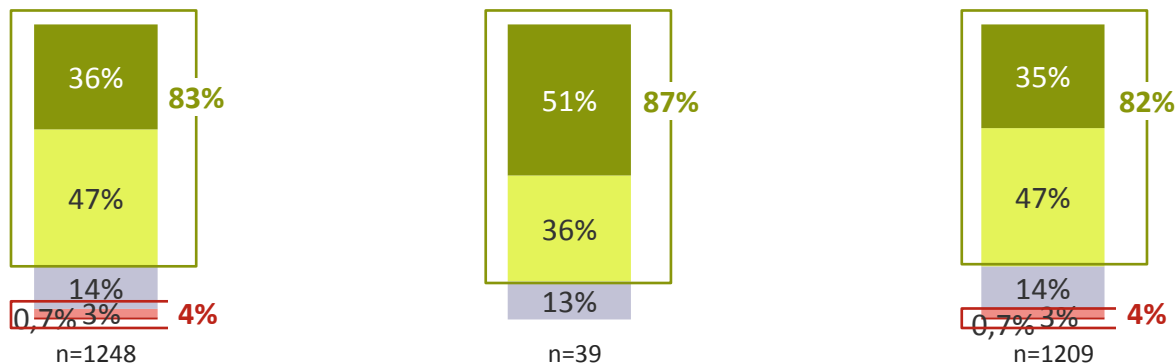
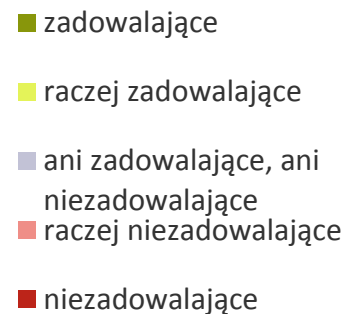


Wykorzystanie funduszy unijnych

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



B6. Proszę ocenić rezultaty projektów współfinansowanych z funduszy unijnych:



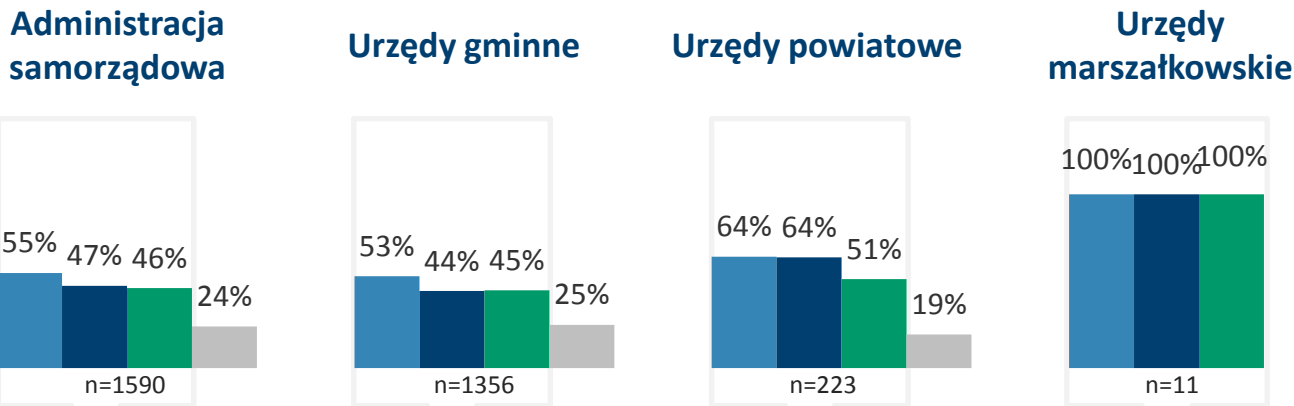
Próba: urzędy korzystające z funduszy unijnych w celach związanych z cyfryzacją

- 4 na 10 urzędów administracji państwowej, z uwzględnieniem rządowej, nie korzystało z funduszy unijnych w celu związanym z cyfryzacją.
- Urzędy z sektora administracji samorządowej (46%), częściej niż te z sektora administracji państwowej (29%), korzystają z funduszy unijnych w celu wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego, chociaż są nieco mniej zadowolone z rezultatów projektów.

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



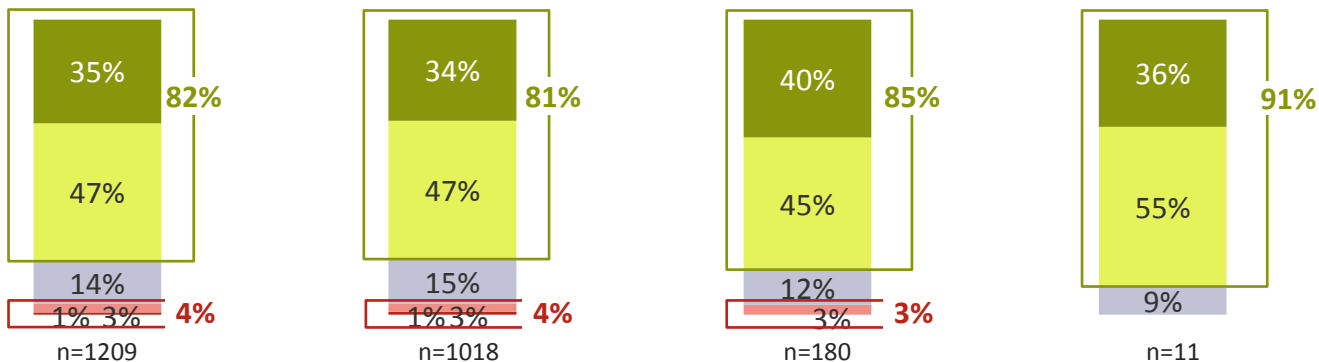
B5. Proszę zaznaczyć w jakim celu, związanym z cyfryzacją, urząd korzystał z funduszy unijnych:



Próba: wszystkie urzędy

B7. Proszę ocenić rezultaty projektów współfinansowanych z funduszy unijnych:

- zadowolające
- raczej zadowolające
- ani zadowolające, ani niezadowolające
- raczej niezadowolające
- niezadowolające



Próba: administracja samorządowa - urzędy korzystające z funduszy unijnych w celach związanych z cyfryzacją

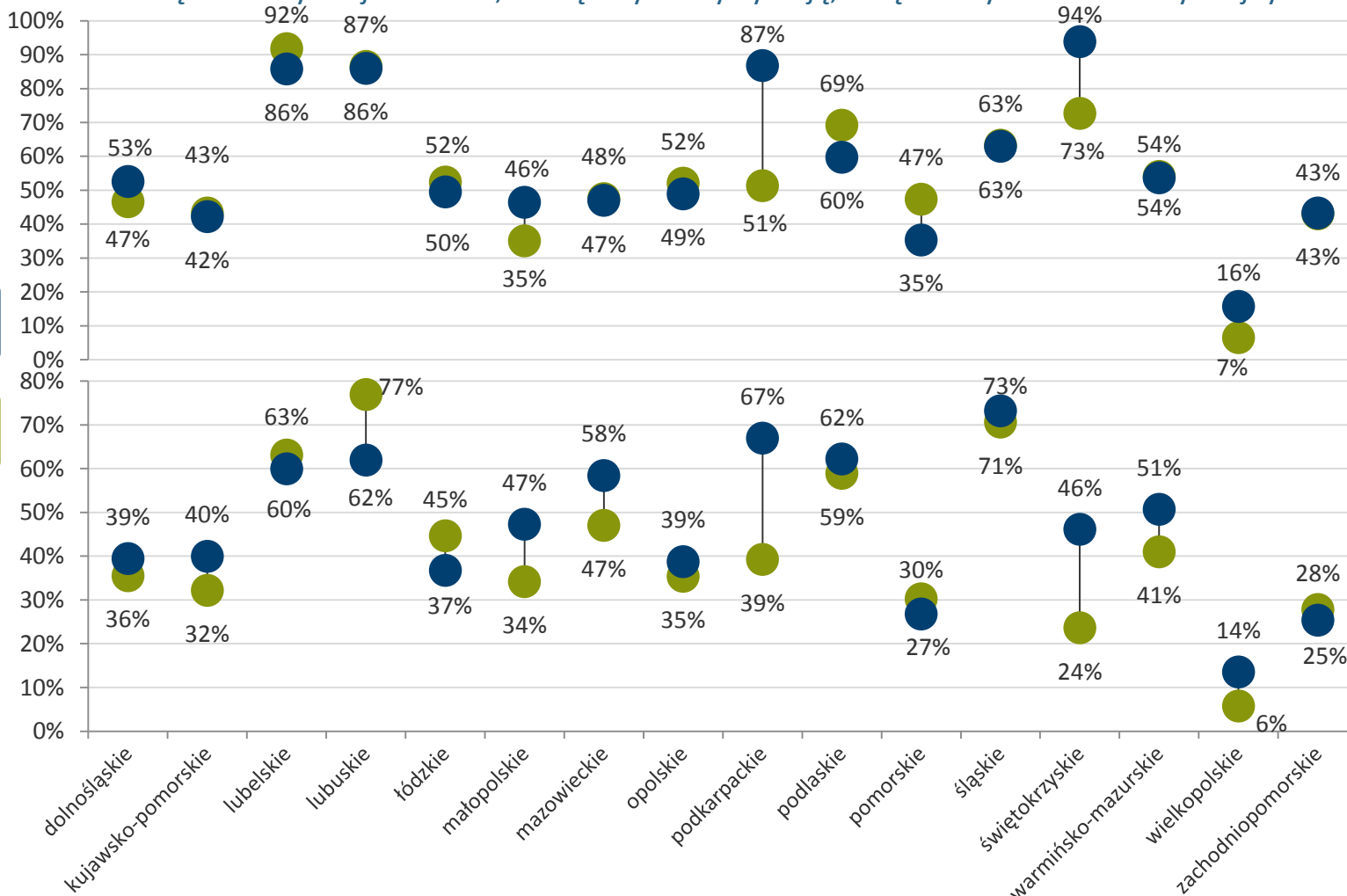
- Wszystkie badane urzędy marszałkowskie korzystały z funduszy unijnych w celu rozwoju informatycznego urzędu, rozwoju usług elektronicznych oraz wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego i niemal wszystkie są zadowolone z tych projektów.
- Prawie 2 na 3 urzędy powiatowe korzystały z funduszy unijnych w celu związanym z rozwojem informatycznym urzędu (64%). Taki sam odsetek urzędów korzystał z takich funduszy w celu związanym z rozwojem usług elektronicznych.
- Urzędy powiatowe (85%) częściej niż gminne (81%) są zadowolone z rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych.

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



Wykorzystanie funduszy unijnych

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



2013

2012

- rozwój informatyczny urzędu

- rozwój usług elektronicznych

Próba: urzędy administracji samorządowej

- W 2013 roku najczęściej urzędów korzystających z funduszy unijnych w celu rozwoju informatycznego instytucji znalazło się w województwie świętokrzyskim (94%) i podkarpackim (87%); w celu rozwoju usług elektronicznych w województwach śląskim (73%), i także podkarpackim (67%), a w celu wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego w województwach lubelskim (66%) oraz śląskim (61%).

- W województwie podkarpackim zanotowano największy wzrost w perspektywie roku - na poziomie 36 punktów procentowych.

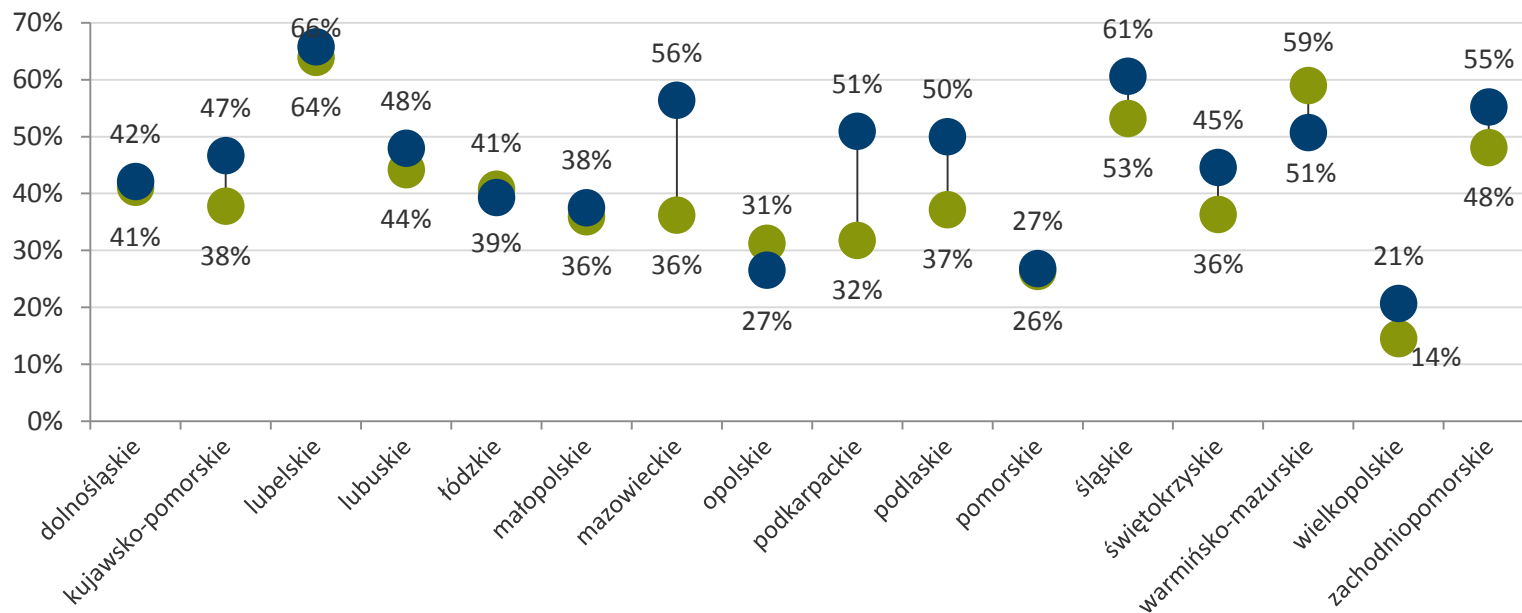


Wykorzystanie funduszy unijnych

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

2013

2012



- wspieranie rozwoju społeczeństwa informacyjnego

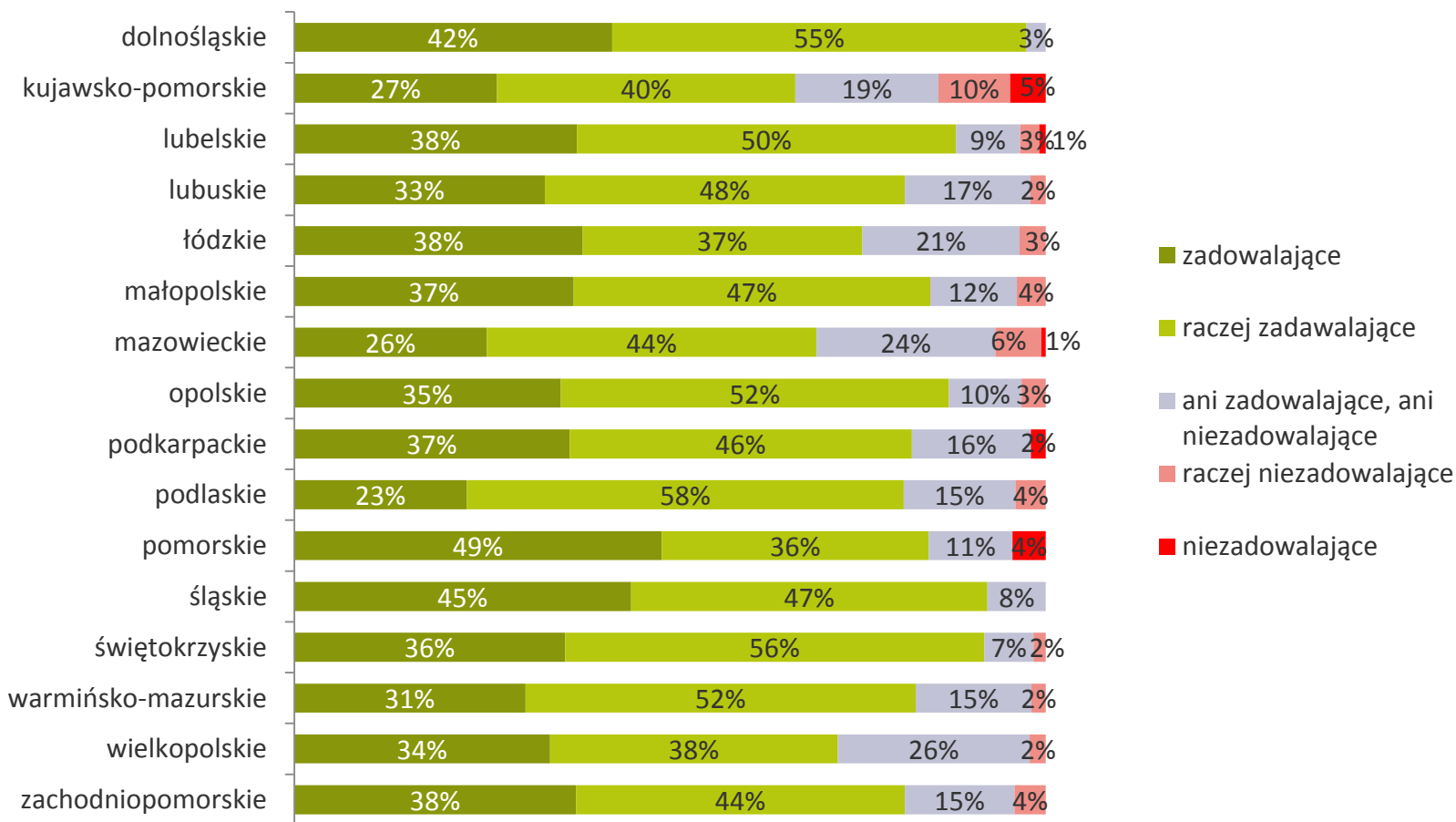
Próba: urzędy administracji samorządowej

- W roku 2013 najmniej urzędów korzystających z funduszy unijnych w celach związanych z rozwojem społeczeństwa informacyjnego znalazło się w województwie wielkopolskim (21%). Województwo to charakteryzuje się najniższym odsetkiem urzędów wykorzystujących fundusze do wszystkich badanych celów.
- W porównaniu z rokiem 2012 urzędy z województwa mazowieckiego zdecydowanie częściej korzystały z funduszy unijnych w celu wspierania społeczeństwa informacyjnego (56% vs 36%).



Wykorzystanie funduszy unijnych w celach związanych z cyfryzacją

B6. Proszę ocenić rezultaty projektów współfinansowanych z funduszy unijnych:



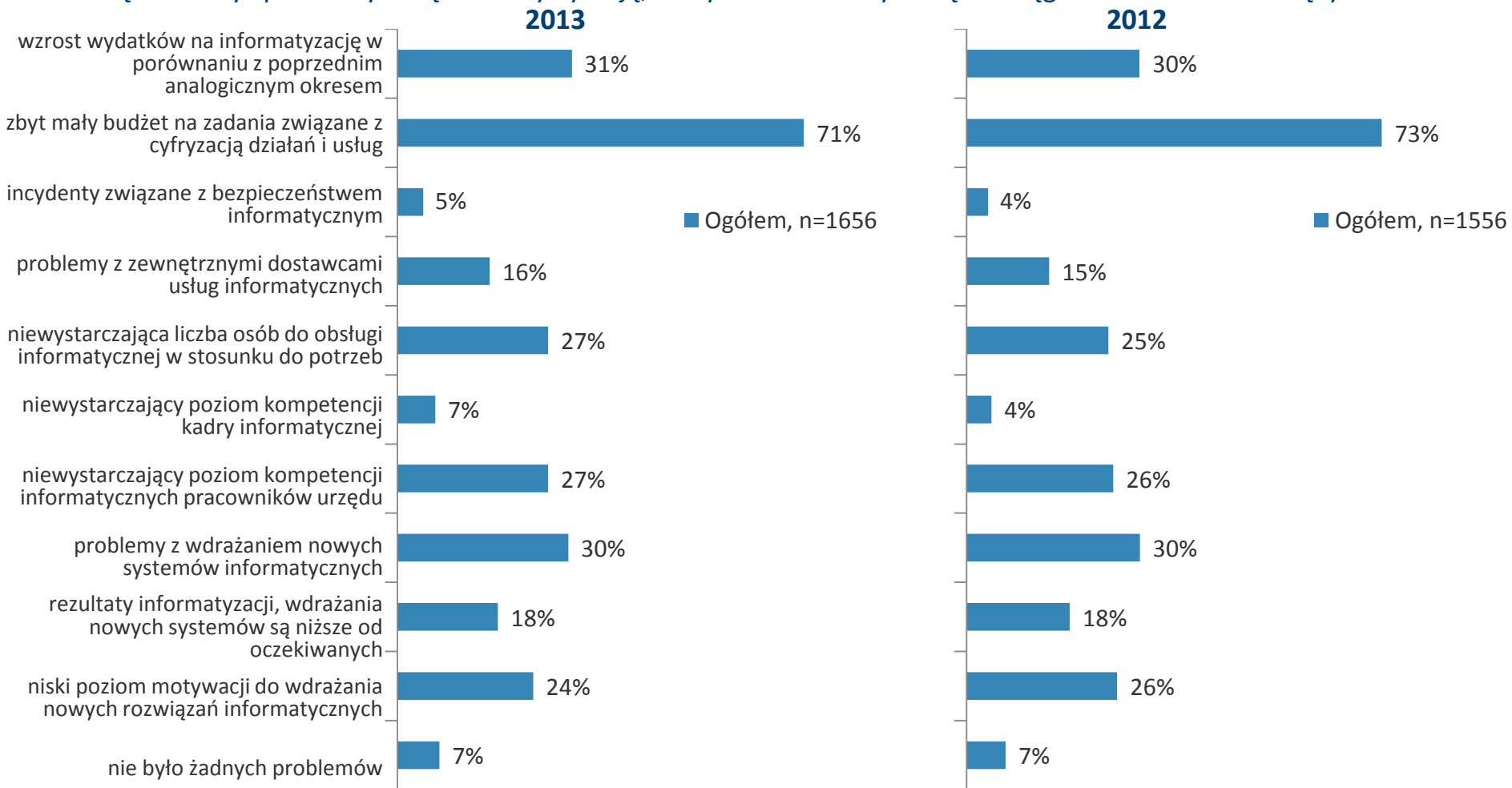
Próba: urzędy administracji samorządowej korzystające z funduszy unijnych w celach związanych z cyfryzacją

- W każdym z województw Polski 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 kujawsko-pomorskim (67%), a największe w województwie dolnośląskim (97%).

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



B7. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

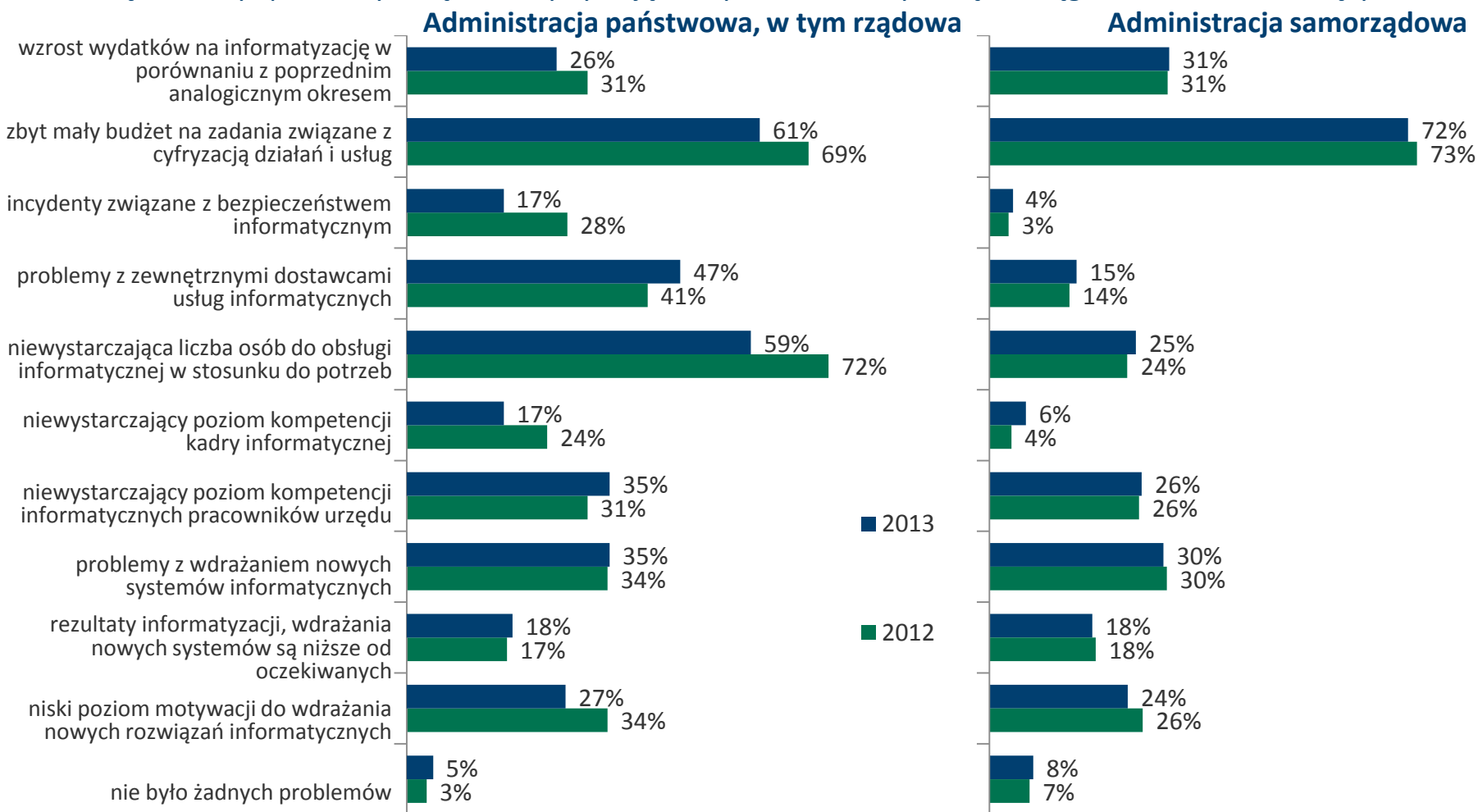


Próba: wszystkie urzędy

- W roku 2013 najczęstszym problemem wskazywanym przez urzędy jest zbyt mały budżet na zadania związane z cyfryzacją działań i usług (71%).
- W porównaniu z rokiem poprzednim poszczególne problemy występują w podobnym stopniu.



B7. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy?



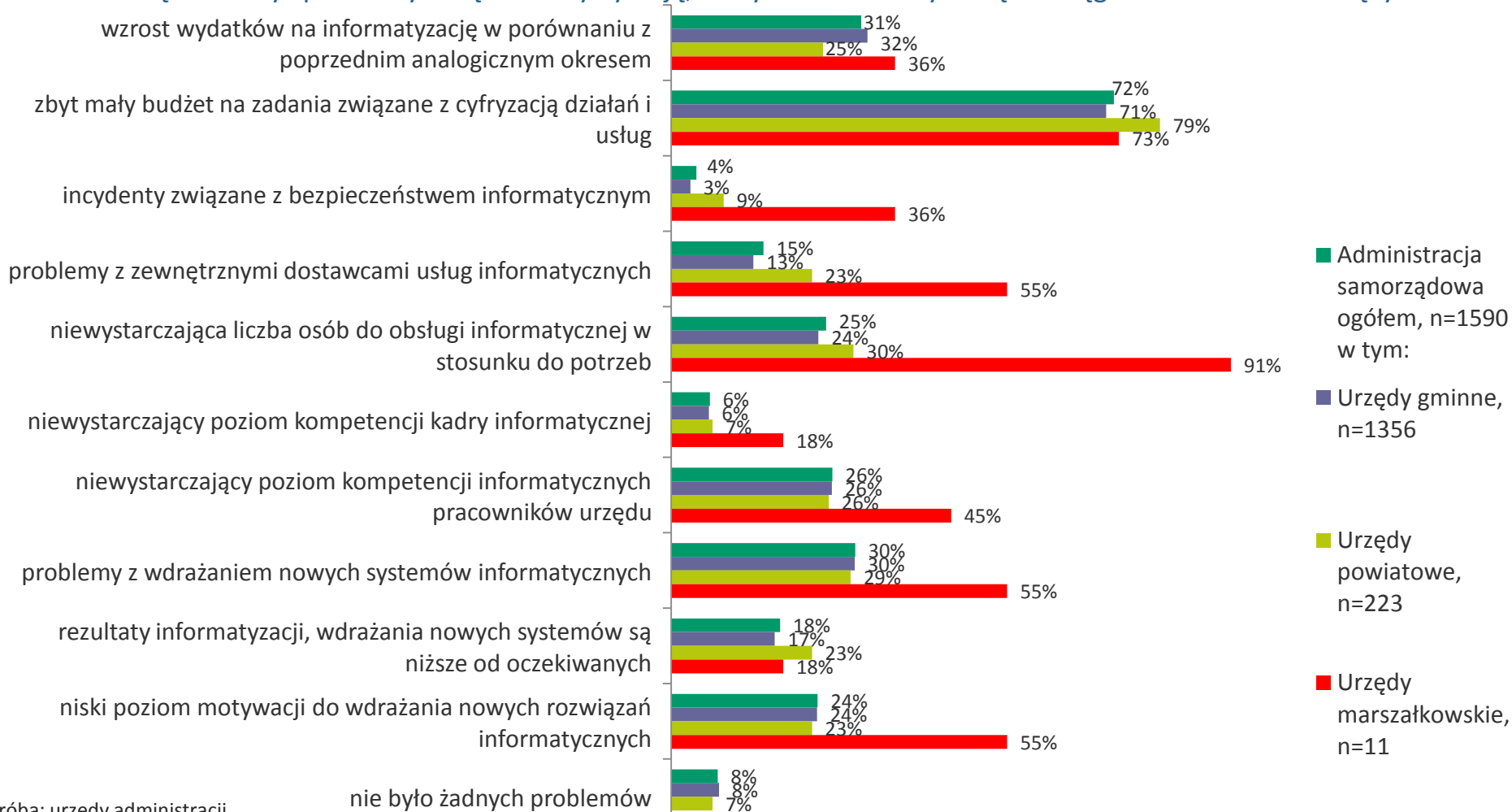
Próba: wszystkie urzędy

- Urzędy administracji państwowej zdecydowanie częściej niż urzędy administracji samorządowej jako problem związany z cyfryzacją wskazują niewystarczającą liczbę osób do obsługi informatycznej w stosunku do potrzeb (59% vs 25%). Jednocześnie w porównaniu z rokiem poprzednim mniej urzędów administracji państwowej zgłosiło ten problem (2013 – 59%; 2012 – 72%).



Problemy związane z cyfryzacją

B7. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy:



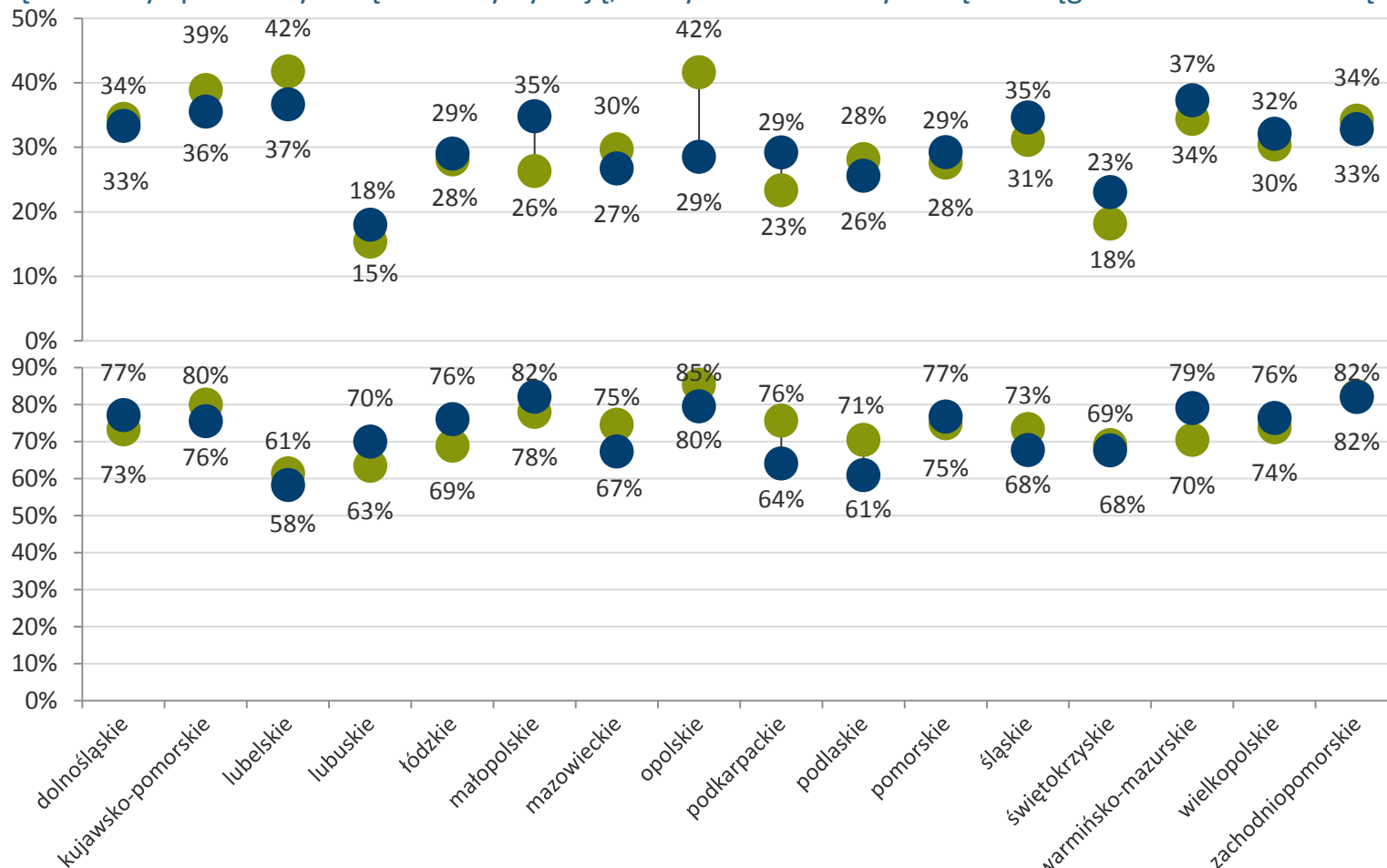
- Urzędy marszałkowskie częściej niż pozostałe (także w porównaniu z administracją państwową) zgłaszają różne kategorie problemów związanych z cyfryzacją.
- Urzędy powiatowe częściej od pozostałych zgłaszają problemy wynikające z niższych od oczekiwanych rezultatów informatyzacji i wdrażania nowych systemów (23%).

Próba: urzędy administracji samorządowej



Problemy z cyfryzacją

B7. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy:



2013

2012

- wzrost wydatków na informatyzację w porównaniu z poprzednim, analogicznym okresem

- zbyt mały budżet na zadania związane z cyfryzacją działań i usług

Próba: urzędy administracji samorządowej

- Urzędy z województwa lubuskiego (18%) w roku 2013 najrzadziej doświadczały problemów dotyczących wzrostu wydatków na informatyzację.
- Urzędy z województwa opolskiego coraz rzadziej doświadczały problemów dotyczących wzrostu wydatków na informatyzację. W porównaniu z 2012 rokiem odnotowano w tym województwie spadek o 13 punktów procentowych.
- W roku 2013 urzędy z województw zachodniopomorskiego, małopolskiego oraz opolskiego (82%, 82%, 80%) częściej niż pozostałe doświadczyły problemów związanych ze zbyt małym budżetem na zadania związane z cyfryzacją działań i usług.

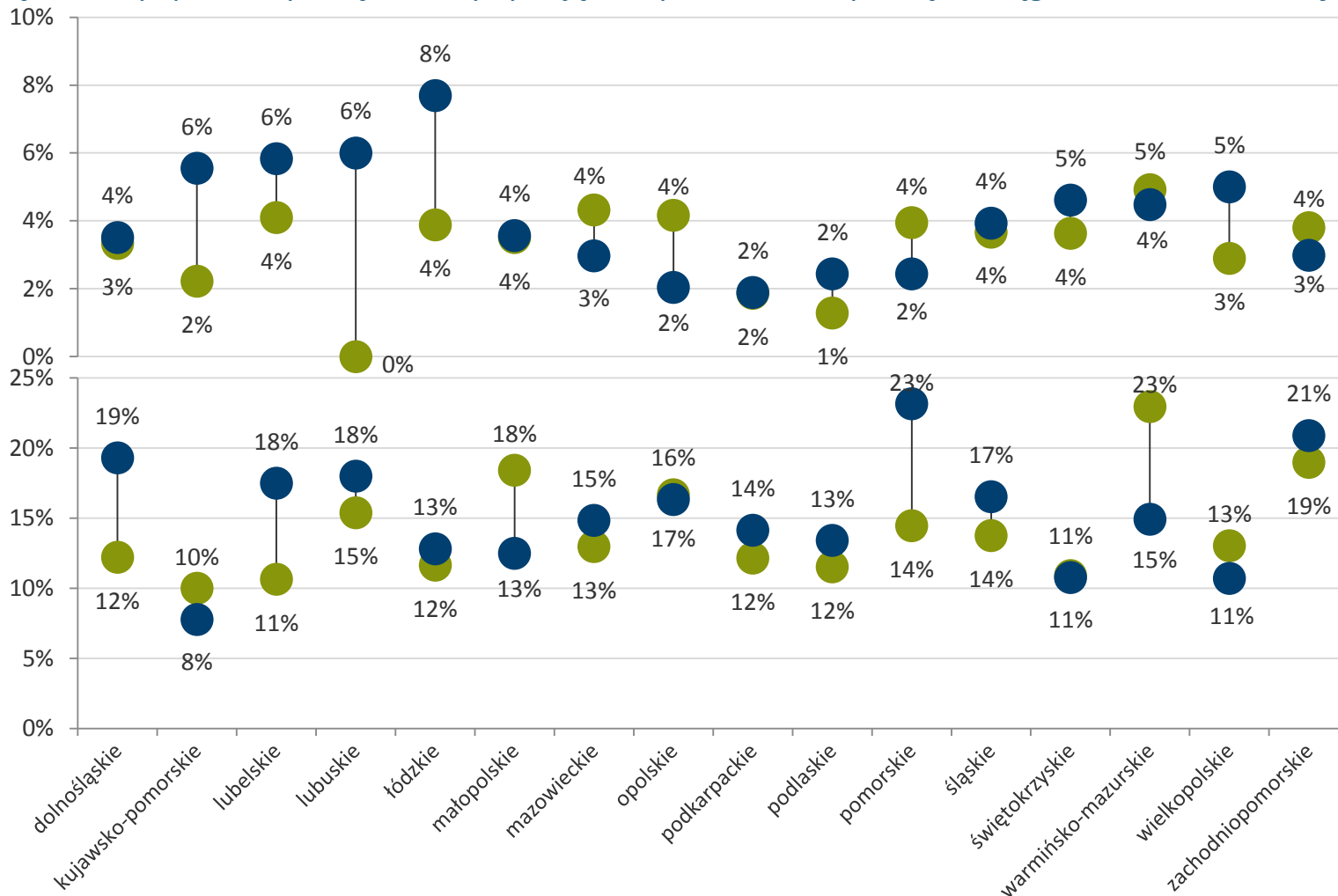


Problemy z cyfryzacją

B7. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy:

2013

2012



-incydenty związane z bezpieczeństwem informatycznym

-problemy z zewnętrznymi dostawcami usług informatycznych

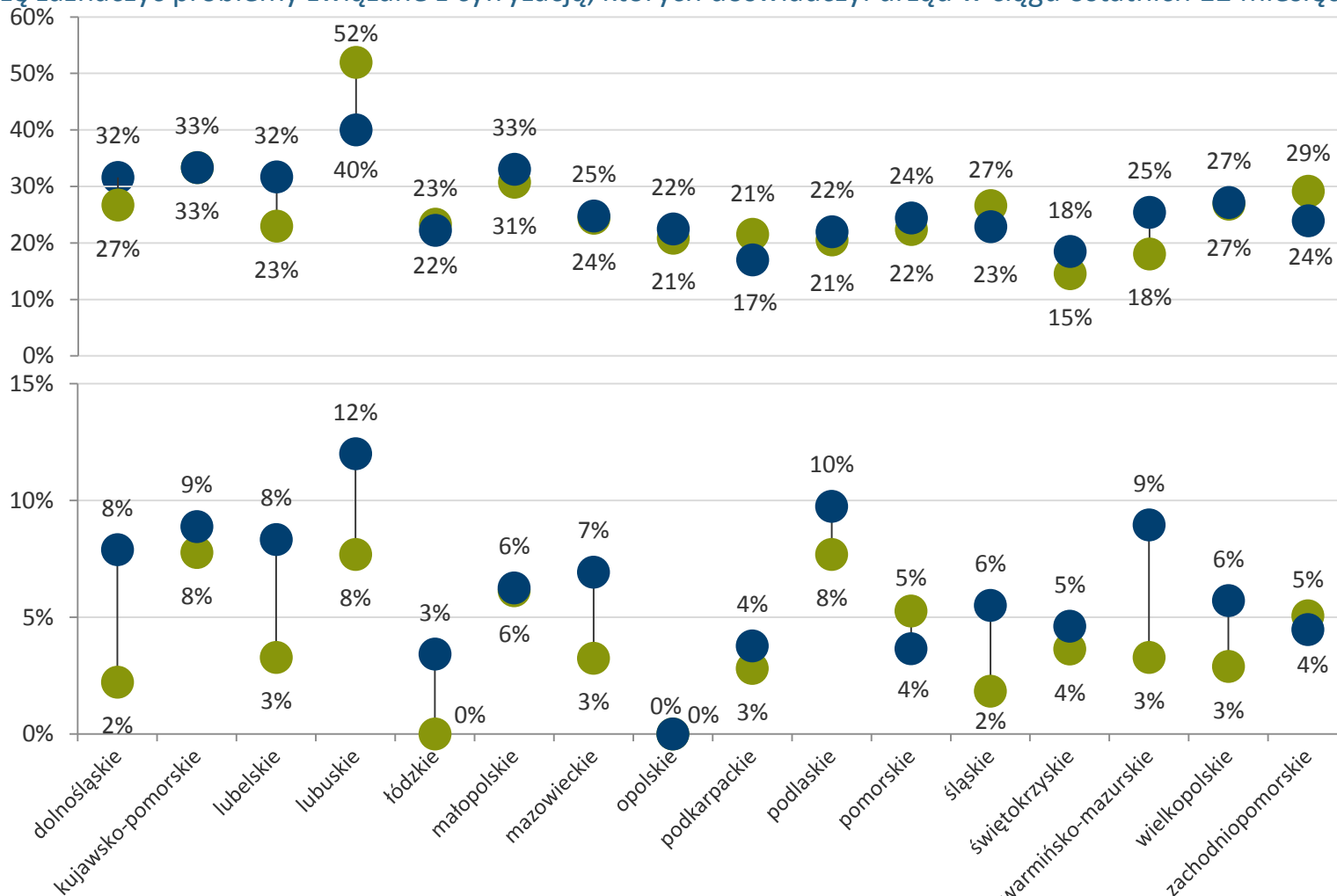
Próba: urzędy administracji samorządowej

- W roku 2013 urzędy z województw pomorskiego (23%) oraz zachodniopomorskiego (21%) częściej niż pozostałe doświadczyły problemów z zewnętrznymi dostawcami usług informatycznych.
- Zarówno w roku 2012 jak i 2013 niewielki udział urzędów zgłaszał problemy związane z bezpieczeństwem informatycznym.



Problemy z cyfryzacją

B7. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy:



2013

2012

-niewystarczający poziom kompetencji informatycznych pracowników urzędu

-niewystarczający poziom kompetencji kadry informatycznej

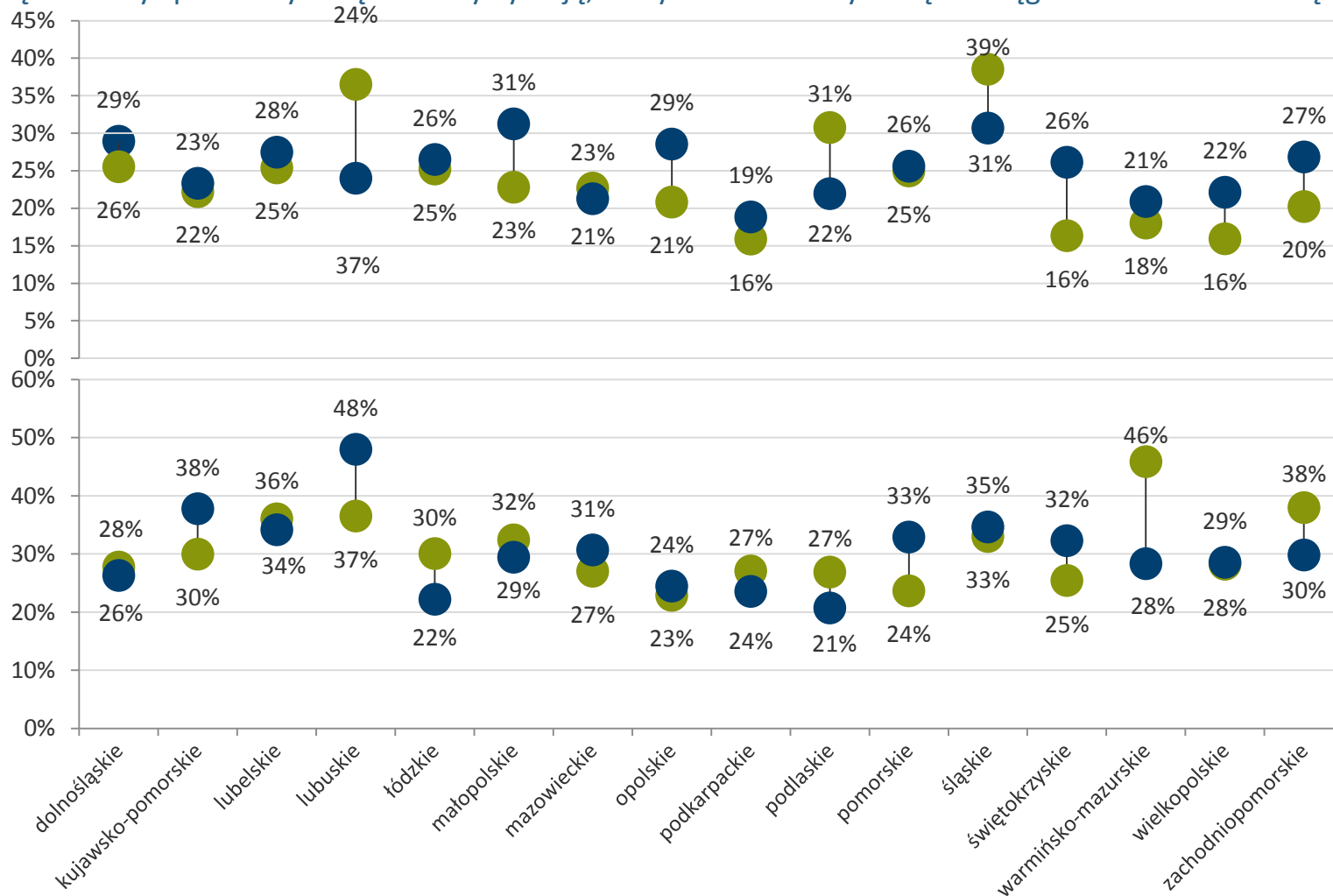
Próba: urzędy administracji samorządowej

- W 2013 roku urzędy województwa lubuskiego zgłaszały najczęściej niewystarczający poziom kompetencji wśród pracowników (40%) oraz wśród kadry informatycznej (12%) jako barierę w cyfryzacji urzędu.
- Najrzadziej z problemem niewystarczającego poziomu umiejętności informatycznych pracowników spotkały się urzędy z województw świętokrzyskiego (18%) i podkarpackiego (17%).
- W województwie opolskim żaden urząd nie doświadczył problemu niewystarczającego poziomu kompetencji kadry informatycznej.



Problemy z cyfryzacją

B7. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy:



2013

2012

- niewystarczająca liczba osób do obsługi informatycznej w stosunku do potrzeb

- problemy z wdrażaniem nowych systemów informatycznych

Próba: urzędy administracji samorządowej

- W roku 2013 niemal 1 na 3 urzędy z województwa małopolskiego oraz śląskiego doświadczyło problemu związanego z niewystarczającą liczbą osób do obsługi informatycznej w stosunku do potrzeb.
- W bieżącym roku niemal połowa urzędów z województwa lubuskiego spotkała się z problemami związanymi z wdrażaniem nowych systemów informatycznych, być może w konsekwencji niedoborów kompetencyjnych pracowników i kadry informatycznej.

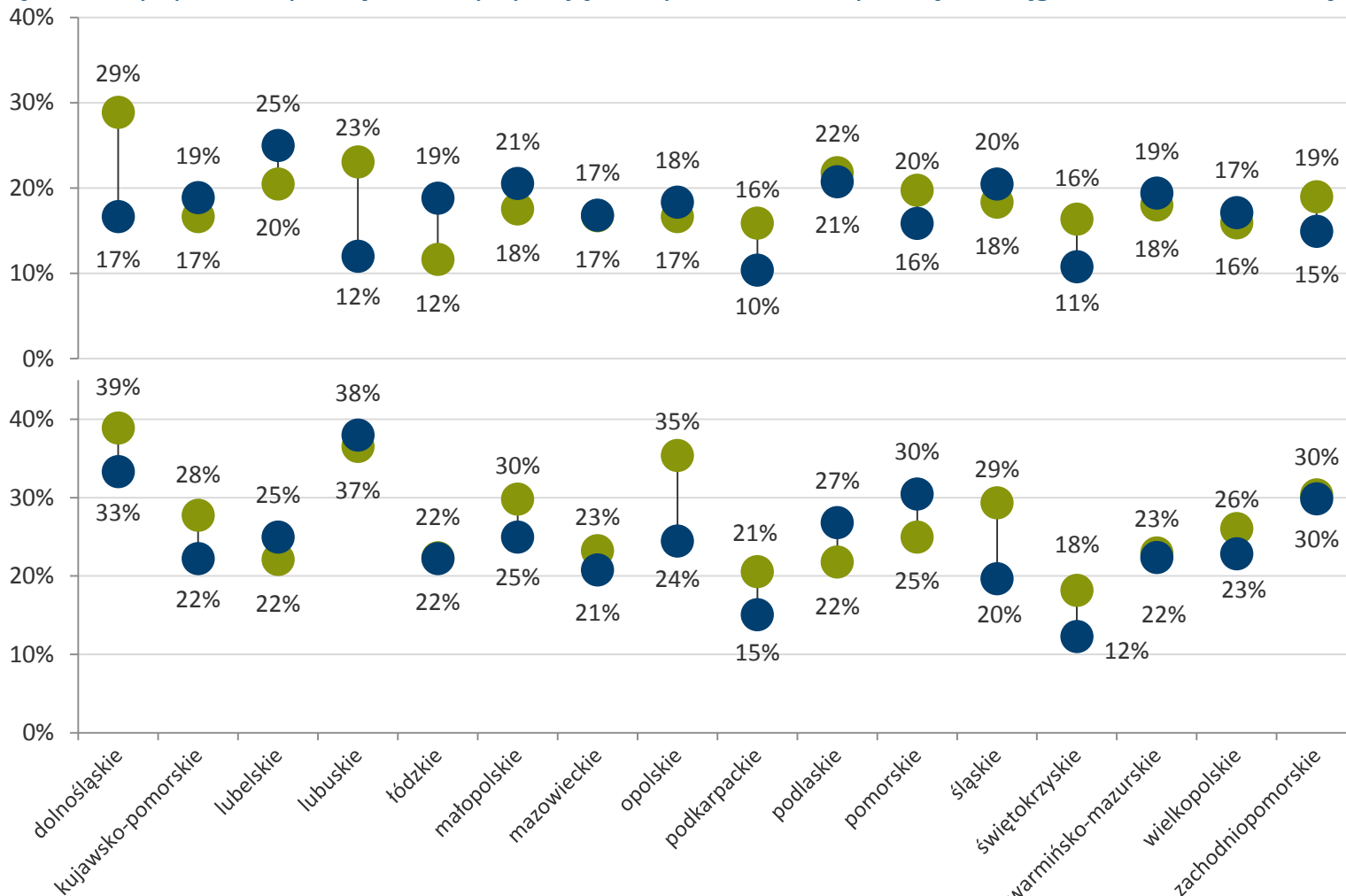


Problemy z cyfryzacją

B7. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy:

- rezultaty informatyzacji, wdrażania nowych systemów są niższe od oczekiwanych

- niski poziom motywacji do wdrażania nowych rozwiązań informatycznych



2013

2012

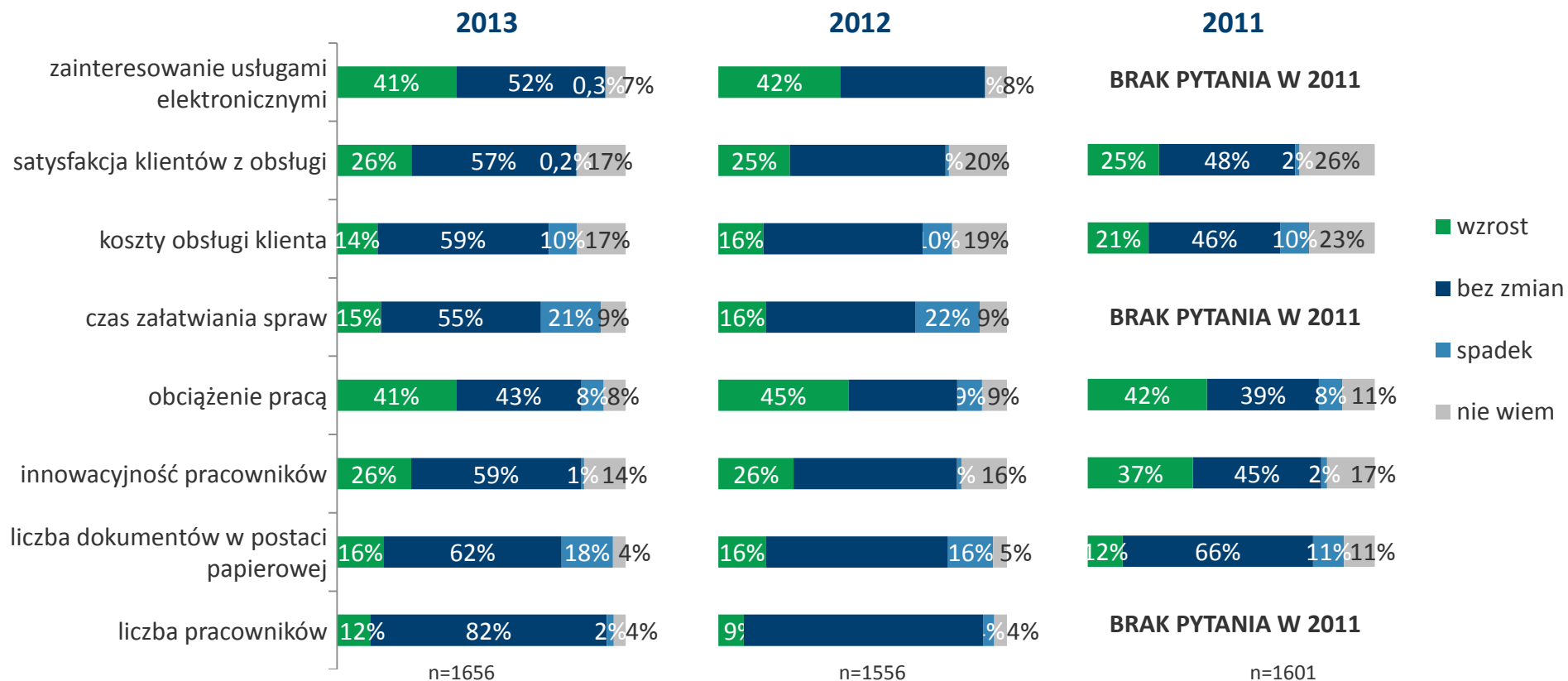
Próba: urzędy administracji samorządowej

- W 2012 prawie co 3 urząd w województwie dolnośląskim zgłaszał, że rezultaty informatyzacji, wdrażania nowych systemów są niższe od oczekiwanych. Udział urzędów zgłaszających następujący problem – w 2013 osiągnął 17%. Znaczący spadek (11 punktów procentowych) został zanotowany także w województwie lubuskim.
- W 2013 roku najwięcej urzędów doświadczyło problemów ze zbyt niskim poziomem motywacji do wdrażania nowych rozwiązań informatycznych w województwie lubuskim (38%).



Rezultaty zastosowania technologii teleinformatycznych

B8. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?



Próba: wszystkie urzędy

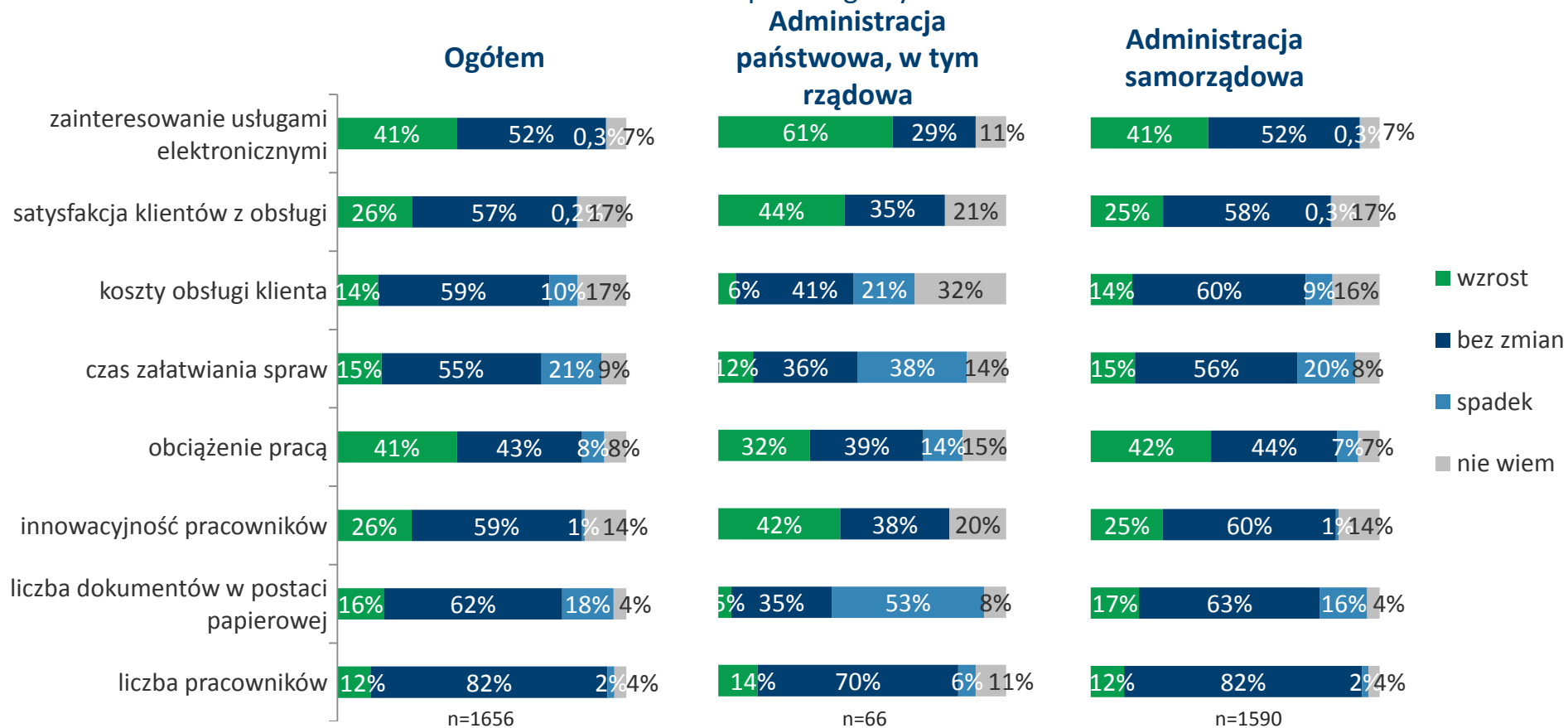
- W porównaniu z rokiem poprzednim obserwowany jest zbliżony rozkład odpowiedzi w większości kategorii. Jedynie w przypadku obciążenia pracą zastosowanie technologii teleinformatycznych doprowadziło w mniejszym stopniu do wzrostu tego zjawiska.

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



Rezultaty zastosowania technologii teleinformatycznych

B8. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?



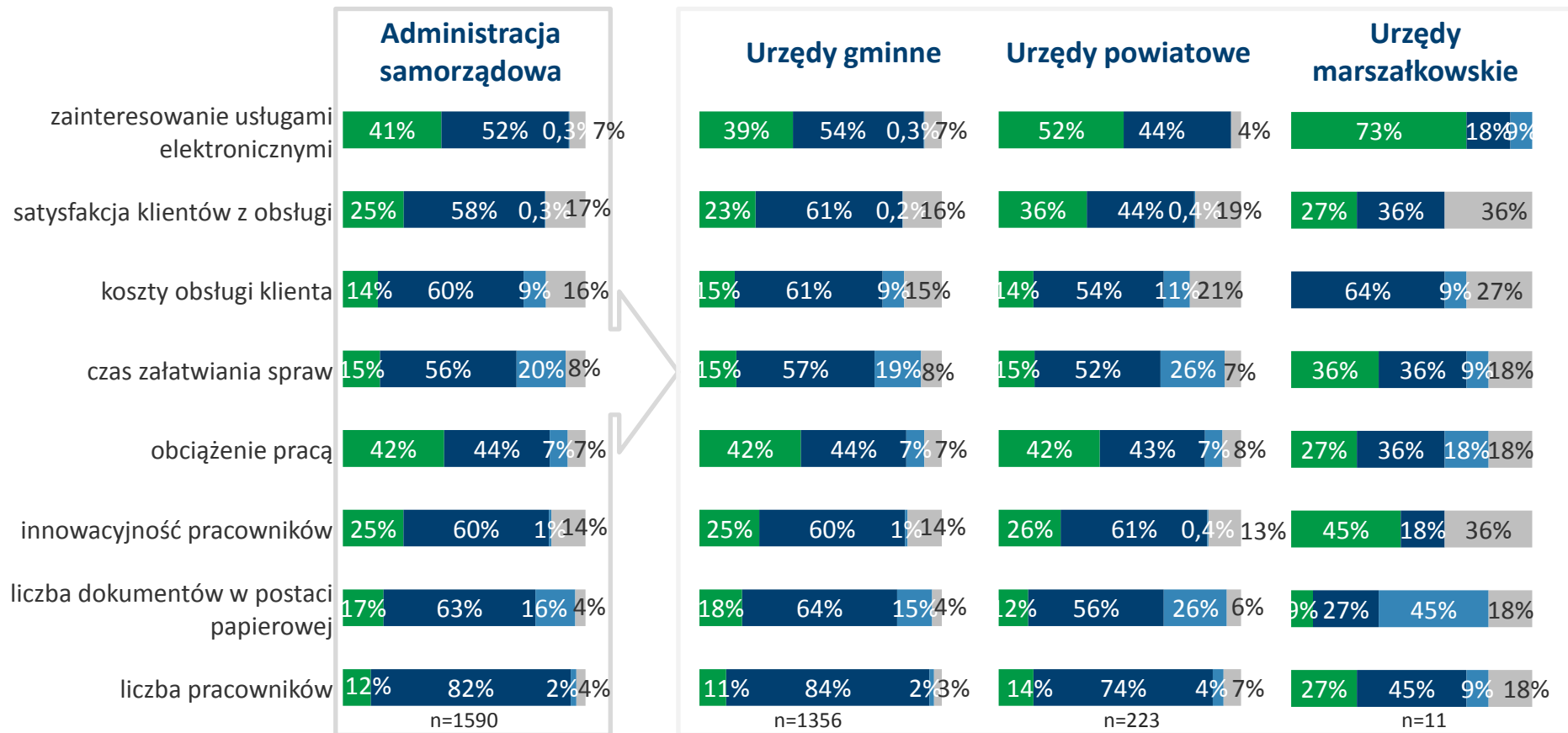
Próba: wszystkie urzędy

- Ponad połowa urzędów z sektora administracji państwowej zaobserwowała spadek liczby dokumentów w postaci papierowej, a 38% krótszy czas załatwiania spraw.
- Urzędy z sektora administracji samorządowej odnotowały dużo większy wzrost obciążenia pracą, wzrost liczby dokumentów w postaci papierowej oraz wzrost kosztów obsługi klienta niż urzędy z sektora administracji rządowej i państwowej. Te drugie natomiast odnotowały większy wzrost zainteresowania usługami elektronicznymi, satysfakcji klientów z obsługi oraz innowacyjności pracowników.

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



B8. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?



Próba: urzędy administracji samorządowej

■ wzrost ■ bez zmian
■ spadek ■ nie wiem

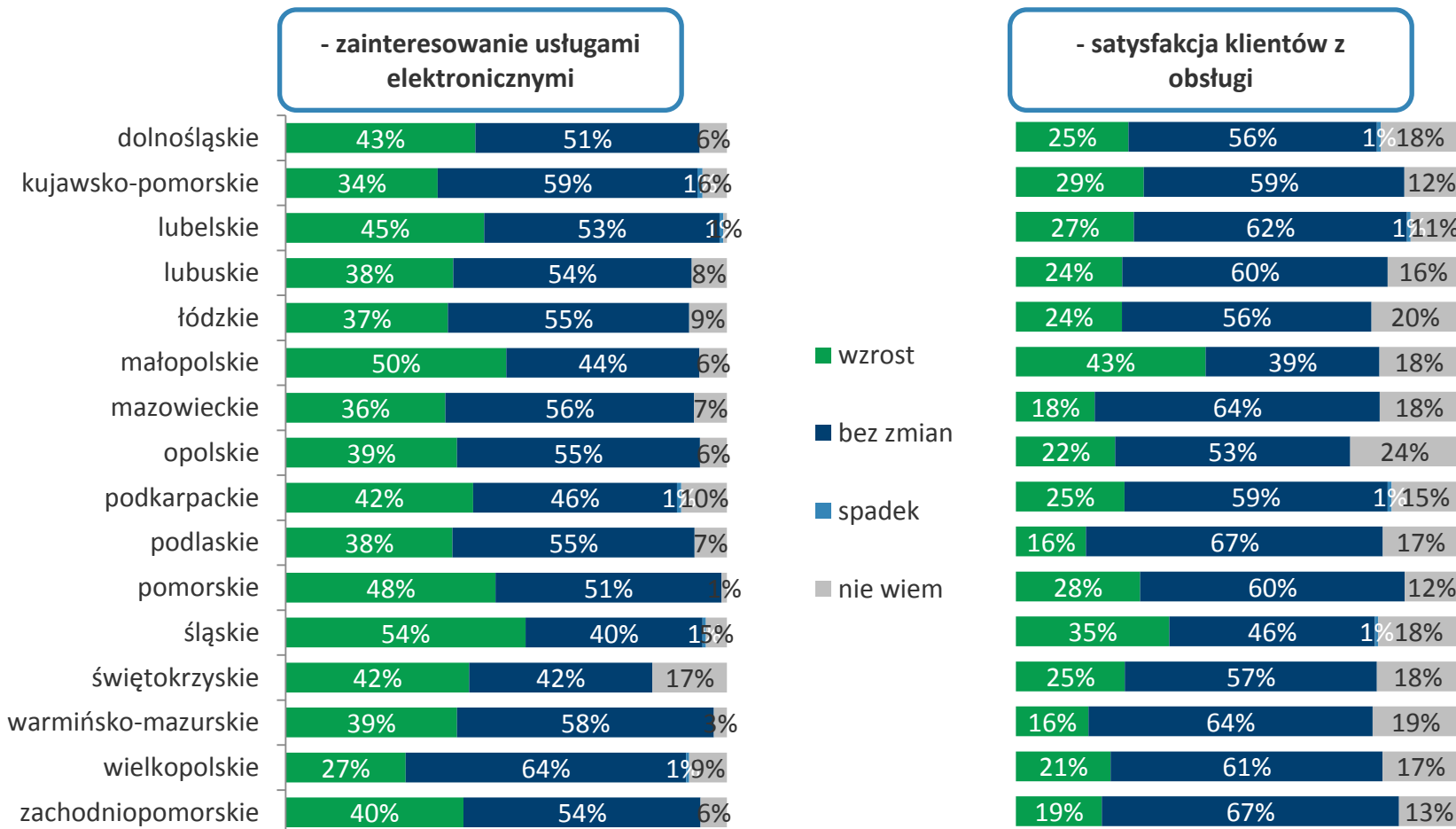
- W związku z zastosowaniem technologii teleinformatycznych urzędy marszałkowskie, częściej niż pozostałe urzędy samorządowe, odnotowały wzrost zainteresowania usługami elektronicznymi i innowacyjności pracowników, a także spadek liczby dokumentów w postaci papierowej oraz spadek obciążenia pracą.

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



Rezultaty zastosowania technologii teleinformatycznych

B9. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?



Próba: urzędy administracji samorządowej

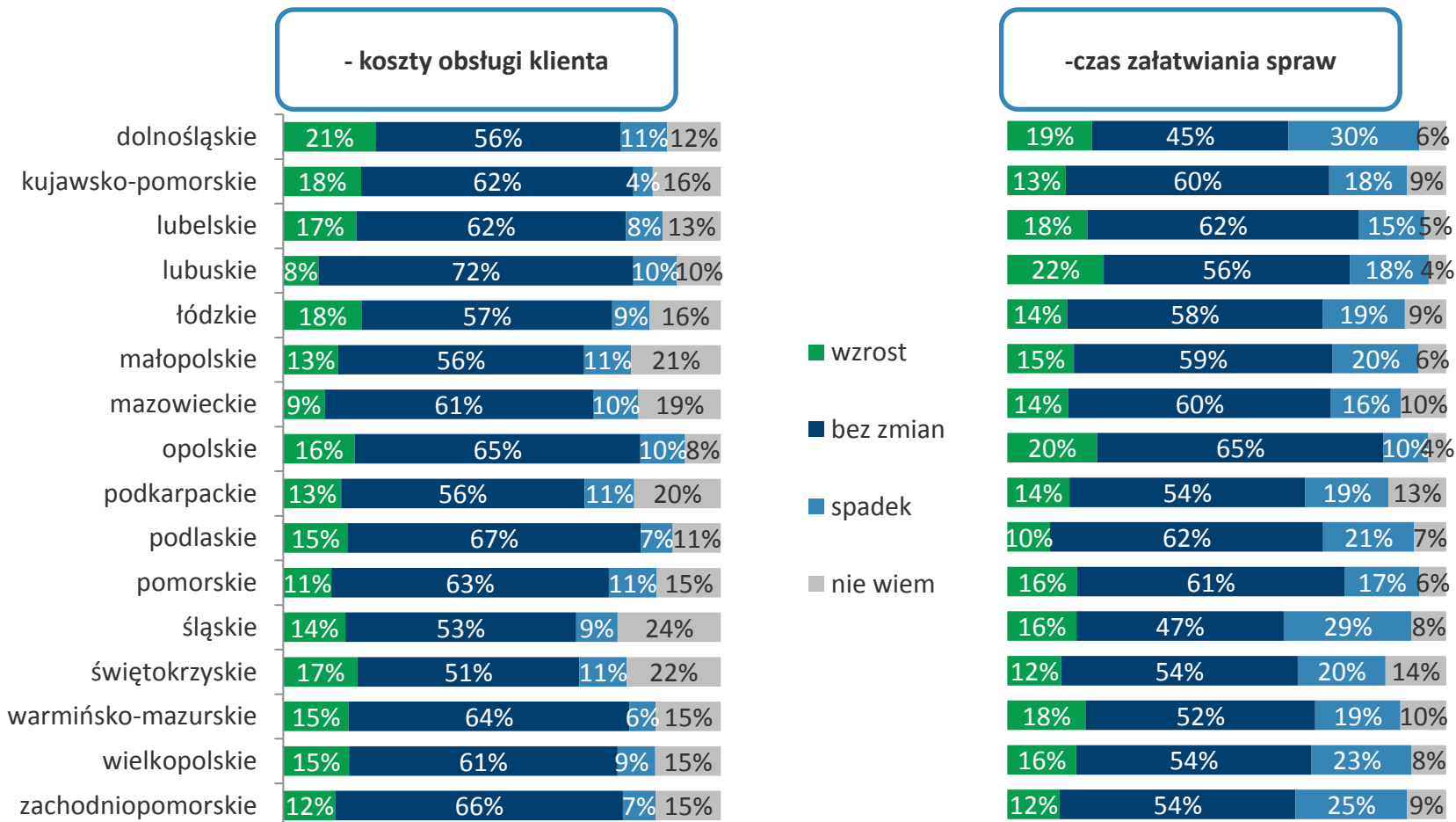
- Ponad połowa urzędów z województwa śląskiego i połowa z małopolskiego zaobserwowała wzrost zainteresowania usługami elektronicznymi. W tych samych województwach odnotowano największy wzrost satysfakcji klientów z obsługi po zastosowaniu technologii teleinformatycznych.

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



Rezultaty zastosowania technologii teleinformatycznych

B8. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?



Próba: urzędy administracji samorządowej

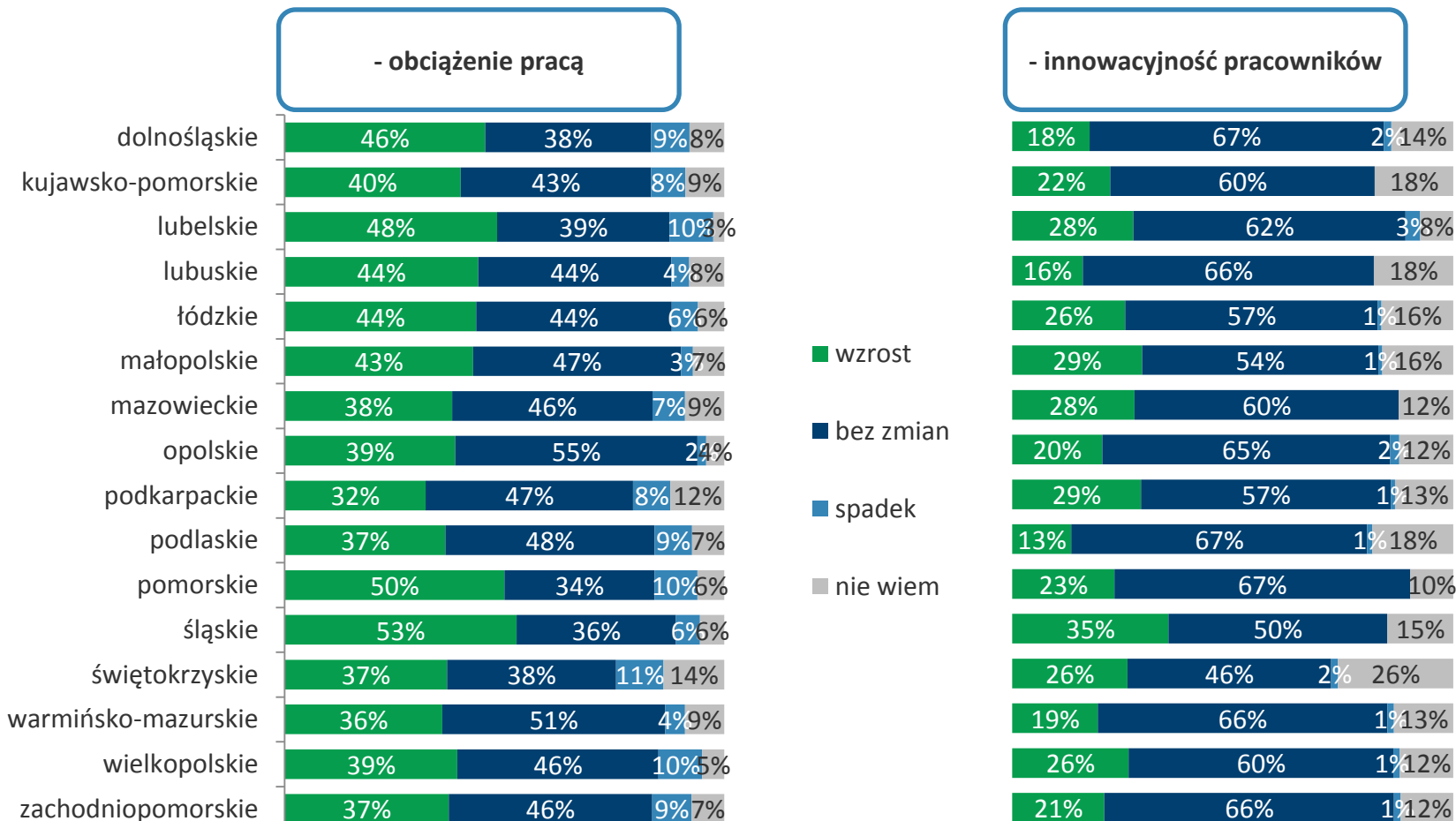
- 1 na 5 urzędów w województwie dolnośląskim zaobserwował wzrost kosztów obsługi klienta po zastosowaniu technologii teleinformatycznych.
- 30% urzędów z województwa dolnośląskiego oraz prawie tyle samo urzędów z województwa śląskiego odnotowało skrócenie czasu załatwiania spraw.

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



Rezultaty zastosowania technologii teleinformatycznych

B8. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?



Próba: urzędy administracji samorządowej

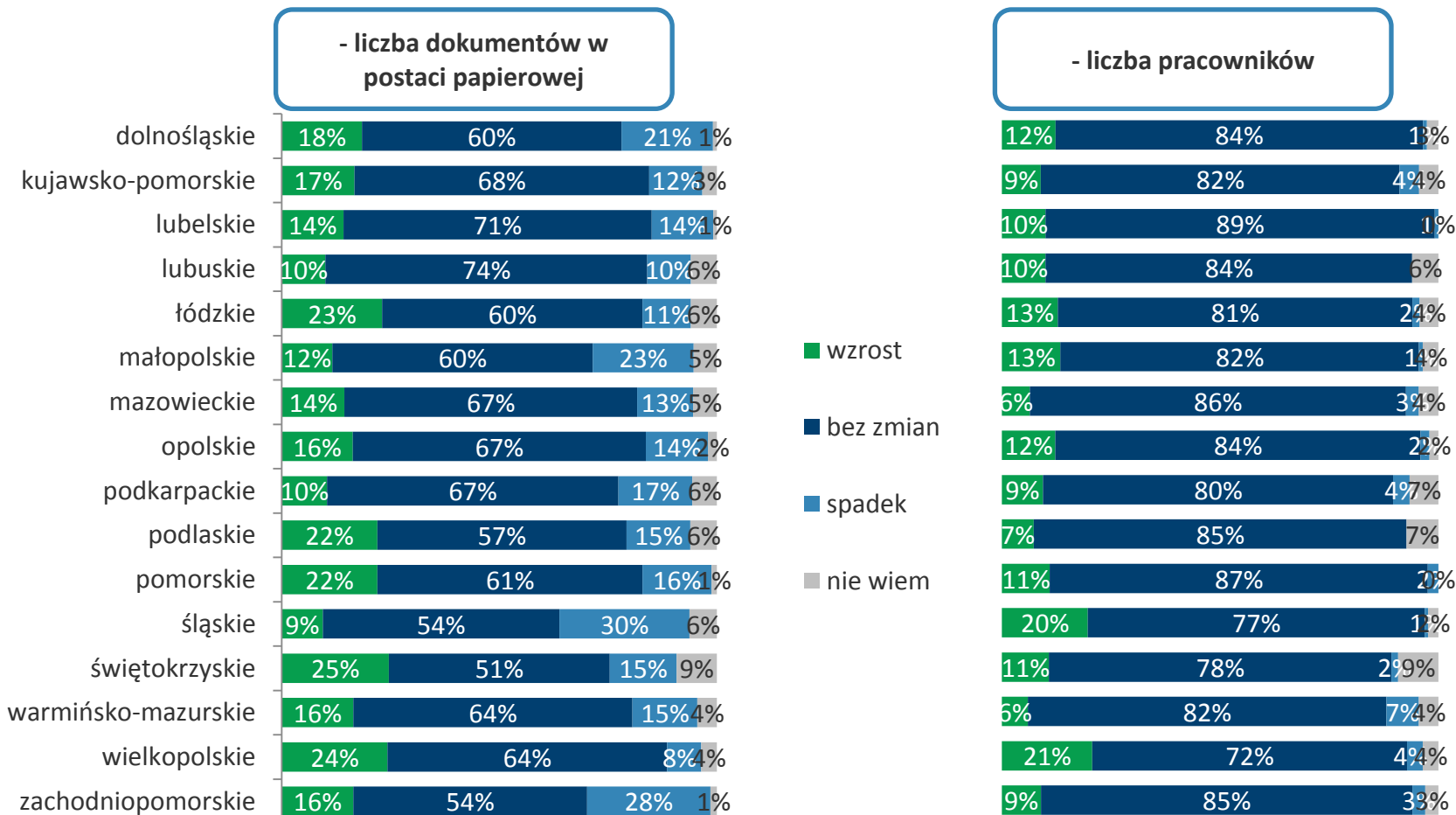
- Najmniejszy wzrost obciążenia pracą zaobserwowano w urzędach z województwa podkarpackiego (32%).
- Jedynie 13% urzędów z województwa podlaskiego odnotowało wzrost innowacyjności pracowników spowodowany zastosowaniem technologii teleinformatycznych, co było najgorszym wynikiem spośród wszystkich województw.
- Największy wzrost obciążenia pracą (53%), ale też innowacyjności pracowników (35%) zaobserwowano w urzędach województwa śląskiego.

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



Rezultaty zastosowania technologii teleinformatycznych

B8. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?



Próba: urzędy administracji samorządowej

- Niemal 30% urzędów z województwa śląskiego oraz zachodniopomorskiego odnotowało zmniejszenie liczby dokumentów w postaci papierowej.
- Zastosowanie technologii teleinformatycznych nie spowodowało większych zmian w liczbie pracowników zatrudnionych w urzędzie. Jedynie w przypadku województwa śląskiego oraz wielkopolskiego 1 na 5 urzędów odnotował wzrost liczby pracowników.



Monitorowane zjawisko a zaobserwowane zmiany

B8. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?

Urzędy monitorujące zjawisko

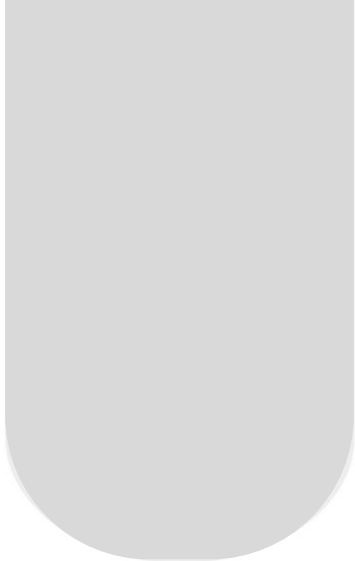
Urzędy niemonitorujące zjawiska



- 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 różnych od 100% wynika z zaokrągleń.

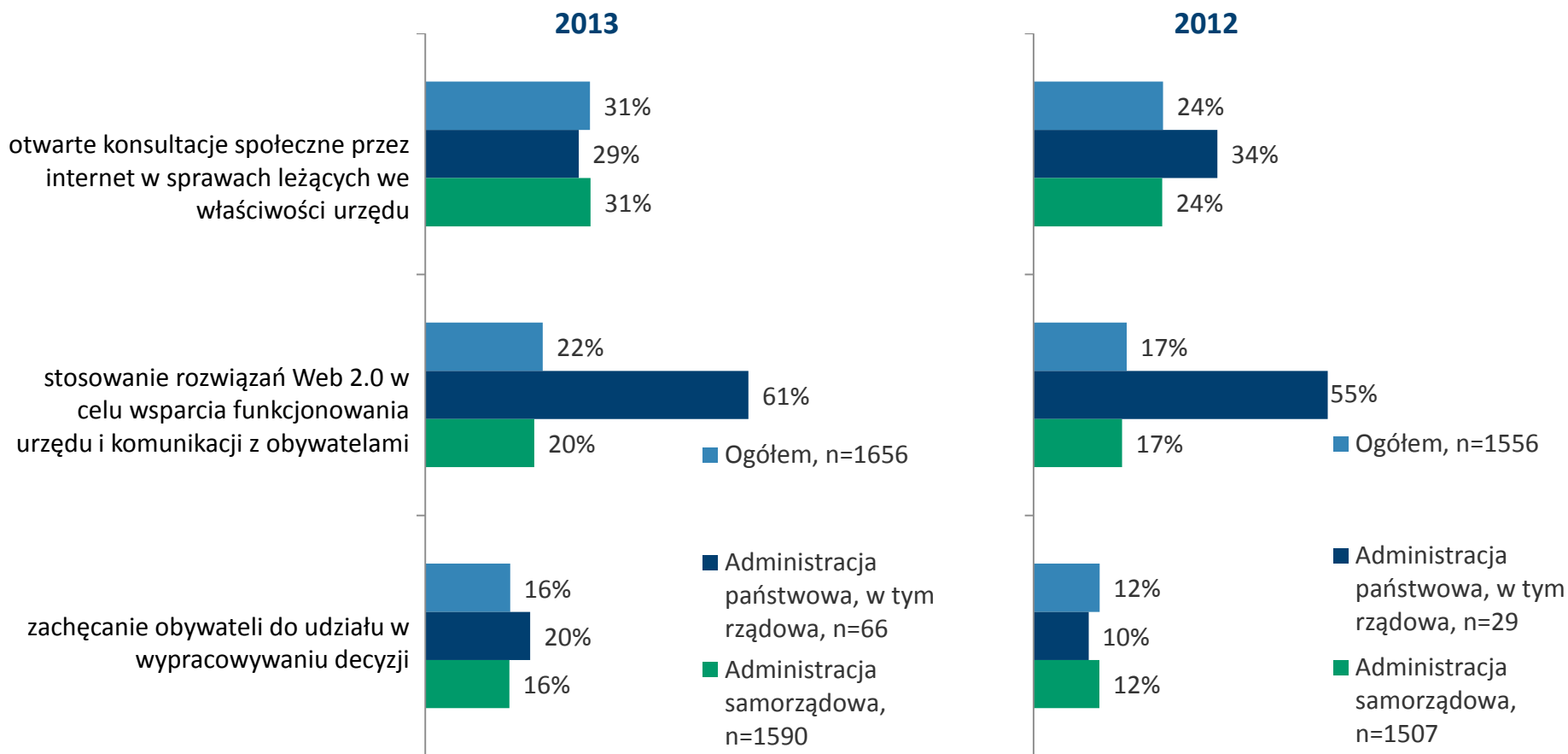




Wyniki badania - Rozwój społeczeństwa informacyjnego

Działania prowadzone przez urząd

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



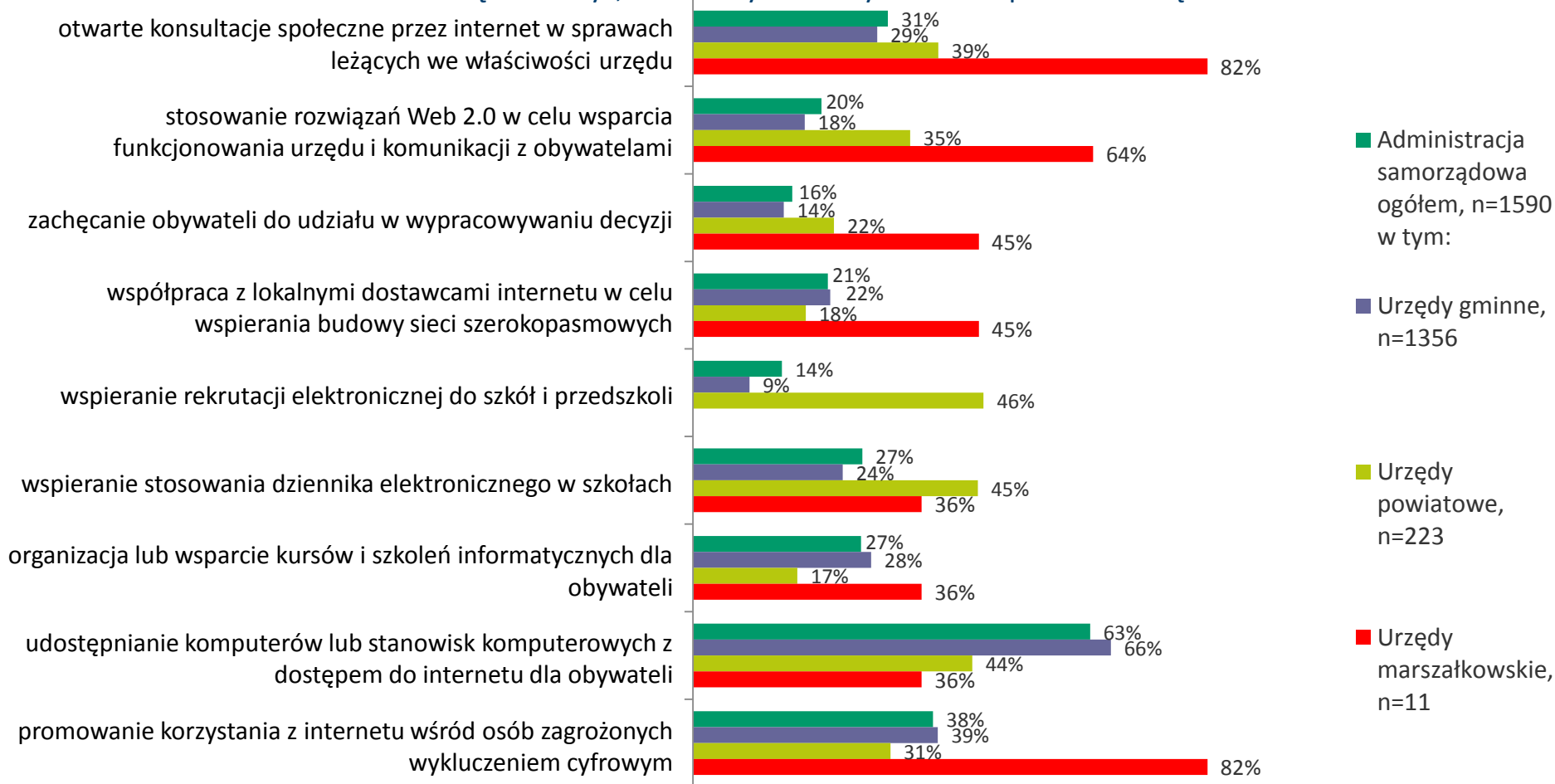
- Ponad 60% urzędów z sektora administracji państwowej stosuje rozwiązania Web 2.0 w celu wsparcia funkcjonowania urzędu i komunikacji z obywatelami, podczas gdy odsetek urzędów z sektora administracji samorządowej prowadzącej takie działania jest ponad trzykrotnie mniejszy.
- W porównaniu z rokiem poprzednim zarówno w przypadku urzędów administracji państwowej, jak i samorządowej odnotowano wzrost odsetka urzędów stosujących rozwiązania Web 2.0 w celu wsparcia funkcjonowania urzędu i komunikacji z obywatelami, jak również wzrósł odsetek (o 4%) urzędów zachęcających obywateli do udziału w wypracowywaniu decyzji.

Próba: wszystkie urzędy



Działania prowadzone przez urzędy administracji samorządowej

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



Próba: urzędy administracji samorządowej

- Urzędy powiatowe, zdecydowanie częściej niż inne urzędy samorządowe, wspierają rekrutację elektroniczną do szkół i przedszkoli (46%).
- 66% urzędów gminnych udostępnia komputery lub stanowiska komputerowe z dostępem do internetu dla obywateli.

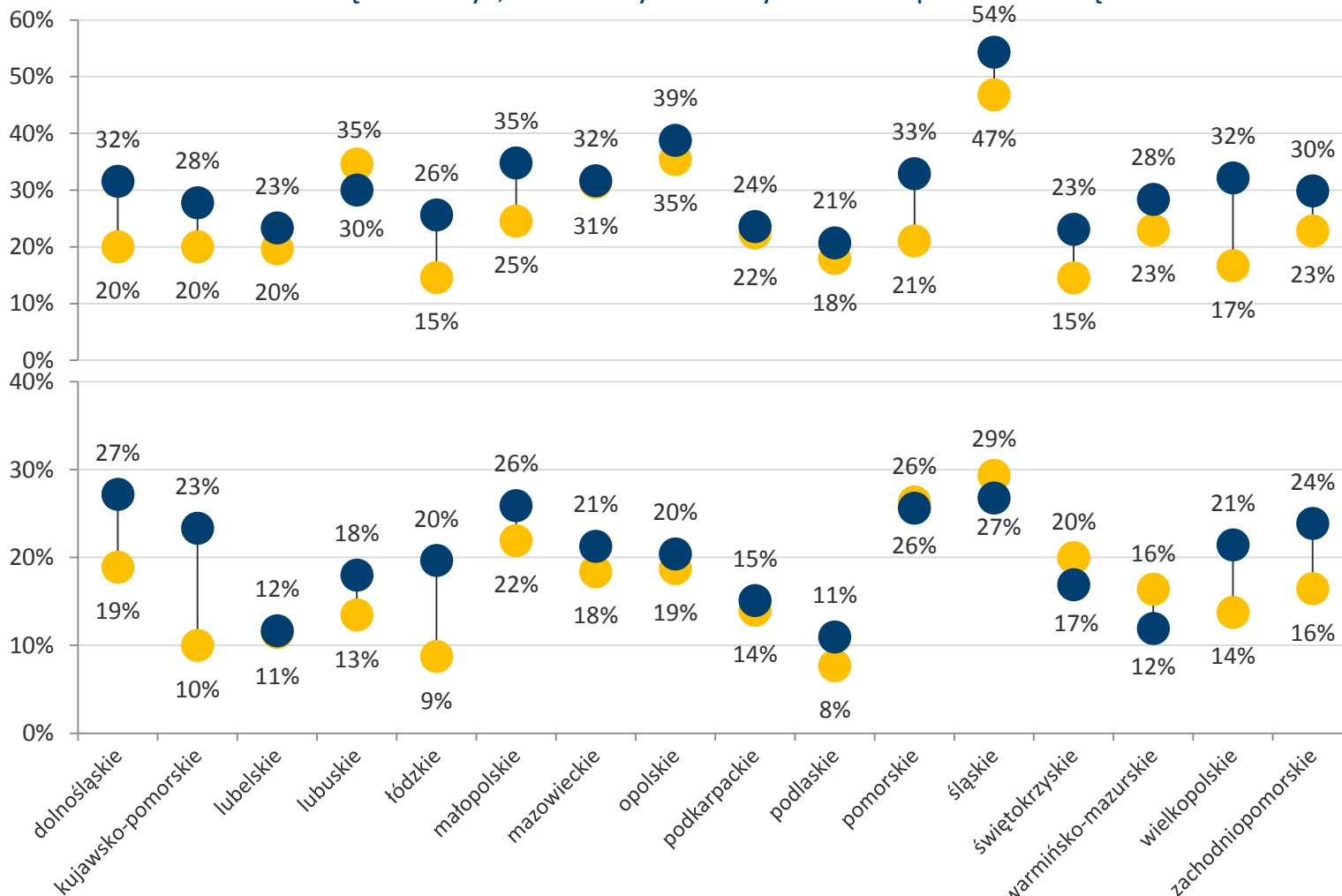


Działania prowadzone przez urzędy administracji samorządowej

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

- otwarte konsultacje społeczne przez internet w sprawach leżących we właściwości urzędu

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



2013

2012

Próba: urzędy administracji samorządowej

- W roku 2013 większy odsetek urzędów z województwa śląskiego w porównaniu do pozostałych, prowadził otwarte konsultacje społeczne przez internet w sprawach leżących we właściwości urzędu (54%).
- W stosunku do roku 2012 wzrasta liczba urzędów korzystających z rozwiązań Web 2.0. Największy wzrost zanotowano w województwach – kujawsko-pomorskim (o 13 punktów procentowych) oraz łódzkim (o 11 punktów procentowych).

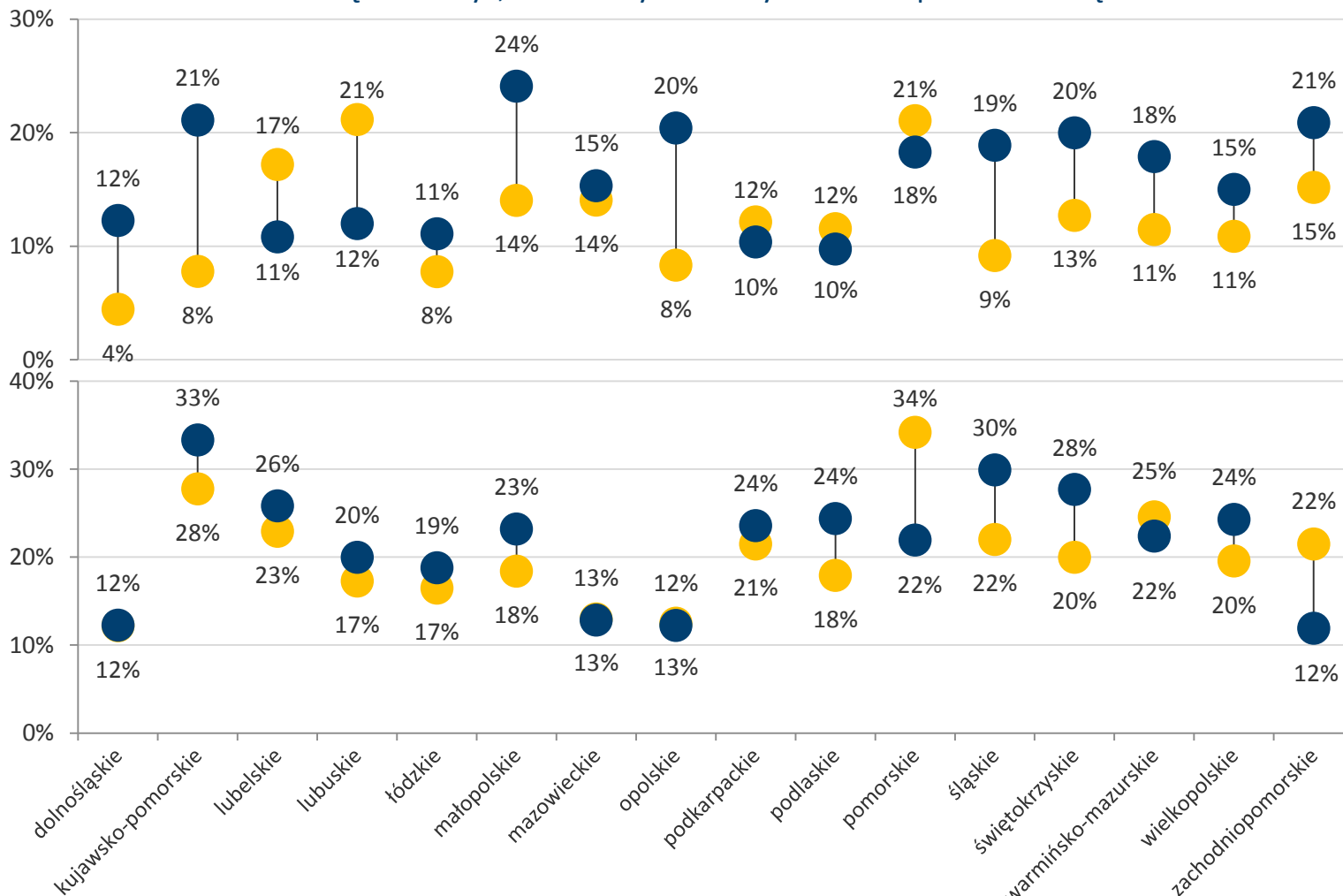


Działania prowadzone przez urzędy administracji samorządowej

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

2013

2012



- zachęcanie obywateli do udziału w wypracowywaniu decyzji

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

Próba: urzędy administracji samorządowej

- W roku 2013 24% urzędów z województwa małopolskiego zachęcało obywateli do udziału w wypracowywaniu decyzji. W znakomitej większości badanych województw zanotowano zwiększenie, w stosunku do roku 2012, występowania działań na rzecz zwiększenia uczestnictwa obywateli do udziału w wypracowywaniu decyzji.
- 1 na 3 urzędów z województwa kujawsko-pomorskiego w roku 2013 współpracowało z lokalnymi dostawcami internetu w celu wspierania budowy sieci szerokopasmowych.

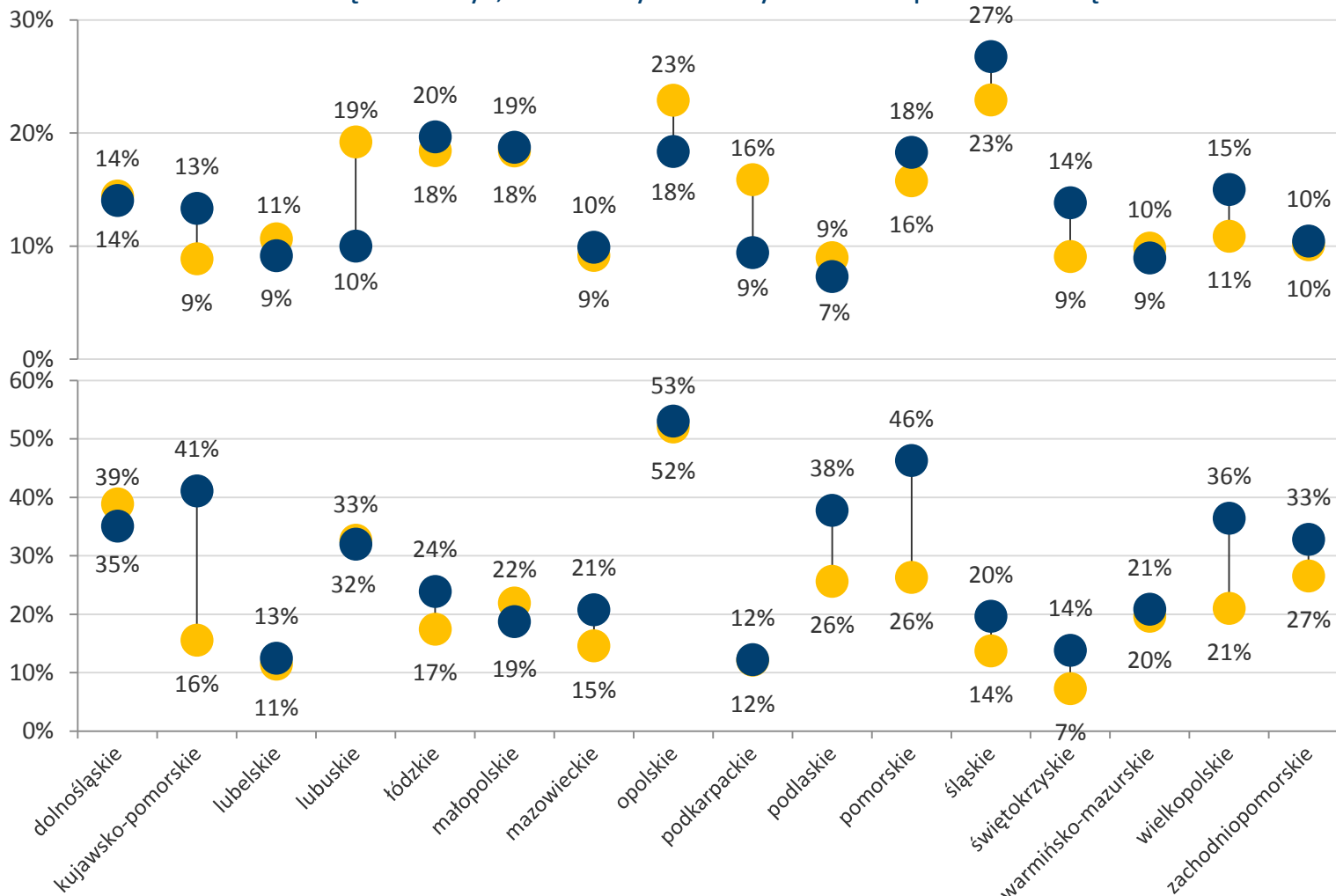


Działania prowadzone przez urzędy administracji samorządowej

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

2013

2012



- wspieranie rekrutacji elektronicznej do szkół i przedszkoli

- wspieranie stosowania dziennika elektronicznego w szkołach

Próba: urzędy administracji samorządowej

- Rekrutację elektroniczną do szkół i przedszkoli najczęściej w roku 2013 wspierały urzędy ze śląska (27%), najrzadziej zaś urzędy z województwa podlaskiego (7%).
- W roku 2013 ponad połowa urzędów z województwa opolskiego (53%) wspierało stosowanie dziennika elektronicznego w szkołach, w województwie podkarpackim odsetek ten wyniósł zaledwie 12%.

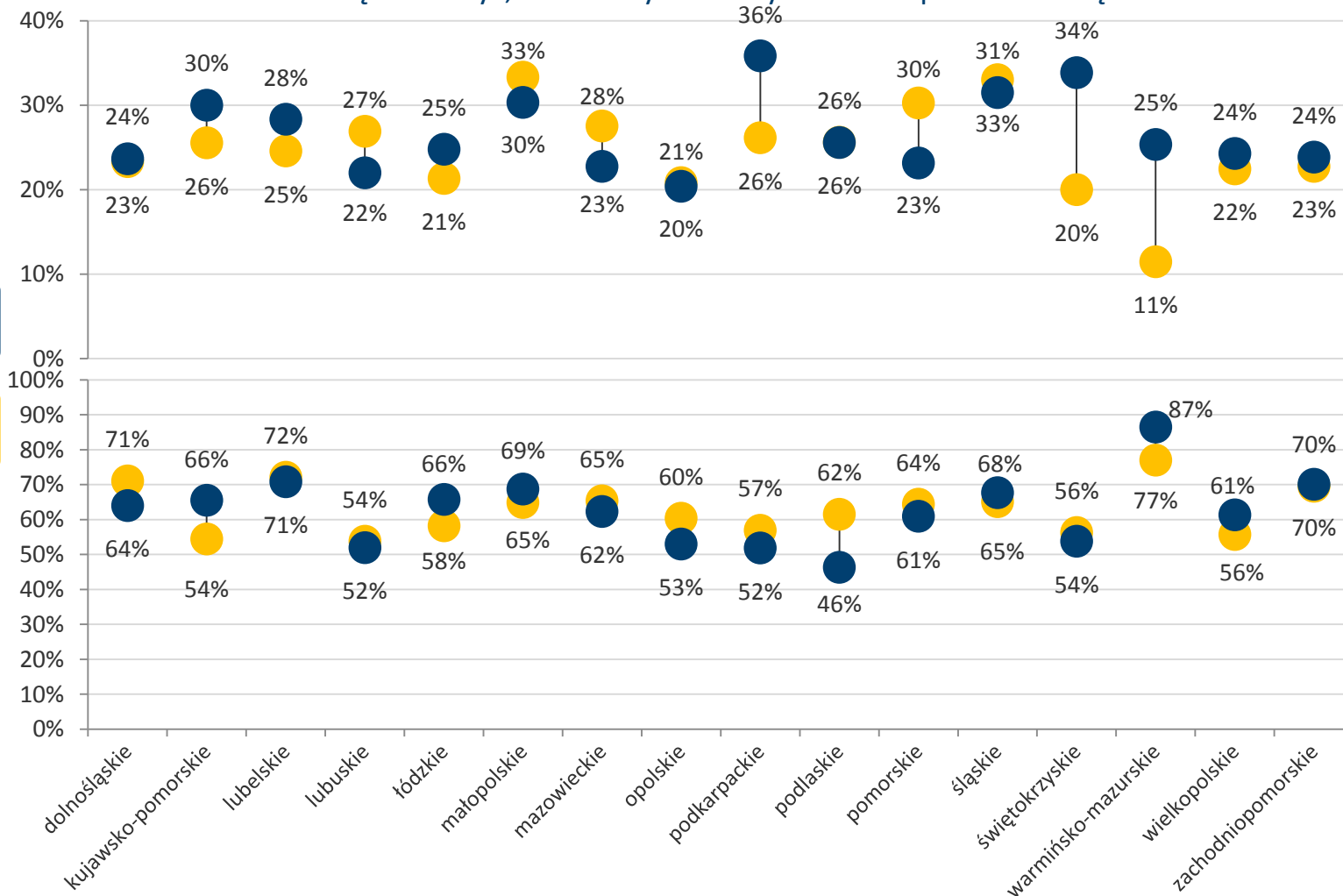


Działania prowadzone przez urzędy administracji samorządowej

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

-organizacja lub wsparcie kursów informatycznych dla obywateli

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



2013

2012

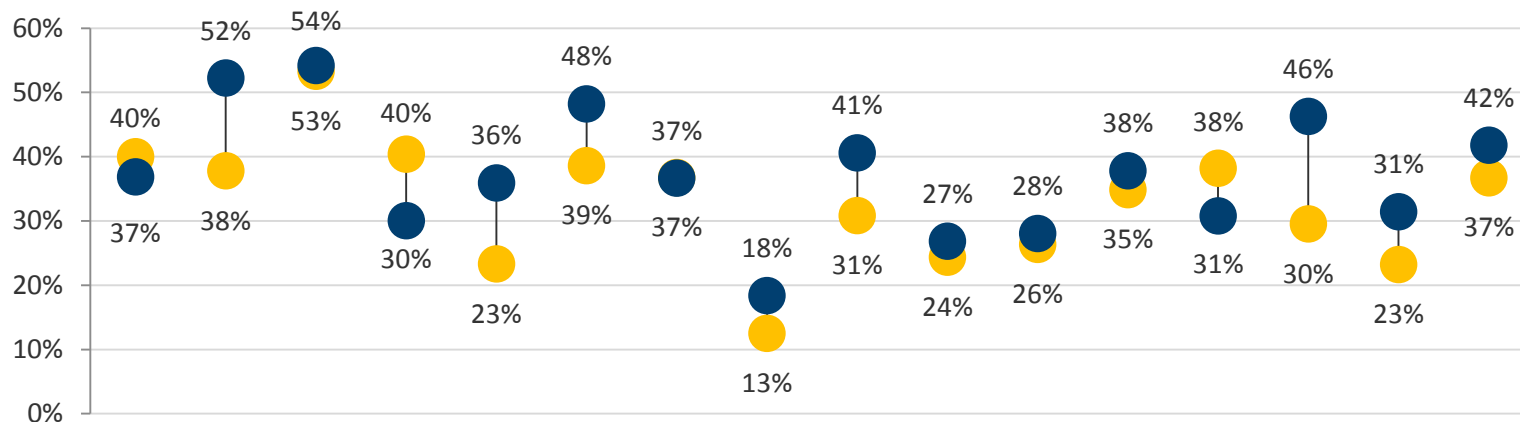
Próba: urzędy administracji samorządowej

- W roku 2013 urzędy z województwa podkarpackiego (36%) oraz świętokrzyskiego (34%) najczęściej organizowały lub wspierały kursy informatyczne dla obywateli.
- W bieżącym roku 87% urzędów z województwa warmińsko-mazurskiego udostępniało komputery lub stanowiska komputerowe z dostępem do internetu dla obywateli, co jest najwyższym wynikiem spośród wszystkich województw.



Działania prowadzone przez urzędy administracji samorządowej

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



2013

2012

- promowanie korzystania z internetu wśród osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym

Próba: urzędy administracji samorządowej

- W 2013 roku ponad połowa urzędów z województw lubelskiego (54%) oraz kujawsko-pomorskiego (52%) promowała korzystanie z internetu wśród osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, podczas gdy odsetek ten wśród urzędów województwa opolskiego wyniósł zaledwie 18%.



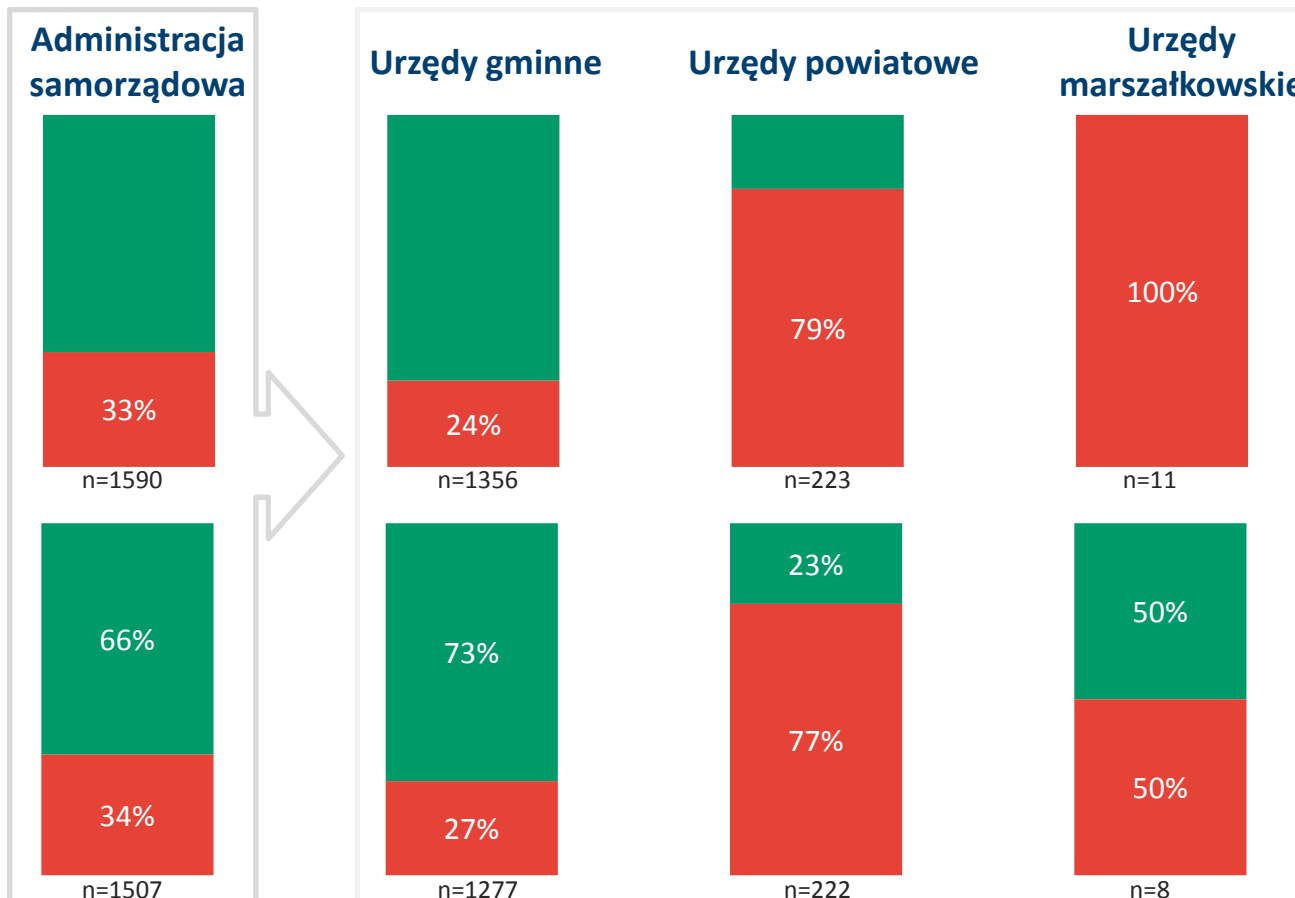
C2. Czy urząd wspiera działanie publicznych punktów dostępu do internetu takich, jak wioski internetowe, Gminne Centra Informacji, internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe na Wsi, Centra Kształcenia na Odległość na Wsiach, biblioteki itp.?

2013

■ Tak
■ Nie

2012

■ Tak
■ Nie



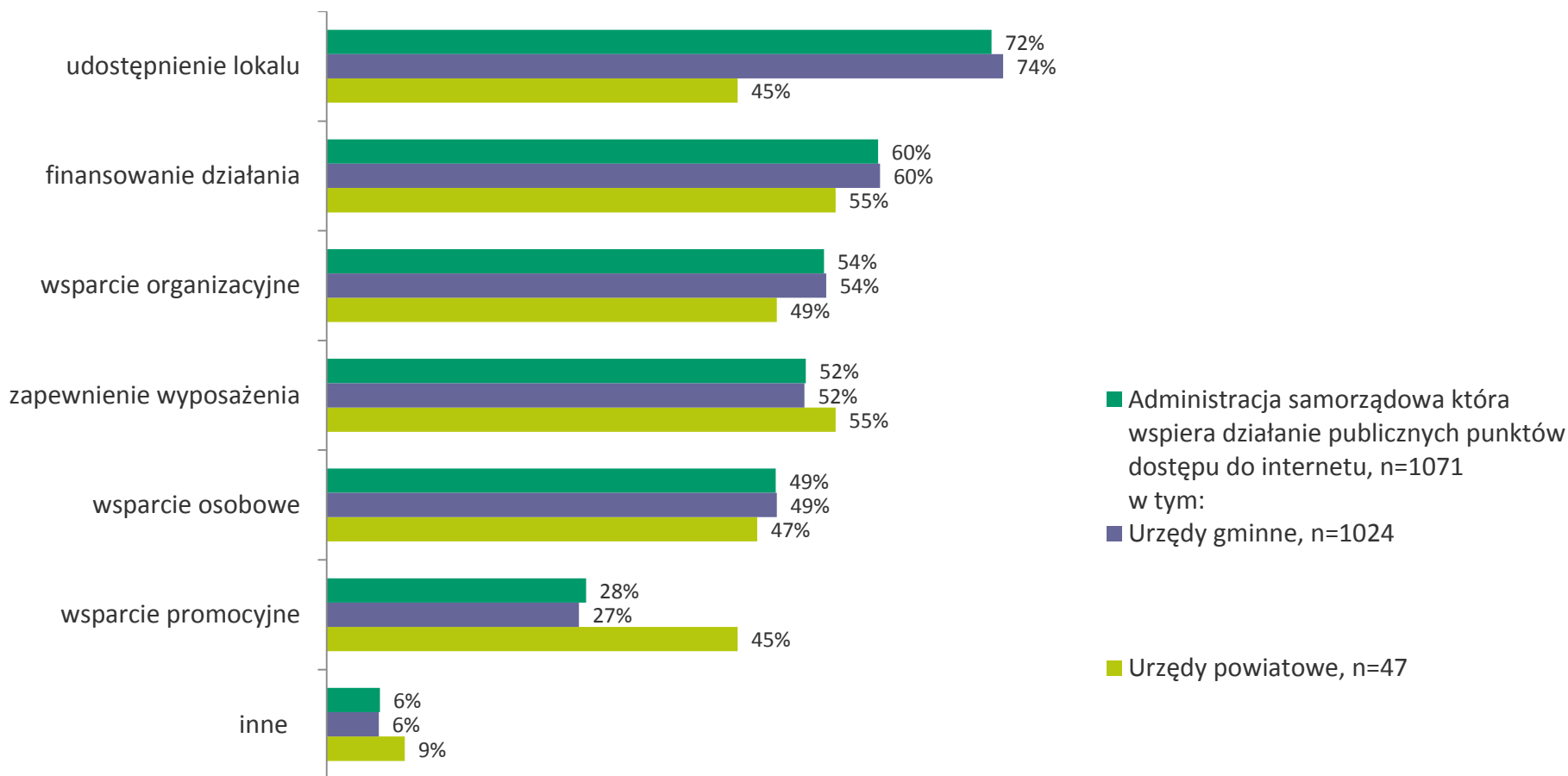
Próba: urzędy administracji samorządowej

- 2 na 3 urzędy wspierają działanie publicznych punktów dostępu do internetu.
- W porównaniu z rokiem poprzednim nie odnotowano istotnych różnic odsetka urzędów wspierających działanie publicznych punktów dostępu do internetu.
- Żaden z badanych urzędów marszałkowskich nie wspiera działania publicznych punktów dostępu do internetu.

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



C3. Proszę zaznaczyć, na czym polega wsparcie przez urząd publicznych punktów dostępu do internetu:



Próba: administracja samorządowa która wspiera działanie publicznych punktów dostępu do internetu

- 6 na 10 urzędów w sektorze administracji samorządowej wspiera publiczne punkty dostępu do internetu (PIAP) poprzez finansowanie działania.
- 74% urzędów gminnych wspiera publiczny dostęp do internetu poprzez udostępnienie lokalu.
- Urzędy powiatowe, częściej niż pozostałe urzędy z sektora administracji samorządowej, dają wsparcie promocyjne podczas wspierania publicznych punktów dostępu do internetu (45%).

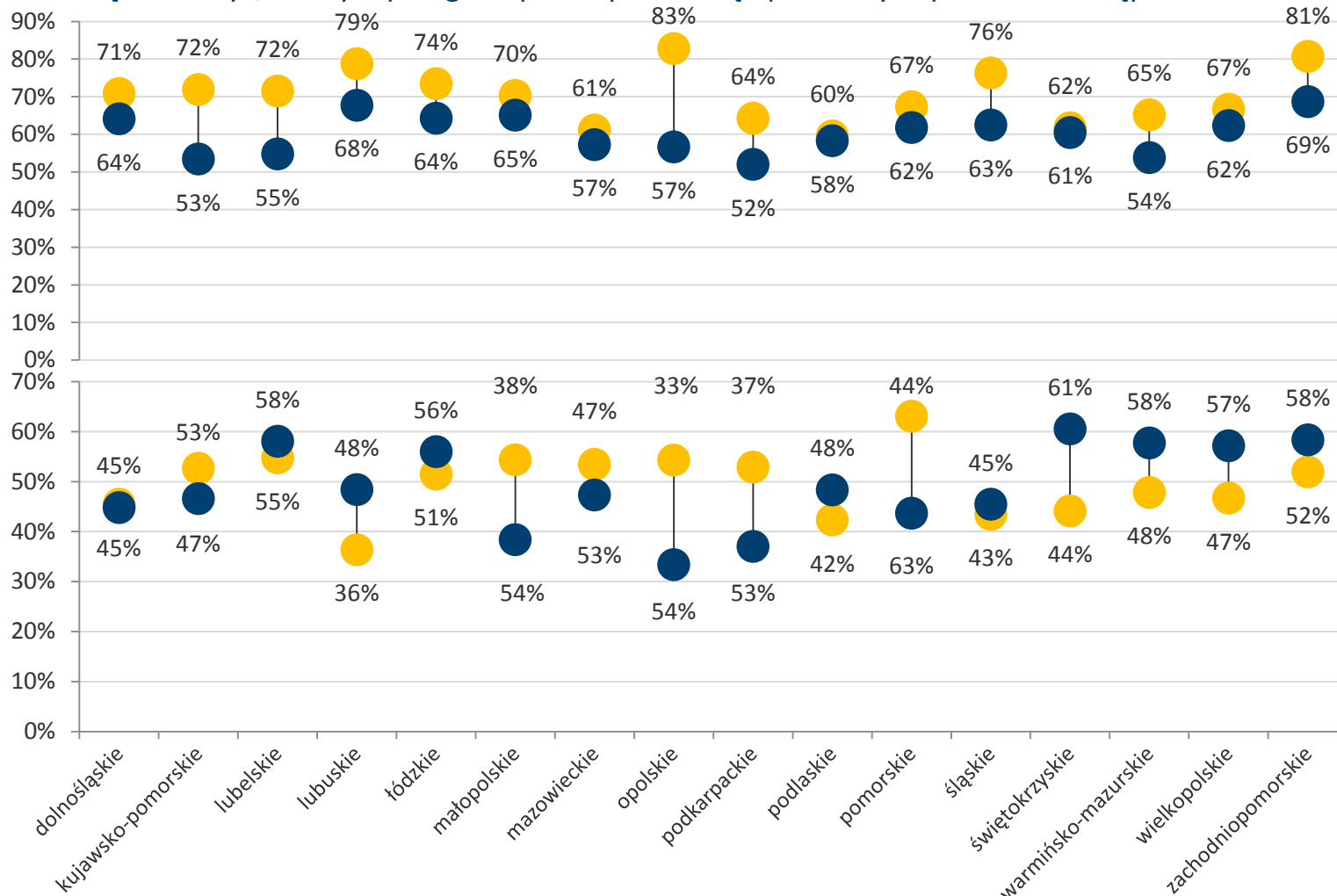


Wsparcie publicznych punktów dostępu do internetu (PIAP) przez samorzady

- finansowanie działania

- wsparcie osobowe

Ł3. Proszę zaznaczyć, na czym polega wsparcie przez urząd publicznych punktów dostępu do internetu:



2013

2012

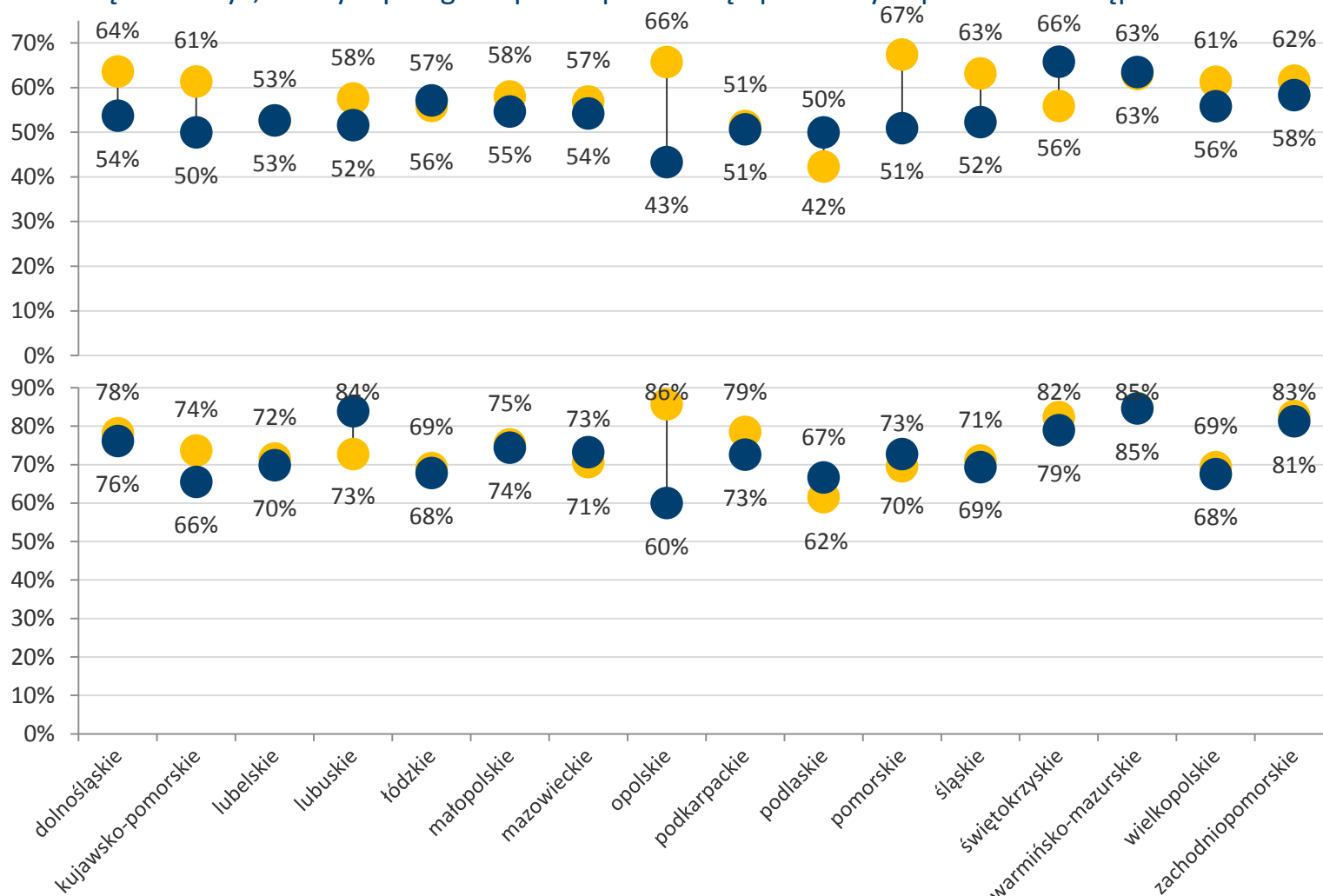
Próba: administracja samorządowa która wspiera działanie publicznych punktów dostępu do internetu

- W 2013 roku wsparcie osobowe publicznych punktów dostępu do internetu najczęściej występowało wśród urzędów z województwa świętokrzyskiego (odpowiednio 61% i 66%), a najrzadziej w urzędach z województwa opolskiego (33% i 43%).
- Tegoroczne wyniki badania pokazują także, że wsparcie finansowe publicznych punktów dostępu do internetu najczęściej oferują urzędy z województwa zachodniopomorskiego (69%) oraz lubuskiego (68%), a najrzadziej z województwa podkarpackiego (52%). W perspektywie ostatniego roku notowany jest spadek wsparcia finansowego w każdym województwie.



Wsparcie publicznych punktów dostępu do internetu (PIAP) przez samorządy

C3. Proszę zaznaczyć, na czym polega wsparcie przez urząd publicznych punktów dostępu do internetu:



- wsparcie organizacyjne

- udostępnienie lokalu

2013

2012

Próba: administracja samorządowa która wspiera działanie publicznych punktów dostępu do internetu

- W roku 2013 ponad 80% urzędów z województw warmińsko-mazurskiego (85%), lubuskiego (84%) oraz zachodniopomorskiego (81%) wspiera publiczne punkty dostępu do internetu udostępniając lokale. Najmniejszy odsetek urzędów w ten sposób wspierających publiczne punkty dostępu do internetu znajduje się w województwie opolskim (60%).
- Zarówno wsparcie organizacyjne, jak i lokalowe świadczone przez urzędy w większości województw było mniejsze w 2013 roku od oferowanego w 2012 roku.

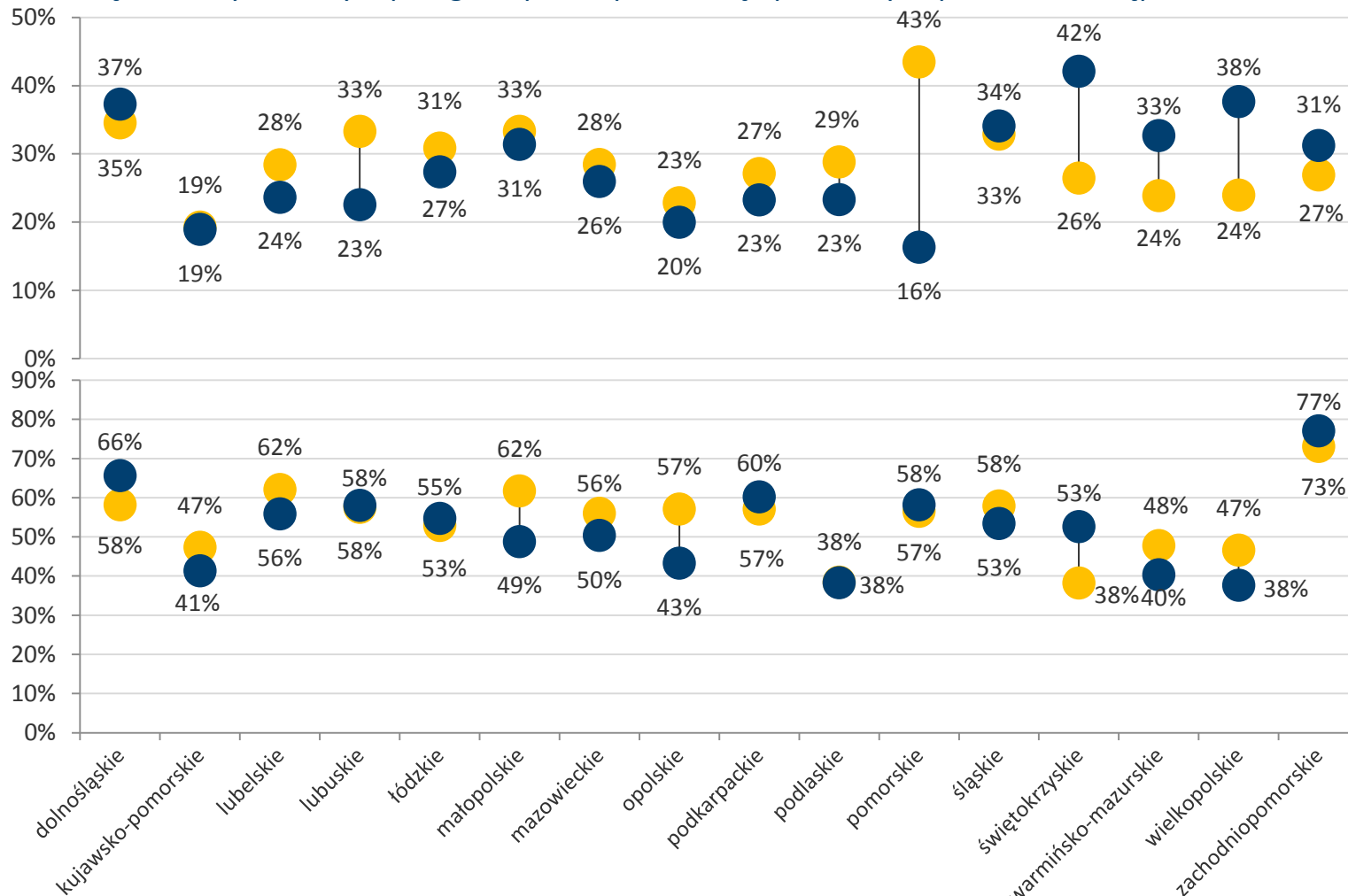


Wsparcie publicznych punktów dostępu do internetu (PIAP) przez samorządy

- wsparcie promocyjne

- zapewnienie wyposażenia

C3. Proszę zaznaczyć, na czym polega wsparcie przez urząd publicznych punktów dostępu do internetu:



2013

2012

Próba: administracja samorządowa która wspiera działanie publicznych punktów dostępu do internetu

- W roku 2013 ponad 3 na 4 urzędy z województwa zachodniopomorskiego wspierały publiczne punkty dostępu do internetu poprzez zapewnienie wyposażenia, podczas gdy jedynie 38% urzędów z województw podlaskiego oraz wielkopolskiego wspierało punkty w ten sposób.
- Najczęściej wsparcie promocyjne w roku 2013 otrzymały PIAP w województwie świętokrzyskim (42%). Natomiast największy spadek w stosunku do roku poprzedniego zanotowano na Pomorzu, gdzie odsetek wspierania promocyjnego publicznych punktów dostępu do internetu spadł o 27 punktów procentowych.



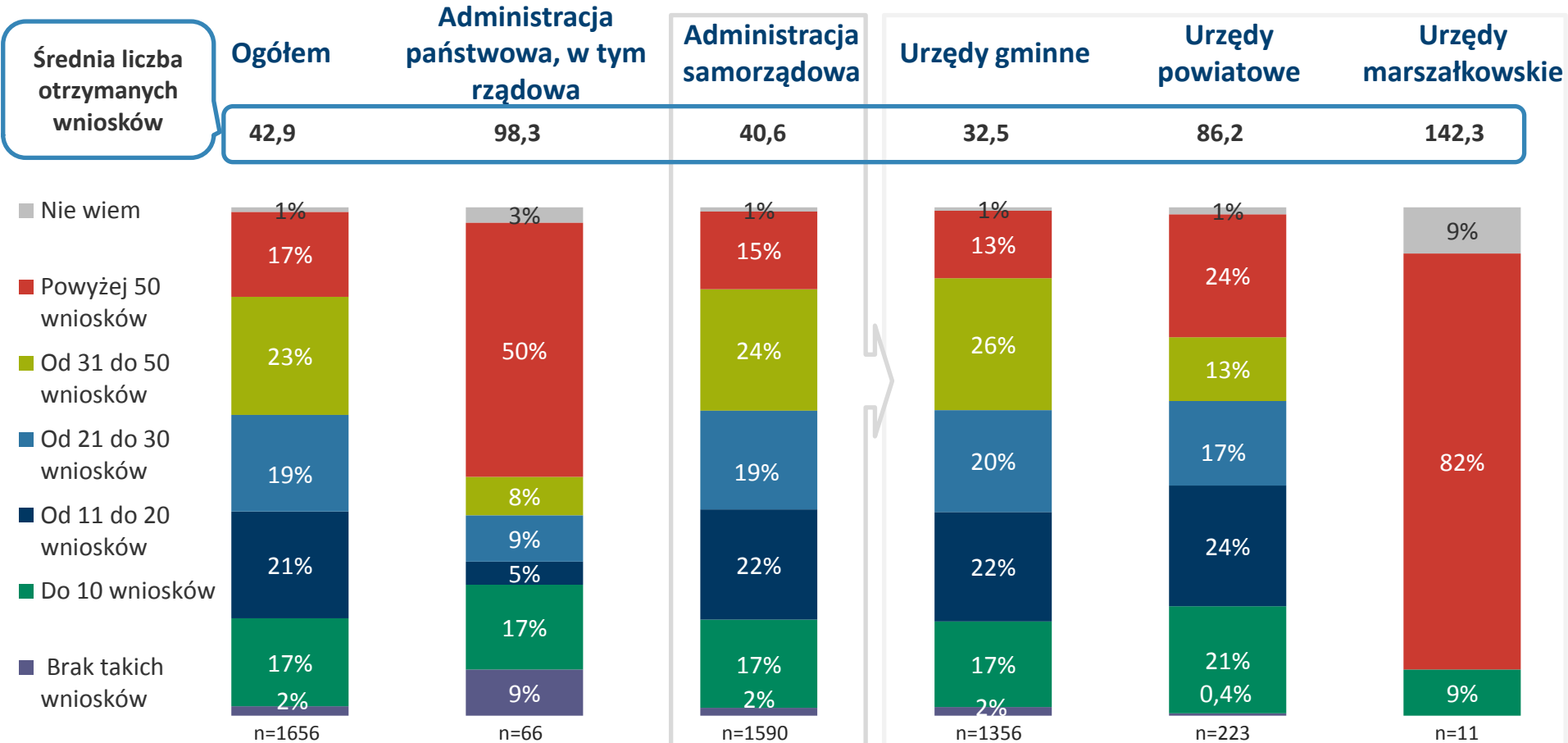


Wyniki badania - Informacje i zasoby publiczne



Wnioski o udostępnienie informacji publicznej

D1. Ile wniosków o udostępnienie informacji publicznej wpłynęło do urzędu od 1 stycznia 2013 r.?



Próba: wszystkie urzędy

- Najwięcej urzędów otrzymało pomiędzy 31 a 50 wniosków o udostępnienie informacji publicznej (23%).
- Połowa urzędów administracji państwowej otrzymała ponad 50 wniosków o udostępnienie informacji publicznej.

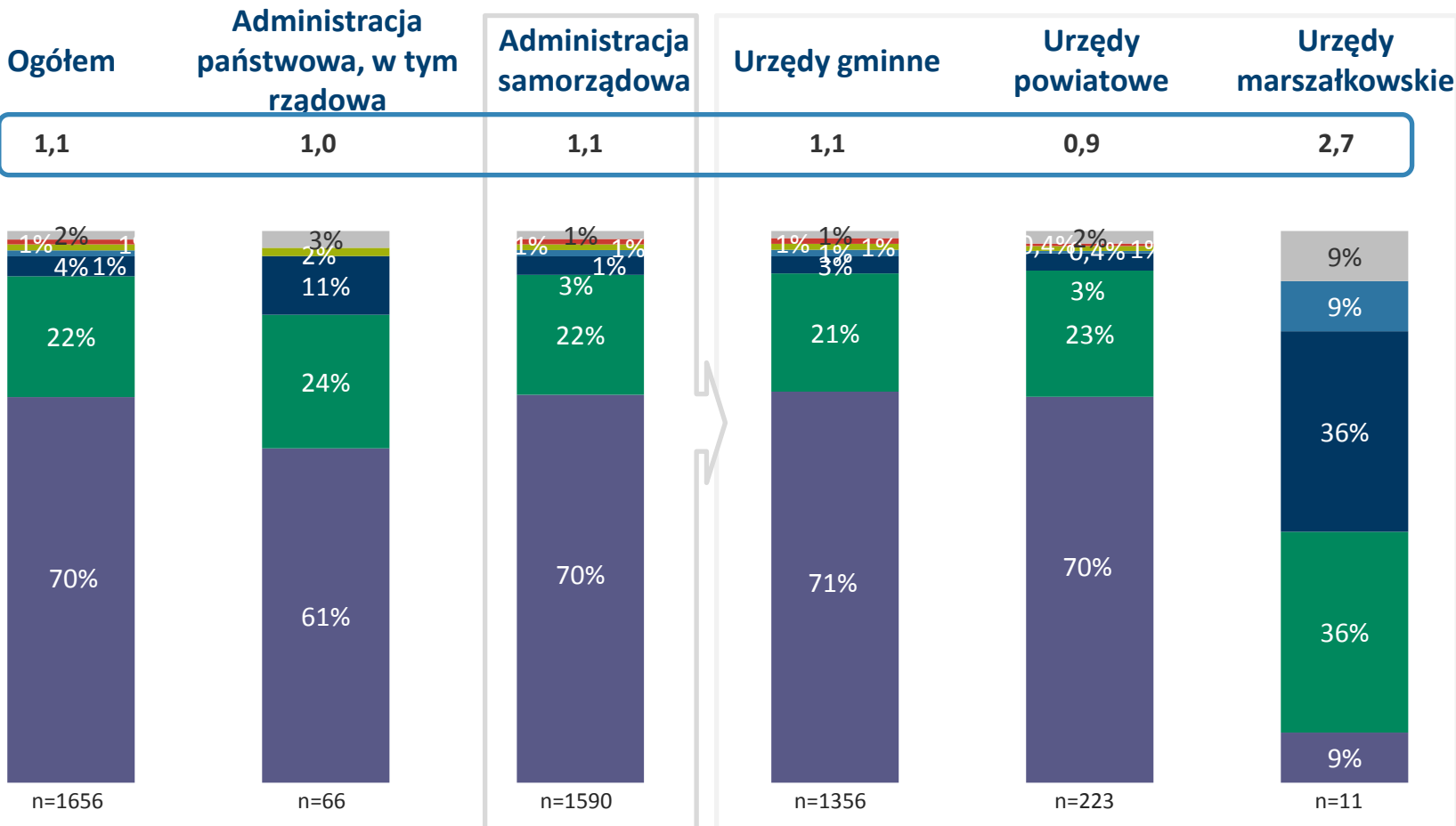
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



Wnioski o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej

D2. Ile wniosków o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej wpłynęło do urzędu od 1 stycznia 2013r.?

Srednia liczba otrzymanych wniosków



Próba: wszystkie urzędy

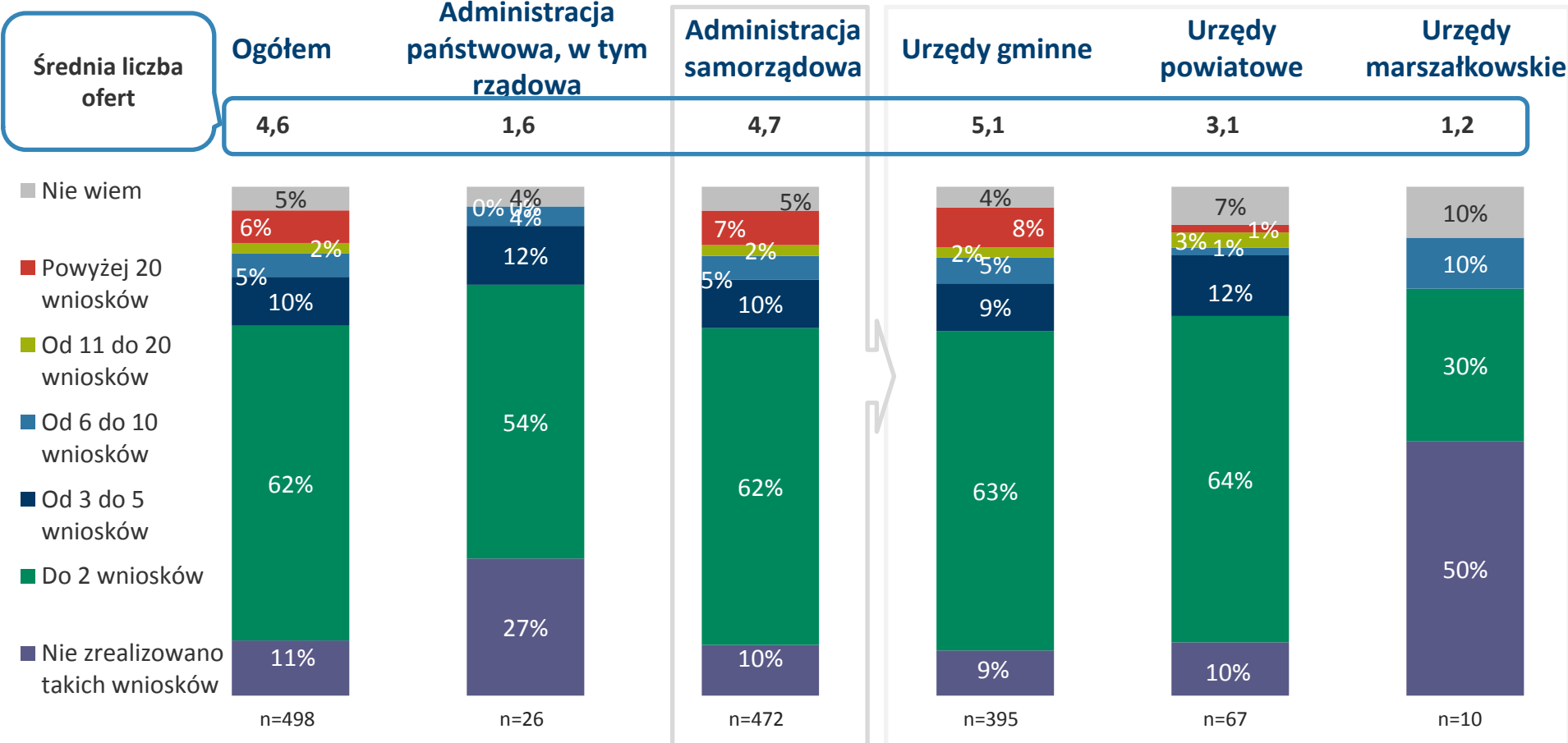
- Większość urzędów nie otrzymała wniosków o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej (70%).
- 72% urzędów marszałkowskich otrzymało do 5 wniosków o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej.
- Przeciętnie najwięcej wniosków o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej otrzymywały urzędy marszałkowskie (2,7).

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



Zrealizowane wnioski o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej

D3. Ile wniosków o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej urząd zrealizował od 1 stycznia 2013 r.?



Próba: urzędy, do których wpłynęły od 1 stycznia 2013 r. wnioski o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej

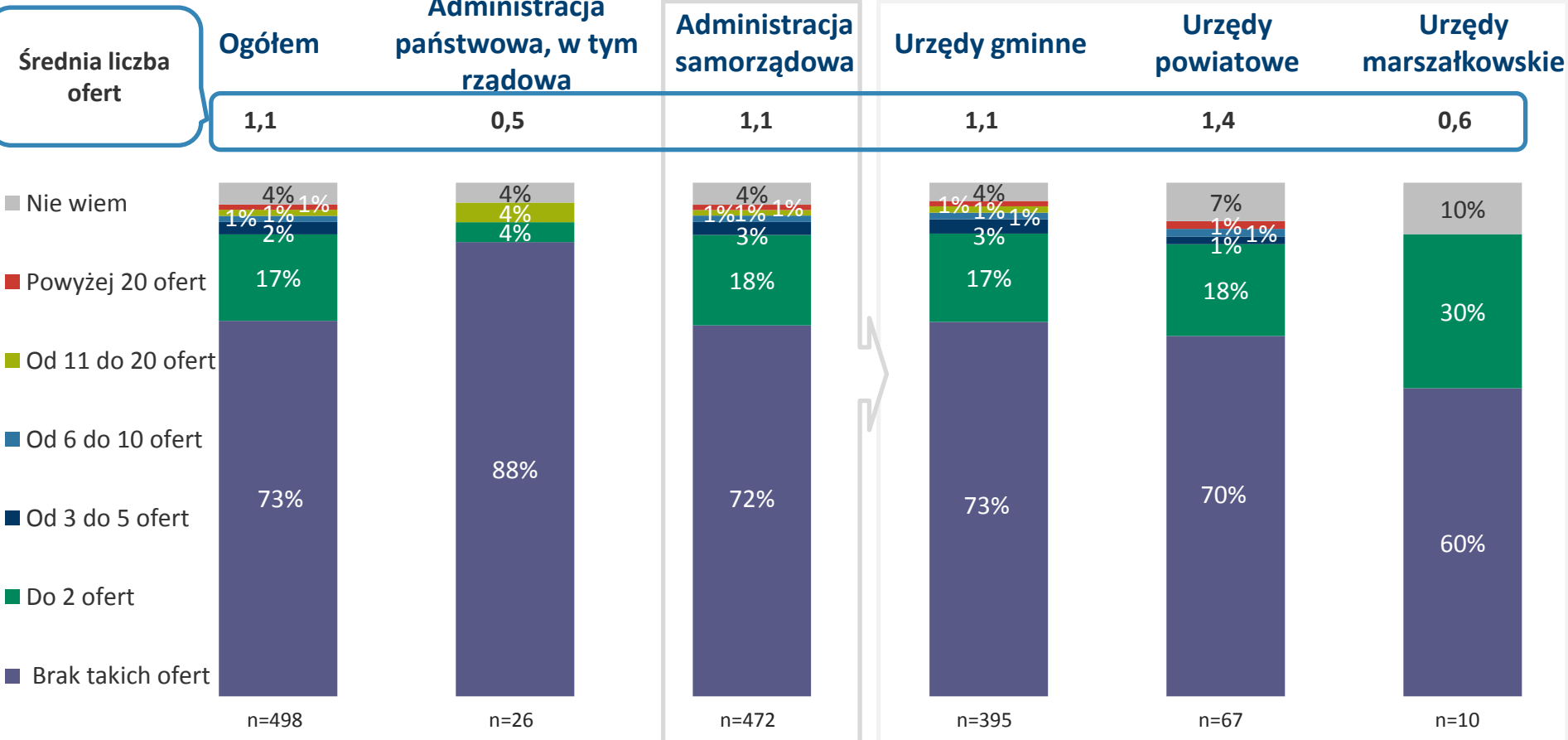
- Większość urzędów realizowała nie więcej niż 2 wnioski o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej (62%).
- Niemal co czwarty urząd administracji państwowej nie zrealizował od 1 stycznia 2013 roku żadnego wniosku o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej.

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



Wnioski dotyczące informacji publicznej

D4. Ile ofert zawierających warunki ponownego wykorzystania informacji publicznej lub wysokość opłat urząd przedstawił wnioskodawcom od 1 stycznia 2013 r.?



Próba: urzędy, do których wpłynęły od 1 stycznia 2013 r. wnioski o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej

- 73% urzędów nie przedstawiało wnioskodawcom ofert zawierających warunki ponownego wykorzystania informacji publicznej lub wysokości opłat.
- Niemal co trzeci urząd marszałkowski przedstawiał wnioskodawcom oferty zawierające warunki ponownego wykorzystania informacji publicznej lub wysokości opłat.

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

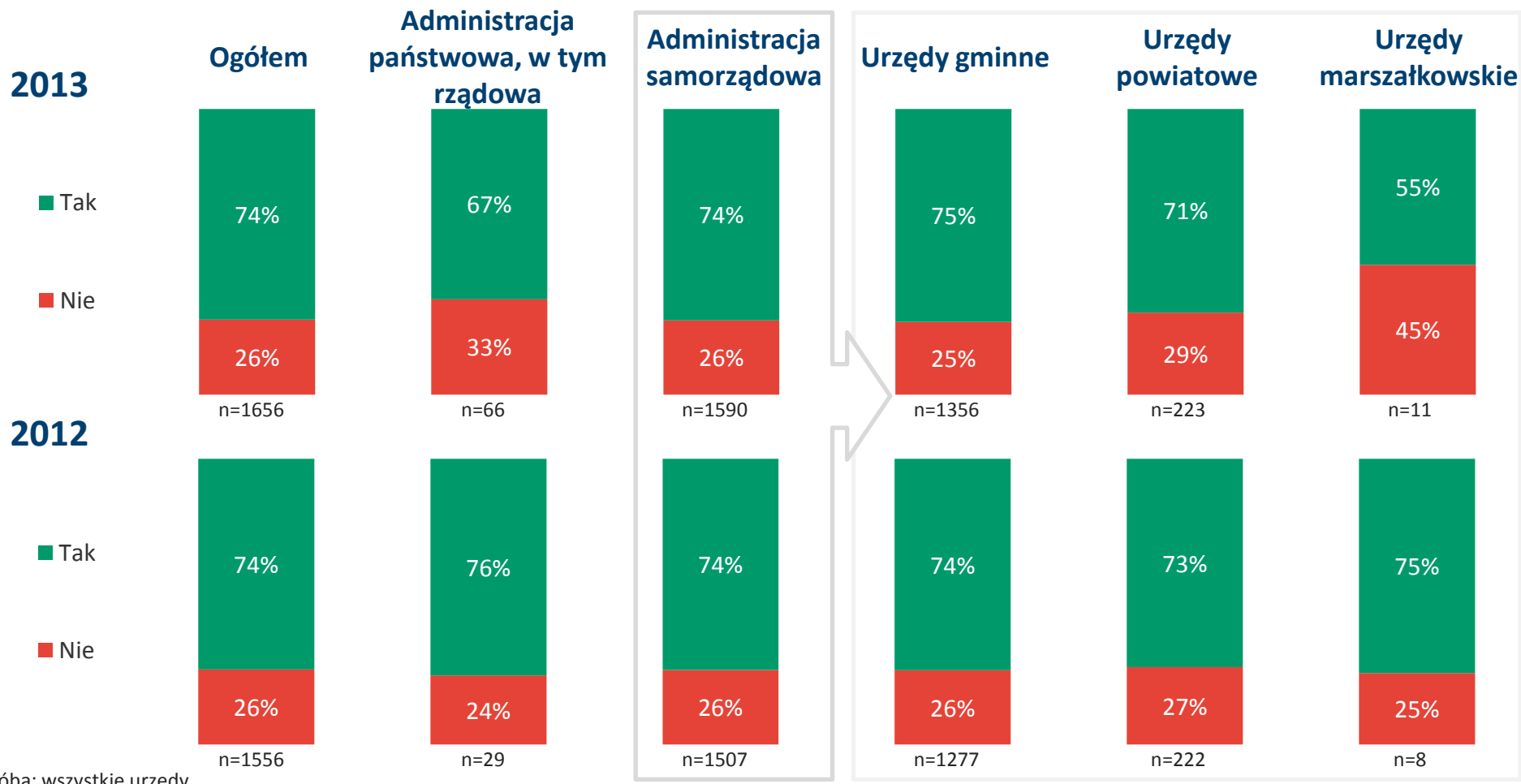




Wyniki badania - Kompetencje informatyczne

Kompetencje informatyczne jako kryterium zatrudniania pracowników

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



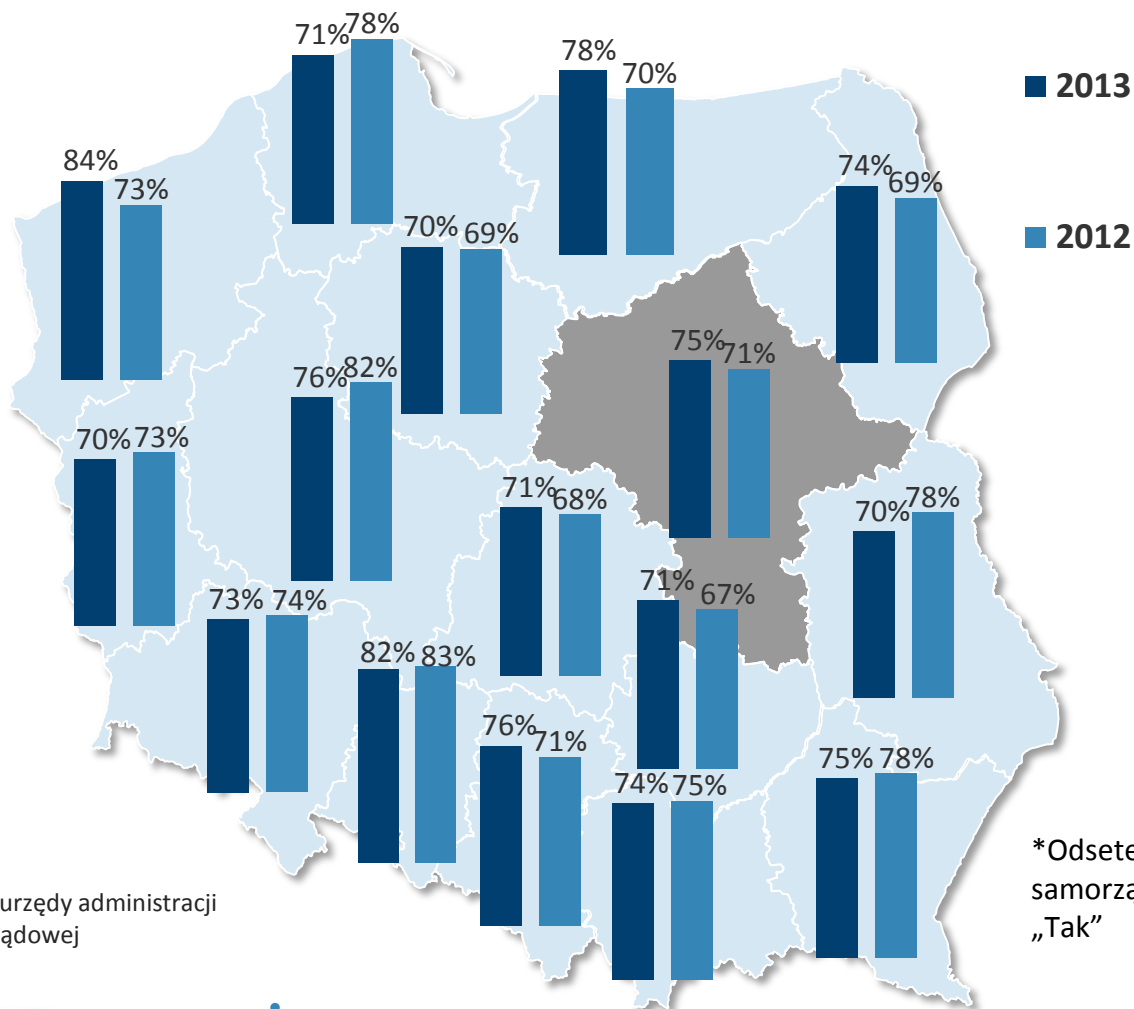
Próba: wszystkie urzędy

- Odsetek urzędów, które przy zatrudnianiu pracowników na stanowiska merytoryczne, obligatoryjnie sprawdzają kompetencje informatyczne wynosi 74% i jest taki sam jak w roku poprzednim.
 - Częściej kompetencje informatyczne są obligatoryjnym kryterium zatrudniania pracowników w administracji samorządowej (74%), niż w państwowej (67%).
- Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrąglenia.*



Kompetencje informatyczne podczas rekrutacji w administracji samorządowej

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



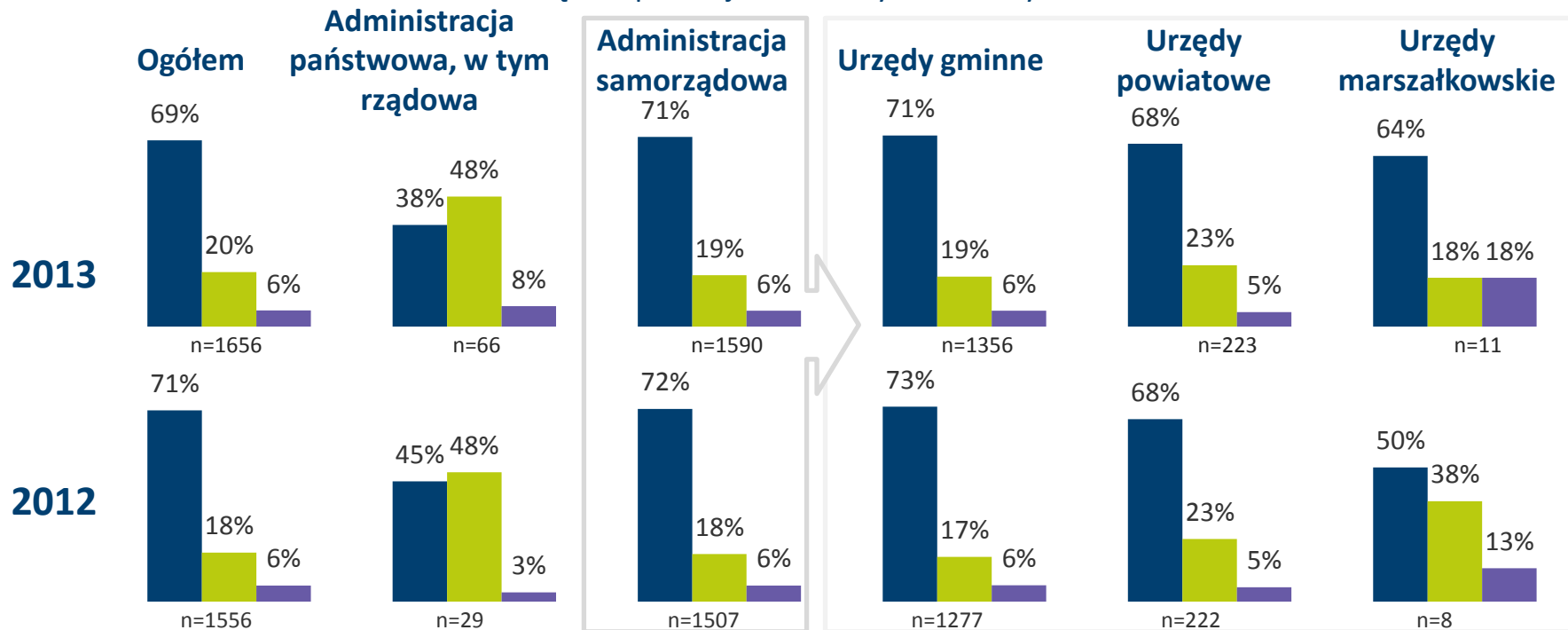
Największy odsetek urzędów, w których obligatoryjnym kryterium przy zatrudnianiu pracowników na stanowiska merytoryczne są kompetencje informatyczne obserwujemy w województwach zachodniopomorskim (84%) oraz opolskim (82%). Natomiast najmniejszy w województwach lubuskim, lubelskim oraz kujawsko-pomorskim (70%).

*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 kompetencji informatycznych

- W 2013 roku w administracji samorządowej najczęstszym sposobem sprawdzania kompetencji informatycznych wśród kandydatów na stanowiska merytoryczne było sprawdzanie CV oraz dyplomów poświadczających ich umiejętności (71%). Najczęściej w ten sposób sprawdza się kompetencje w urzędach gminnych (71%), a najrzadziej w urzędach marszałkowskich (64%).
- W administracji państwowej w roku 2013 częściej sprawdzało się kompetencje kandydatów dając im praktyczne zadania lub testy do wykonania (48%) niż analizując dokumenty (38%). Odsetek takich urzędów jest taki sam, jak w roku poprzednim.

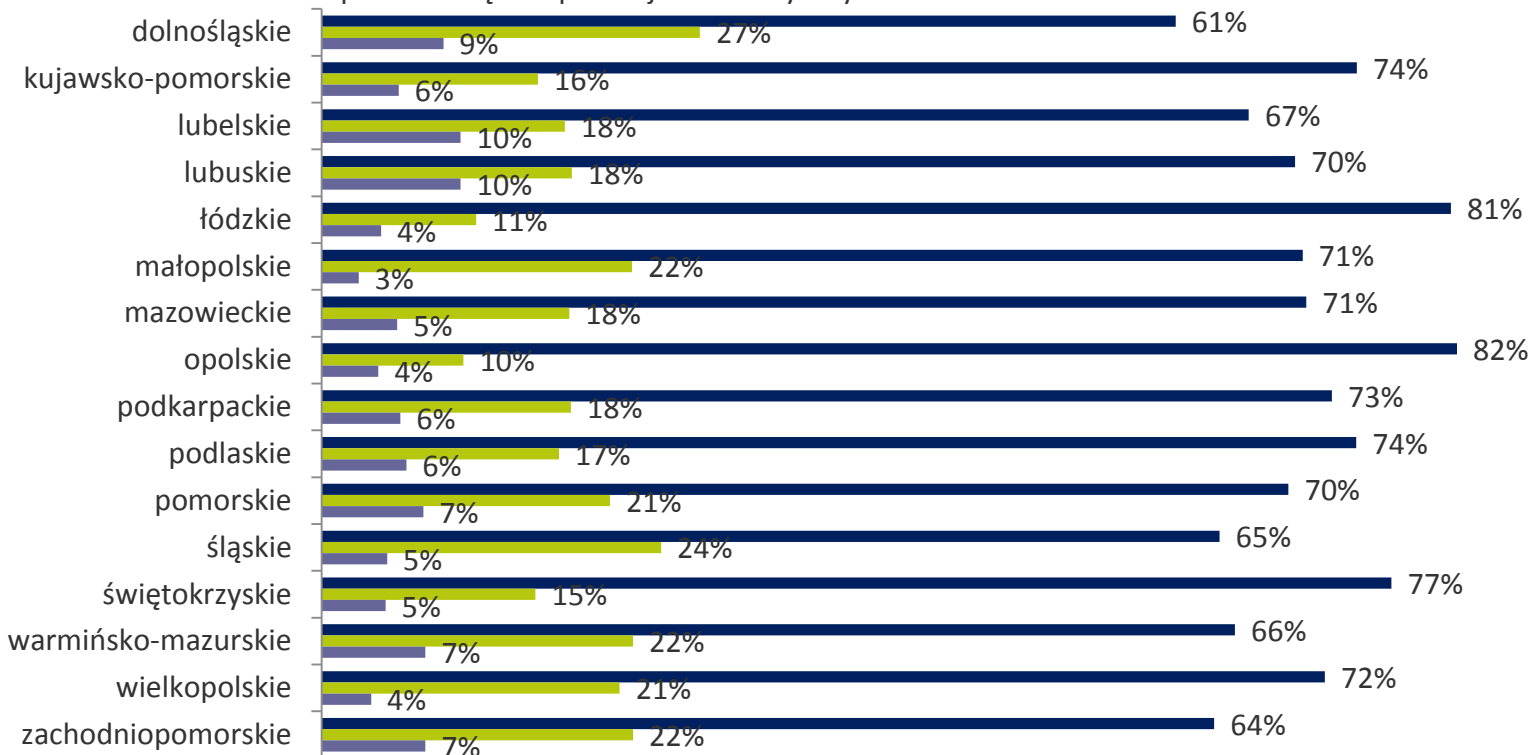
Próba: wszystkie urzędy



Sprawdzanie kompetencji informatycznych podczas rekrutacji

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 kompetencji informatycznych



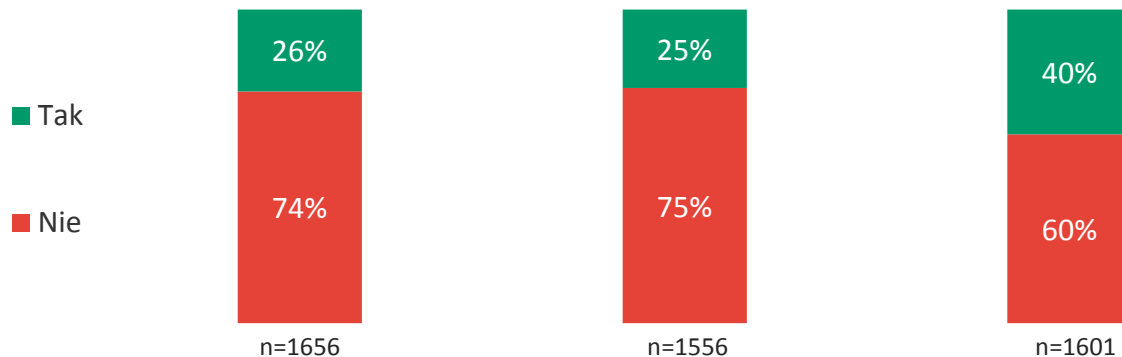
- 27% urzędów w województwie dolnośląskim sprawdza kompetencje przyszłych pracowników dając im do rozwiązania praktyczne zadania lub testy, w województwie opolskim odsetek takich urzędów wynosi jedynie 10%.
- 10% urzędów z województw lubelskiego i lubuskiego wcale nie sprawdza kompetencji informatycznych przyszłych pracowników merytorycznych.
- Kompetencje przyszłych pracowników merytorycznych za pomocą CV, czy dyplomów najczęściej sprawdza się w urzędach z województw opolskiego (82%) oraz łódzkiego (81%), a najrzadziej w urzędach z województwa dolnośląskiego (61%).

Próba: urzędy administracji samorządowej

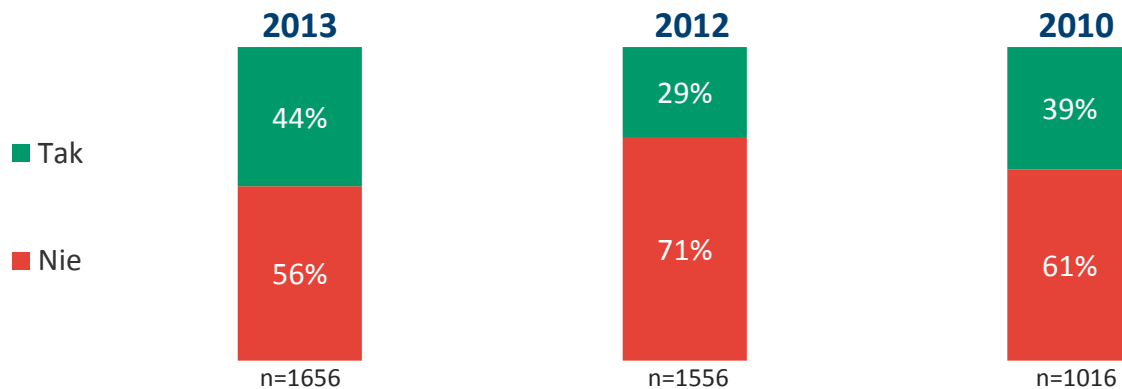


2013 **2012** **2011**

E3. Czy nowi pracownicy urzędu przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne?



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



- W 2013 roku odsetek urzędów stosujących obowiązkowe szkolenia informatyczne dla nowych pracowników utrzymuje się na podobnym poziomie w porównaniu z rokiem poprzednim. Tylko w 1 na 4 urzędy 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.

Próba: wszystkie urzędy

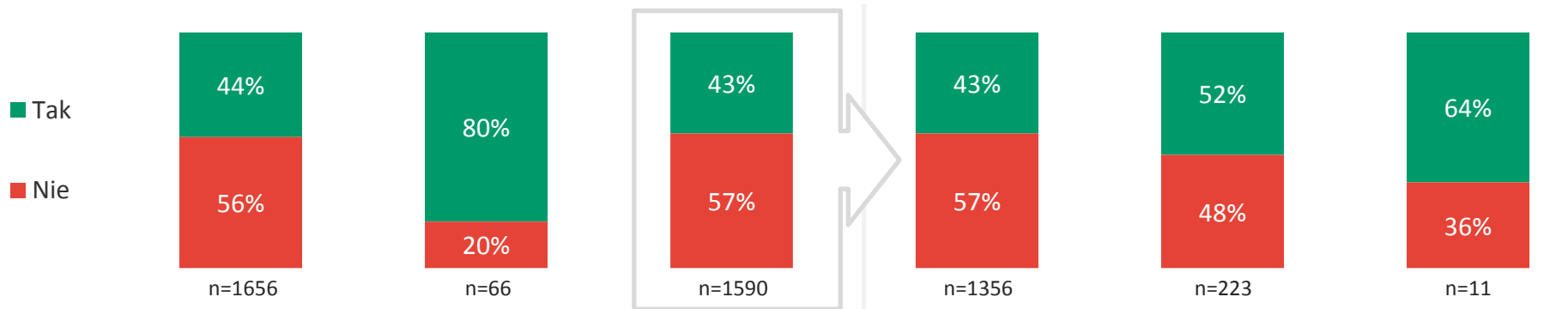


Ogółem Administracja państwowa, w tym rządowa Administracja samorządowa Urzędy gminne Urzędy powiatowe Urzędy marszałkowskie

E3. Czy nowi pracownicy urzędu przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne?



E4. Czy w 2013r w urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?



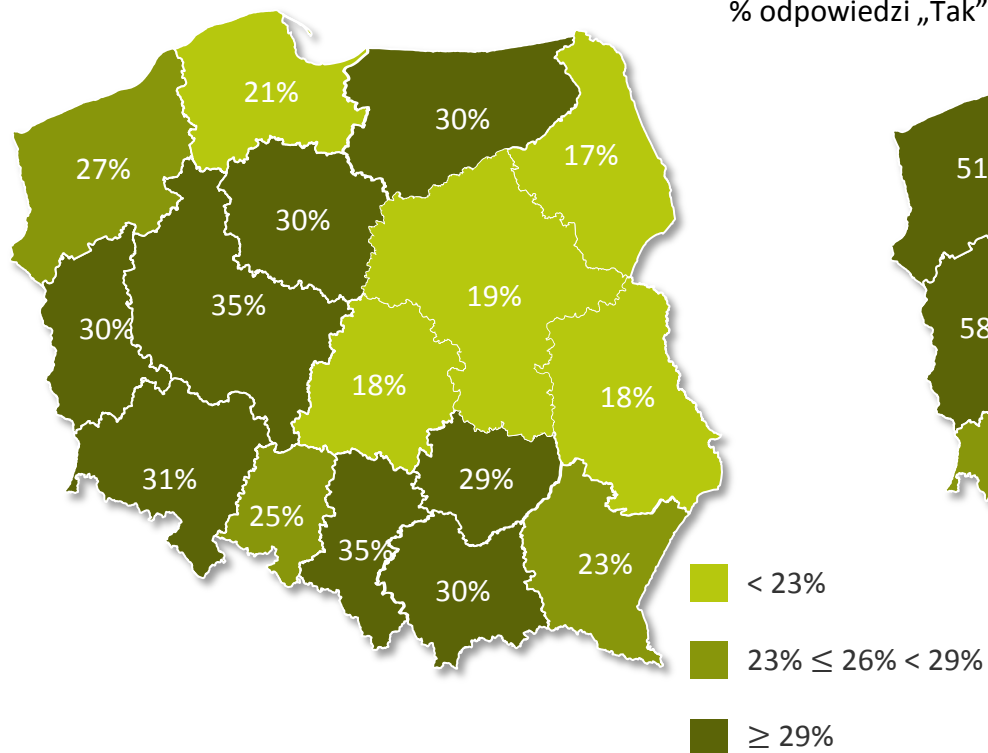
Próba: wszystkie urzędy

- W administracji państwowej (35%) częściej niż w samorządowej (26%) nowi pracownicy są kierowani na obowiązkowe szkolenie informatyczne.
- W sektorze administracji państwowej 4 na 5 urzędów przeprowadziło szkolenia informatyczne dla pracowników, co jest odsetkiem niemal dwa razy wyższym niż w przypadku administracji samorządowej.

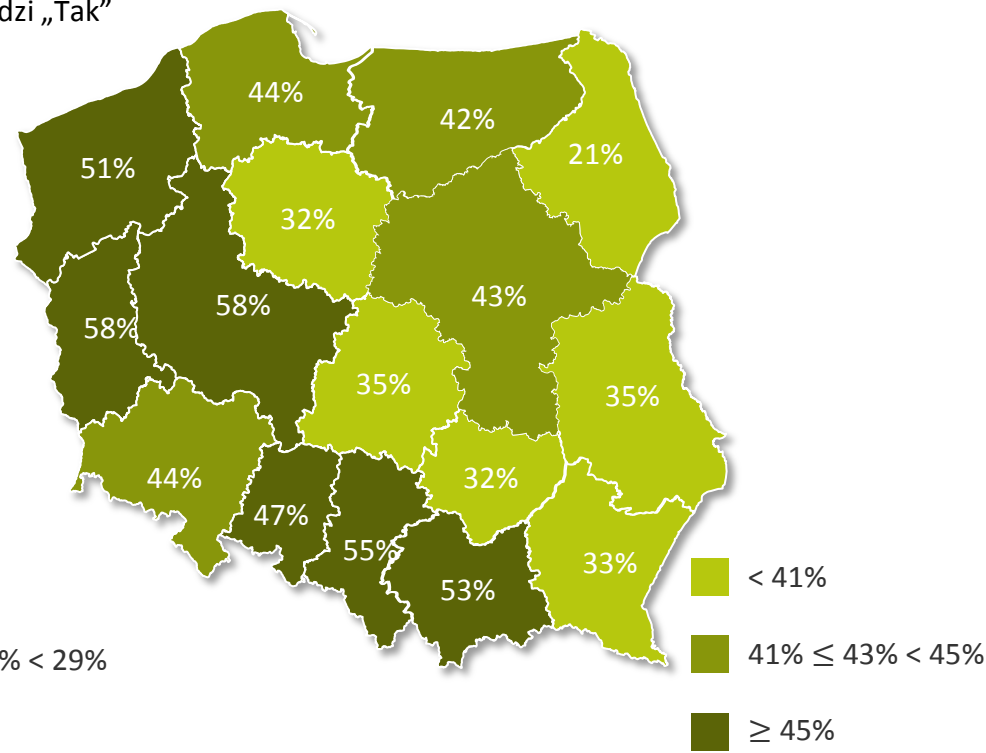
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



E3. Czy nowi pracownicy urzędu przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne?



E4. Czy w 2013r w urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?



Próba: urzędy administracji samorządowej

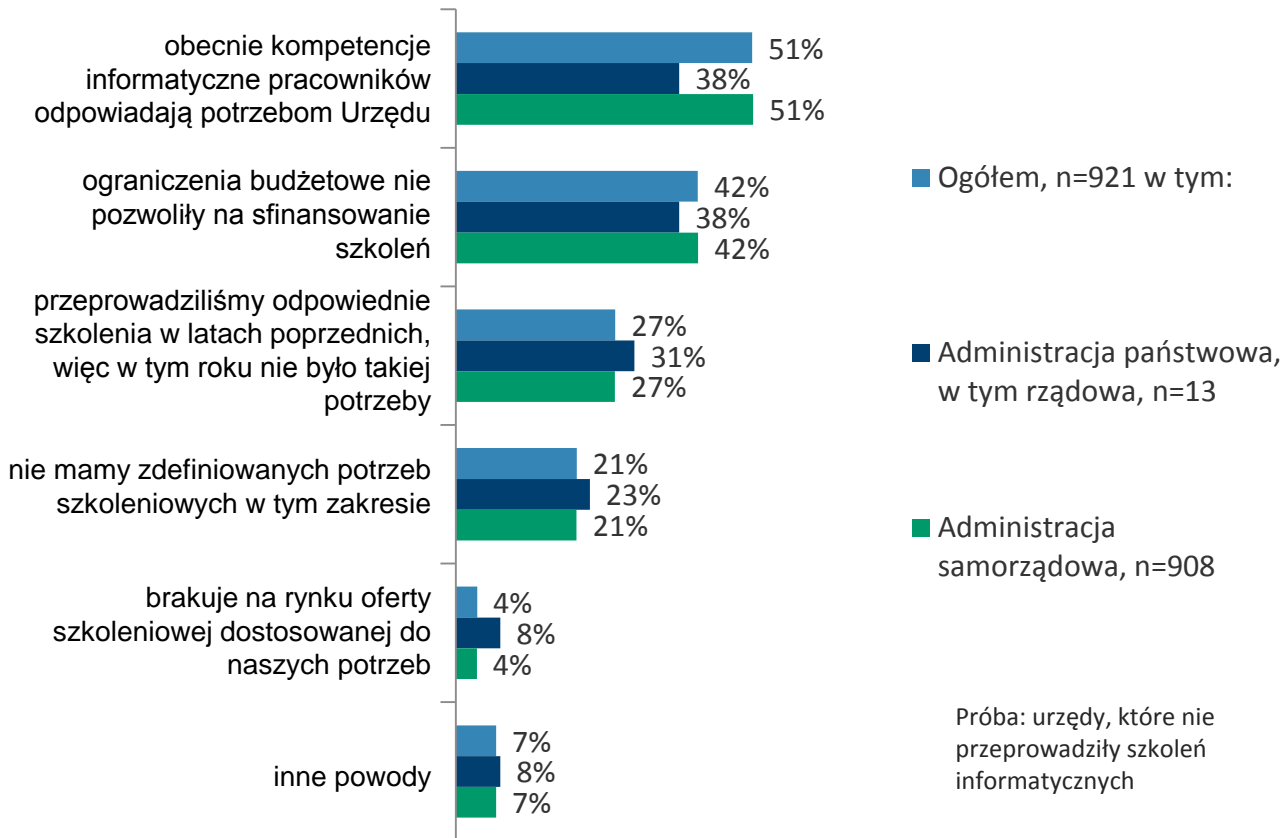
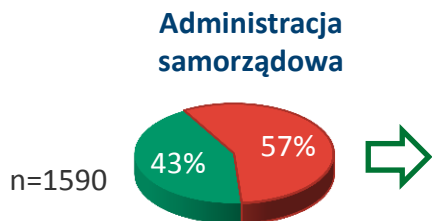
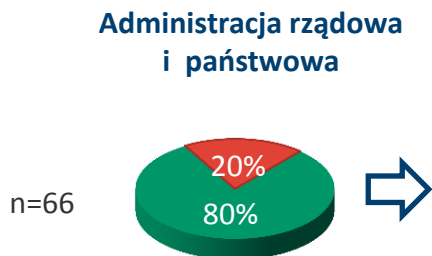
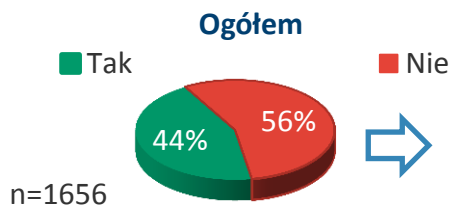
- Najczęściej nowi pracownicy urzędów przechodzą szkolenia informatyczne w województwach śląskim i wielkopolskim (35%). Najrzadziej na takie szkolenia kierowani są pracownicy urzędów z centralnej i wschodniej Polski (17%-19%).
- W zachodniej części Polski w urzędach częściej przeprowadzano szkolenia informatyczne dla pracowników niż na wschodzie kraju. Najwyższy odsetek takich urzędów występuje w województwach lubuskim i wielkopolskim (58%), najniższy na Podlasiu (21%)



Powody nieprzeprowadzenia szkolenia

E4. Czy w 2013r. w urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?

E5. Z jakich powodów nie zdecydowali się Państwo na przeprowadzenie szkoleń informatycznych wśród pracowników?



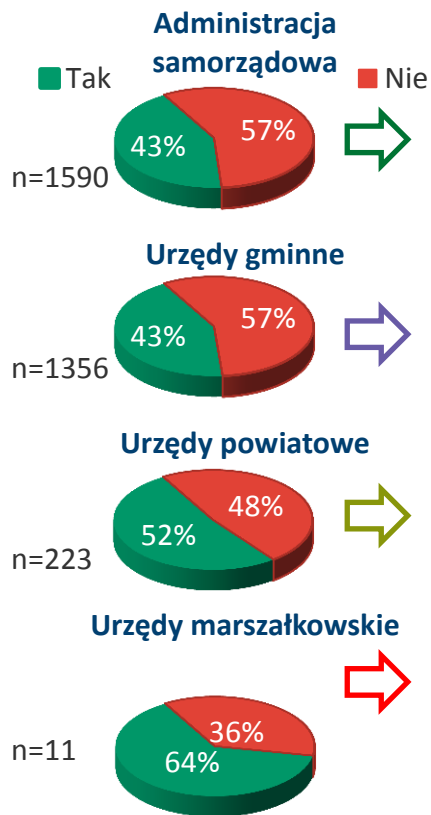
- Głównym powodem nieprzeprowadzenia szkoleń informatycznych w urzędach administracji państwowej były ograniczenia budżetowe oraz wystarczające obecne kompetencje informatyczne pracowników (po 38%).
- W administracji samorządowej ponad połowa urzędów stwierdziła, że obecnie kompetencje pracowników odpowiadają potrzebom urzędów (51%). Jednocześnie samorzady nieco częściej wskazywały na ograniczenia budżetowe niż urzędy administracji państwowej.



Powody nieprzeprowadzenia szkolenia w administracji samorządowej

E4. Czy w 2013r. w urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?

E5. Z jakich powodów nie zdecydowali się Państwo na przeprowadzenie szkoleń informatycznych wśród pracowników?



■ Administracja samorządowa ogółem, n=908 w tym:
 ■ Urzędy gminne, n=797
 ■ Urzędy powiatowe, n=107
 ■ Urzędy marszałkowskie, n=4

Próba: urzędy, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznych

Próba: urzędy administracji samorządowej

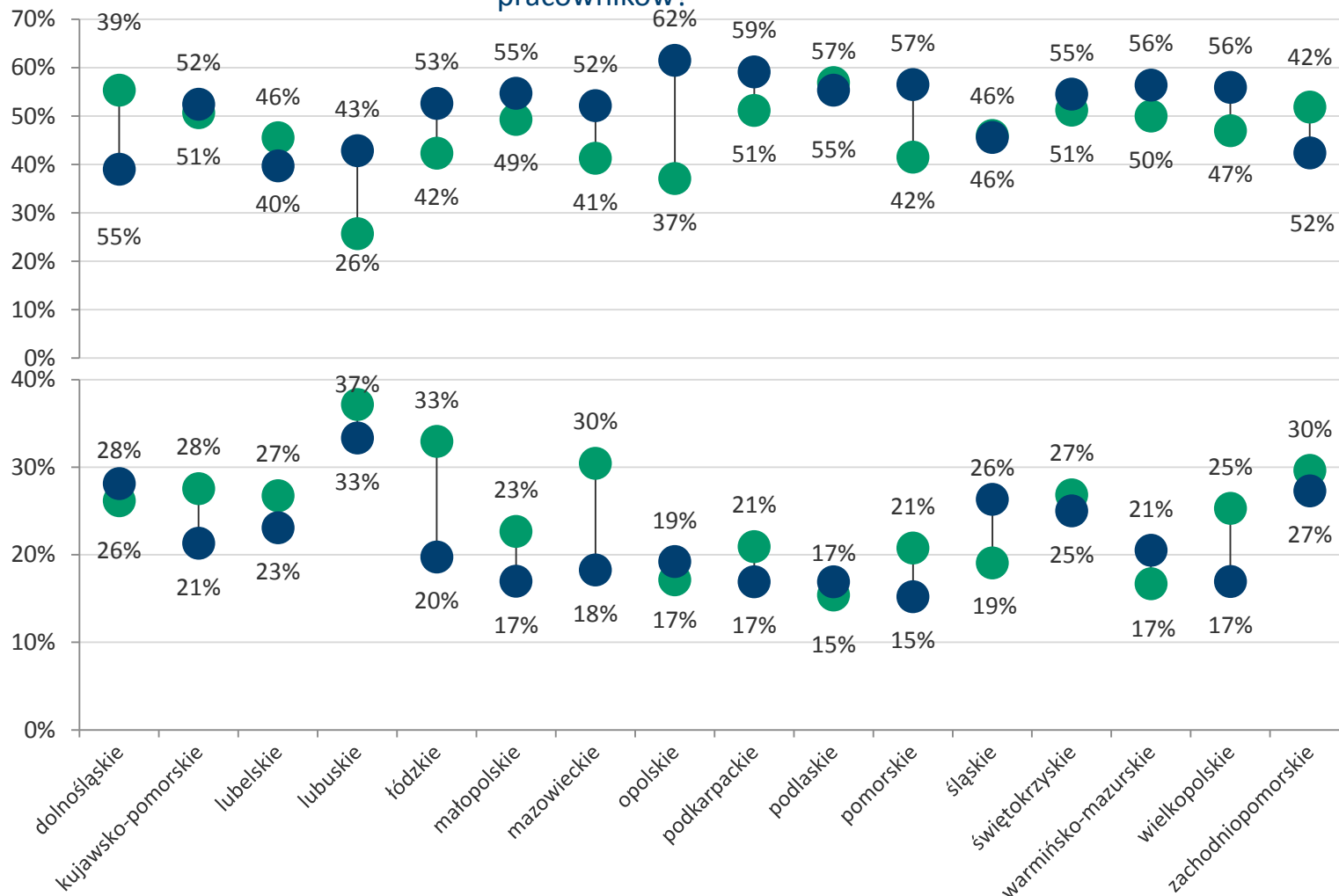
- Urzędy powiatowe częściej niż inne jako powód nieprzeprowadzenia szkoleń informatycznych wskazywały ograniczenia budżetowe (52%).
- Połowa przebadanych urzędów marszałkowskich uznało, że przeprowadzono odpowiednie szkolenia w latach poprzednich, więc w tym roku nie było takiej potrzeby.



Powody nieprzeprowadzenia szkolenia w samorządach

5. 2 JAKICH POWODÓW NIE ZDECYDOWALI SIĘ PAŃSTWO NA PRZEPROWADZENIE SZKOLEŃ INFORMATYCZNYCH WŚRÓD

pracowników?



2013

2012

obecnie kompetencje informatyczne pracowników odpowiadają potrzebom urzędu

nie mamy zdefiniowanych potrzeb szkoleniowych w tym zakresie

Próba: urzędy administracji samorządowej, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznych

- W roku 2013 62% urzędów w województwie opolskim, które nie przeprowadziły szkolenia informatycznego dla swoich pracowników uznało, że nie były one potrzebne ze względu na wystarczające kompetencje informatyczne pracowników, a co trzeci urząd wskazał, że nie ma zdefiniowanych potrzeb szkoleniowych w tym zakresie.

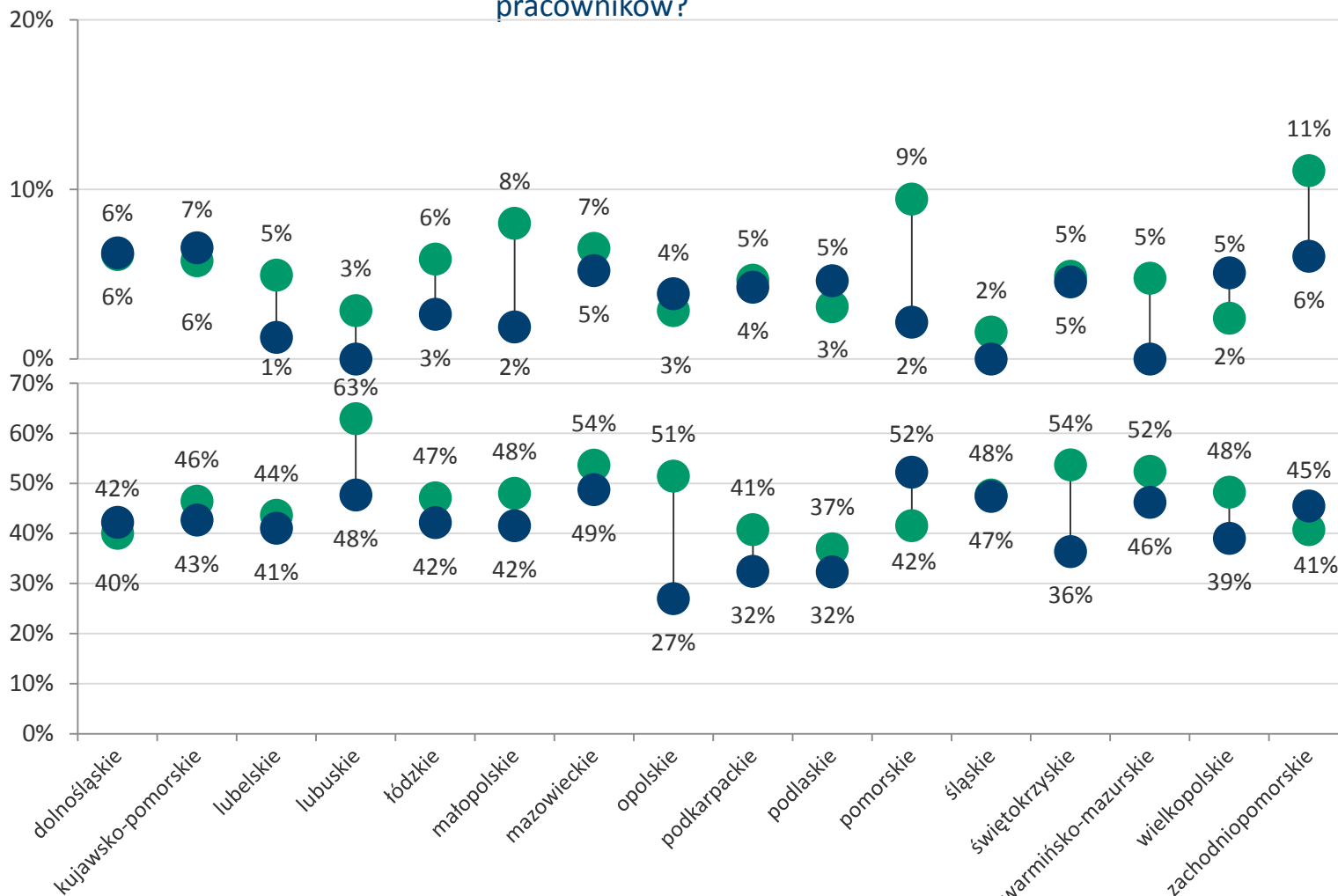


Powody nieprzeprowadzenia szkolenia w samorządach

E5. Z jakich powodów nie zdecydowali się Państwo na przeprowadzenie szkoleń informatycznych wśród pracowników?

brakuje na rynku oferty szkoleniowej dostosowanej do naszych potrzeb

ograniczenia budżetowe nie pozwoliły na sfinansowanie szkoleń



2013

2012

Próba: urzędy administracji samorządowej, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznych

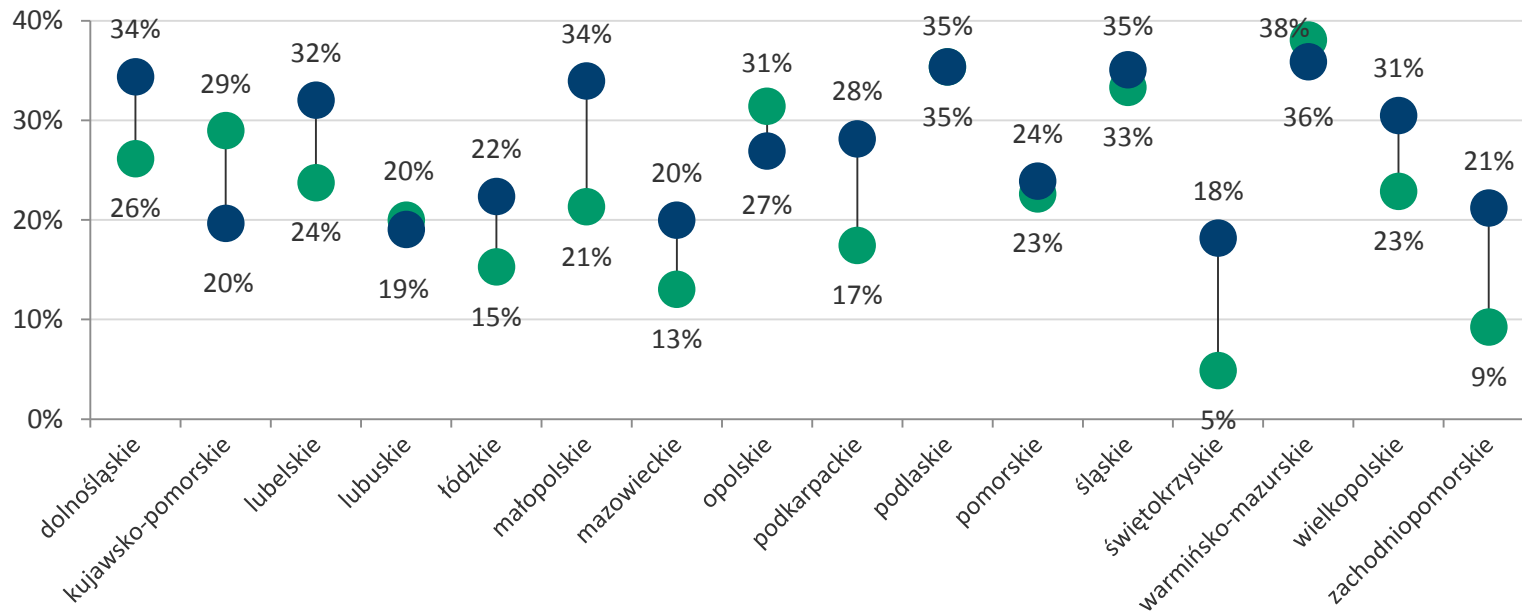
- W 2013 roku w przypadku ponad połowy urzędów z województwa pomorskiego, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznego dla swoich pracowników, występowały ograniczenia budżetowe, niepozwalające na sfinansowanie takich szkoleń (52%). Najbardziej stanowiło to problem dla urzędów z województwa opolskiego (27%). Wśród urzędów z województwa opolskiego w 2013 roku w stosunku do 2012 roku odnotowano szczególny spadek (o 24 punkty procentowe) ograniczeń budżetowych, niepozwalających finansować szkoleń.



Powody nieprzeprowadzenia szkolenia w samorządach

E5. Z jakich powodów nie zdecydowali się Państwo na przeprowadzenie szkoleń informatycznych wśród pracowników?

2013
2012



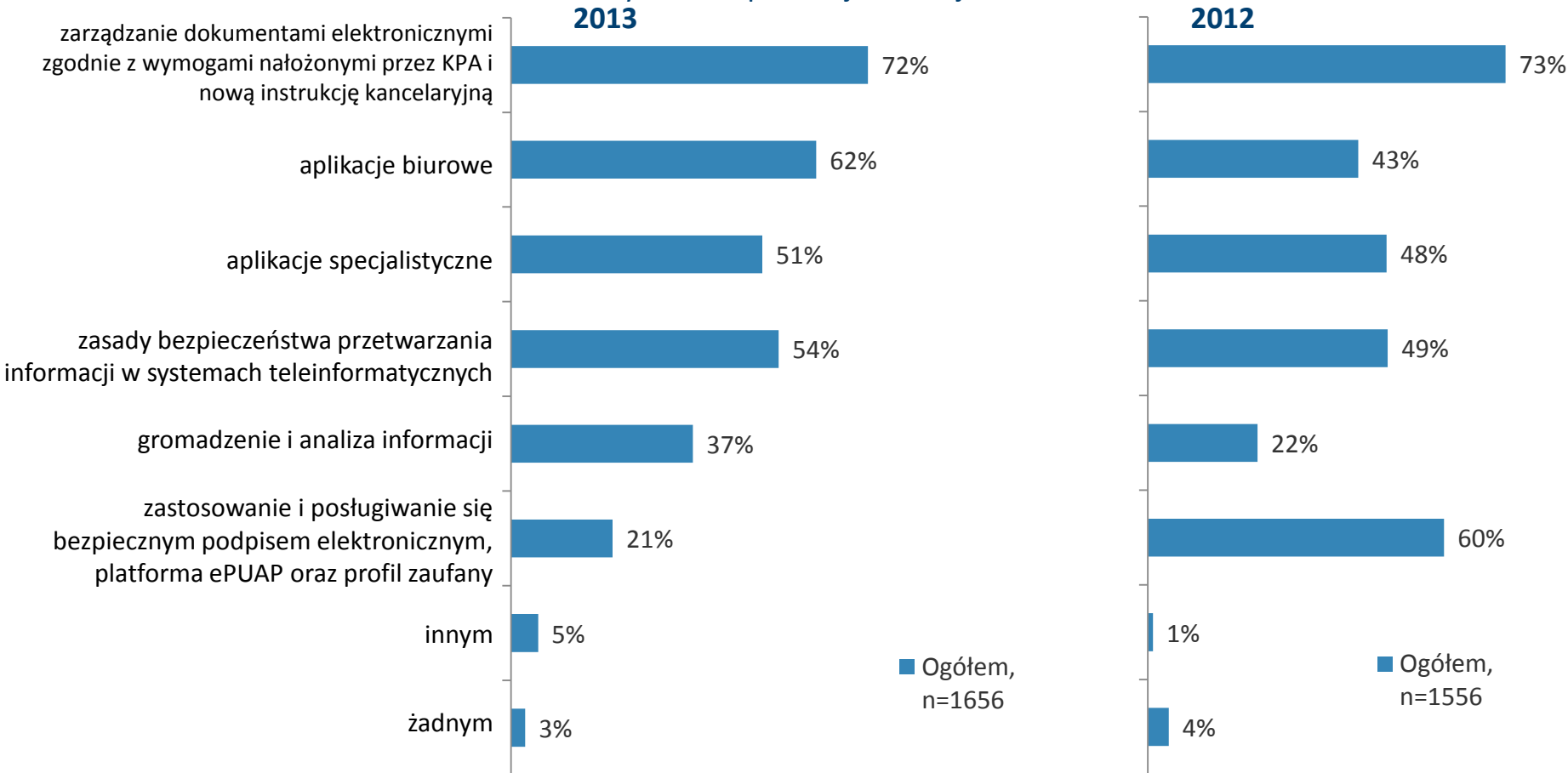
przeprowadziliśmy odpowiednie szkolenia w latach poprzednich

Próba: urzędy administracji samorządowej, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznych

- W roku 2013 w województwie podlaskim oraz śląskim (35%) występował najwyższy udział urzędów, które przeprowadziły odpowiednie szkolenia w latach poprzednich.



E6. W jakim obszarze pracownikom urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji działań?



Próba: wszystkie urzędy

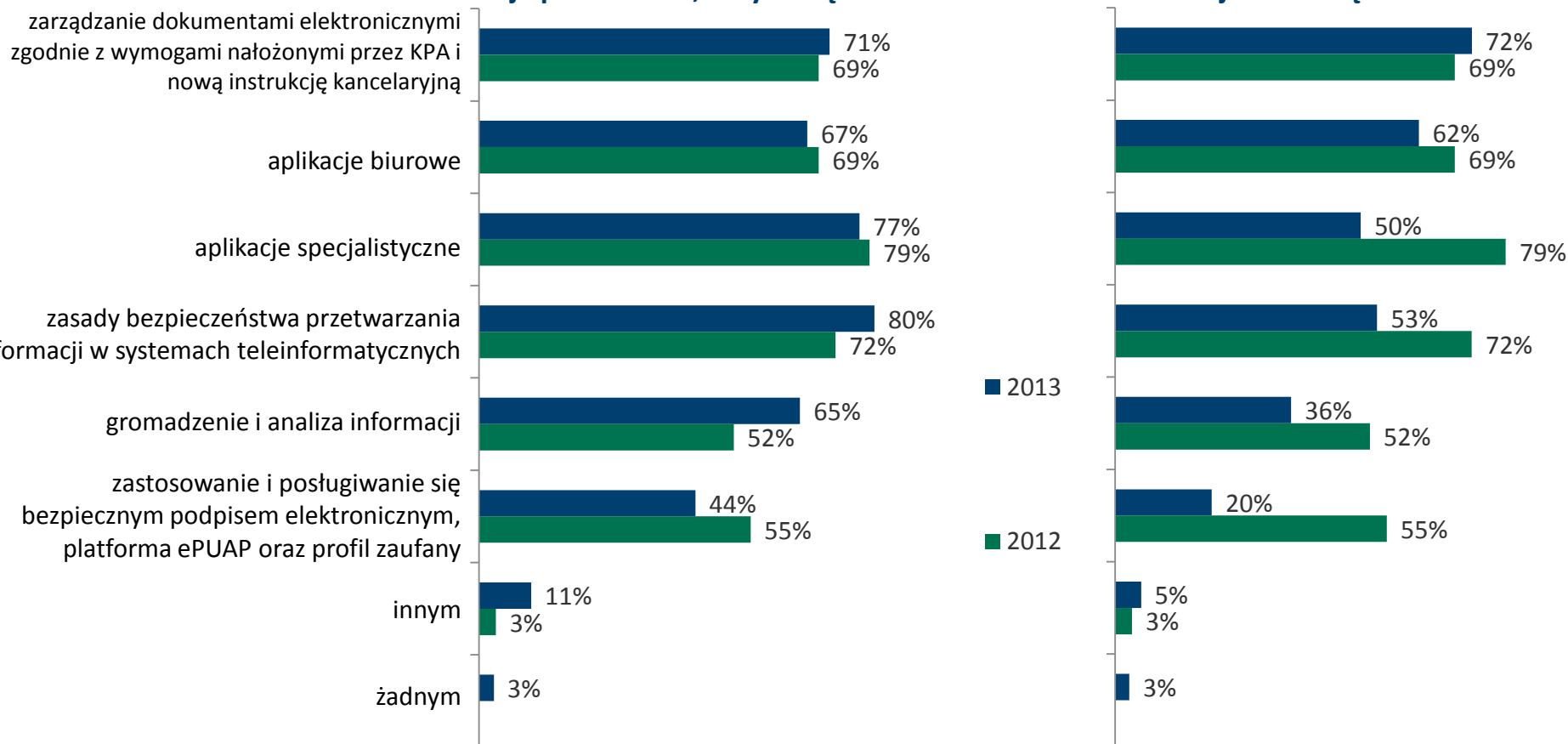
- Niemal w 3 urzędach na 4 uważa się, że dobrze by było zwiększyć wiedzę z zarządzania dokumentami elektronicznymi zgodnie z wymogami nałożonymi przez KPA i nową instrukcją kancelaryjną w celu sprawnej realizacji działań.
- W porównaniu z rokiem poprzednim niemal 3-krotnie zmalał odsetek urzędów, w których potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy z zastosowania i posługiwania się bezpiecznym podpisem elektronicznym, platformą ePUAP oraz profilem zaufanym (21% vs 60%).



E6. W jakim obszarze pracownikom urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji działań?

Administracja państwowa, w tym rządowa

Administracja samorządowa

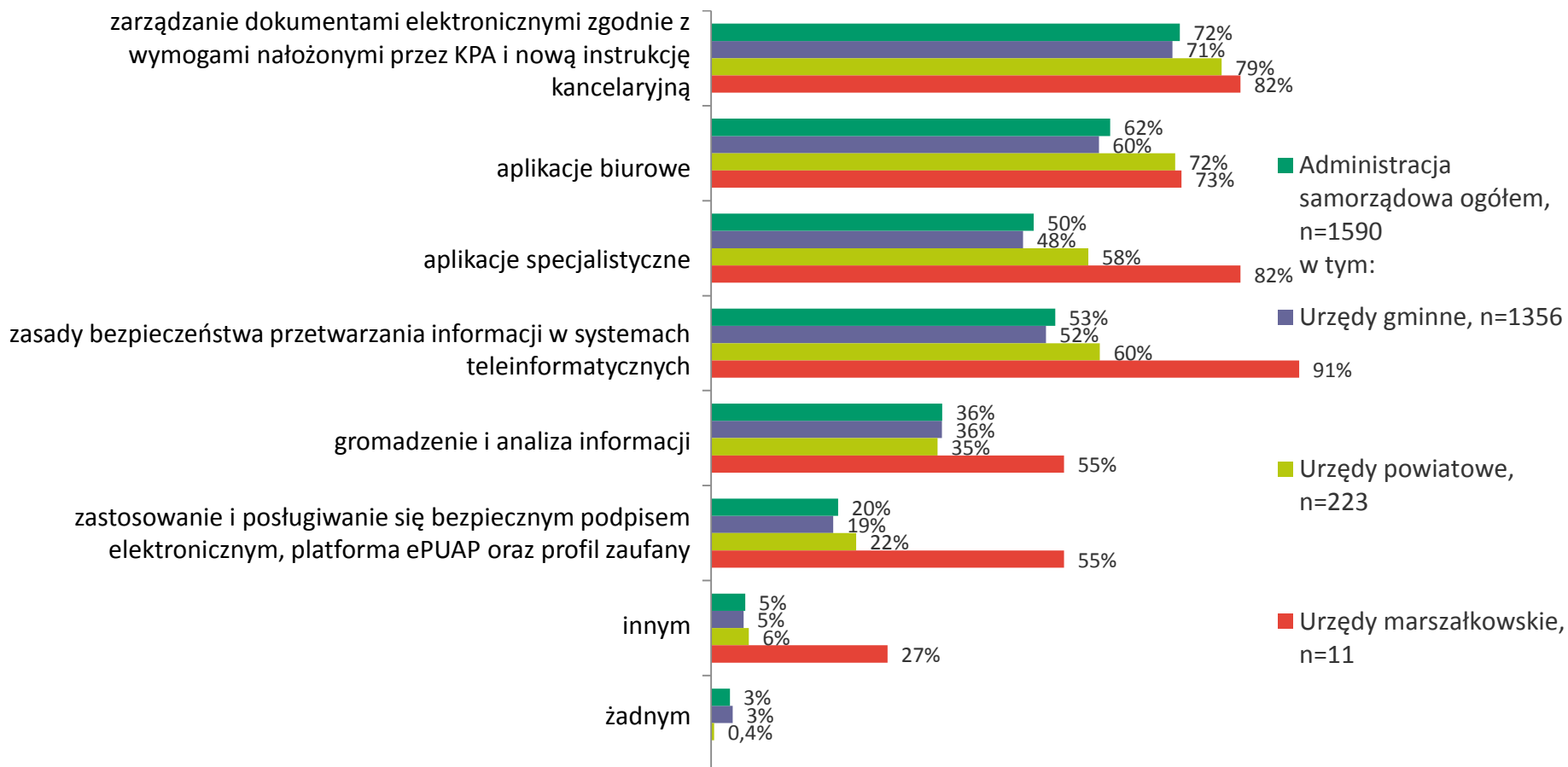


Próba: wszystkie urzędy

- W porównaniu z rokiem 2012 zmalał udział urzędów administracji samorządowej zgłaszających potrzebę dodatkowej informacji lub uzupełnienia wiedzy z obszaru aplikacji specjalistycznych (50% vs 79%) oraz zasad bezpieczeństwa przetwarzania informacji w systemach teleinformatycznych (53% vs 72%).
- Urzędy z sektora administracji państwowej częściej niż samorządowe potrzebują uzupełnienia wiedzy z zakresu aplikacji biurowych (67%) i specjalistycznych (77%), z zasad bezpieczeństwa przetwarzania informacji w systemach teleinformatycznych (80%) oraz z gromadzenia i analizy informacji (65%).



E6. W jakim obszarze pracownikom urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji działań?



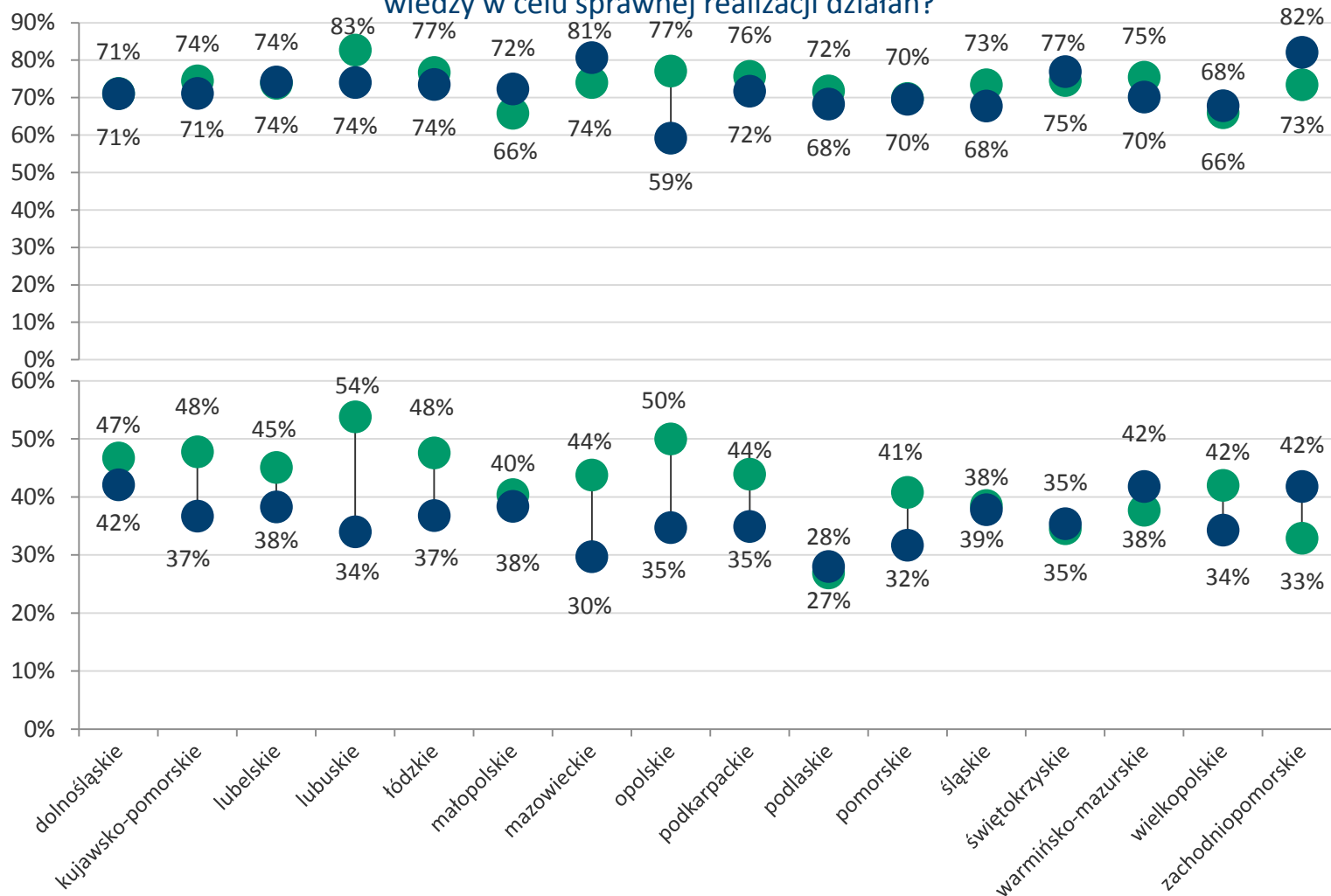
Próba: urzędy administracji samorządowej

- Urzędy marszałkowskie częściej niż pozostałe urzędy samorządowe potrzebują dodatkowych informacji lub uzupełnienia wiedzy we wszystkich badanych obszarach.



Obszary wiedzy do uzupełnienia w administracji samorządowej

E6. W jakim obszarze pracownikom urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji działań?



2013

2012

- zarz. dok. elektronicznymi nałożonymi przez KPA i nową instrukcją kancelaryjną

- aplikacje biurowe

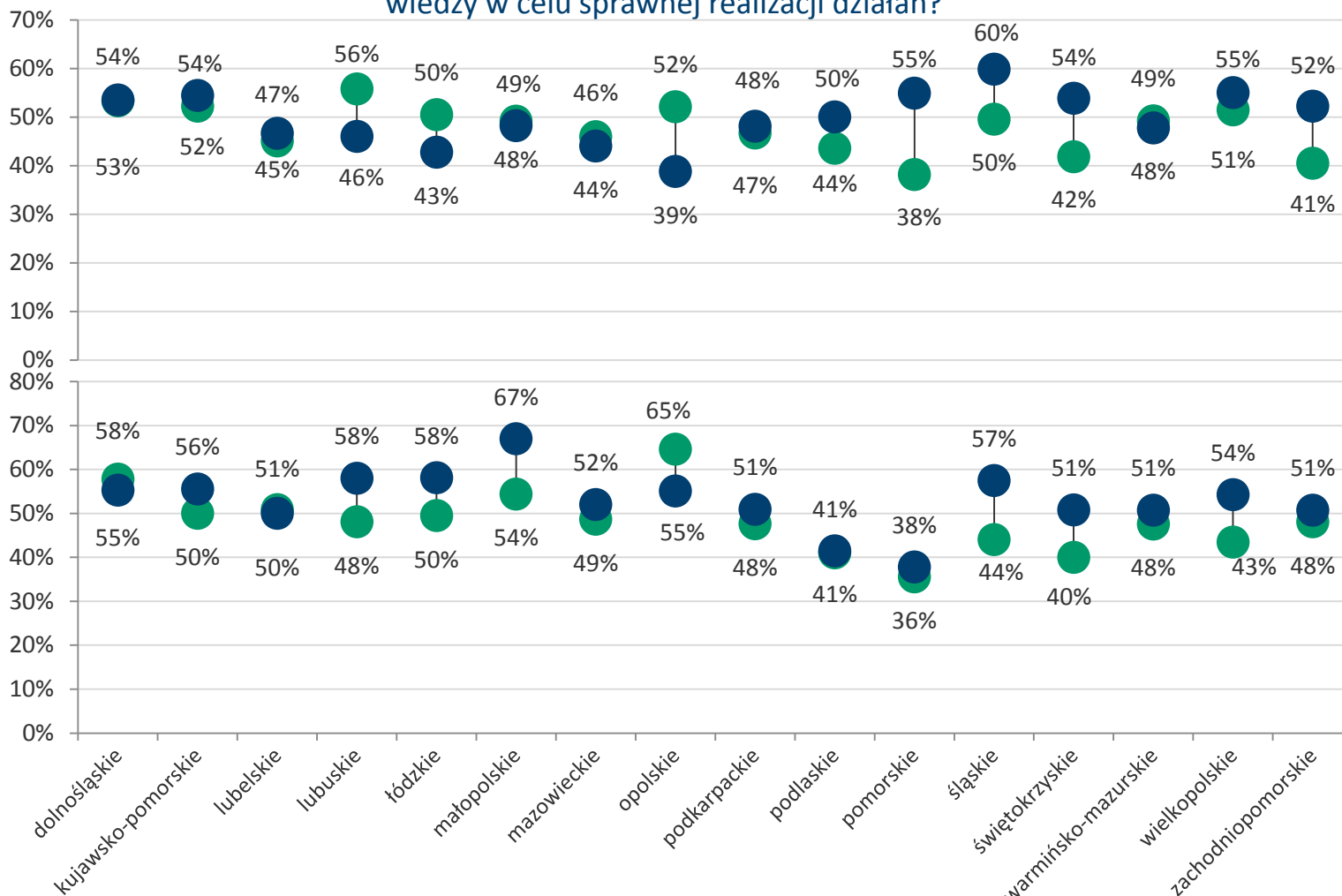
- Wśród większości urzędów ze wszystkich województw Polski istnieje zapotrzebowanie na informacje z zakresu zarządzania dokumentami elektronicznymi zgodnie z wymogami nałożonymi przez KPA i nową instrukcją kancelaryjną. Najniższy odsetek takich urzędów występuje w województwie opolskim (59%).

Próba: urzędy administracji samorządowej



Obszary wiedzy do uzupełnienia w administracji samorządowej

E6. W jakim obszarze pracownikom urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji działań?



2013

2012

- aplikacje specjalistyczne

- zasady bezpieczeństwa przetwarzania informacji w systemach teleinformatycznych

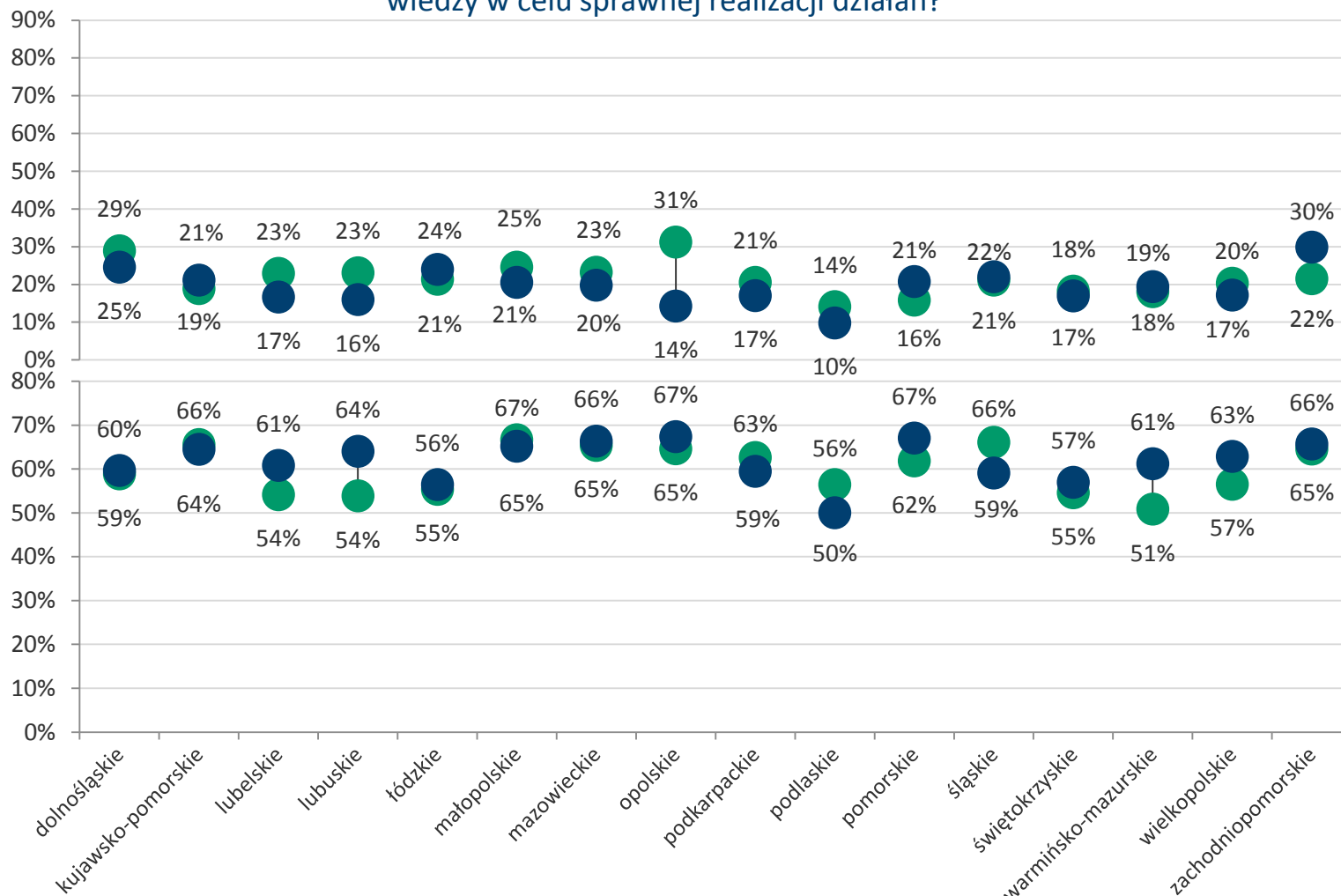
Próba: urzędy administracji samorządowej

- Z danych z roku 2013 wynika, że najczęściej dodatkowe informacje dotyczące aplikacji specjalistycznych potrzebne są wśród urzędów z województwa śląskiego (60%), a najrzadziej z województwa opolskiego (39%).
- W 2013 roku dodatkowej wiedzy z zasad bezpieczeństwa przetwarzania informacji w systemach teleinformatycznych najczęściej potrzebują urzędy z województwa małopolskiego (67%), a najrzadziej z województwa pomorskiego (38%).



Obszary wiedzy do uzupełnienia w administracji samorządowej

E6. W jakim obszarze pracownikom urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji działań?



2013

2012

- gromadzenie i analiza informacji

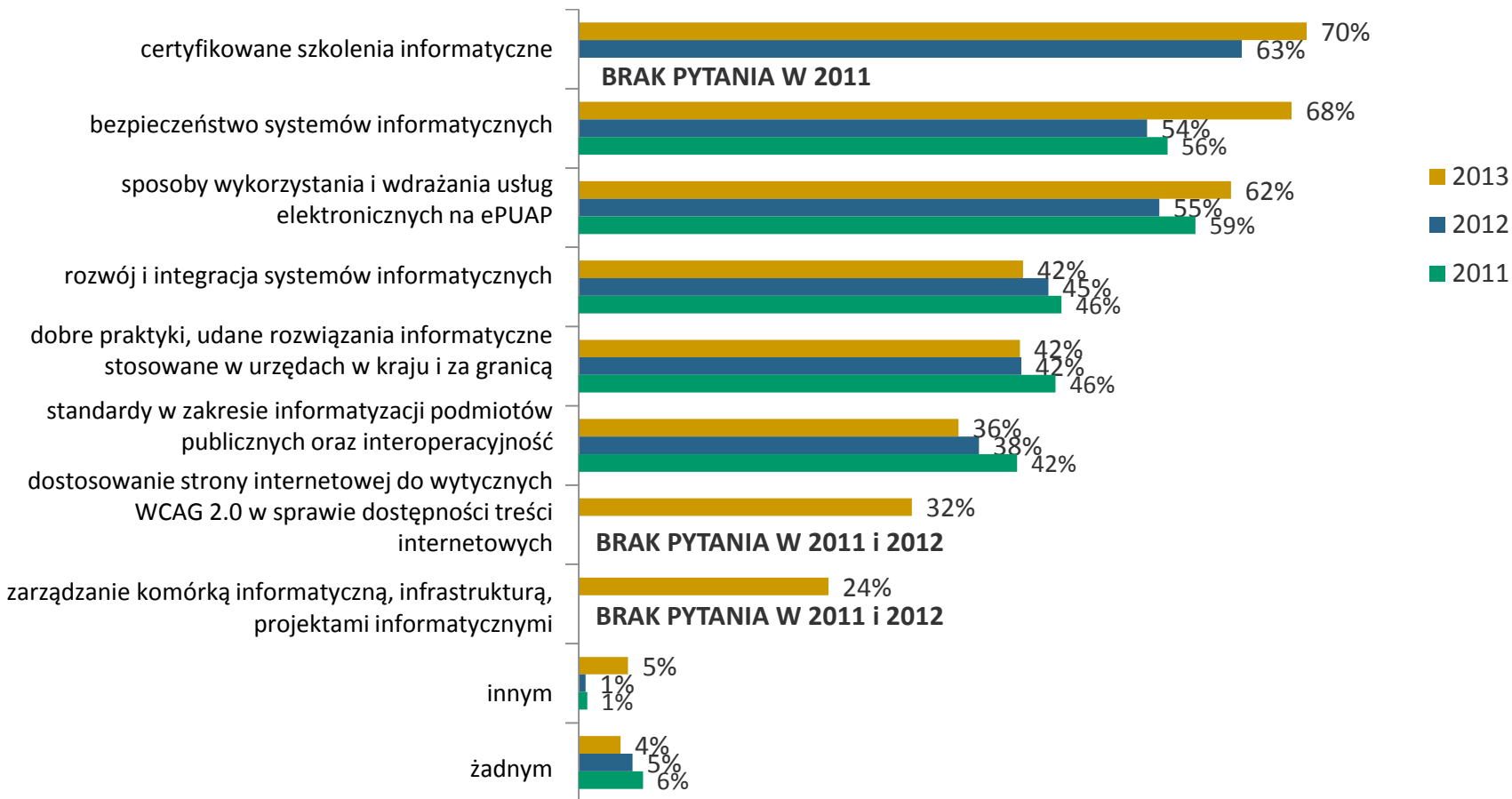
- zastosowanie i posługiwanie się bezpiecznym podpisem elektronicznym, platforma ePUAP oraz profil zaufany

- Wśród większości urzędów ze wszystkich województw Polski istnieje zapotrzebowanie na informacje z zakresu zastosowania i posługiwanie się bezpiecznym podpisem elektronicznym, platformą ePUAP oraz profilem zaufanym. W roku 2013 najniższy odsetek takich urzędów wystąpił w województwie podlaskim (50%), a najwyższy w województwach małopolskim, opolskim oraz pomorskim (67%).

Próba: urzędy administracji samorządowej



E7. W jakim obszarze służbom informatycznym urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?

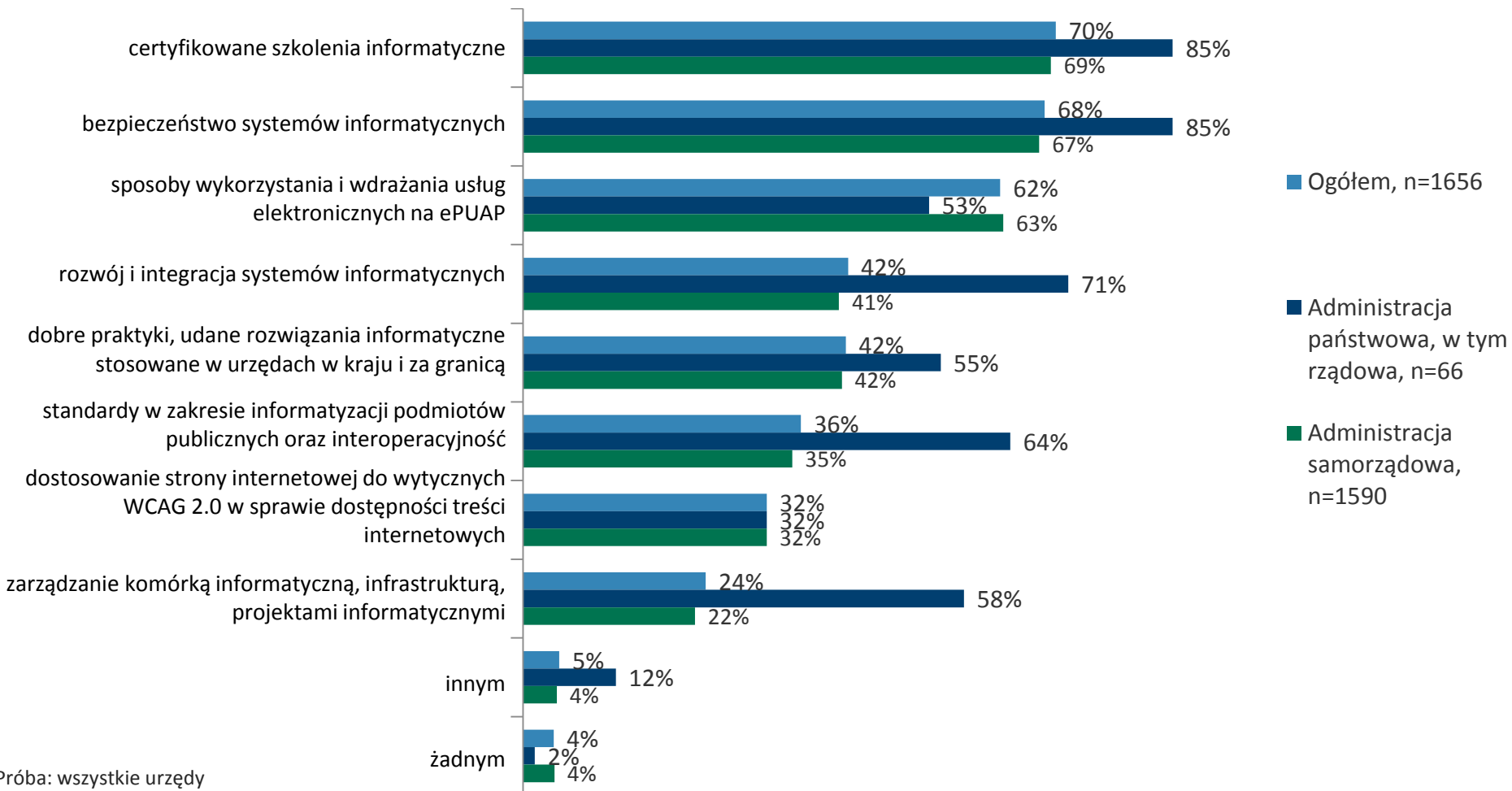


Próba: wszystkie urzędy

- Potrzeby dot. certyfikowanych szkoleń informatycznych, sposobów wykorzystania i wdrażania usług elektronicznych na ePUAP oraz bezpieczeństwa systemów informatycznych wzrosły w 2013 roku względem poprzedniego roku.
- W 2013 roku 70% urzędów wskazało, iż potrzebuje certyfikowanych szkoleń informatycznych dla swoich służb informatycznych w celu sprawnej realizacji zamierzeń.



E7. W jakim obszarze służbom informatycznym urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?

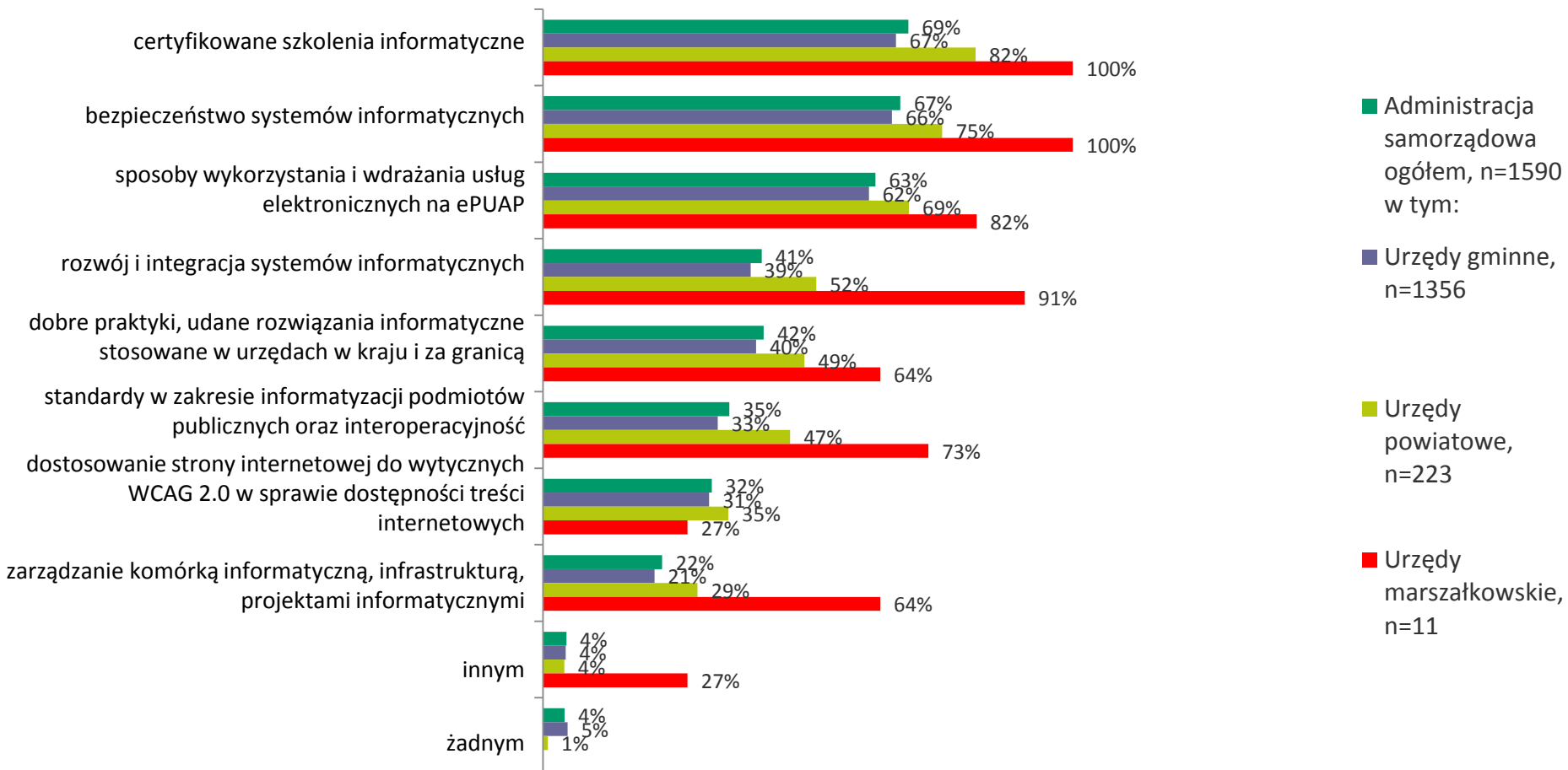


Próba: wszystkie urzędy

- Służby informatyczne z sektora administracji państwowej znacznie częściej niż z sektora administracji samorządowej potrzebują dodatkowych informacji lub uzupełnienia wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń.



E7. W jakim obszarze służbom informatycznym urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?



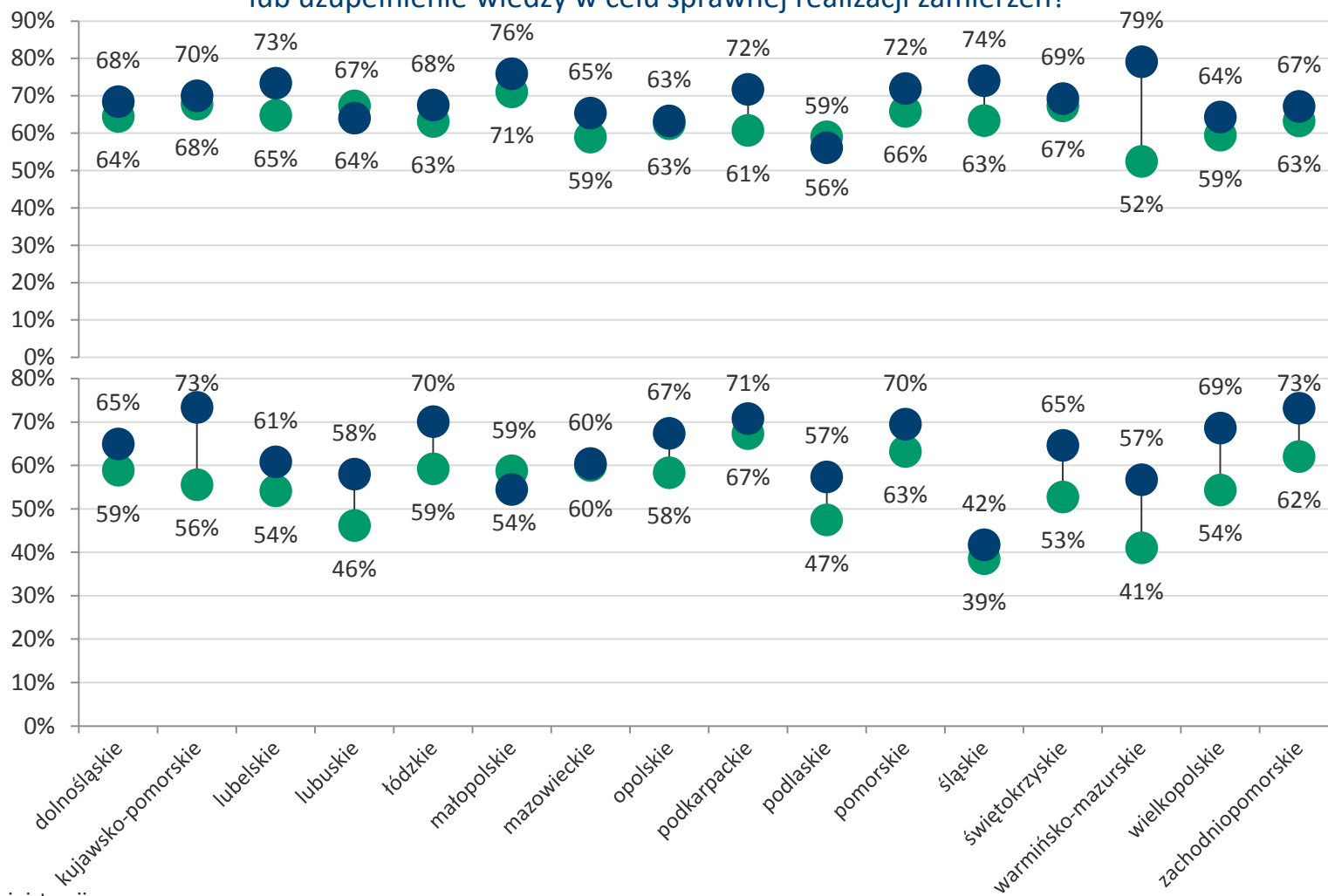
Próba: urzędy administracji samorządowej

- Urzędy marszałkowskie, częściej niż pozostałe urzędy z sektora administracji samorządowej, potrzebują dodatkowych informacji lub uzupełnienia wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń w każdym badanym zakresie.



Uzupełnianie wiedzy pracowników służb informatycznych w samorządach

E7. W jakim obszarze służbom informatycznym urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?



2013

2012

certyfikowane szkolenia informatyczne

sposoby wykorzystania i wdrażania usług elektronicznych na ePUAP

Próba: urzędy administracji samorządowej

- W 2013 roku największe zapotrzebowanie służb informatycznych na certyfikowane szkolenia informatyczne zgłaszały urzędy z województwa warmińsko-mazurskiego (79%), a najmniejsze z podlaskiego (56%).
- W województwie śląskim drugi rok z rzędu najmniejszy odsetek urzędów zgłaszał potrzebę uzyskania dodatkowych informacji lub uzupełnienia wiedzy z zakresu sposobów wykorzystania i wdrażania usług elektronicznych dla ePUAP (2013: 42%; 2012: 39%).

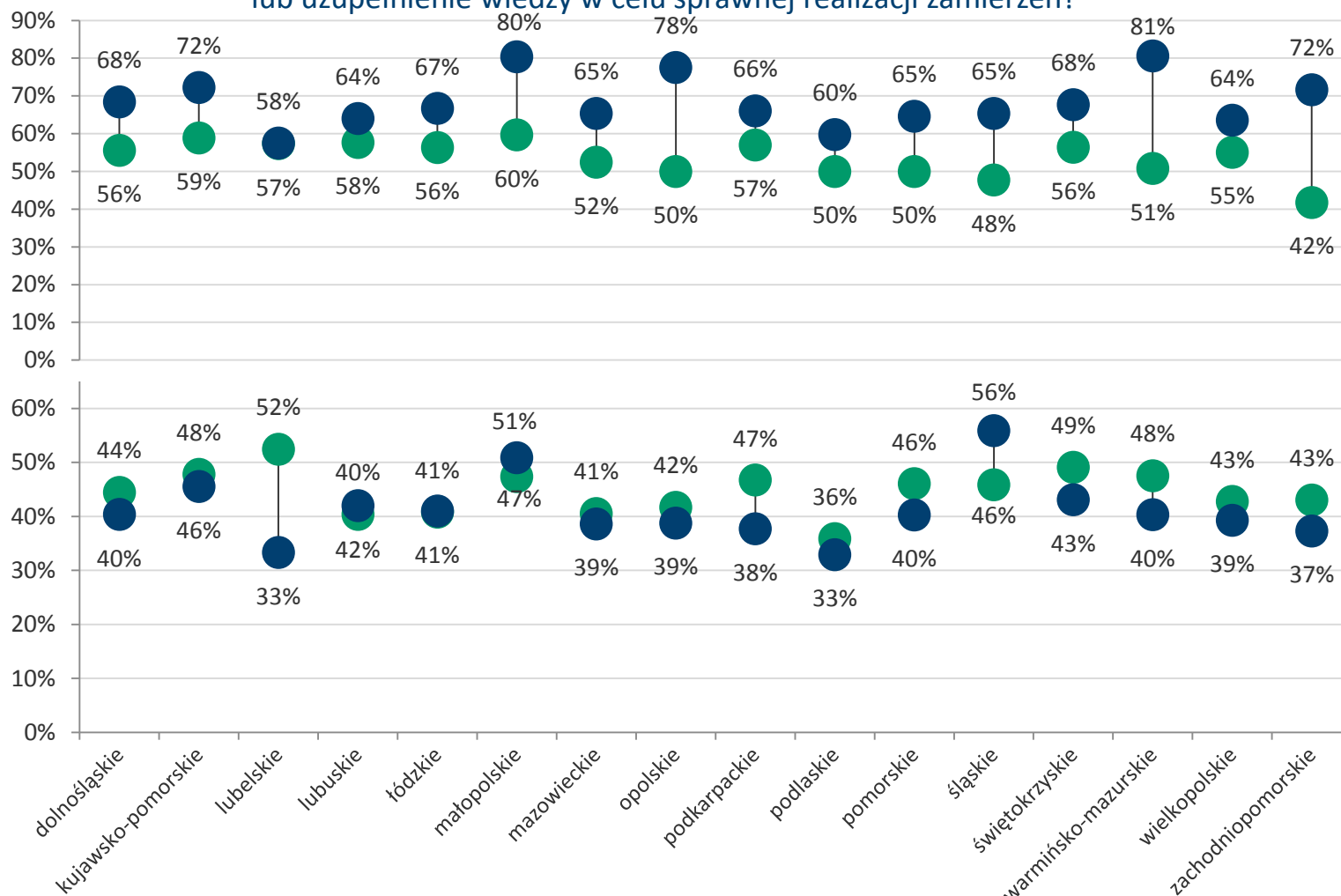


Uzupełnianie wiedzy pracowników służb informatycznych w samorządach

E7. W jakim obszarze służbom informatycznym urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?

bezpieczeństwo systemów informatycznych

rozwój i integracja systemów informatycznych



2013

2012

- W roku 2013 największe zapotrzebowanie na informacje z zakresu bezpieczeństwa systemów informatycznych odnotowano wśród urzędów z województw małopolskiego i warmińsko-mazurskiego (80% i 81%).
- Urzędy z województwa śląskiego częściej niż pozostałe deklarują potrzebę poszerzenia wiedzy z zakresu rozwoju i integracji systemów informatycznych (2013 r. , 56%). Natomiast coraz mniejszą potrzebę odczuwają urzędy z województwa lubelskiego, ponieważ w ciągu roku udział takich urzędów zmalał o 19 punktów procentowych.

Próba: urzędy administracji samorządowej

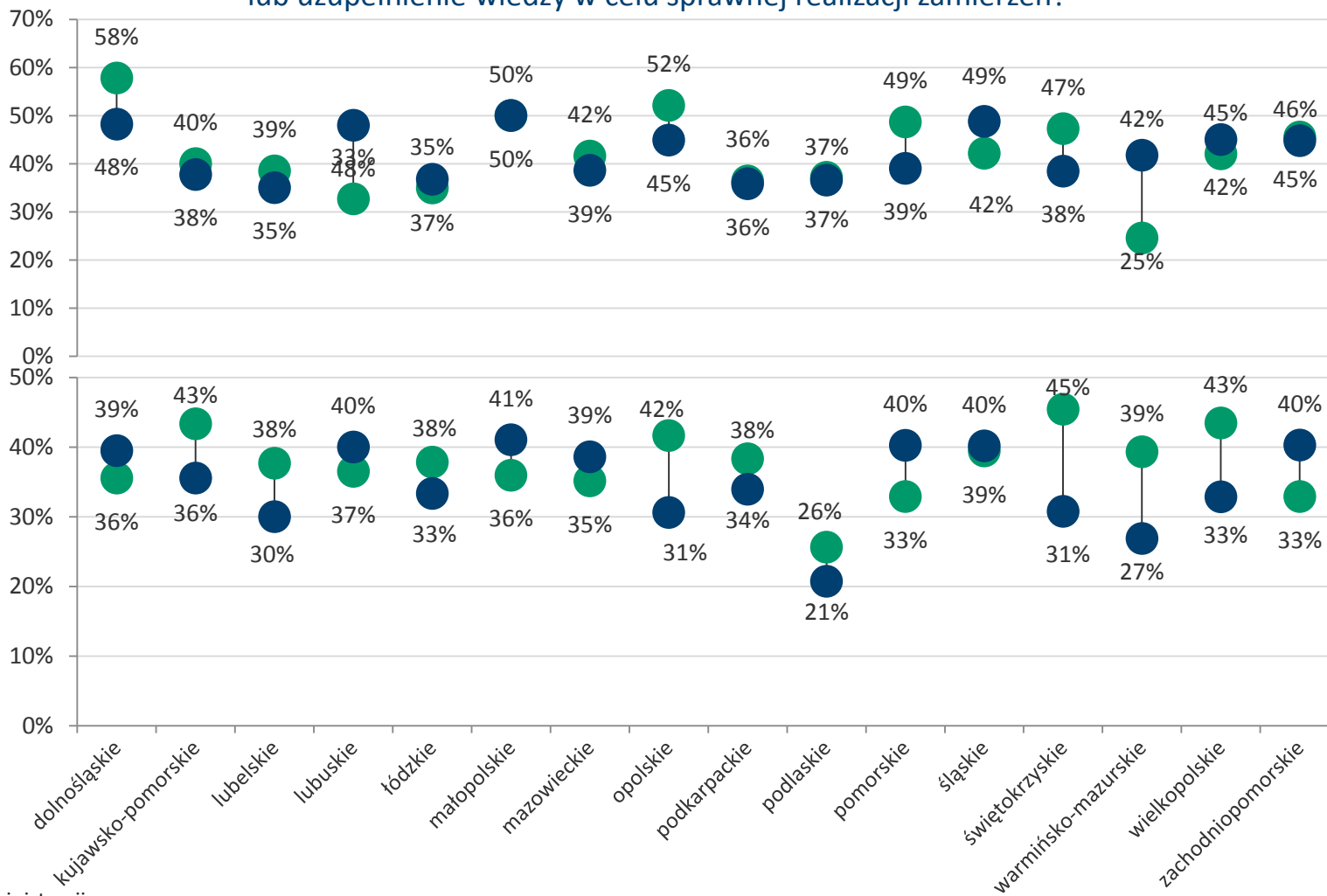


Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji



Uzupełnianie wiedzy pracowników służb informatycznych w samorządach

E7. W jakim obszarze służbom informatycznym urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?



2013

2012

dobrze praktyki, udane rozwiązania informatyczne stosowane w urzędach w kraju i za granicą

standardy w zakresie informatyzacji podmiotów publicznych oraz interoperacyjność

Próba: urzędy administracji samorządowej



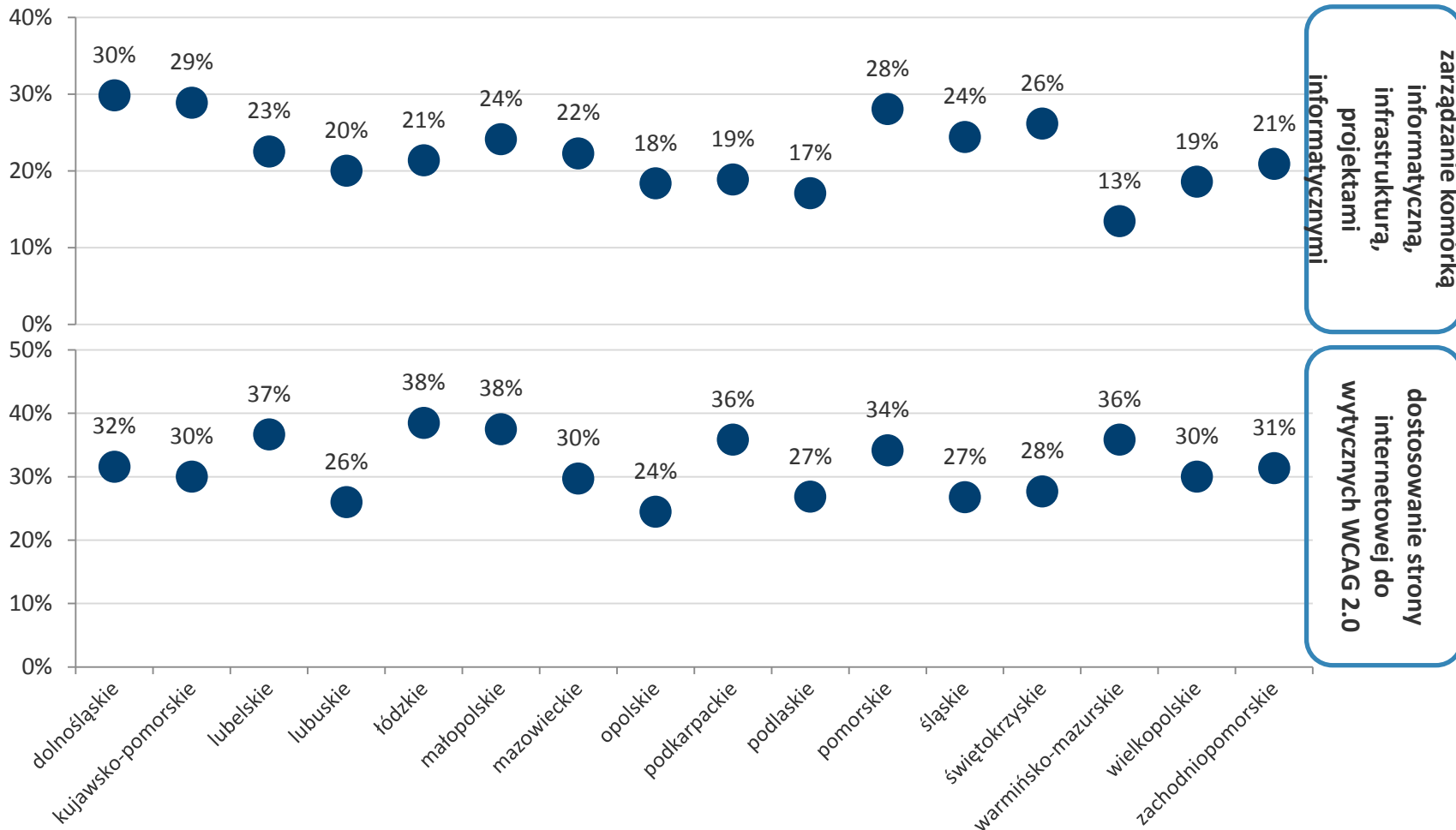
Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji

- Połowa urzędów z województwa małopolskiego w roku 2013 zgłaszała potrzebę uzupełnienia wiedzy w zakresie dobrych praktyk, udanych rozwiązań informatycznych stosowanych w urzędach w kraju i za granicą.
- W 2013 roku jedynie co piąty urząd z województwa podlaskiego zgłaszał potrzebę uzyskania dodatkowych informacji lub uzupełnienia wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń (21%).



Uzupełnianie wiedzy pracowników służb informatycznych w samorządach

E7. W jakim obszarze służbom informatycznym urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?



2013

zarządzanie komórką informatyczną, infrastrukturą, projektami informatycznymi

dostosowanie strony internetowej do wytycznych WCAG 2.0

Próba: urzędy administracji samorządowej



- Najczęściej niedostatek informacji wśród służb informatycznych w zakresie dostosowania stron internetowych do wytycznych WCAG 2.0 zgłaszają urzędy z województwa łódzkiego oraz małopolskiego (po 38%), a najrzadziej z opolskiego (24%).
- W większości urzędów zapotrzebowanie na dodatkowe informacje dotyczące zarządzania komórką informatyczną, infrastrukturą, projektami informatycznymi jest niewielkie, najczęściej zgłaszają je urzędy z województwa dolnośląskiego (30%).



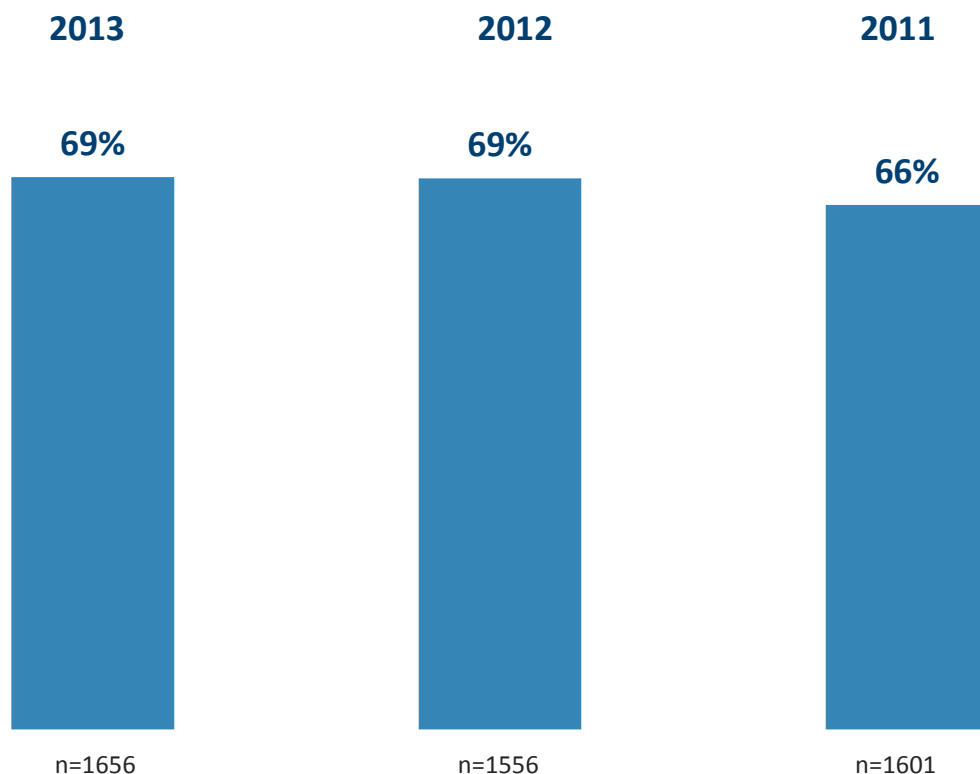


Wyniki badania

- Wykorzystanie technologii teleinformatycznych w urzędzie



F1. Proszę podać liczbę osób pracujących w urzędzie, które mają do użytku służbowego własne konto poczty elektronicznej?
– udział wśród wszystkich pracowników urzędu



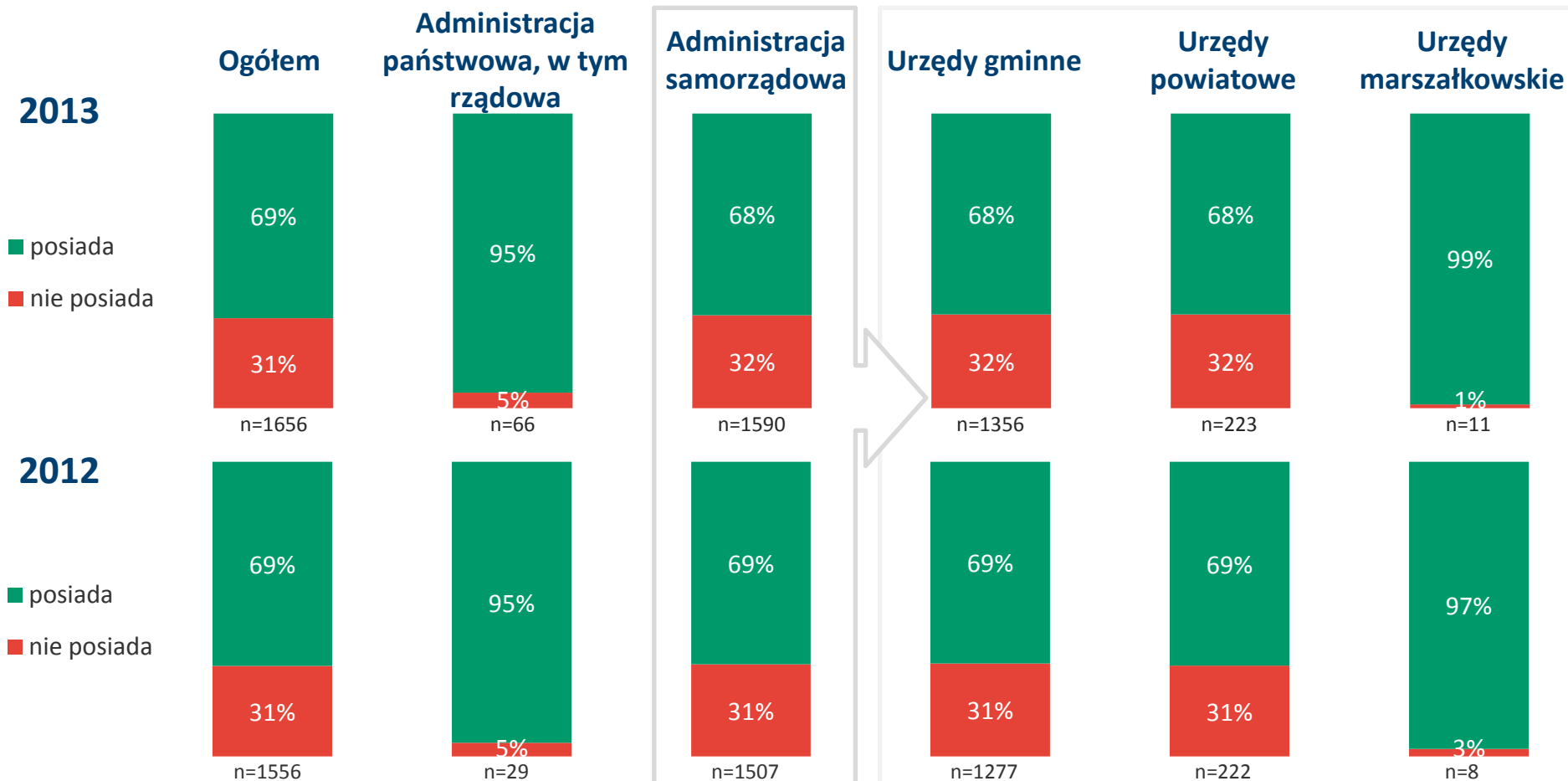
Próba: wszystkie urzędy

- Udział pracowników z dostępem do służbowego własnego konta poczty elektronicznej od zeszłego roku nie zmienił się. Niemal 7 na 10 pracowników posiada własne konto poczty elektronicznej.



Udział pracowników posiadających służbowe konto poczty elektronicznej

wśród wszystkich pracowników zbadanych urzędów.



Próba: wszystkie urzędy

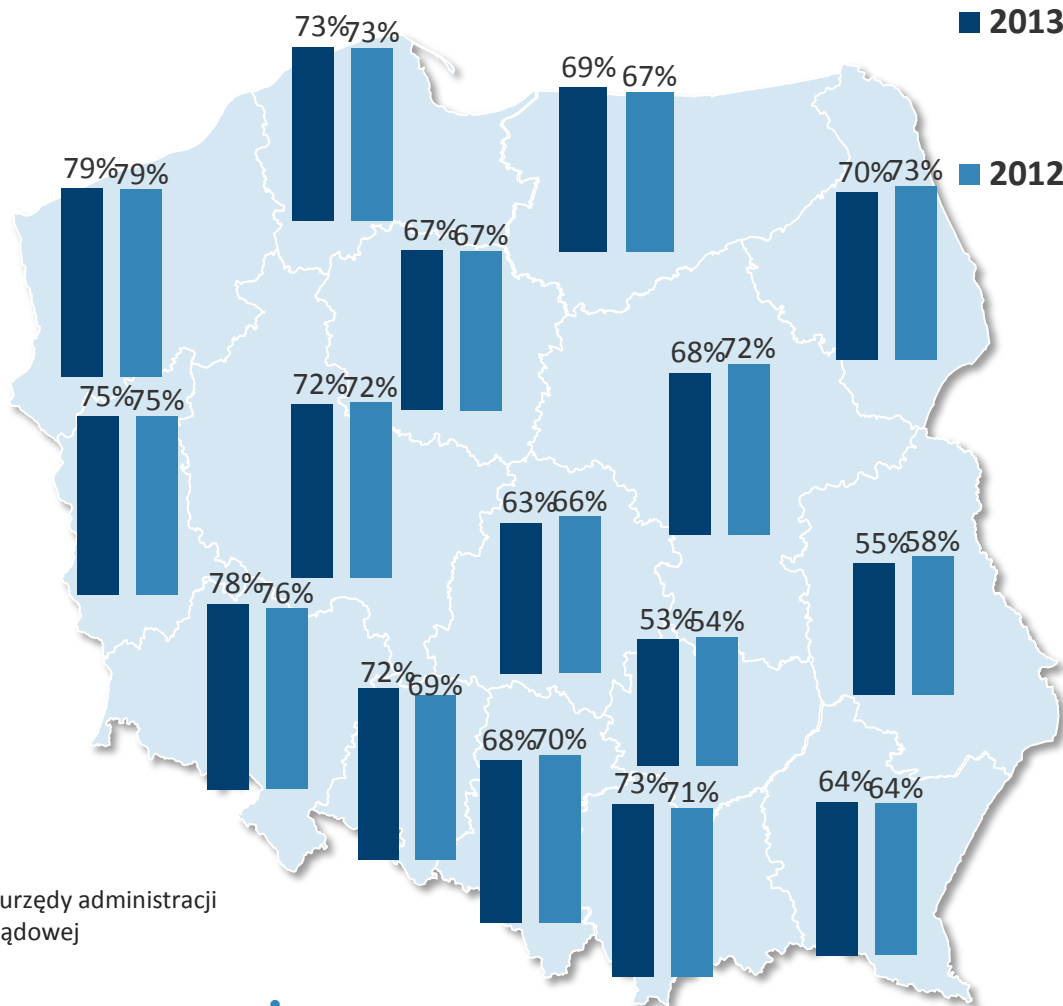
- Prawie wszyscy pracownicy urzędów z sektora administracji państwowej (95%) posiadają własne konto poczty elektronicznej, podczas gdy w sektorze administracji samorządowej jedynie 68% pracowników urzędów posiada własne konto poczty elektronicznej.

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



Udział pracowników posiadających służbowe konto poczty elektronicznej w administracji samorządowej

wśród wszystkich pracowników zbadanych urzędów.



■ 2013
■ 2012

W 2013 roku najmniej pracowników posiadało własne, służbowe konta pocztowe w urzędach w województwach świętokrzyskim (53%) oraz lubelskim (55%).

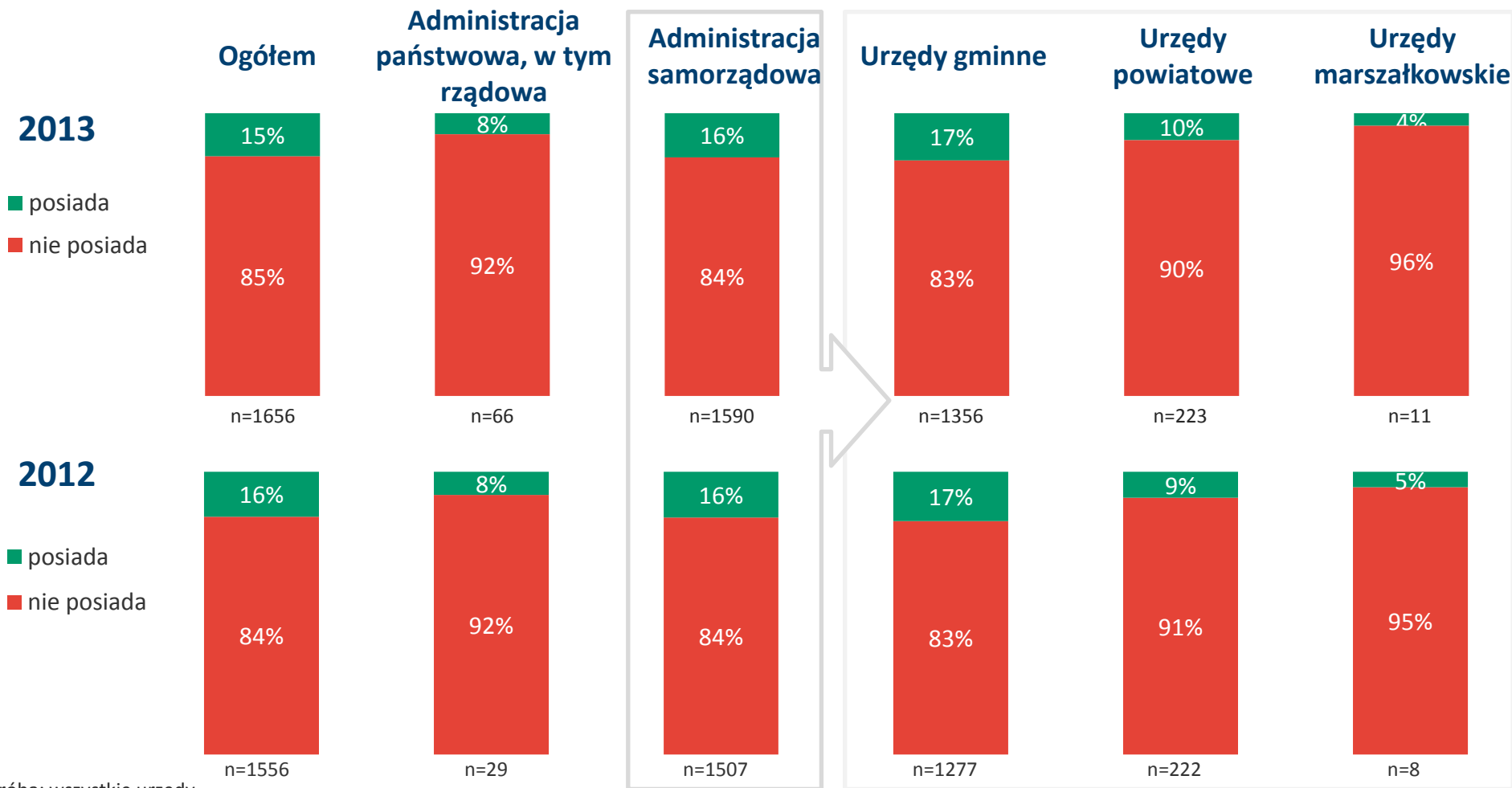
Z kolei najwięcej – w województwie zachodniopomorskim, gdzie 79% pracowników posiadało służbowy adres e-mail.

Próba: urzędy administracji samorządowej



Udział pracowników posiadających podpis elektroniczny

wśród wszystkich pracowników zbadanych urzędów.



Próba: wszystkie urzędy

- Pracownicy urzędów samorządowych dwukrotnie częściej (16%) niż pracownicy urzędów administracji państwowej (8%) posiadają podpis elektroniczny.
- W urzędach marszałkowskich jedynie 4% pracowników posiada podpis elektroniczny.

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



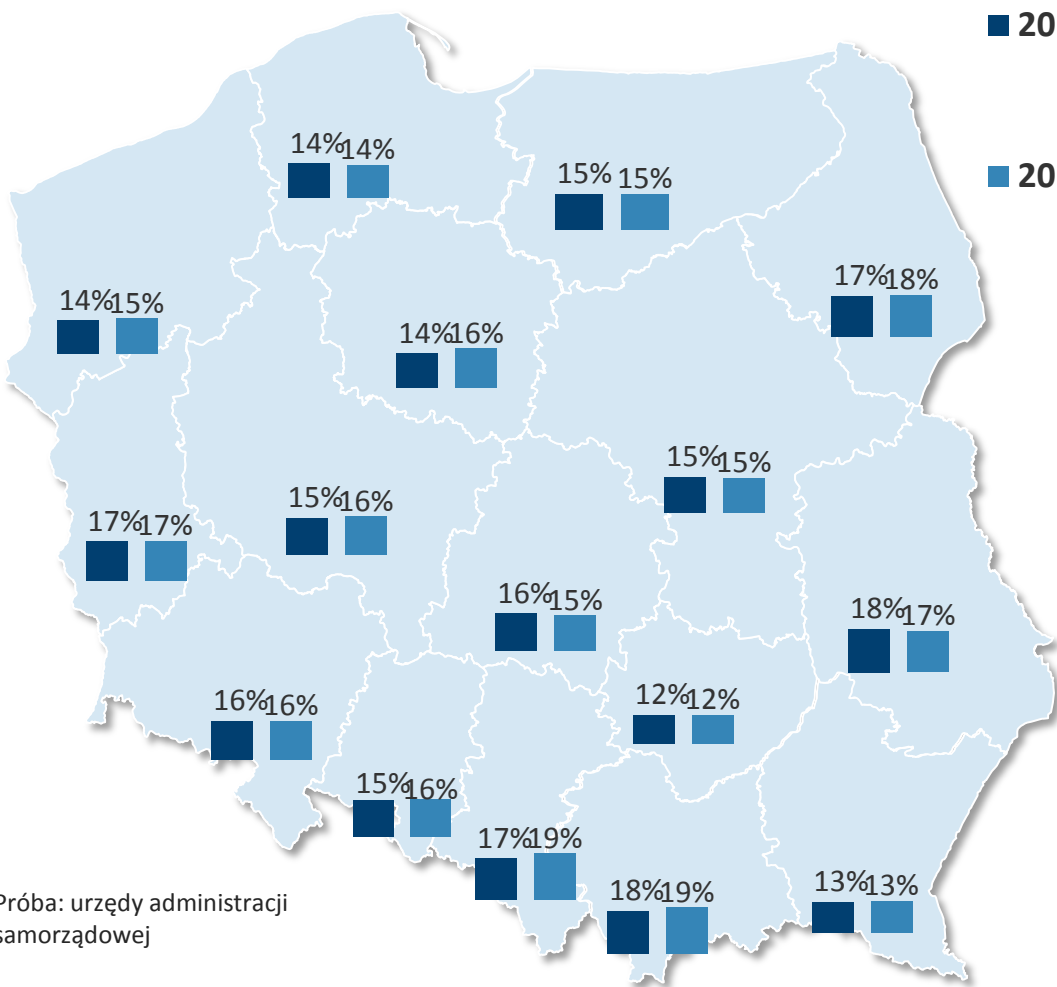
Udział pracowników posiadających podpis elektroniczny w administracji samorządowej

wśród wszystkich pracowników zbadanych urzędów.

■ 2013

■ 2012

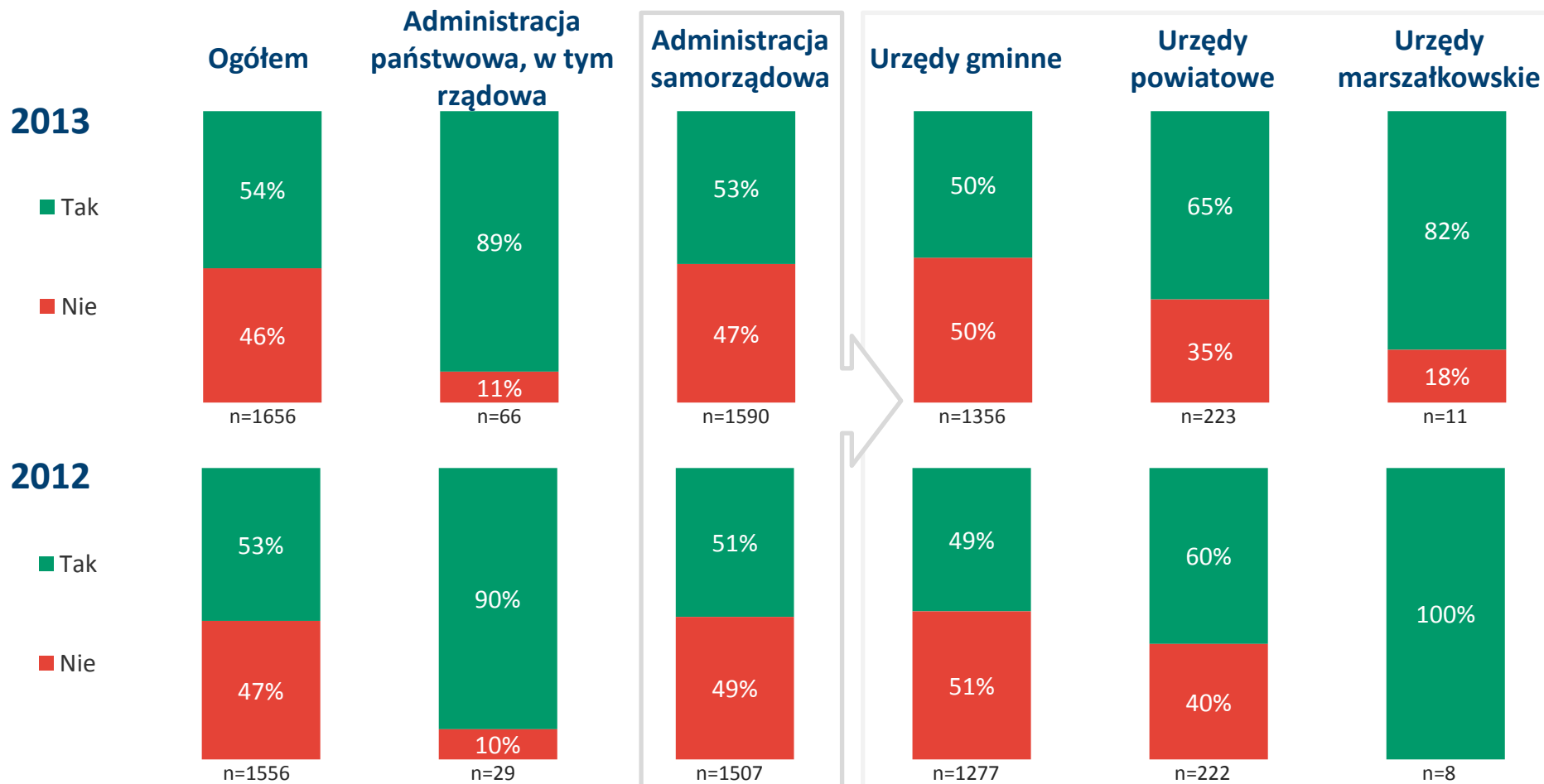
W 2013 roku niemal 1 na 5 pracowników urzędów z województw małopolskiego i lubelskiego posiadał podpis elektroniczny. Najmniejszy udział takich pracowników odnotowano w województwie świętokrzyskim (12%).



Próba: urzędy administracji samorządowej



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



Próba: wszystkie urzędy

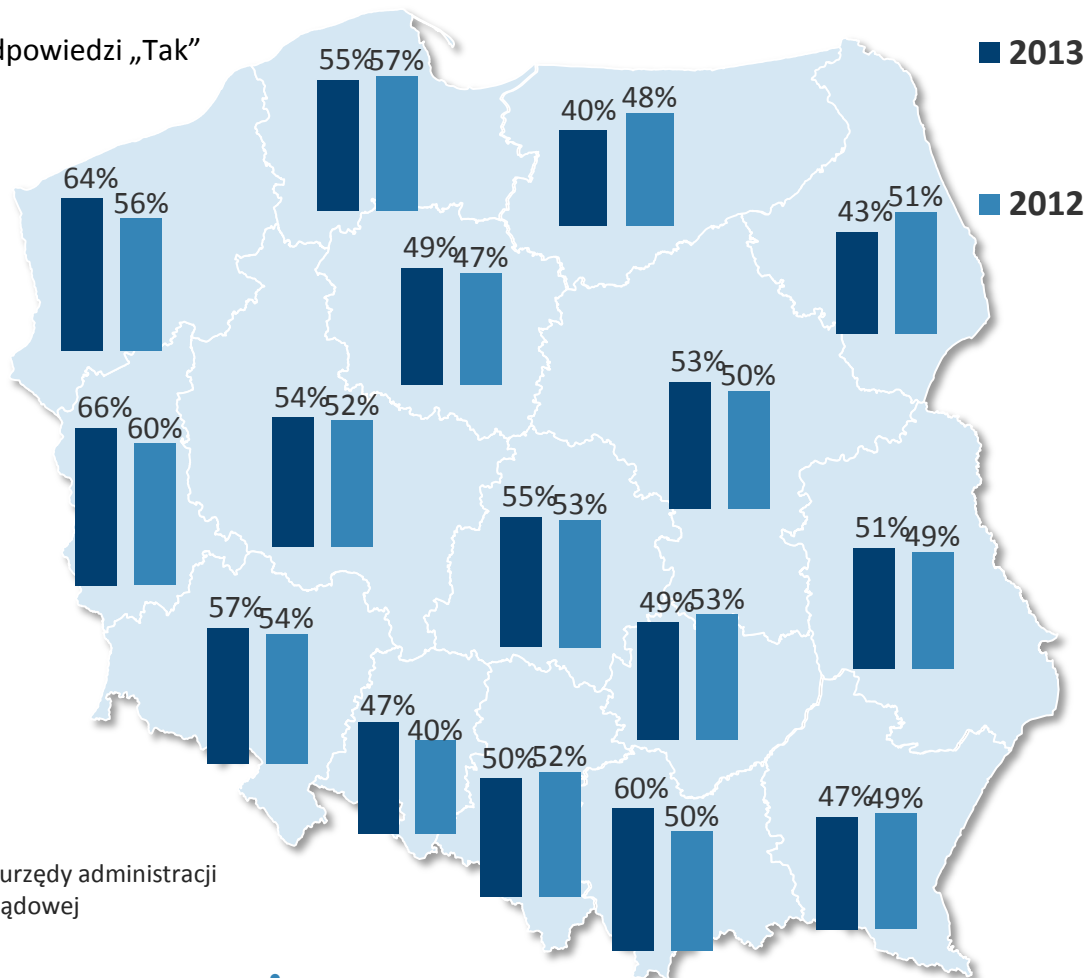
- Nieco ponad połowa urzędów z sektora administracji samorządowej zapewnia pracownikom zdalny dostęp do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu, podczas gdy analogiczny odsetek wśród urzędów z sektora administracji państwowej jest niemal dwa razy większy (89%). W stosunku do zeszłego roku sytuacja nie zmieniła się istotnie.

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



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

% odpowiedzi „Tak”



W 2013 roku 66% urzędów z województwa lubuskiego zapewnia pracownikom zdalny dostęp do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu, co jest wynikiem najlepszym w Polsce. Najstąbszy wynik odnotowano w województwie warmińsko-mazurskim (40%).

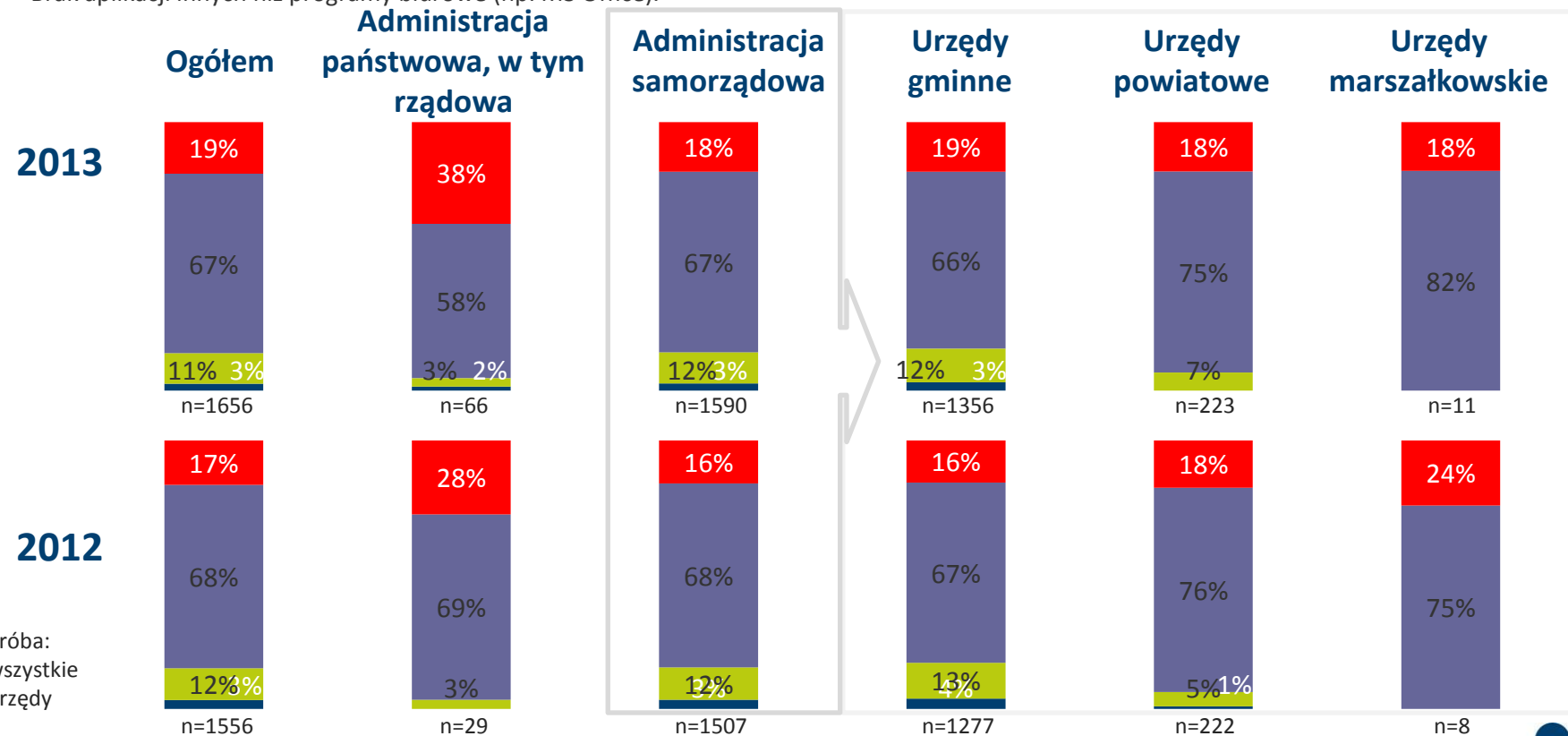
W porównaniu z rokiem 2012 największy wzrost odnotowano w województwie małopolskim (60% vs 50%).

Próba: urzędy administracji samorządowej



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

- Zintegrowany pakiet aplikacji dziedzinowych działający w oparciu o wspólną bazę danych – wspólna autoryzacja (zrządzanie 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).



Próba: wszystkie urzędy

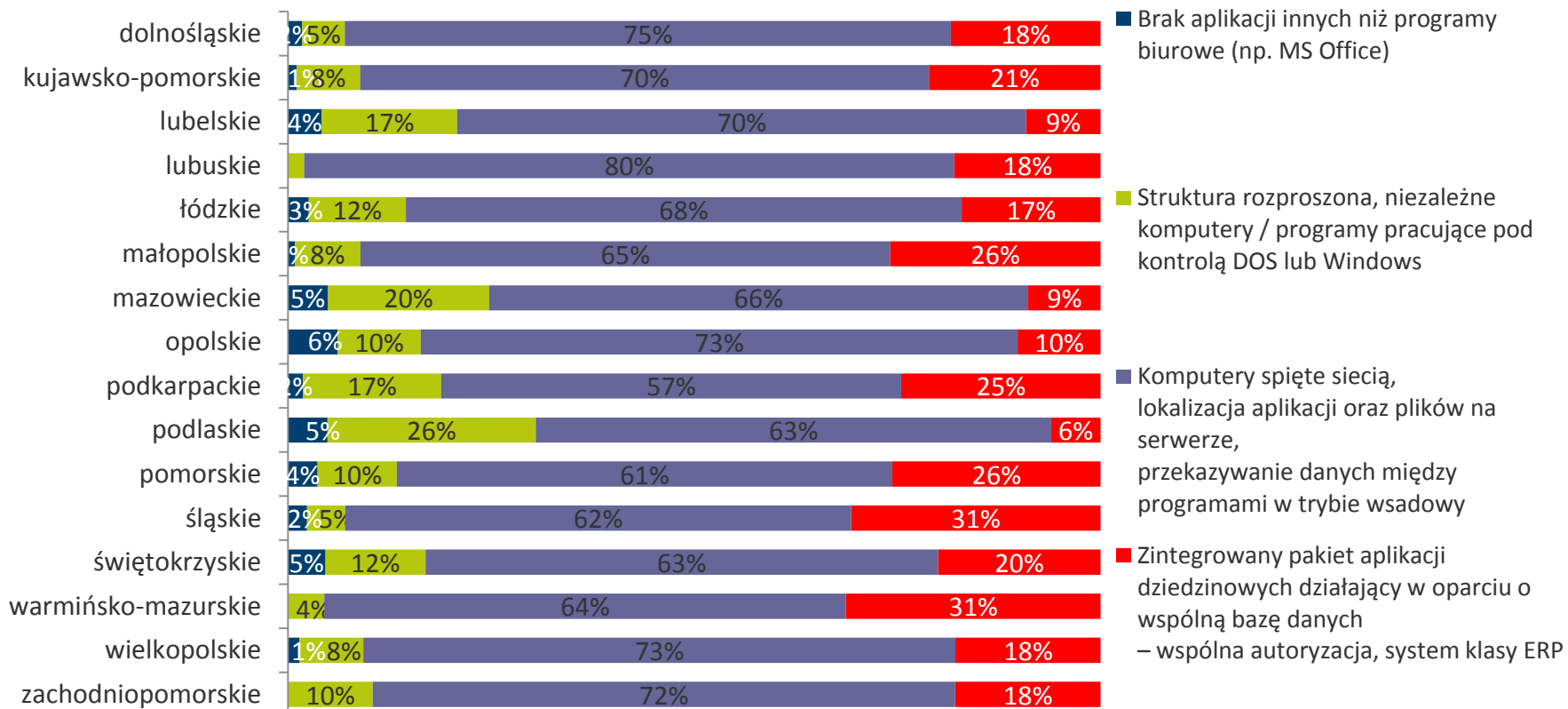
- W roku 2013 w dwóch urzędach na trzy komputery spięte były siecią, lokalizacja aplikacji oraz plików znajduje się na serwerze, a przekazywanie danych pomiędzy programami odbywa się w trybie wsadowym – offline.
- Niemal 4 na 10 urzędów administracji państwowej korzystało w 2013 roku ze zintegrowanego pakietu aplikacji dziedzinowych działających w oparciu o wspólną bazę danych (38%).

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



Poziom rozwoju informatycznego w samorządach

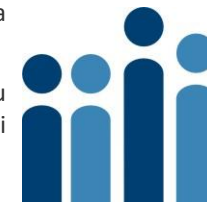
F4. Który z poniższych modeli najlepiej opisuje obecny poziom rozwoju informatycznego w Państwa urzędzie?



- W urzędach w województwie lubuskim, 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 śląskim oraz warmińsko-mazurskim obserwowany jest najwyższy poziom rozwoju informatycznego – niemal 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 zaokrągleń.

Próba: urzędy administracji samorządowej



F5. Który z systemów wykonywania czynności kancelaryjnych jest podstawowym sposobem dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw dla urzędu?

2013

Ogółem

Administracja
rządowa i
państwowa

Administracja
samorządowa

Urzędy
gminne

Urzędy
powiatowe

Urzędy
marszałkowskie

- system EZD (elektronicznego zarządzania dokumentacją)
- system tradycyjny wspomagany wykorzystaniem narzędzi teleinformatycznych
- system tradycyjny - wyłącznie w postaci nieelektronicznej

2012

- wyłącznie elektroniczny - Urząd korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją
- mieszany (papierowy i elektroniczny)
- wyłącznie papierowy

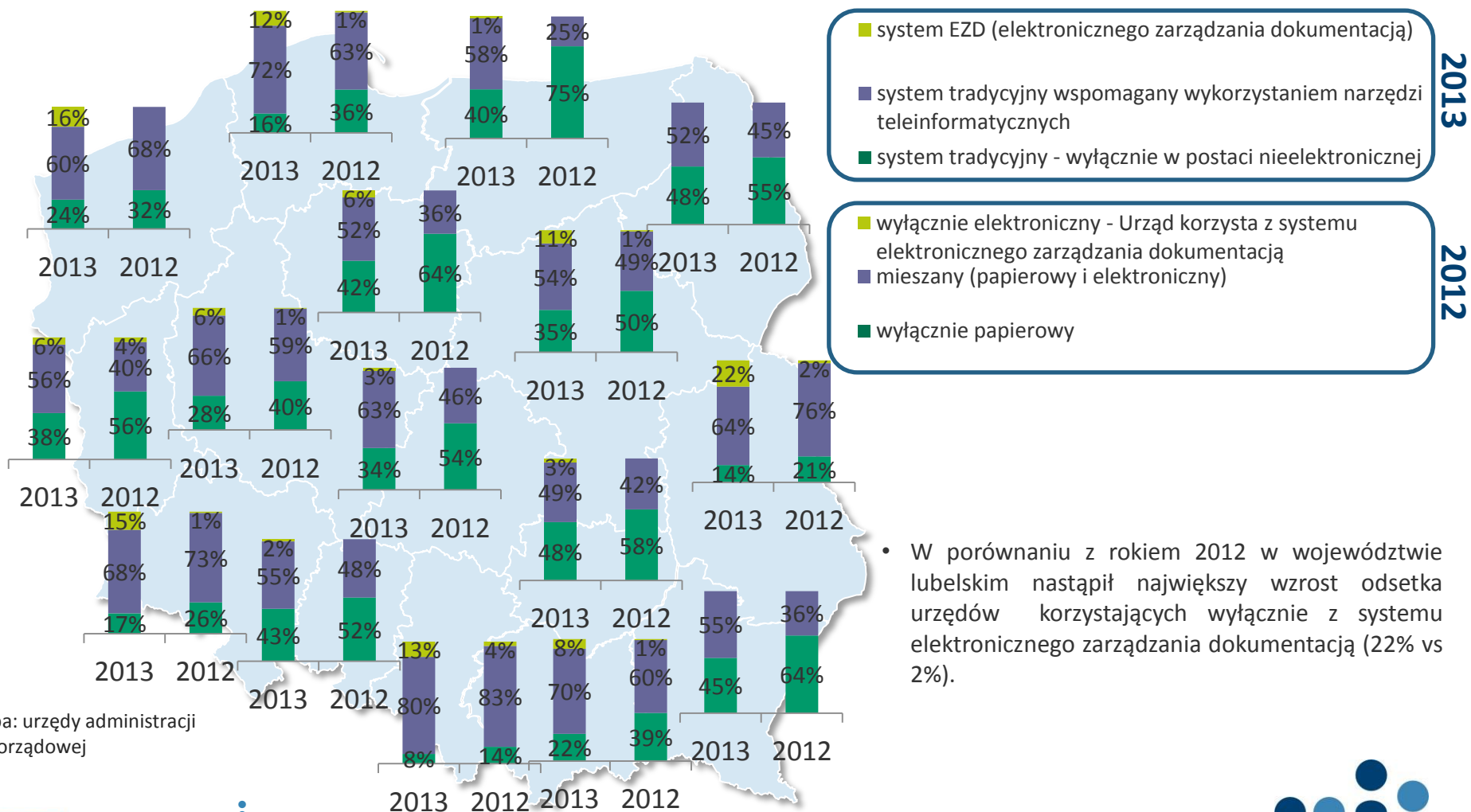


- W ostatnim roku nastąpił wyraźny spadek odsetka urzędów dokumentujących przebieg spraw w sposób tradycyjny. Ponad 70% wykorzystuje w tym celu narzędzia teleinformatyczne.
- 62% urzędów posiada tradycyjny system obiegu dokumentacji wspomagany wykorzystaniem narzędzi teleinformatycznych i wykorzystuje go jako podstawowy sposób załatwiania i rozstrzygania spraw.
- W sektorze administracji państwowej niemal trzykrotnie większy odsetek urzędów, niż w sektorze administracji samorządowej, posiada już system EZD – to czterokrotnie więcej niż przed rokiem.

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



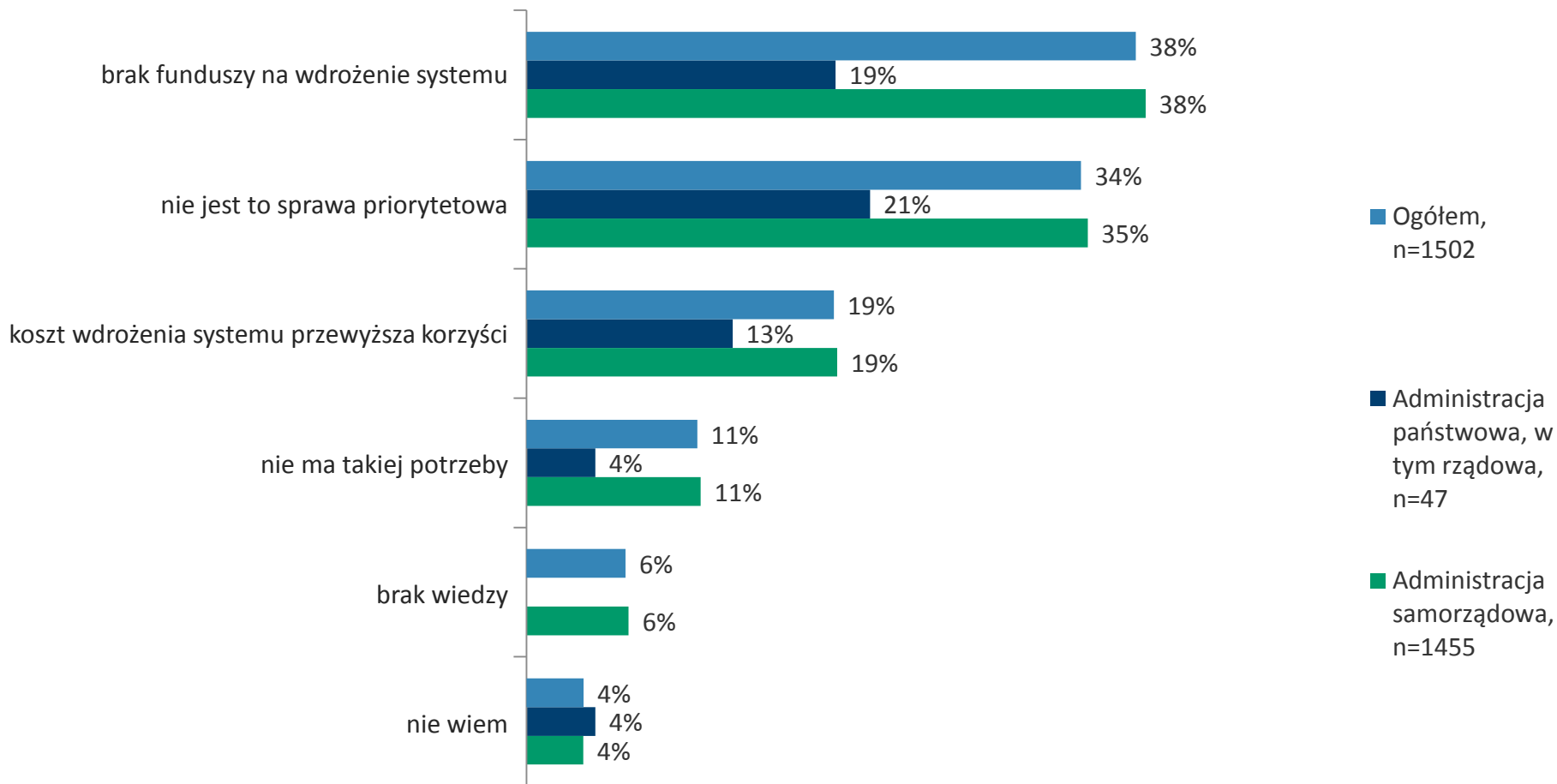
F5. Który z systemów wykonywania czynności kancelaryjnych jest podstawowym sposobem dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw dla urzędu?



- W porównaniu z rokiem 2012 w województwie lubelskim nastąpił największy wzrost odsetka urzędów korzystających wyłącznie z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (22% vs 2%).



F6. Jakie są główne przyczyny niekorzystania przez urząd z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?

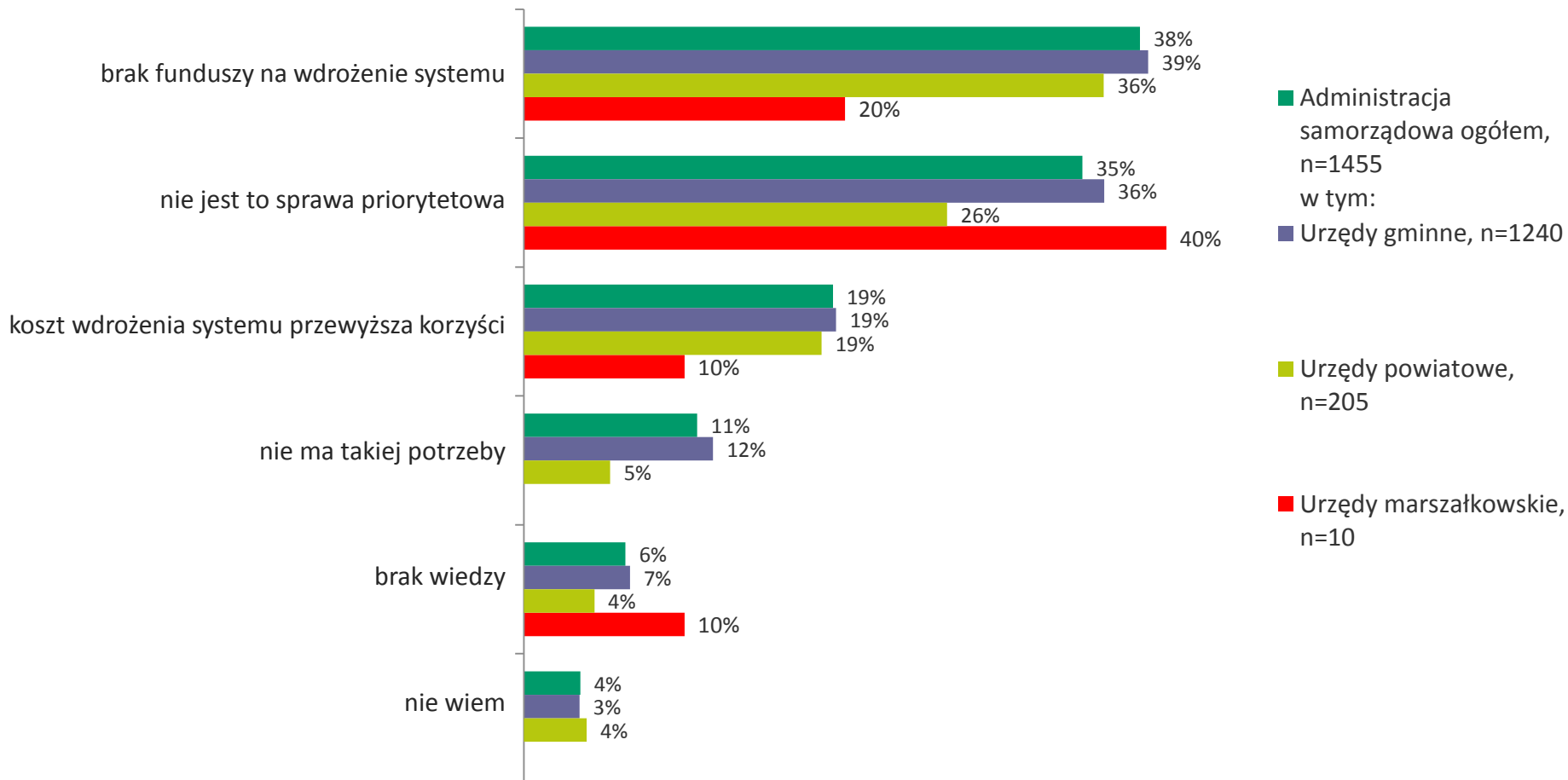


Próba: urzędy niekorzystające z EZD

- Najczęstszą przyczyną niekorzystania z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją jest brak funduszy na jego wdrożenie (38%). W urzędach z sektora administracji samorządowej dodatkowo wdrożenie systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją nie jest sprawą priorytetową (35%).



F6. Jakie są główne przyczyny niekorzystania przez urząd z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?



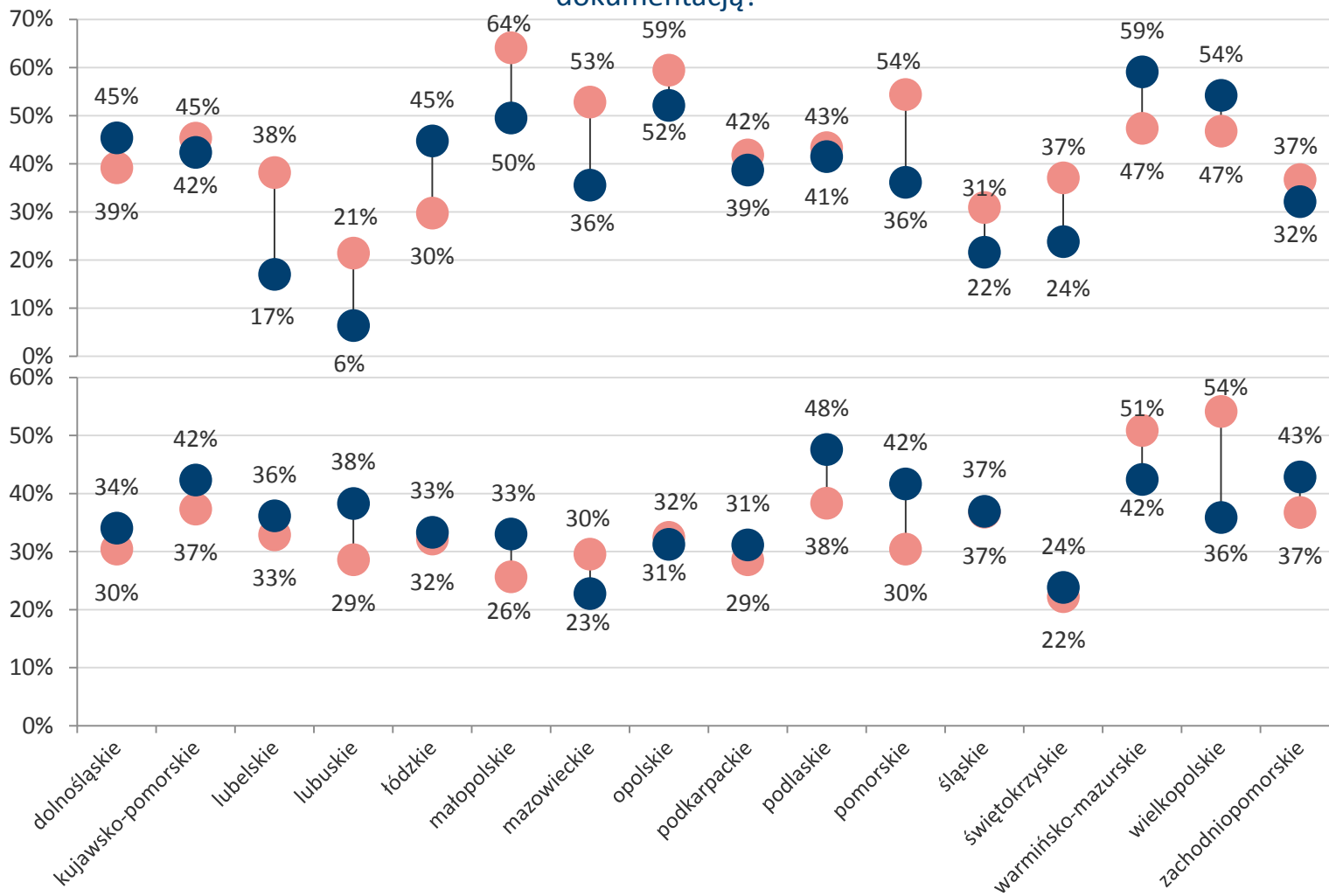
Próba: urzędy administracji samorządowej niekorzystające z EGD

- Więcej niż co trzeci urząd wskazuje brak funduszy jako powód niewdrożenia systemu EGD.



Przyczyny niekorzystania z systemu EZD w samorządach

F6. Jakie są główne przyczyny niekorzystania przez urząd z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?



2013

2012

brak funduszy na wdrożenie systemu

nie jest to sprawa priorytetowa

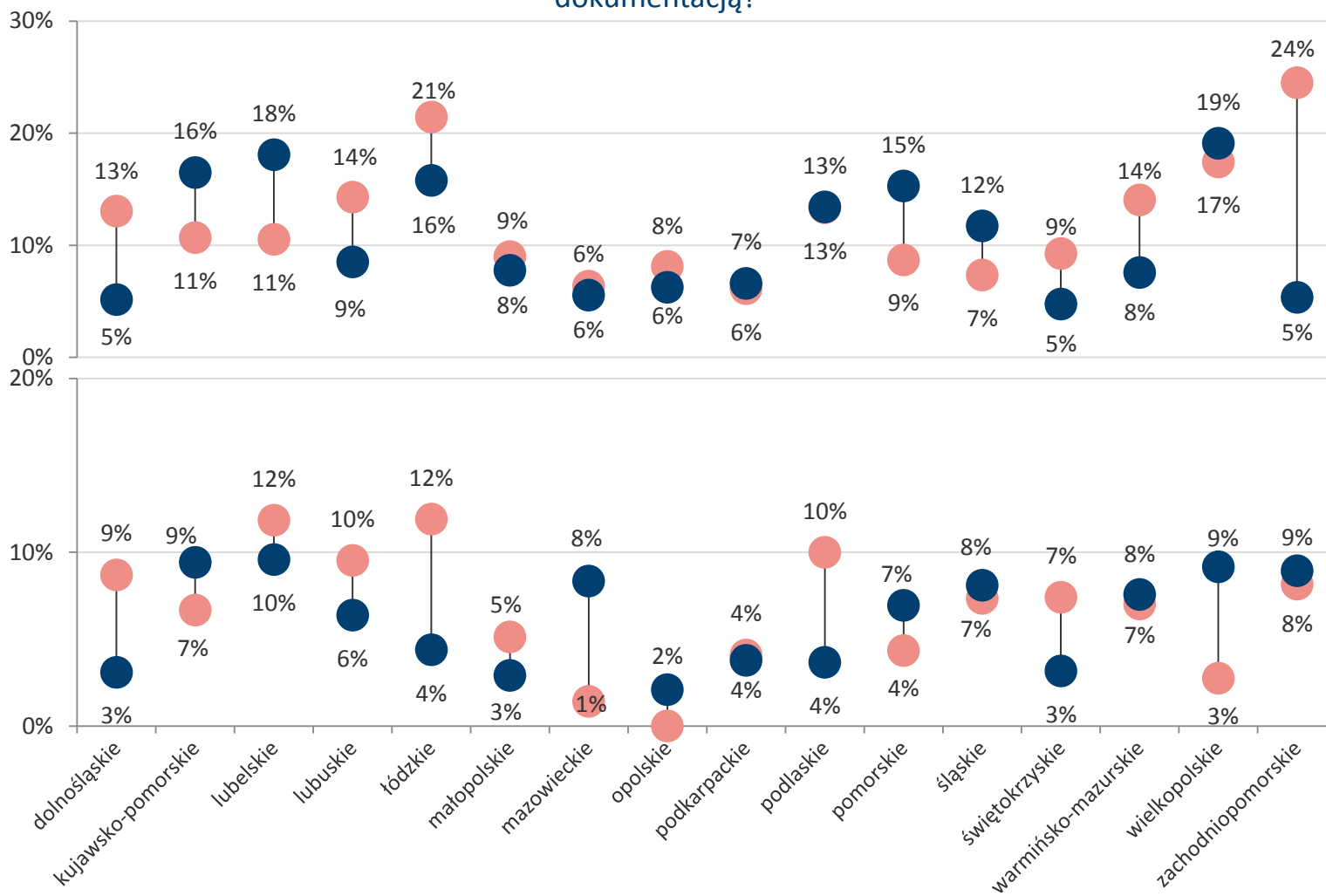
Próba: urzędy administracji samorządowej niekorzystające z EZD

- W 2013 roku 59% urzędów z województwa warmińsko-mazurskiego nie korzystało z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją, ponieważ brakowało im funduszy na wdrożenie systemu, dodatkowo w 42% nie uważały tej sprawy za priorytetową.
- Niemal w połowie urzędów niekorzystających z EZD w roku 2013 z województwa podlaskiego (48%) wdrożenie systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją nie jest sprawą priorytetową.



Przyczyny niekorzystania z systemu ESD w samorządach

F6. Jakie są główne przyczyny niekorzystania przez urząd z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?



2013

2012

nie ma takiej potrzeby

brak wiedzy

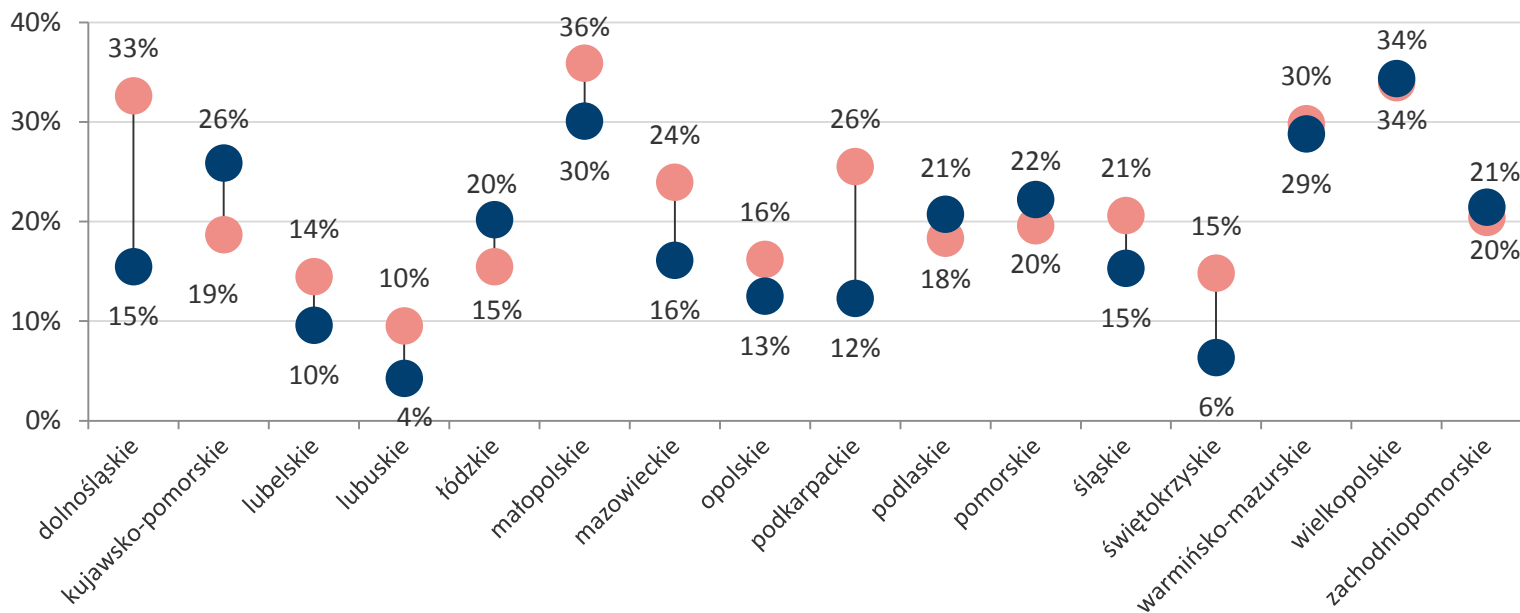
Próba: urzędy administracji samorządowej niekorzystające z ESD

- W 2013 roku blisko co piąty urząd w województwach wielkopolskim i lubelskim nie widział potrzeby wdrażania systemu ESD.
- Dla większości urzędów niekorzystających z ESD w 2013 roku brak wiedzy nie stanowił przyczyny niekorzystania z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.



Przyczyny niekorzystania z systemu EZD w samorządach

F6. Jakie są główne przyczyny niekorzystania przez urząd z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?



2013

2012

koszt wdrożenia systemu przewyższa korzyści

Próba: urzędy administracji samorządowej niekorzystające z EZD

- W 2013 roku przewaga kosztów nad korzyściami z wdrożenia systemu EZD najrządziej jako przyczyna nieposiadania go występowała w urzędach województwa lubuskiego (4%) i świętokrzyskiego (6%). Najczęściej było to postrzegane jako przeszkoda w urzędach województwa wielkopolskiego (34%).





Wyniki badania - Elektroniczna skrzynka podawcza



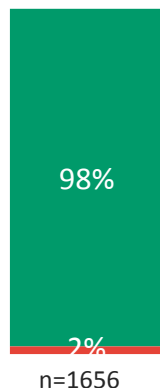
2013

2012

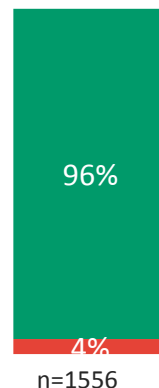
2011

G3. Czy urząd posiada elektroniczną skrzynkę podawczą?

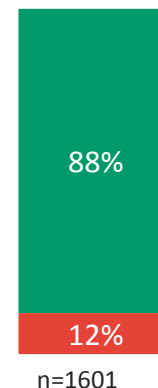
■ Tak
■ Nie



n=1656

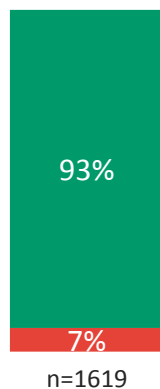


n=1556

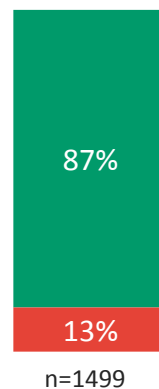


n=1601

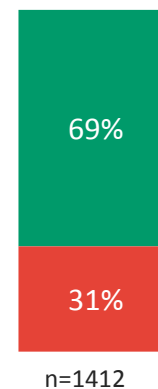
■ Tak
■ Nie



n=1619



n=1499



n=1412

Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- Z roku na rok rośnie odsetek urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą. W roku 2013 wyniósł on 98%.
- Wśród urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą 93% umiejscowiło ją na platformie ePUAP. To o 6 punktów procentowych więcej niż przed rokiem.

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

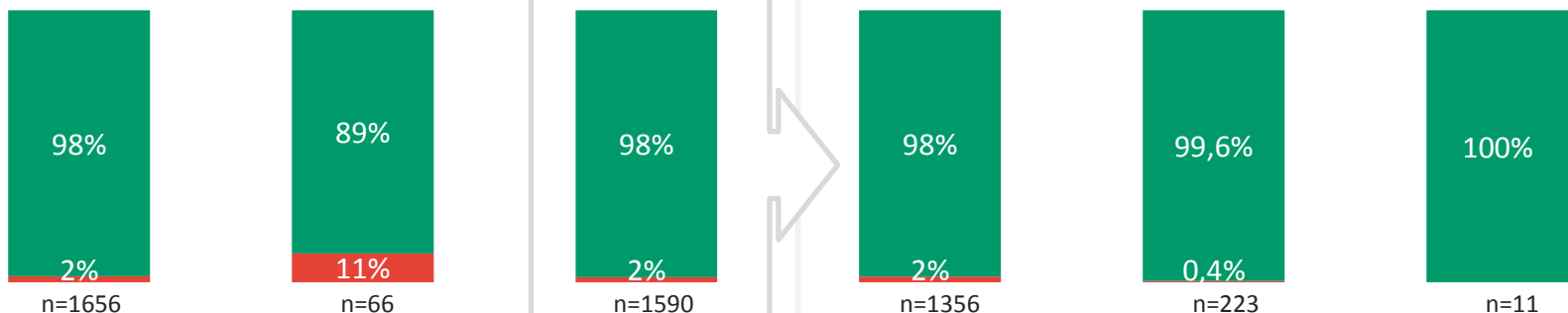


Ogółem Administracja państwowa, w tym rządowa Administracja samorządowa Urzędy gminne Urzędy powiatowe Urzędy marszałkowskie

G3. Czy urząd posiada elektroniczną skrzynkę podawczą?

2013

Tak
Nie

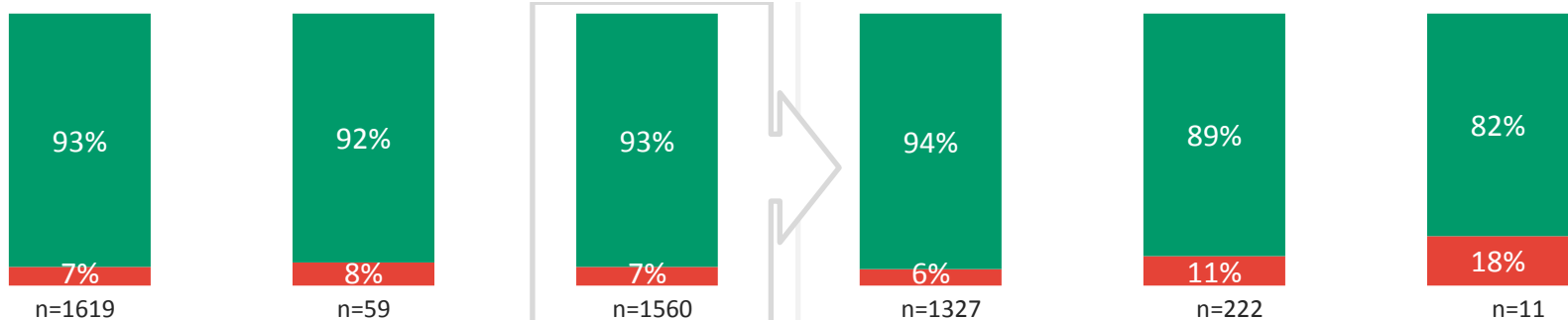


Próba: wszystkie urzędy

G4. Czy elektroniczna skrzynka podawcza jest umiejscowiona na platformie ePUAP?

2012

Tak
Nie



Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

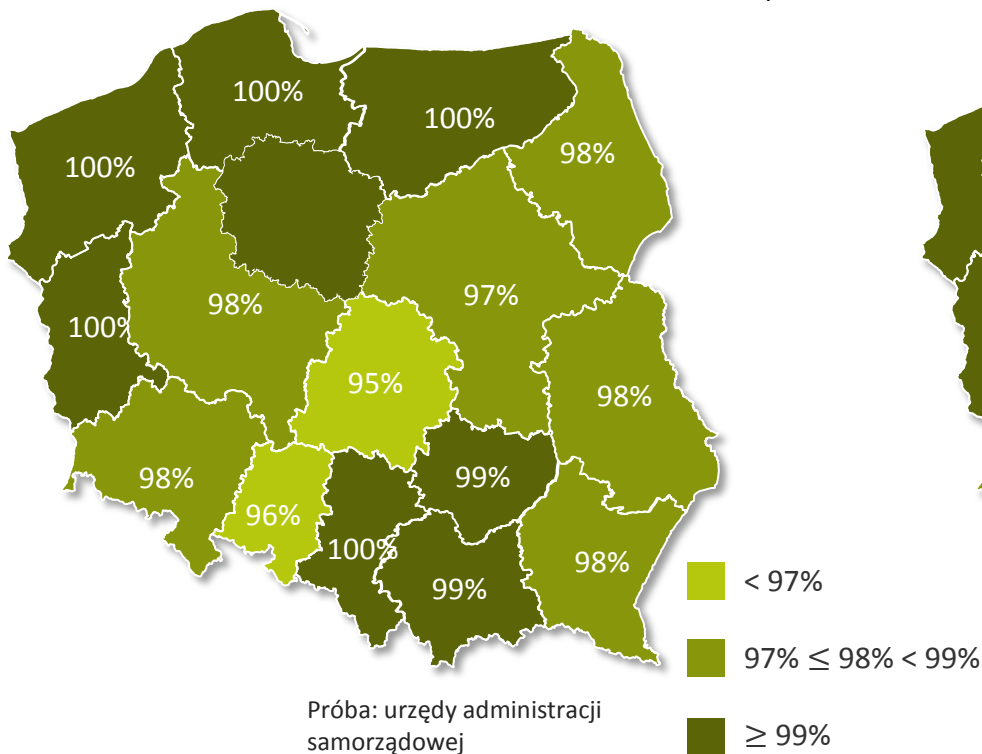
- Wszystkie badane urzędy marszałkowskie posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą.
- 89% urzędów administracji państwowej posiada elektroniczną skrzynkę podawczą, co jest odsetkiem niższym o 9 punktów procentowych w porównaniu do urzędów administracji samorządowej.
- 82% urzędów marszałkowskich posiadających skrzynkę podawczą umieściło ją na platformie ePUAP. Co jest najniższym wynikiem wśród urzędów administracji samorządowej.

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

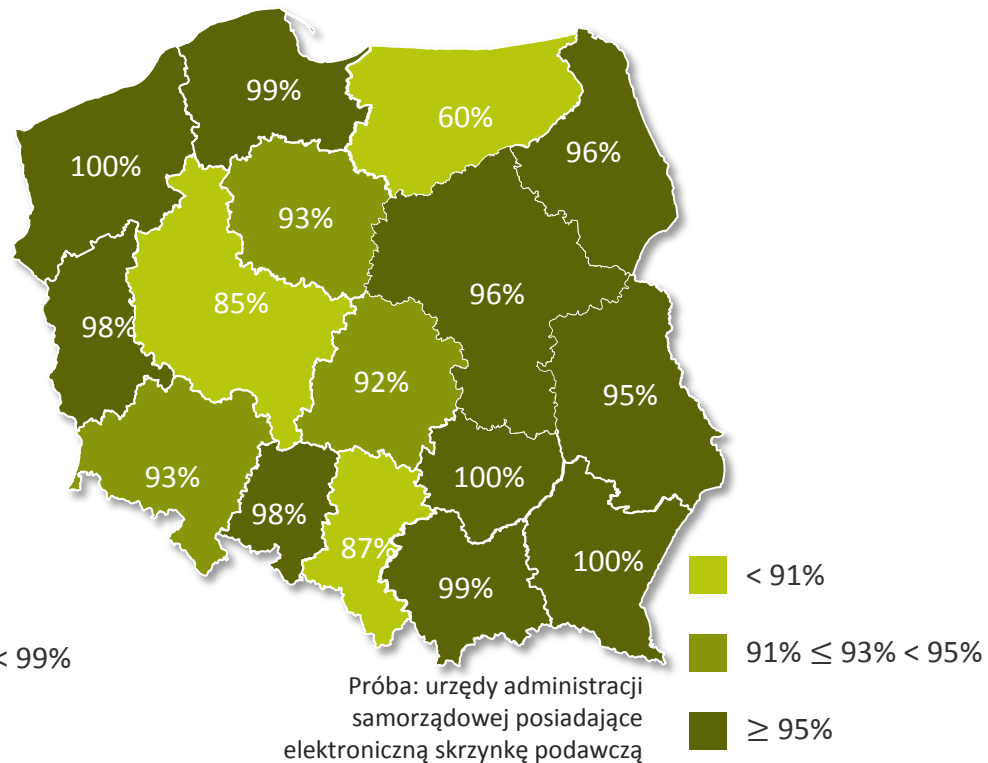


G3. Czy urząd posiada elektroniczną skrzynkę podawczą?

% odpowiedzi „Tak”



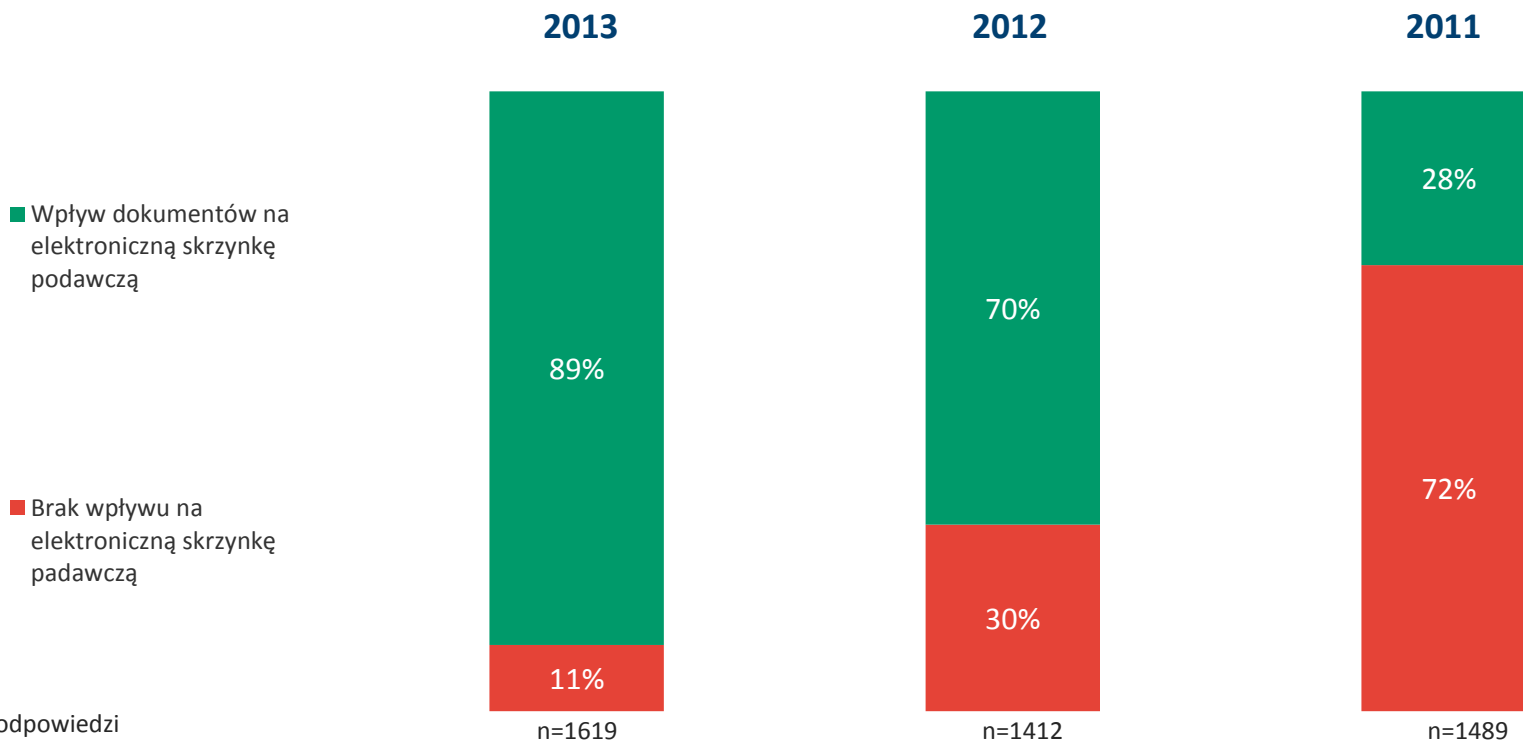
G4. Czy elektroniczna skrzynka podawcza jest umiejscowiona na platformie ePUAP?



- Wśród przebadanych urzędów w województwach zachodniopomorskim, pomorskim, warmińsko-mazurskim, lubuskim oraz śląskim wszystkie posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą.
- Najrzadziej elektroniczną skrzynkę podawczą umieszczają na platformie ePUAP urzędy z województwa warmińsko-mazurskiego (60%). W województwach zachodniopomorskim, świętokrzyskim i podkarpackim wszystkie urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą umiejscowiły ją na platformie ePUAP.



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



* Nie uwzględnia odpowiedzi „nie wiem”

Od roku 2011 obserwujemy spektakularny 300-procentowy 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.

- Co dziesiąty urząd posiadający elektroniczną skrzynkę podawczą nie odnotował żadnego dokumentu wpływającego – jest to spadek o 2/3 w stosunku do zeszłego roku.

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

Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

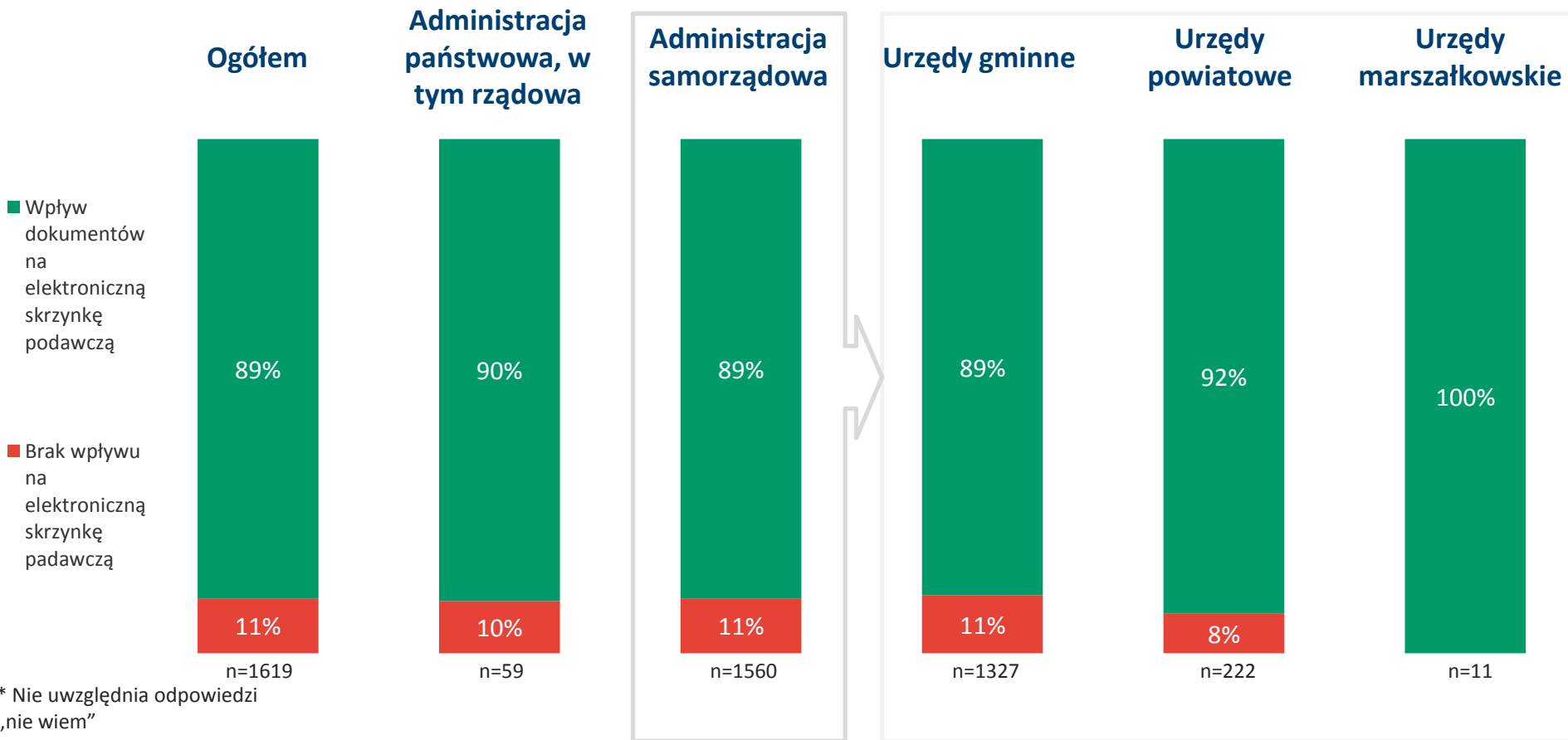


Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Wpływ dokumentów na elektroniczną skrzynkę podawczą urzędów

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



Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

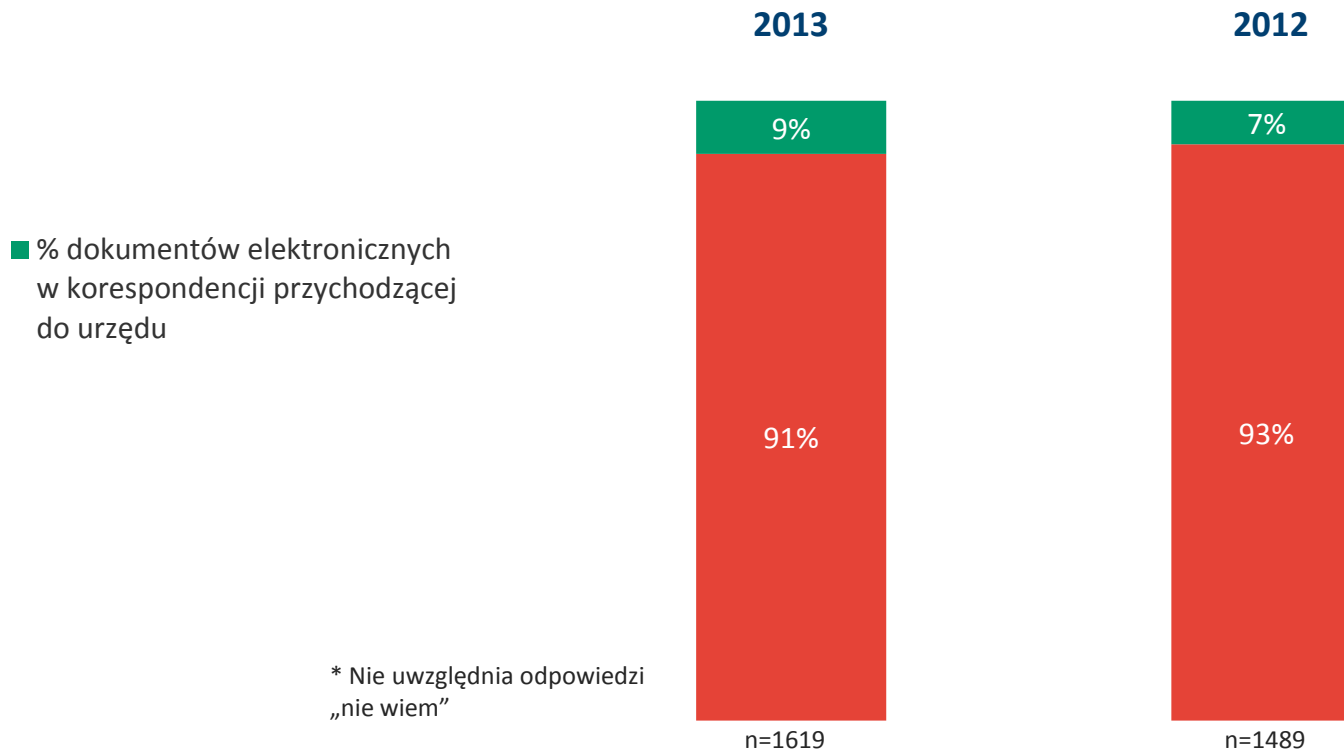
- Blisko dziewięć na dziesięć urzędów, posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą, dostaje dokumenty elektroniczne na tę skrzynkę.
- Wszystkie przebadane urzędy marszałkowskie odnotowały wpływ dokumentów na elektroniczną skrzynkę podawczą.

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



Udział dokumentów elektronicznych w korespondencji przychodzącej do urzędu

G1. Ile dokumentów (pism) wpłynęło do Urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2013 r. ?*
 G5. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) urząd otrzymał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2013 r. ?*



Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- Blisko co dziesiąte pismo wpływające do urzędów w roku 2013 trafiło na elektroniczną skrzynkę podawczą.
- Udział dokumentów elektronicznych w przypadku korespondencji otrzymywanej przez urzędy wzrósł o 2 punkty procentowe względem 2012 roku.

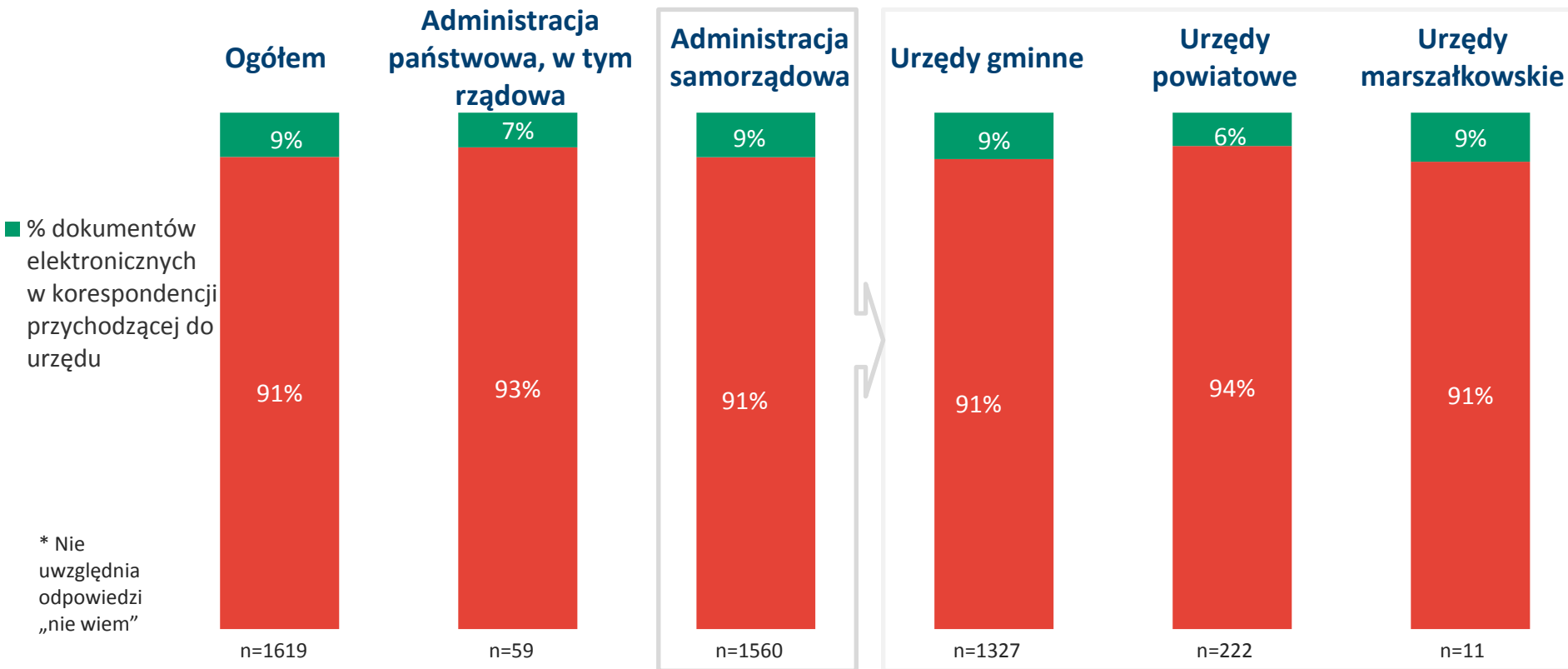
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



Udział dokumentów elektronicznych w korespondencji przychodzącej do urzędu

G1. Ile dokumentów (pism) wpłynęło do Urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2013 r. ?*

G5. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) urząd otrzymał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2013 r. ?*



Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- 9% wyniósł udział dokumentów elektronicznych w całej korespondencji wysłanych z urzędów marszałkowskich i gminnych przy mniejszym udziale w urzędach powiatowych wynoszącym 6%.
- Urzędy administracji państwowej charakteryzują się niższym odsetkiem dokumentów elektronicznych w korespondencji przychodzącej (7%) niż ma to miejsce w przypadku administracji samorządowej.

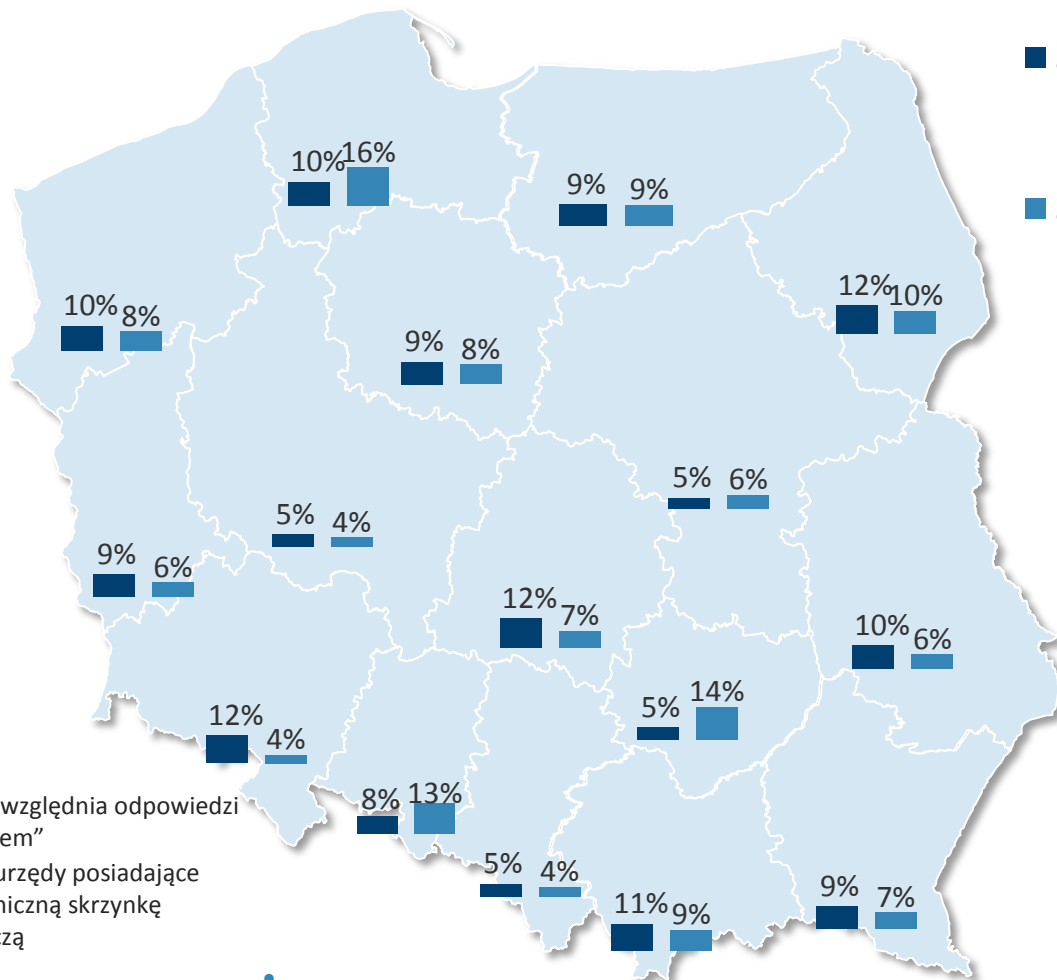
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



Udział dokumentów elektronicznych w korespondencji wpływającej do samorządów

G1. Ile dokumentów (pism) wpłynęło do Urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2013 r. ?*

G5. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) urząd otrzymał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2013 r. ?*



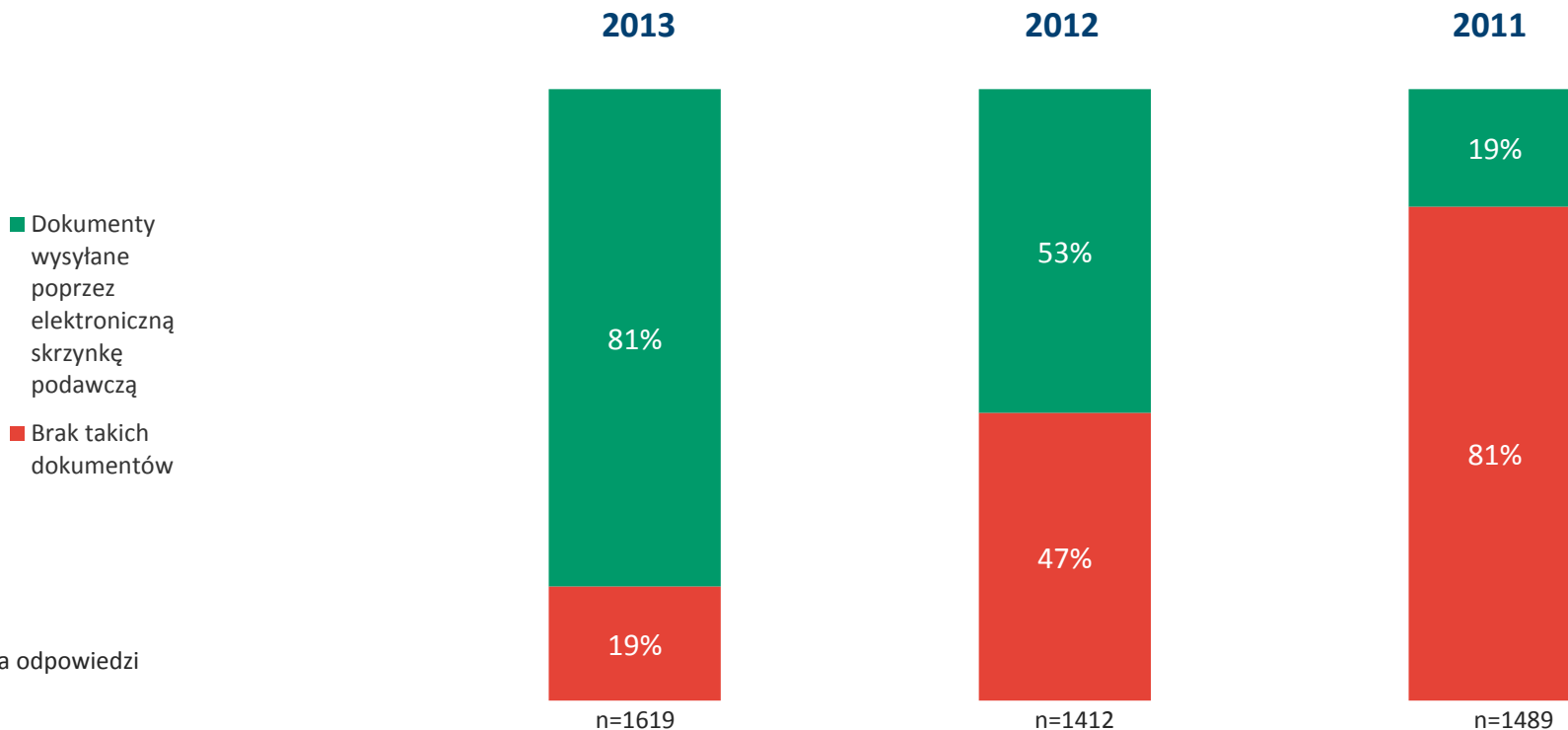
■ **2013** Największy udział dokumentów elektronicznych w korespondencji wpływającej do urzędu w roku 2013 odnotowano w województwach: dolnośląskim, łódzkim i podlaskim (12%).

■ **2012** Najniższy taki odsetek dokumentów w roku 2012 występował wśród urzędów województw: śląskiego, wielkopolskiego, świętokrzyskiego i mazowieckiego (5%).

* Nie uwzględnia odpowiedzi „nie wiem”
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.

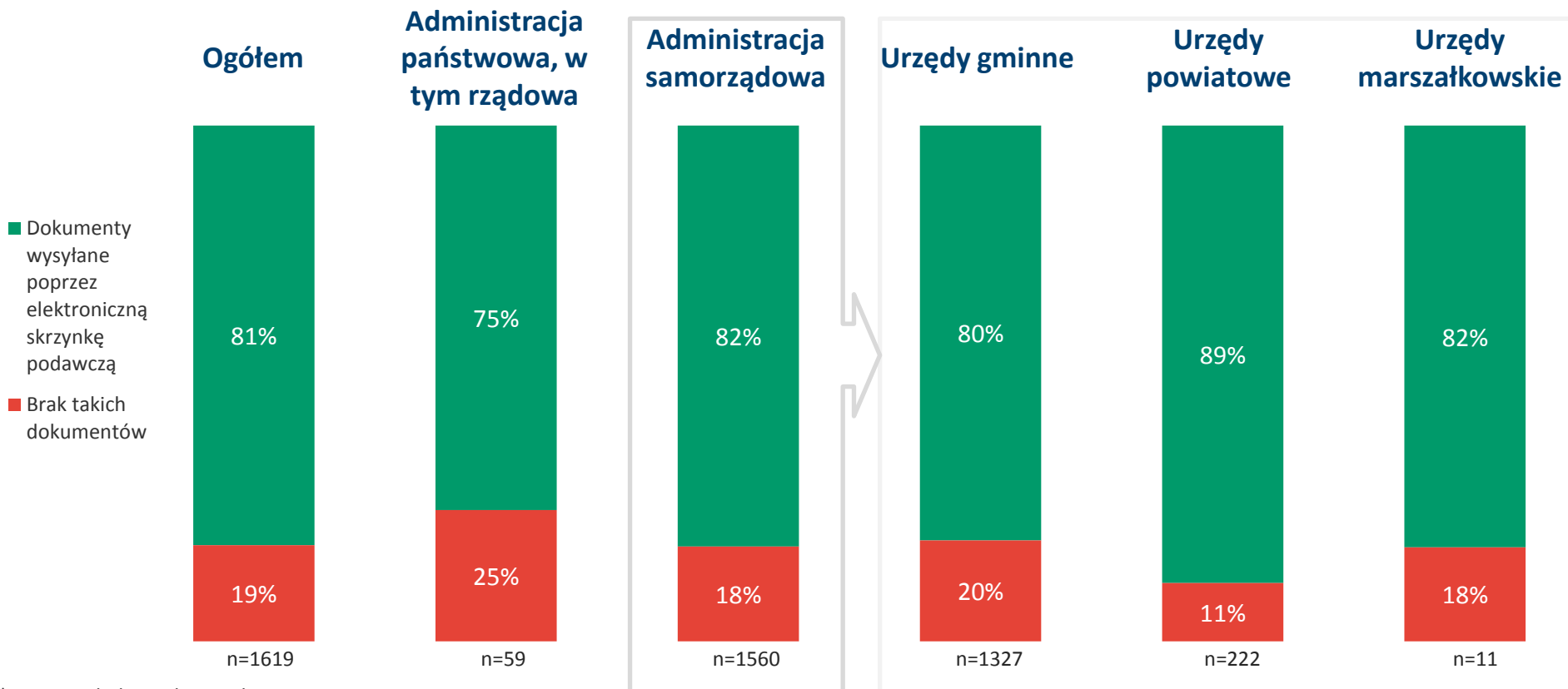
Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- 81% urzędów, posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą, wysyła dokumenty elektroniczne przez tę skrzynkę.
- W stosunku do roku poprzedniego widać wzrost o 28 punktów procentowych w odsetku urzędów wysyłających dokumenty za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej.



Wysyłanie dokumentów za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej

% urzędów wysyłających dokumenty przez elektroniczną skrzynkę podawczą.*



* Nie uwzględnia odpowiedzi „nie wiem”

- 81% urzędów, posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą, wysyła dokumenty elektroniczne przez tę skrzynkę. Częściej robią to urzędy administracji samorządowej niż państwowej.
- Dziewięć na dziesięć urzędów powiatowych wysyła dokumenty przez elektroniczną skrzynkę podawczą – to najlepszy wynik wśród urzędów szczebla samorządowego.

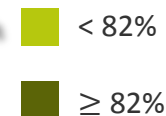
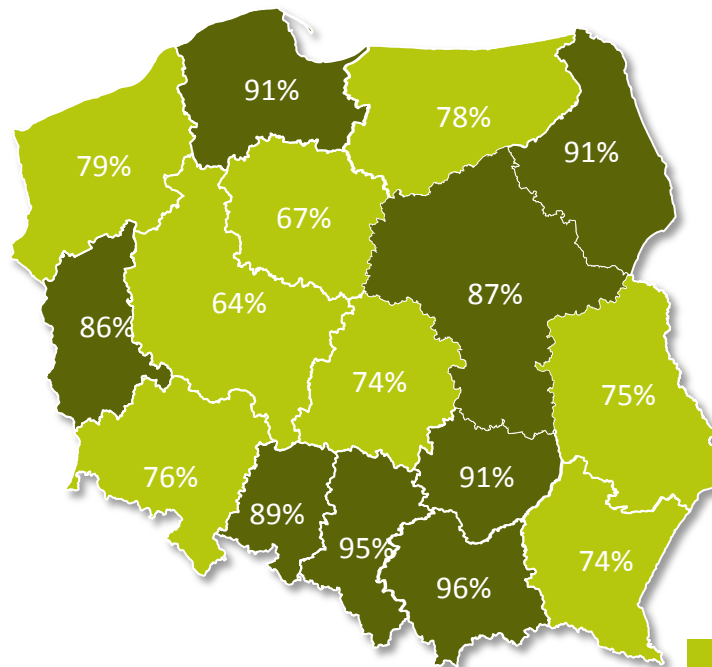
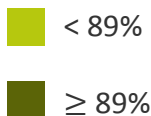
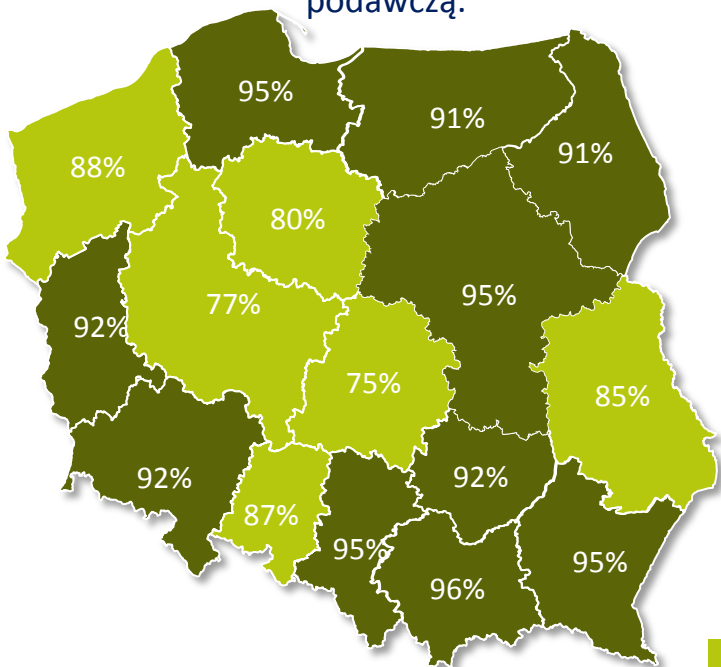
Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą



Wysyłanie i przyjmowanie dokumentów za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w samorządach

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

% urzędów wysyłających dokumenty przez elektroniczną skrzynkę podawczą.



- Najniższy odsetek urzędów, które odnotowały wpływ dokumentów na elektroniczną skrzynkę podawczą wystąpił w województwie łódzkim (75%), a najwyższy w województwie małopolskim.
- Urzędy w województwie wielkopolskim najrzadziej wysyłały dokumenty poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą (64%). Najczęściej wykonywały to urzędy z województwa małopolskiego (96%).

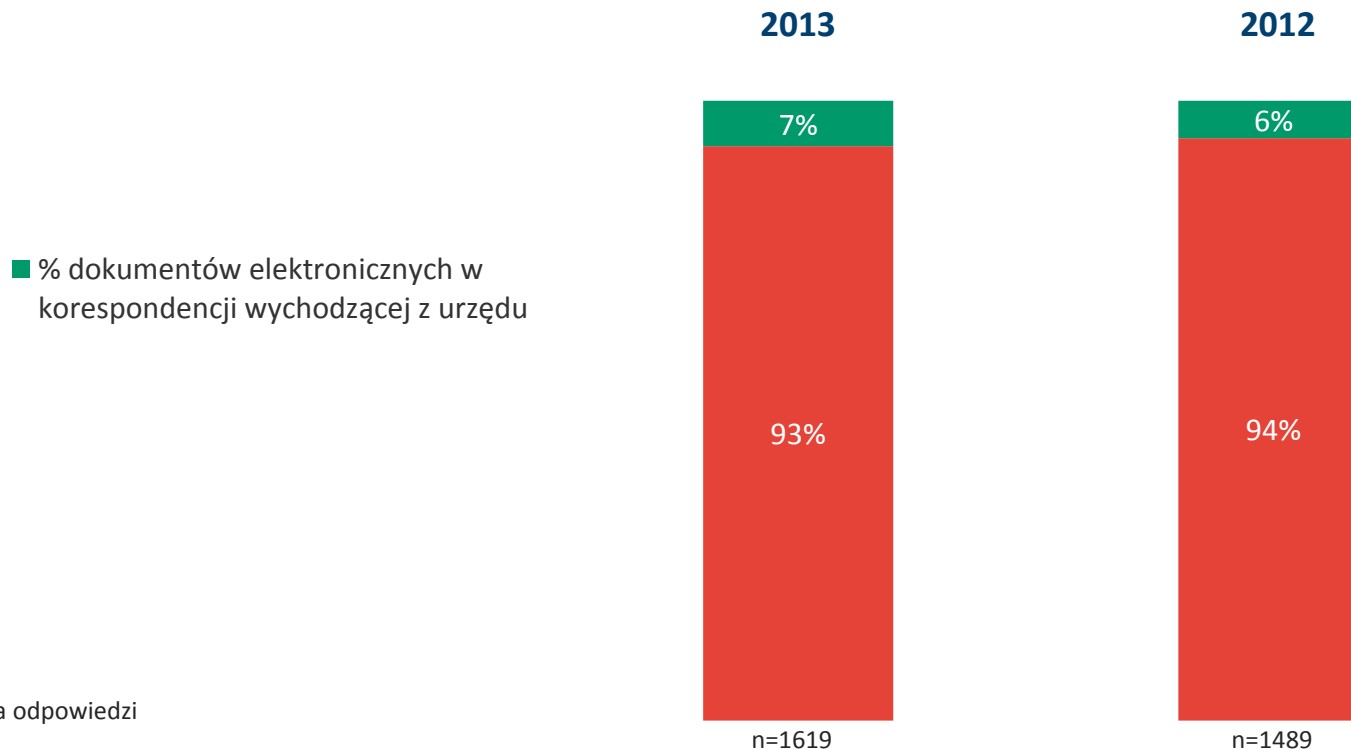
Próba: urzędy samorządowe posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą



Udział dokumentów elektronicznych w korespondencji wychodzącej z urzędu

G2 Ile dokumentów (pism) urząd wysłał w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2013 r.?^{*}

G6. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) urząd wysłał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2013 r.?^{*}



■ % dokumentów elektronicznych w korespondencji wychodzącej z urzędu

* Nie uwzględnia odpowiedzi „nie wiem”

Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- W stosunku do ubiegłego roku udział dokumentów elektronicznych w korespondencji wysłanej przez urzędy w Polsce wzrósł o jeden punkt procentowy. Wciąż mniej niż co dziesiąte pismo jest wysyłane drogą elektroniczną.

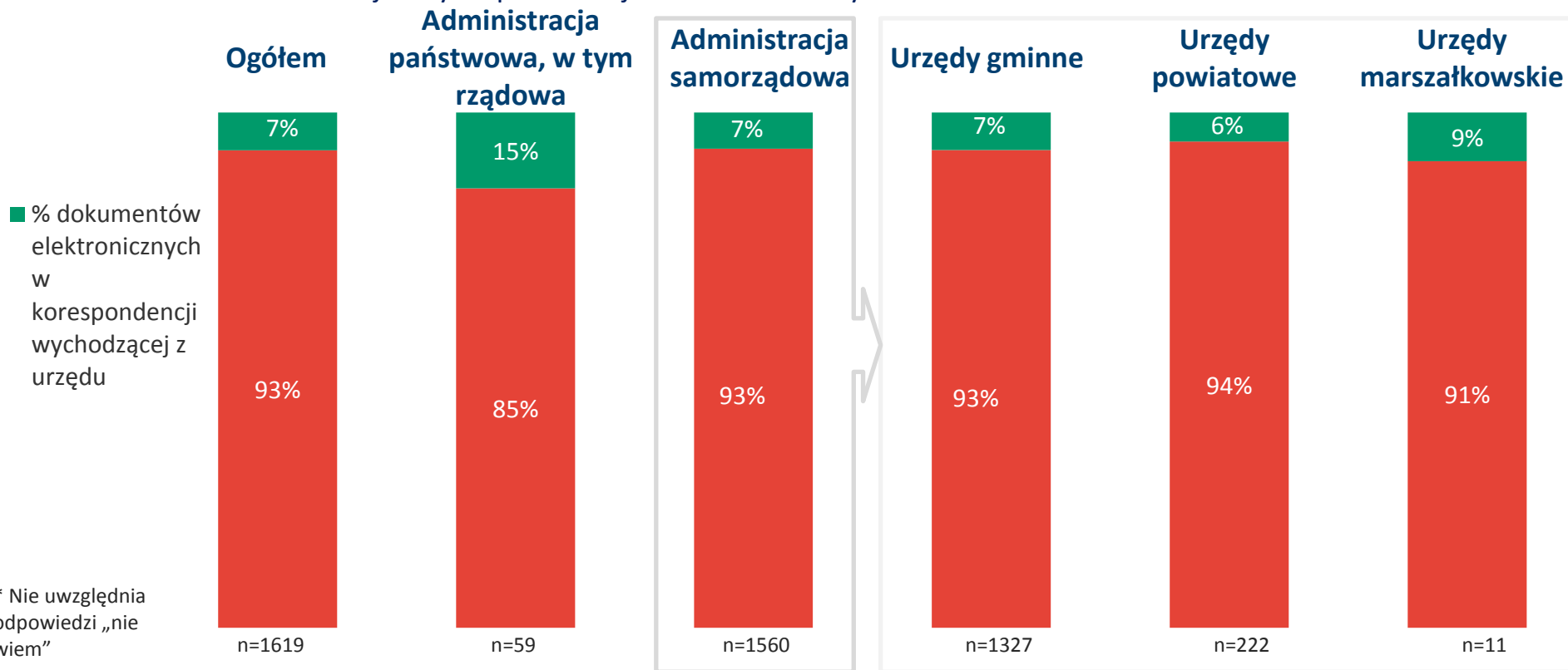
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



Udział dokumentów elektronicznych w korespondencji wychodzącej z urzędu

G2 Ile dokumentów (pism) urząd wysłał w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2013 r.?^{*}

G6. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) urząd wysłał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2013 r.?^{*}



* Nie uwzględnia odpowiedzi „nie wiem”

Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- Elektroniczna skrzynka podawcza jest dwa razy częściej wykorzystywana przez urzędy administracji państwowej niż samorządowej, gdzie tylko 7% całej korespondencji wysłany został drogą elektroniczną.
- Wśród przebadanych urzędów administracji samorządowej najmniejszy odsetek korespondencji elektronicznej wysłały urzędy powiatowe – 6%.

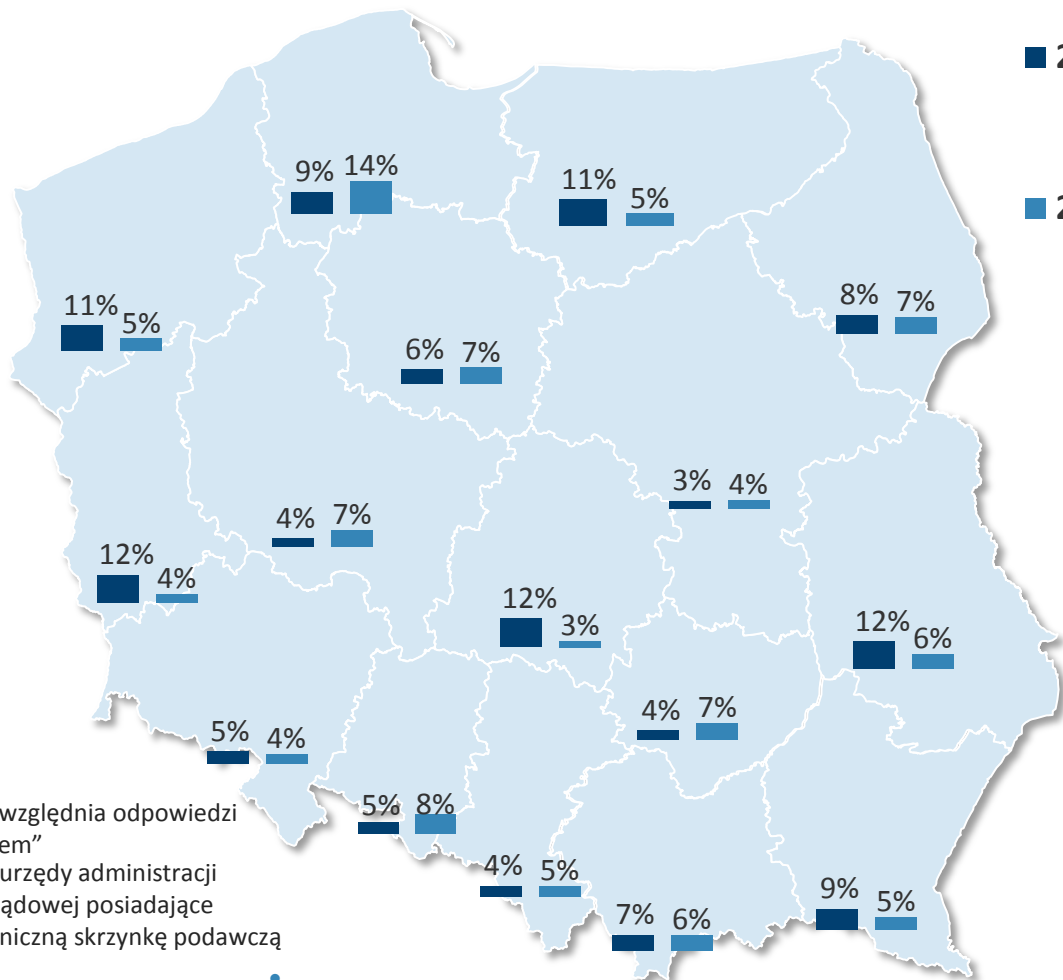
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



Udział dokumentów elektronicznych w korespondencji wychodzącej z samorządów

G2 Ile dokumentów (pism) urząd wysłał w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2013 r.?^{*}

G6. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) urząd wysłał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2013 r.?^{*}

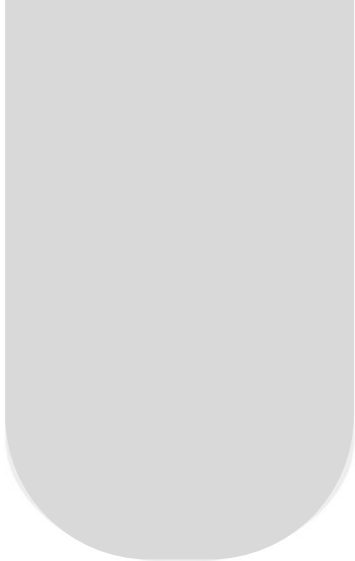


■ **2013** Największy udział dokumentów elektronicznych w korespondencji wychodzącej z urzędu w roku 2013 odnotowano w województwie łódzkim i lubuskim i lubelskim (12%). Województwa te odnotowały duży wzrost tego odsetka w ciągu ostatniego roku.

■ **2012** Najmniejszym odsetkiem takich dokumentów w roku 2013 charakteryzowało się województwo mazowieckie (3%).

^{*} Nie uwzględnia odpowiedzi „nie wiem”
Próba: urzędy administracji samorządowej posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą



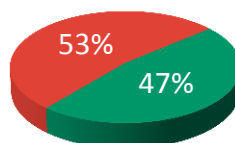


Wyniki badania - Świadczenie usług elektronicznych

2013

2012

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

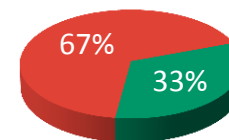


n=1656



■ Tak

■ Nie



n=1556

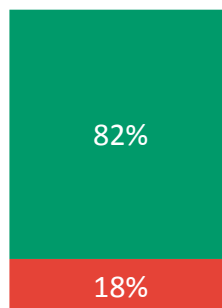


Próba: wszystkie urzędy

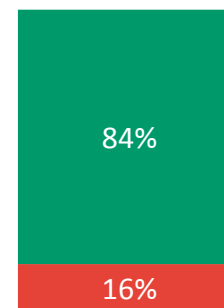
H2. Czy urząd informuje obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet oraz zachęca do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych?

■ Tak

■ Nie



n=783



n=509

Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

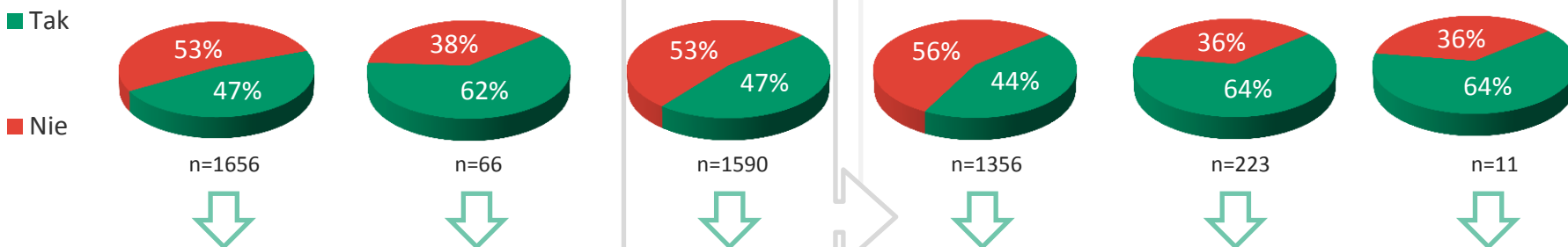
- Niemal połowa urzędów administracji udostępnia usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego (47%). To wzrost w porównaniu z zeszłym rokiem o 14 punktów procentowych.
- Podobnie, jak w 2012 roku, wśród urzędów udostępniających usługi elektroniczne ponad 80% informowało obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet i zachęcało do tego.

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



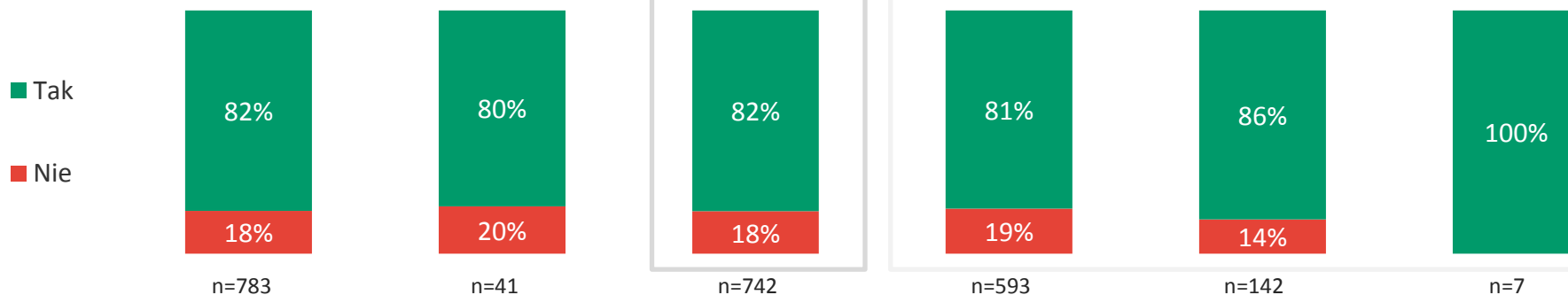
Ogółem Administracja państwowa, w tym rządowa Administracja samorządowa Urzędy gminne Urzędy powiatowe Urzędy marszałkowskie

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



Próba: wszystkie urzędy

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: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- 62% urzędów administracji państwowej udostępnia usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego. W administracji samorządowej odsetek takich urzędów wyniósł 47%.
- Spośród 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 (86%), a najniższy wśród urzędów gminnych (81%).

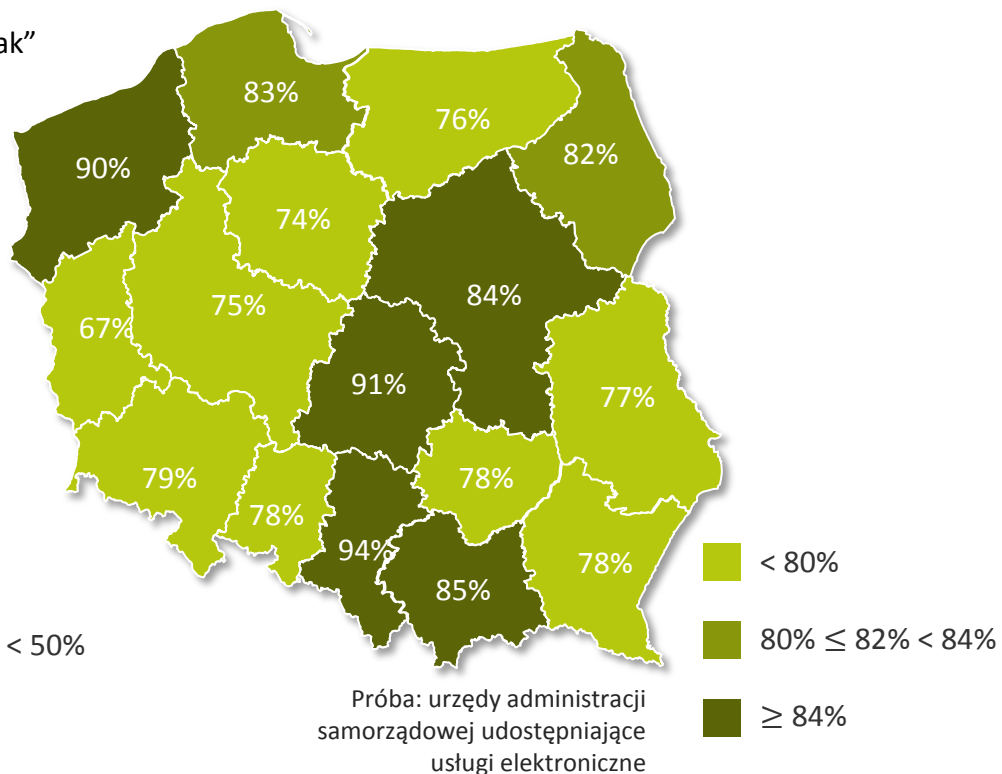
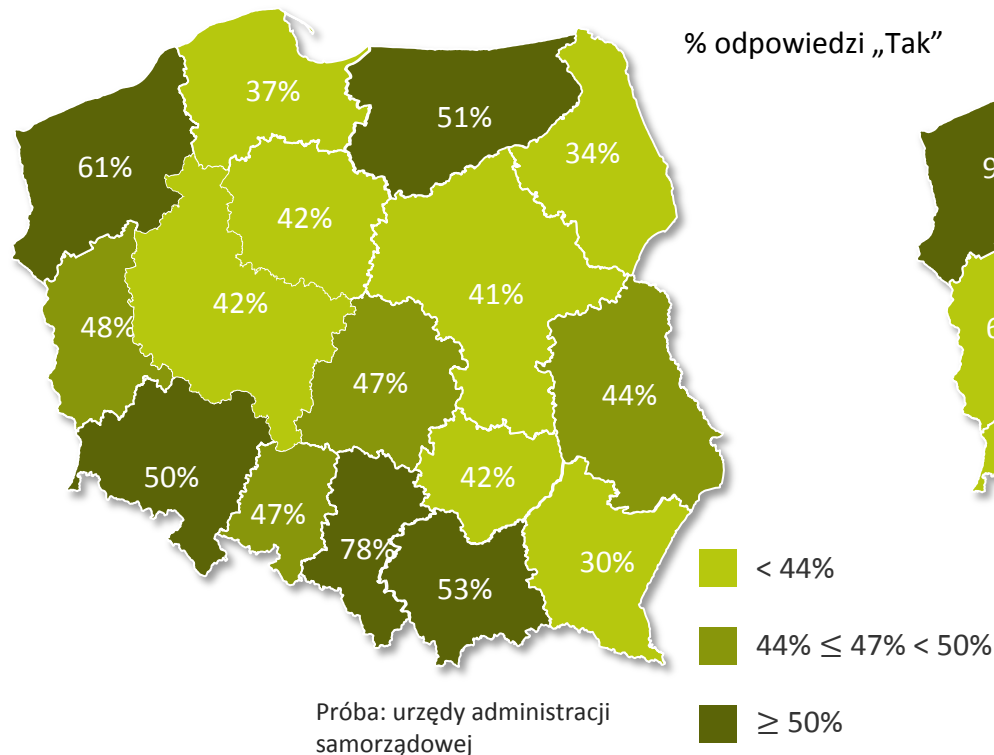
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



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”



- Najwyższy odsetek urzędów udostępniających usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego występuje w województwie śląskim (78%).
- Urzędy z województwa lubuskiego najrzadziej informują obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet oraz zachęcają do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych (67%). Najczęściej postępują tak urzędy z województwa śląskiego (94%).

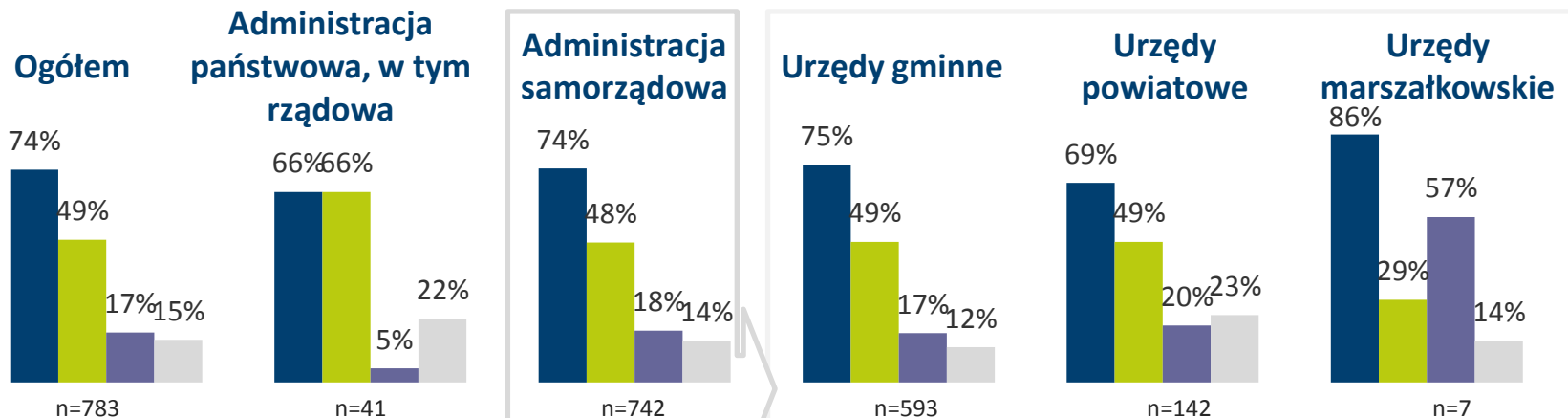
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



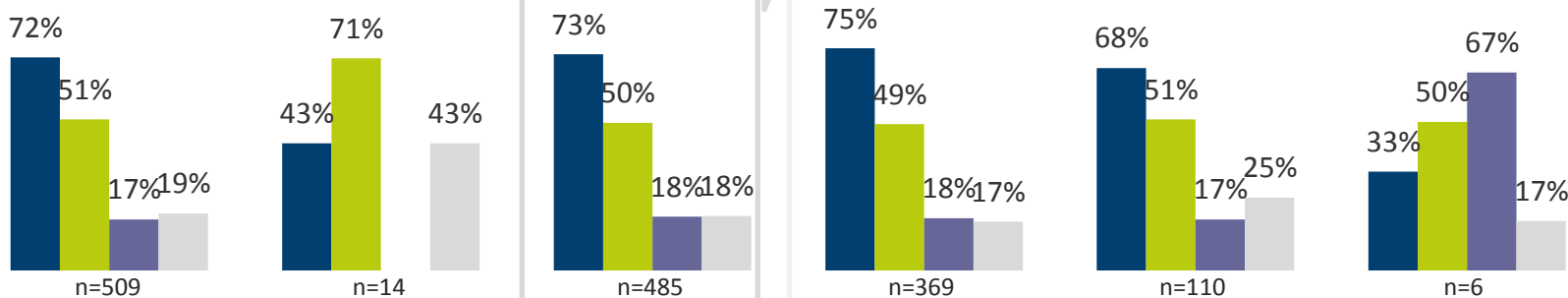
H3. Czy usługi elektroniczne (inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego) są udostępniane na:

■ ePUAP ■ stronie WWW Urzędu ■ platformie regionalnej ■ innej platformie

2013



2012

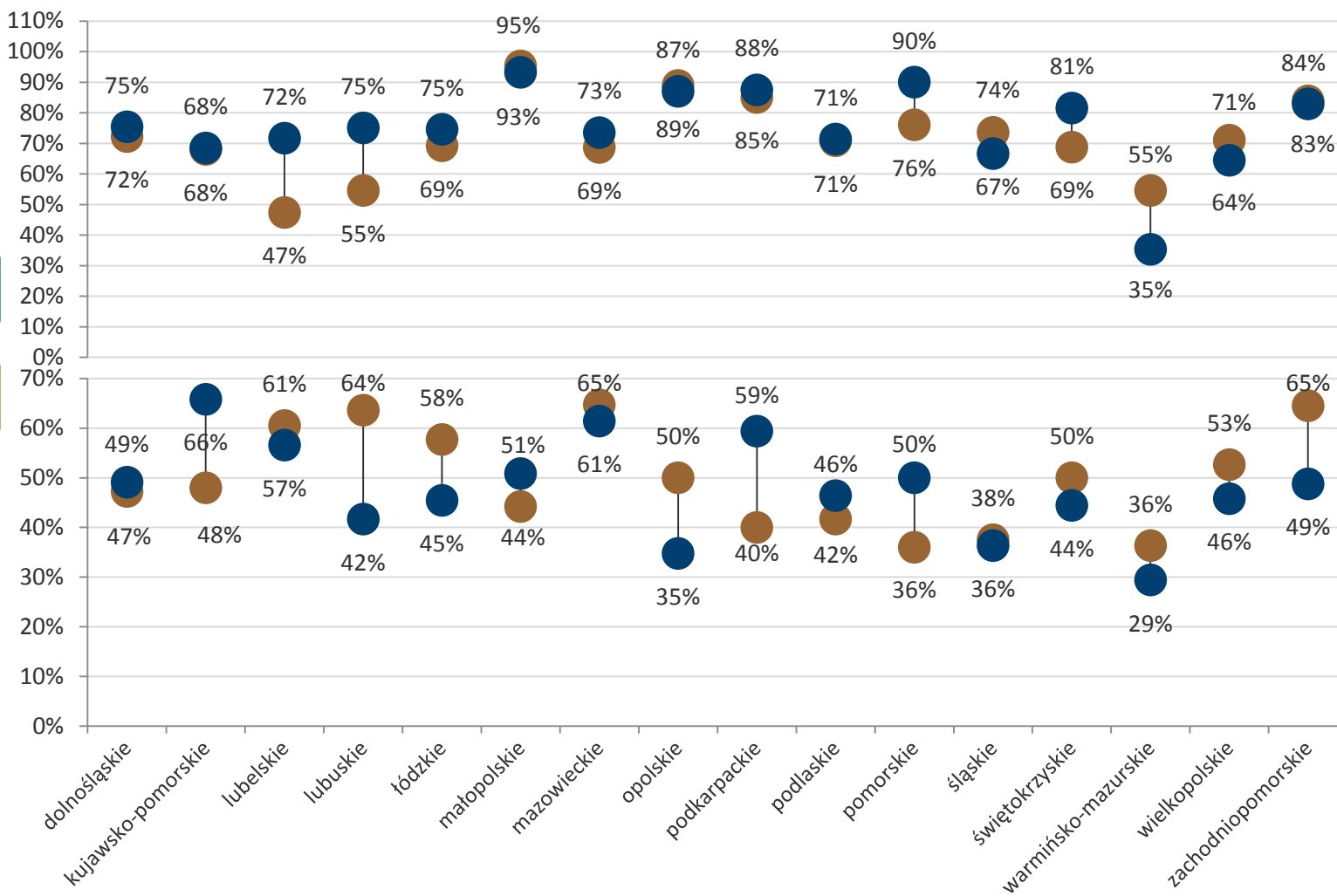


Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- 74% wszystkich urzędów udostępniających usługi elektroniczne czyni to za pośrednictwem platformy ePUAP. Co drugi urząd udostępnia usługi elektroniczne na własnej stronie WWW.
- Urzędy administracji państwowej najczęściej udostępniają usługi elektroniczne na własnej stronie WWW i na ePUAP (66%). Natomiast urzędy administracji samorządowej najczęściej dokonują tego na platformie ePUAP (74%).
- 57% badanych urzędów marszałkowskich udostępnia usługi elektroniczne na platformie regionalnej.



H3. Czy usługi elektroniczne (inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego) są udostępniane na:



2013

2012

ePUAP

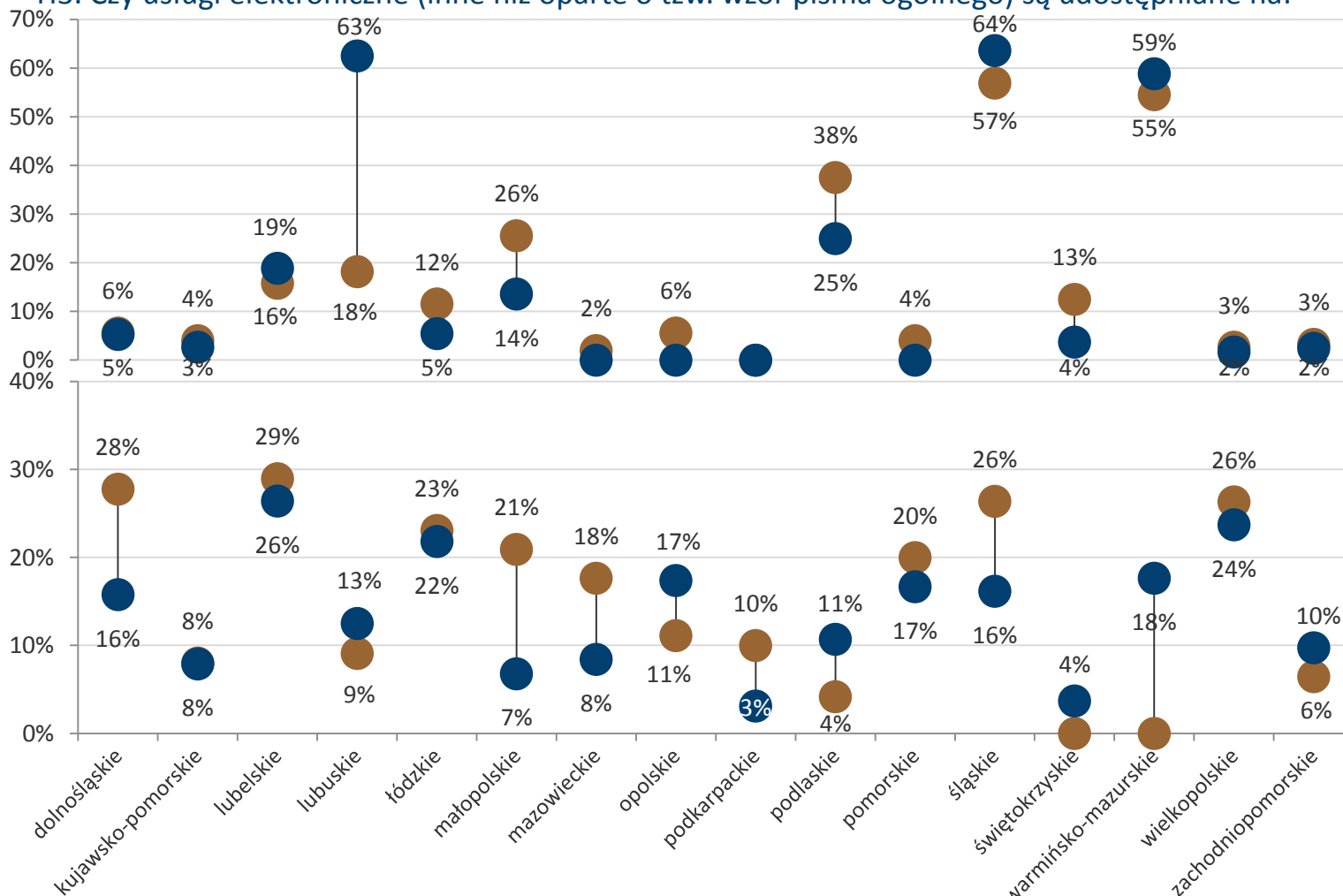
stronie WWW urzędu

Próba: urzędy administracji samorządowej udostępniające usługi elektroniczne

- W 2013 roku najczęściej usługi elektroniczne były udostępniane na platformie ePUAP przez urzędy w województwie małopolskim (93%), a najrzadziej przez te z województwa warmińsko-mazurskiego (35%).
- Strony www urzędów w 2013 roku były wykorzystywane do udostępniania usług elektronicznych najczęściej przez urzędy z województwa kujawsko-pomorskiego (66%), a najrzadziej przez urzędy z województwa warmińsko-mazurskiego (29%).



H3. Czy usługi elektroniczne (inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego) są udostępniane na:



2013

2012

platformie regionalnej

innej platformie

Próba: urzędy administracji samorządowej udostępniające usługi elektroniczne

- W 2013 roku platformę regionalną do udostępniania usług elektronicznych najczęściej wykorzystywały urzędy w województwach śląskim (64%) oraz lubuskim (63%). Posadowienie usług na platformie regionalnej w przypadku urzędów województwa warmińsko-mazurskiego (59%) wpłynęło na najmniejsze w Polsce wykorzystanie w tym celu ePUAP (35%) i stron internetowych (29%).
- Inne platformy wykorzystywane w celu udostępniania usług elektronicznych były używane w 2013 roku najczęściej przez urzędy w województwach wielkopolskim (24%) oraz lubelskim (26%).

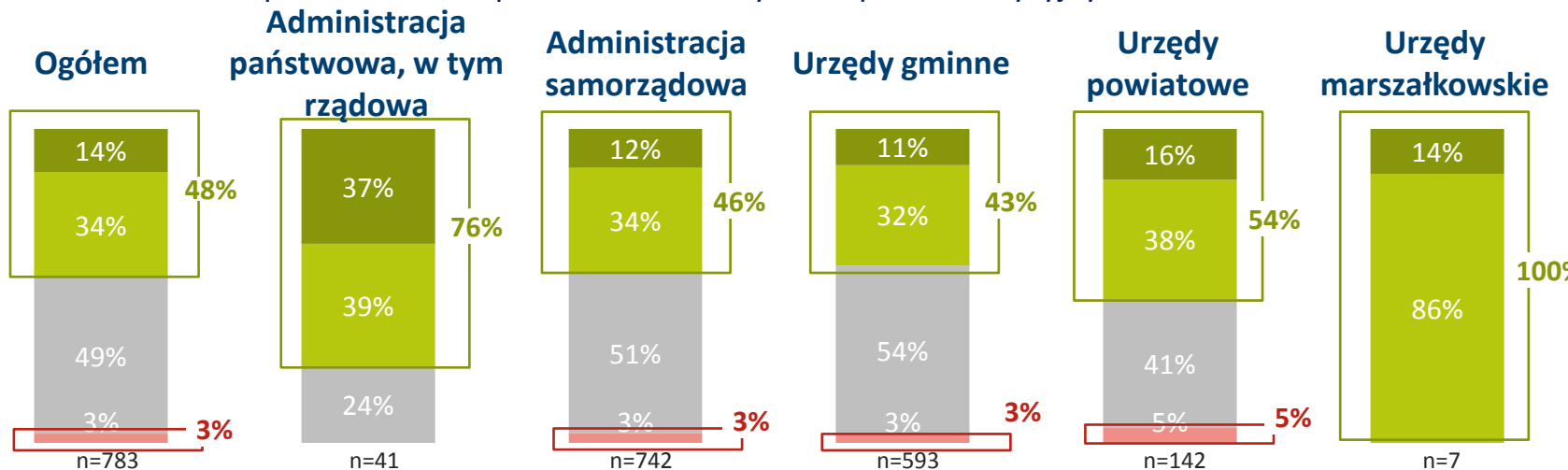


Ocena czasu załatwiania spraw drogą elektroniczną

H4. Jak długo trwa proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny?

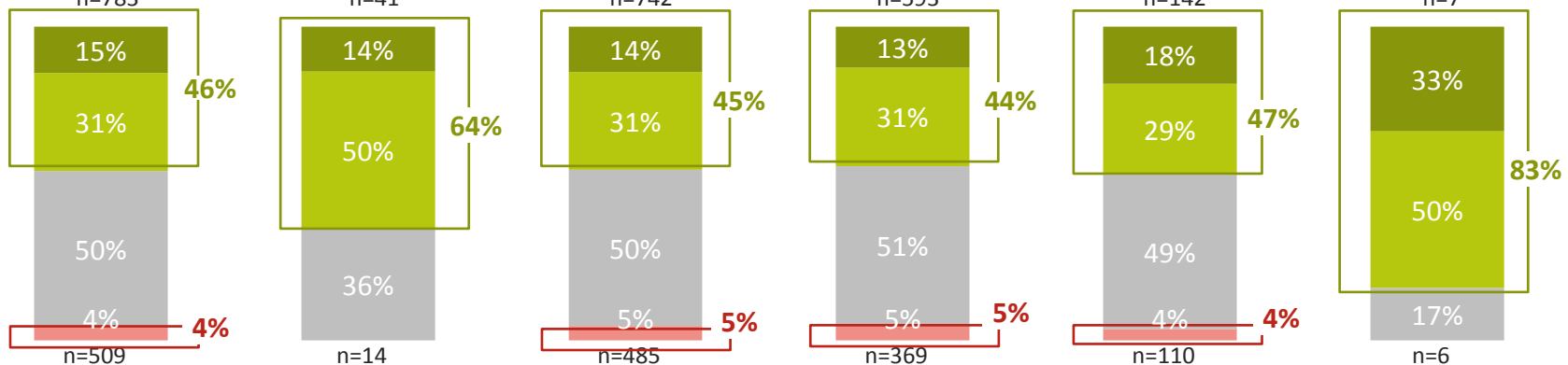
2013

- krócej
- raczej krócej
- tak samo
- raczej dłużej
- dłużej



2012

- krócej
- raczej krócej
- tak samo
- raczej dłużej
- dłużej



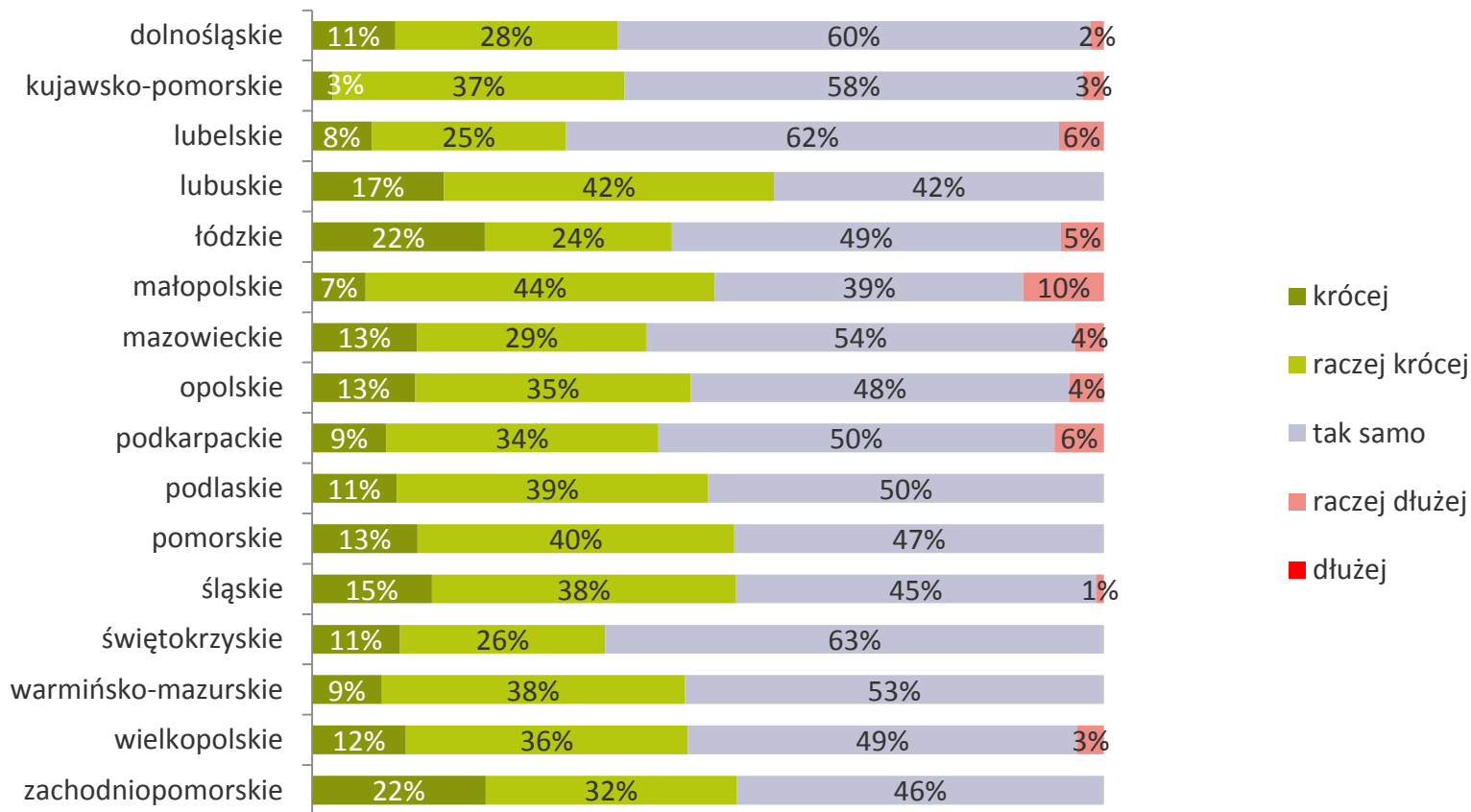
Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- W 2013 roku urzędy administracji państwowej częściej od urzędów administracji samorządowej twierdziły, że proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną jest krótszy w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny.
- Wszystkie przebadane urzędy marszałkowskie w 2013 roku uznały proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną za krótszy w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny.



Ocena czasu załatwiania spraw drogą elektroniczną

H4. Jak długo trwa proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny?



Próba: urzędy administracji samorządowej udostępniające usługi elektroniczne

- Proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną najsprawniej odbywa się w województwie lubuskim, gdzie 59% urzędów twierdzi, że jest on krótszy w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny.

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

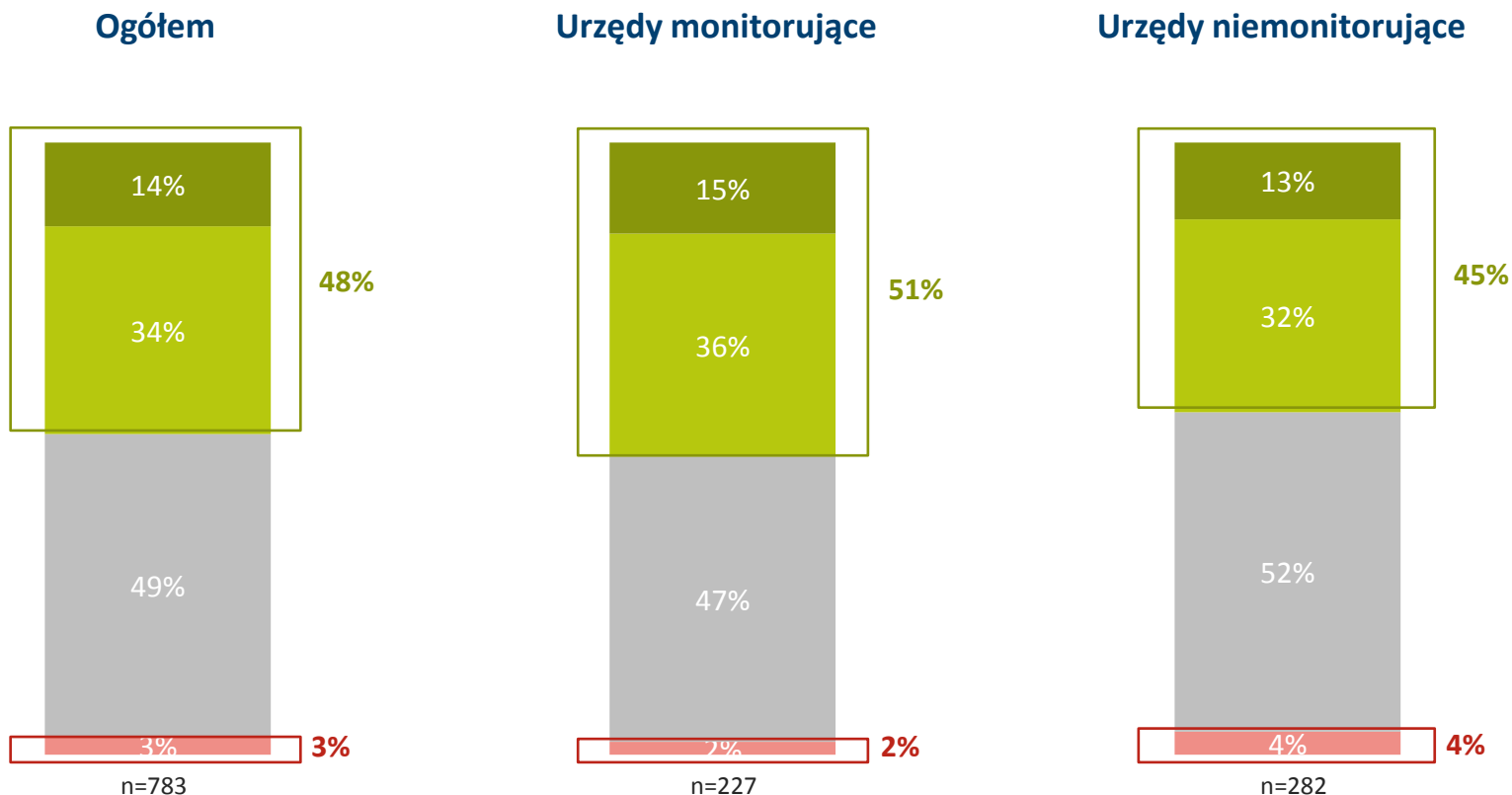


Ocena czasu załatwiania spraw drogą elektroniczną a jego monitorowanie

H4. Jak długo trwa proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny?

Ocena czasu załatwiania spraw

- krócej
- raczej krócej
- tak samo
- raczej dłużej
- dłużej



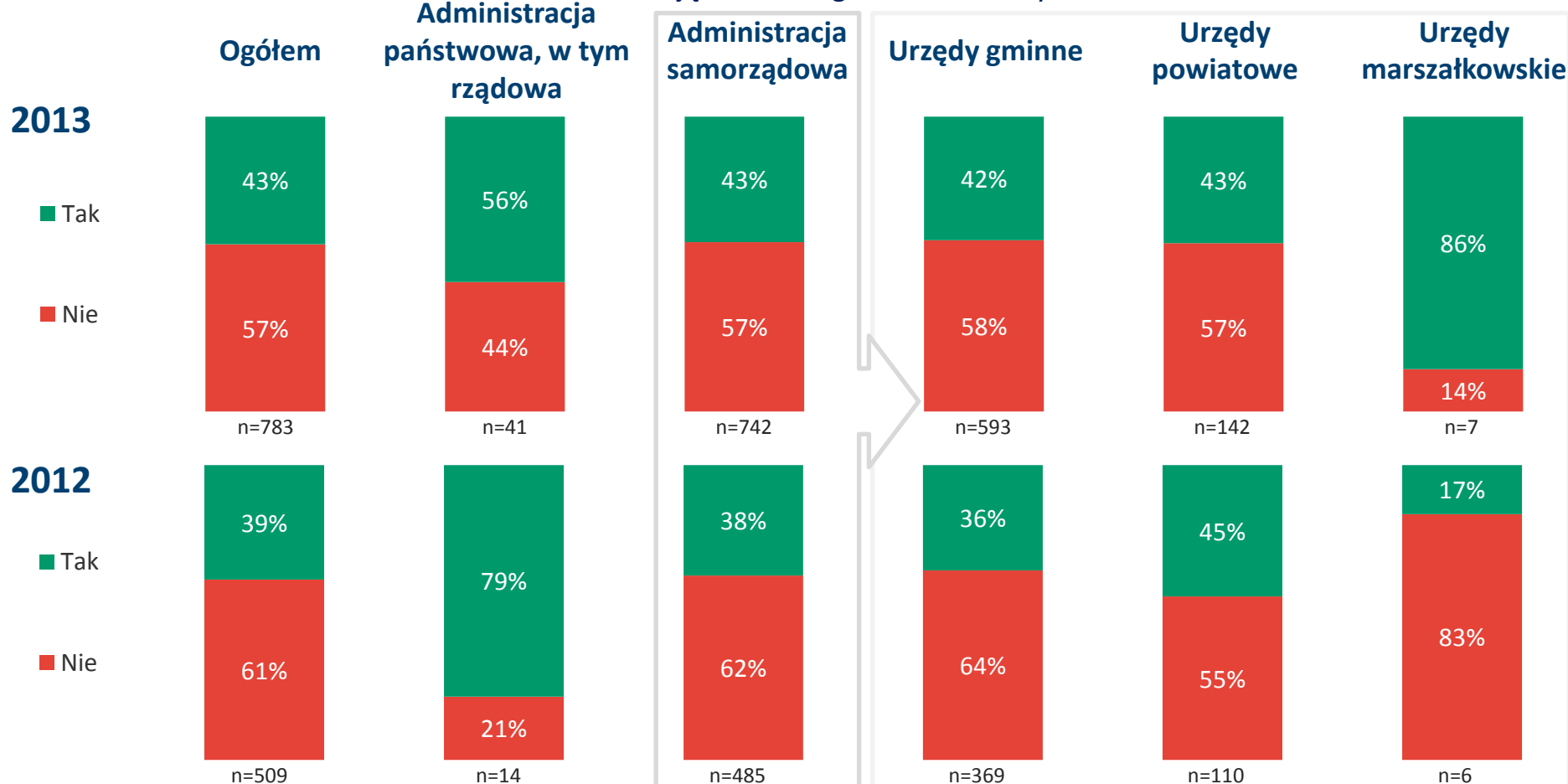
Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- Urzędy, które monitorują czas załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną częściej stwierdzają skrócenie czasu obsługi procesu w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny.

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



H5. Czy w 2013 r. urząd wprowadził nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszył sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne?



Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

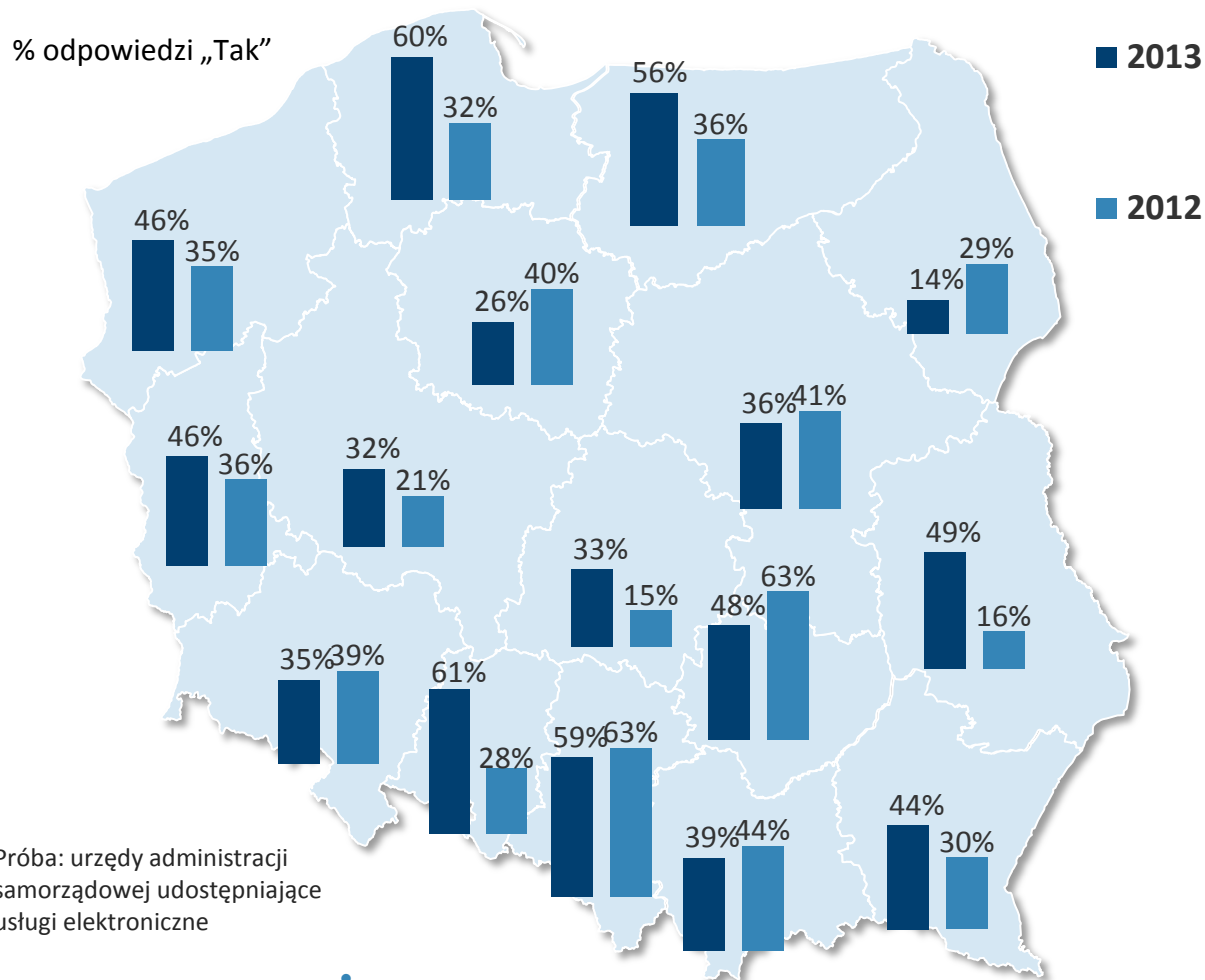
- W 2013 roku ponad połowa urzędów administracji państwowej wprowadziła nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszyła sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne. W przypadku administracji samorządowej odsetek ten wynosi 43%.

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



Innowacyjne usługi elektroniczne w samorządach

H5. Czy w 2013 r. urząd wprowadził nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszył sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne?



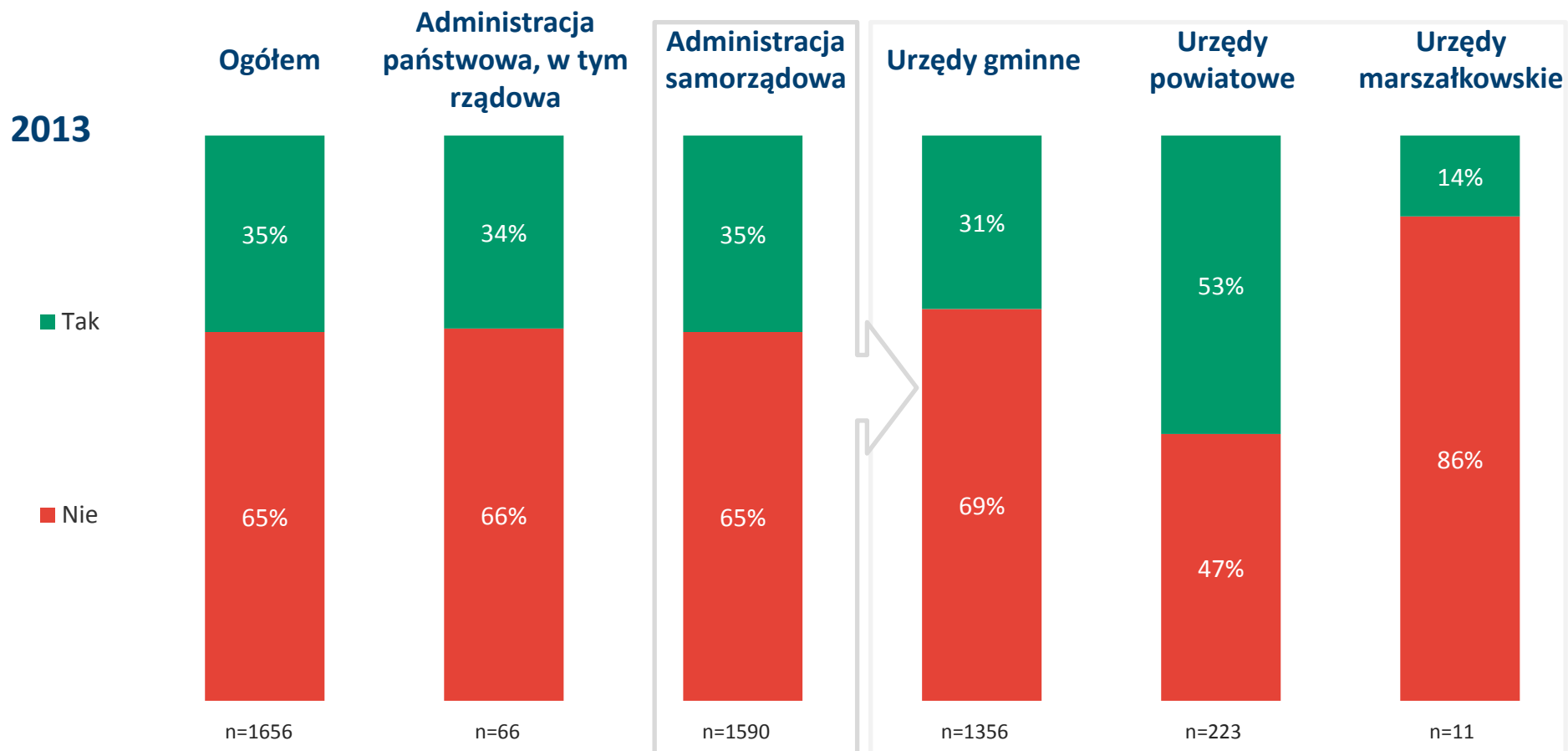
■ 2013
■ 2012

W 2013 roku urzędy w województwie opolskim oraz pomorskim najczęściej wprowadzały nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszały sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne (odpowiednio 61% i 60%). Najrzadziej takie czynności podejmowały urzędy z województw podlaskiego (14%) oraz kujawsko-pomorskiego (26%).

Próba: urzędy administracji samorządowej udostępniające usługi elektroniczne



H6. Czy urząd umożliwi klientom śledzenie postępu w realizacji sprawy przez internet?



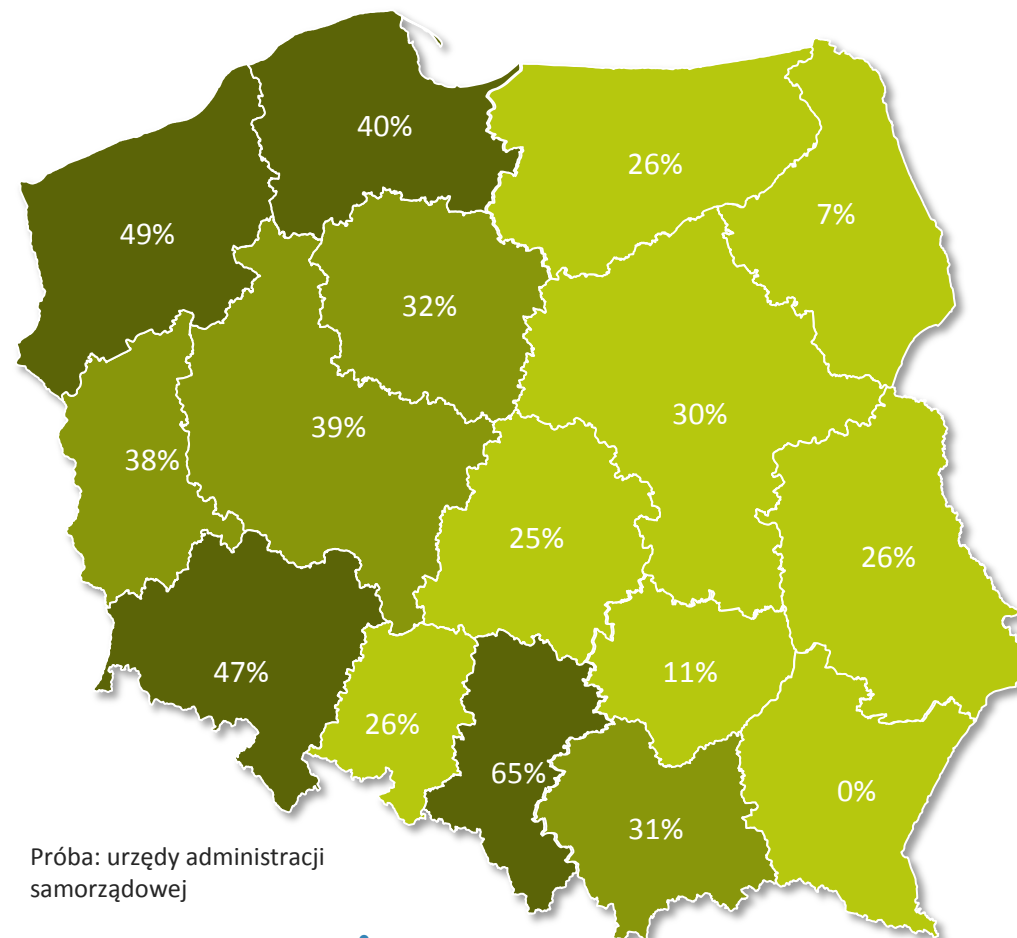
Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- 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 marszałkowskich (14%).

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

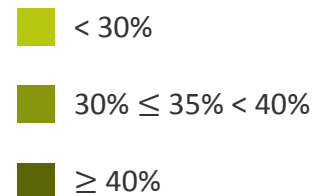


H6. Czy urząd umożliwi klientom śledzenie postępu w realizacji sprawy przez internet?



- Największy odsetek urzędów umożliwiających klientom śledzenie postępu w realizacji sprawy przez internet występuje w województwie śląskim (65%).
- Żaden z badanych urzędów województwa podkarpackiego nie umożliwia klientom śledzenia postępu realizacji sprawy przez internet.

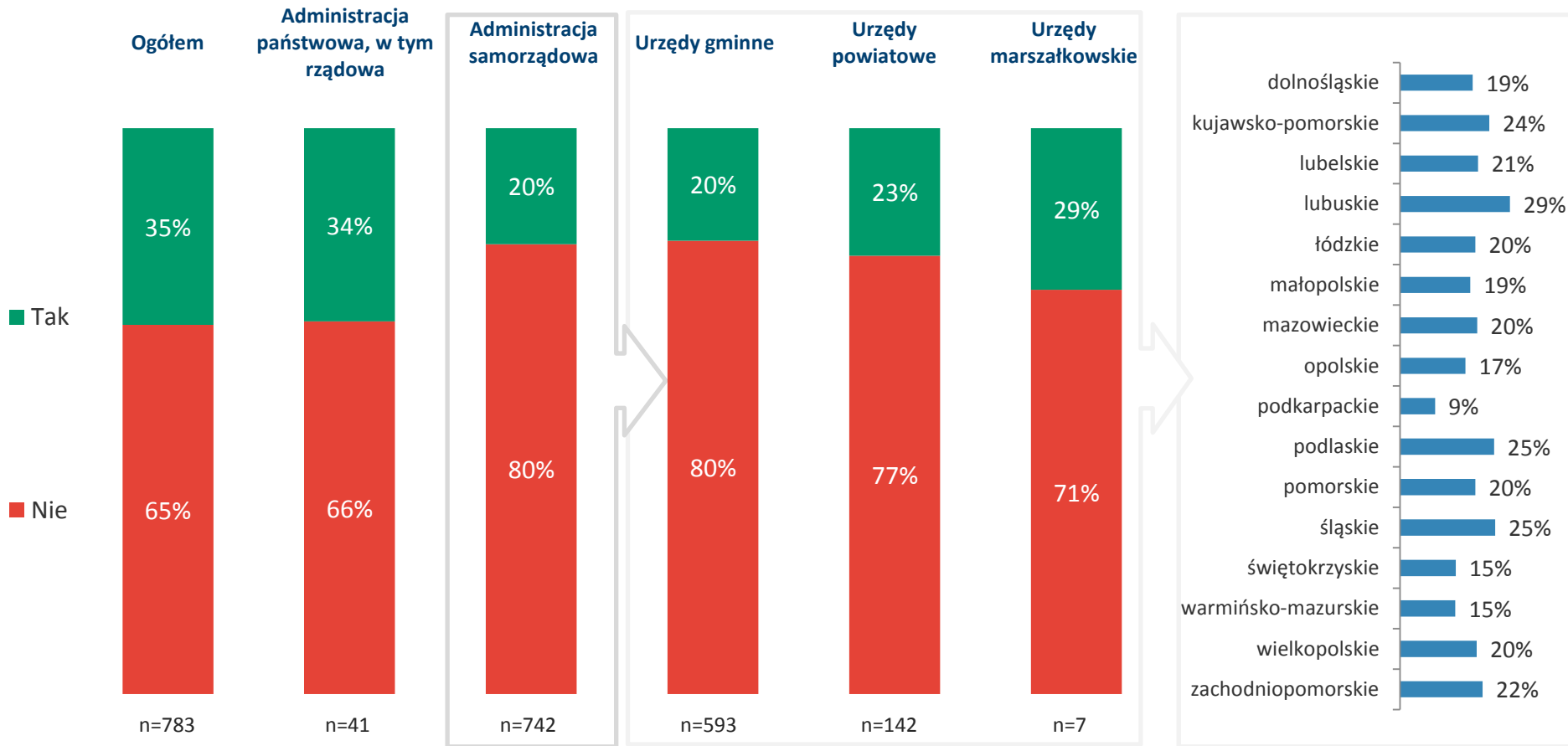
% odpowiedzi „Tak”



Próba: urzędy administracji samorządowej



H7. Czy urząd umożliwi złożenie drogą elektroniczną - oferty o naborze kandydatów na stanowiska urzędnicze



Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

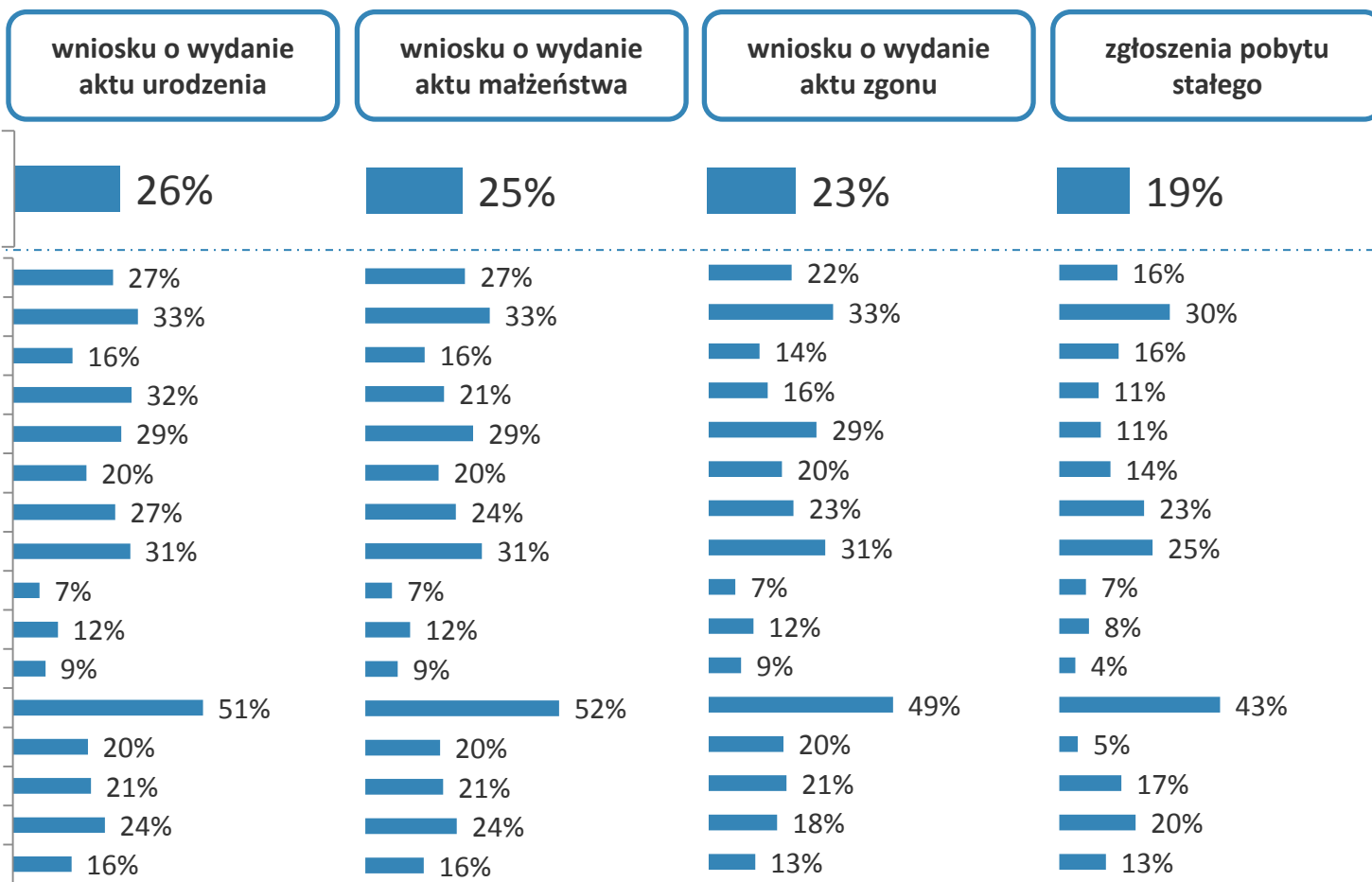
- Niemal połowa urzędów administracji państwowej udostępniła drogą elektroniczną oferty o naborze kandydatów na stanowiska urzędnicze.

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



Wnioski składane drogą elektroniczną do urzędów gminnych

H7. Czy urząd umożliwia złożenie drogą elektroniczną:



- Co czwarty urząd gminny umożliwia złożenie drogą elektroniczną wniosku o wydanie aktu małżeństwa i aktu zgonu.
- Połowa urzędów w województwie śląskim umożliwia złożenie drogą elektroniczną wszystkich wyżej wymienionych wniosków. Dodatkowo 43% urzędów z tego województwa umożliwia złożenie drogą elektroniczną zgłoszenia pobytu stałego. Są to najwyższe odsetki spośród wszystkich województw.

Próba: urzędy gminne udostępniające usługi elektroniczne



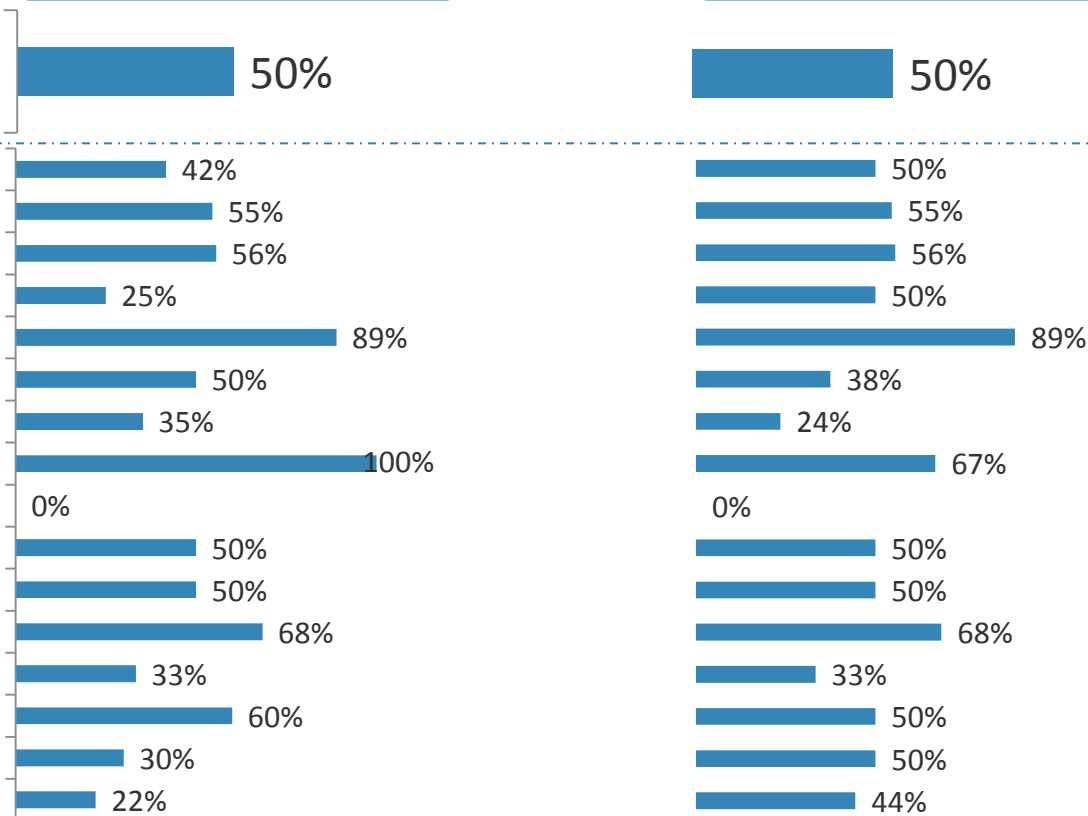
Wnioski składane drogą elektroniczną do urzędów powiatowych

H7. Czy urząd umożliwia złożenie drogą elektroniczną:

wniosku o rejestrację pojazdu

wniosku o wydanie wtórnika prawa jazdy

Urzędy powiatowe



Próba: urzędy powiatowe udostępniające usługi elektroniczne

- Połowa urzędów powiatowych umożliwia złożenie drogą elektroniczną wniosku o rejestrację pojazdu oraz wniosku o wydanie wtórnika prawa jazdy.
- Złożenie drogą elektroniczną wniosku o wydanie wtórnika prawa jazdy (89%) najczęściej możliwe jest w urzędach województwa łódzkiego.
- Odsetek urzędów umożliwiających złożenie drogą elektroniczną wniosku o rejestrację pojazdu jest najwyższy w województwie opolskim – wszystkie badane urzędy umożliwiają takie postępowanie.





Wyniki badania - Strona internetowa



I1. Dostępność strony internetowej w obcym języku.



Próba: wszystkie urzędy

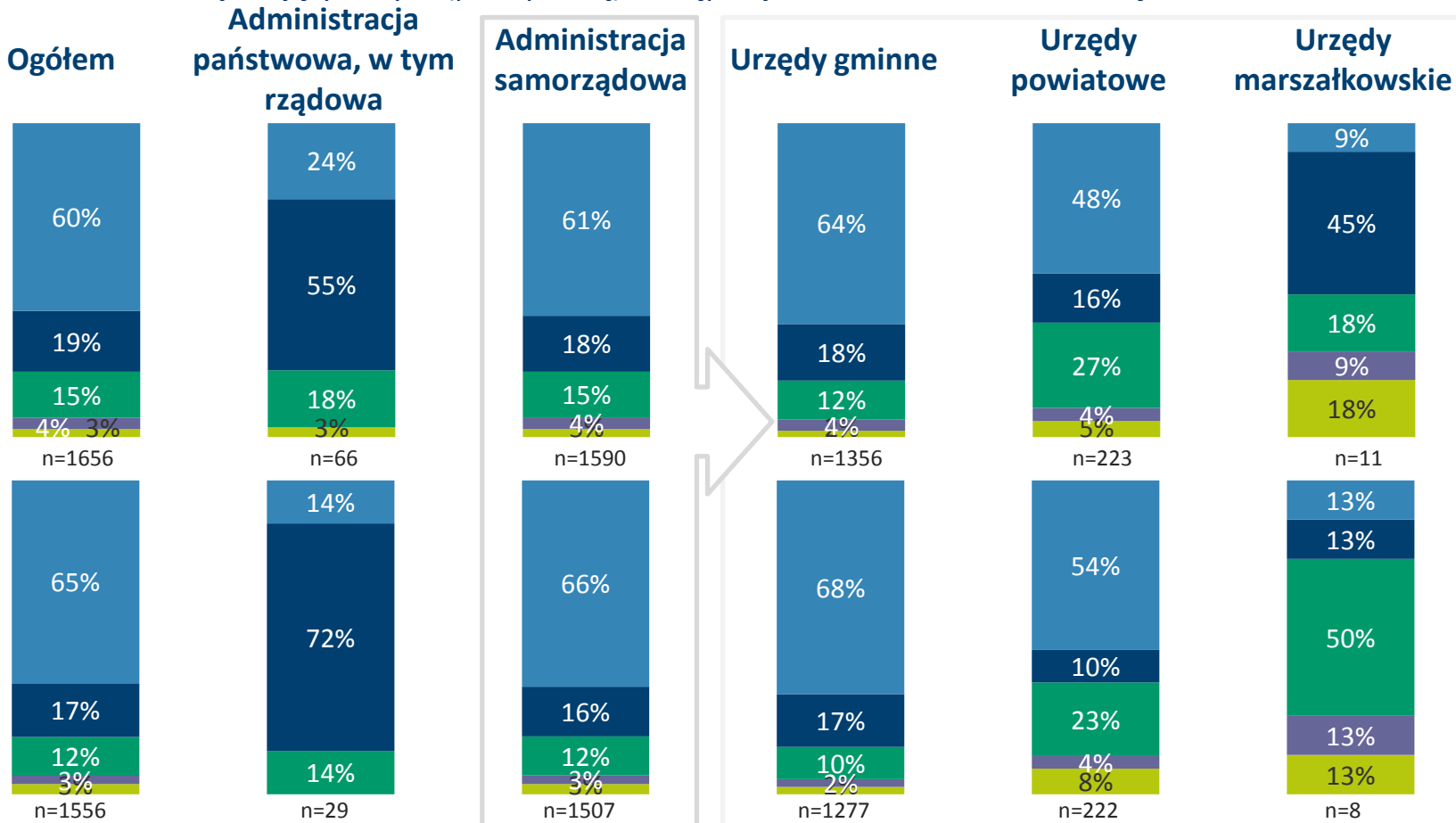
- Z roku na rok wzrasta odsetek urzędów udostępniających swoją stronę internetową w różnych wersjach językowych. Obecnie 40% urzędów posiada takie udogodnienie. W porównaniu do roku 2012 odnotowano wzrost o 6 punktów procentowych.



Liczba wersji językowych strony internetowej urzędu

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

- 2013**
- Żadną poza polską
 - W 1 wersji
 - W 2-3 wersjach
 - W 4-5 wersjach
 - W więcej niż 5 wersjach



- 60% urzędów nie udostępnia swoich stron internetowych w języku innym niż język polski. W przypadku administracji państwowej mniej niż co czwarty urząd nie dysponuje stroną internetową w wersji językowej innej poza polską (24%). Większość urzędów administracji samorządowej nie udostępnia swojej strony internetowej w języku obcym (61%).

- Spośród urzędów administracji samorządowej najwyższy odsetek urzędów ze stroną internetową dostępną w językach obcych występuje wśród urzędów marszałkowskich - w 91% udostępniają co najmniej jedną dodatkową wersję językową strony internetowej, podczas gdy wśród urzędów powiatowych odsetek ten wynosi 52%, a w urzędach gminnych 36%.

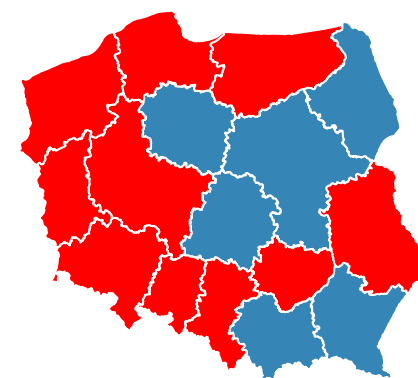
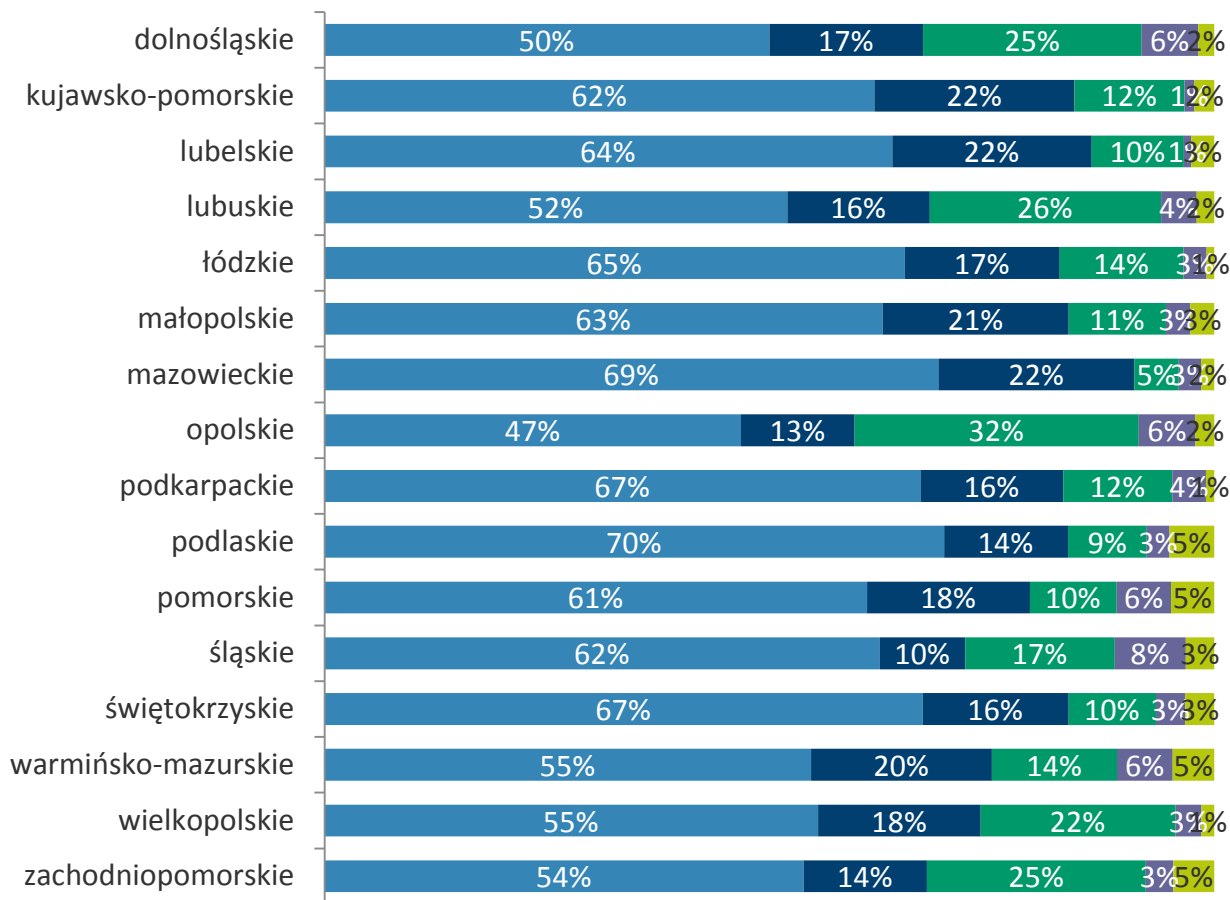
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrąglenia.

Próba: wszystkie urzędy



Liczba wersji językowych stron internetowych administracji samorządowej

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: **0,9**

■ Żadną poza polską

■ W 1 wersji

■ W 2-3 wersjach

■ W 4-5 wersjach

■ W więcej niż 5 wersjach

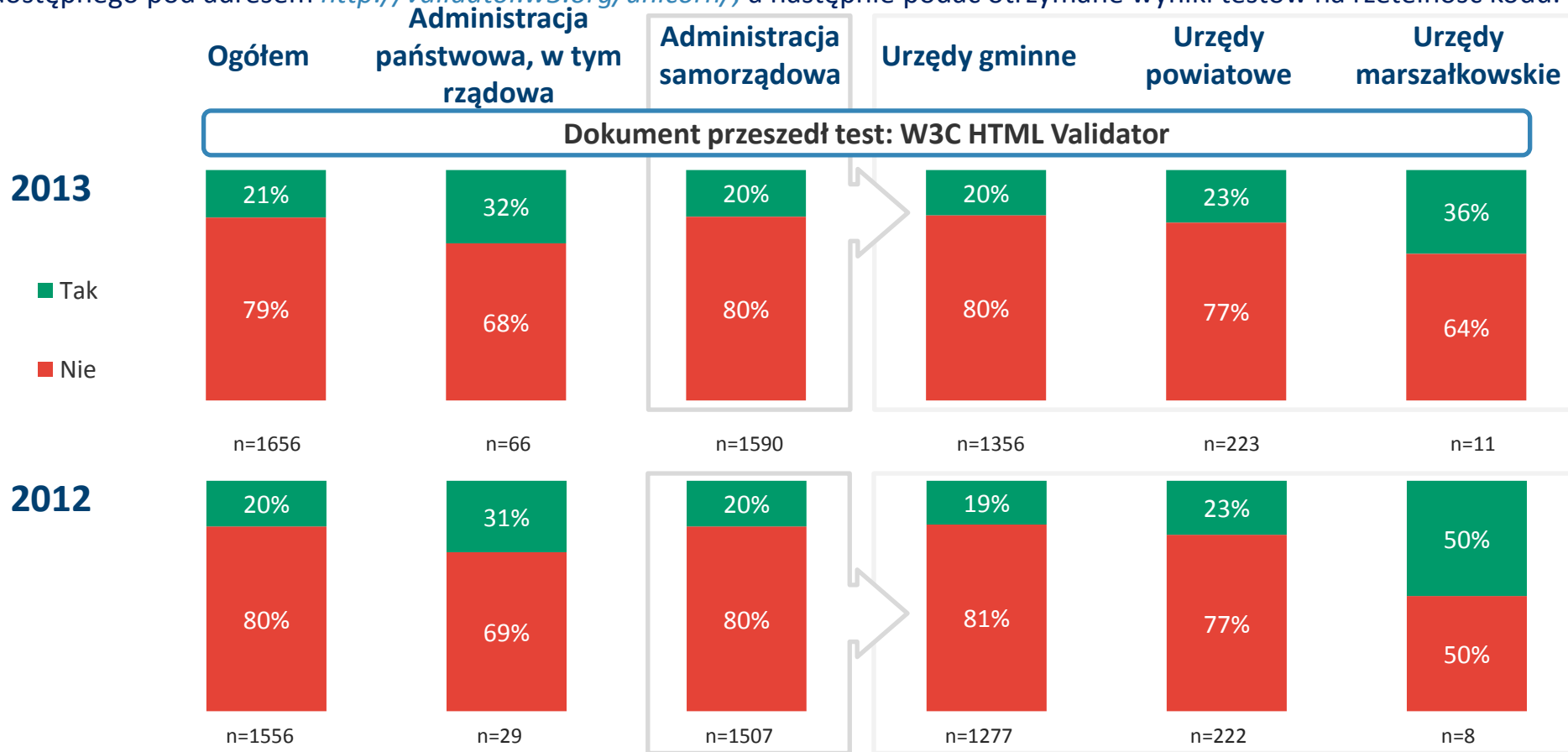
Próba: urzędy administracji samorządowej

- Najczęściej strony w językach obcych posiadają urzędy z województw opolskiego (53%) oraz dolnośląskiego (50%). Niemal co trzeci urząd w województwie opolskim udostępnia swoją stronę w 2-3 wersjach językowych.
- Stronę tylko w języku polskim najczęściej posiadają urzędy w województwie podlaskim (70%), a także 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:



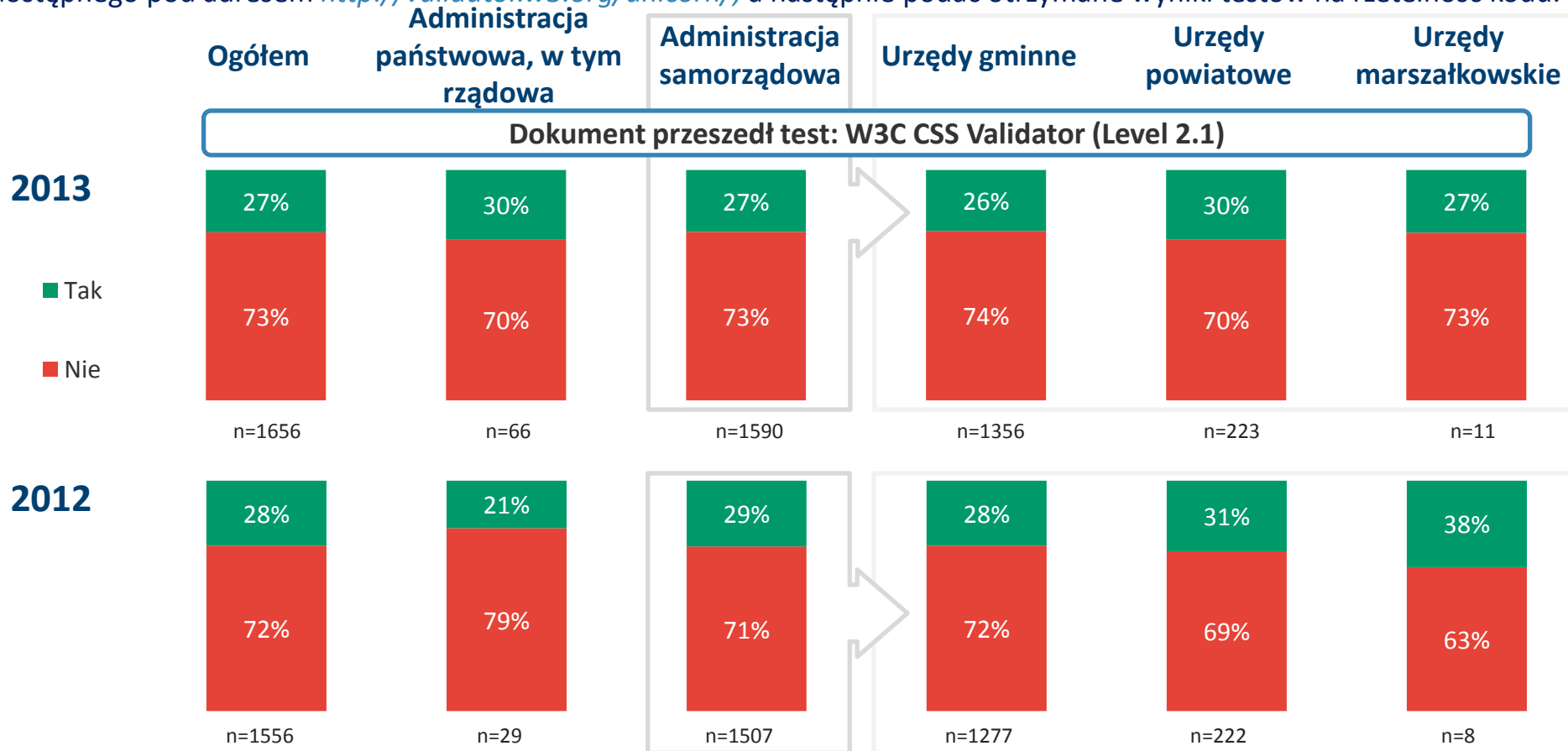
Próba: wszystkie urzędy

- 1 na 5 urzędów dysponuje stroną internetową pozytywnie przechodzącą test W3C HTML Validator. W przypadku urzędów administracji państwowej pozytywną ocenę w tym teście otrzymał niemal co trzeci urząd.
- W roku 2013 co trzeci badany urząd marszałkowski pozytywnie przechodził test W3C HTML, podczas gdy w roku 2012 pozytywną ocenę uzyskiwało 50% tych urzędów.

Sumowanie się wykresów do wartości różnych 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:



Próba: wszystkie urzędy

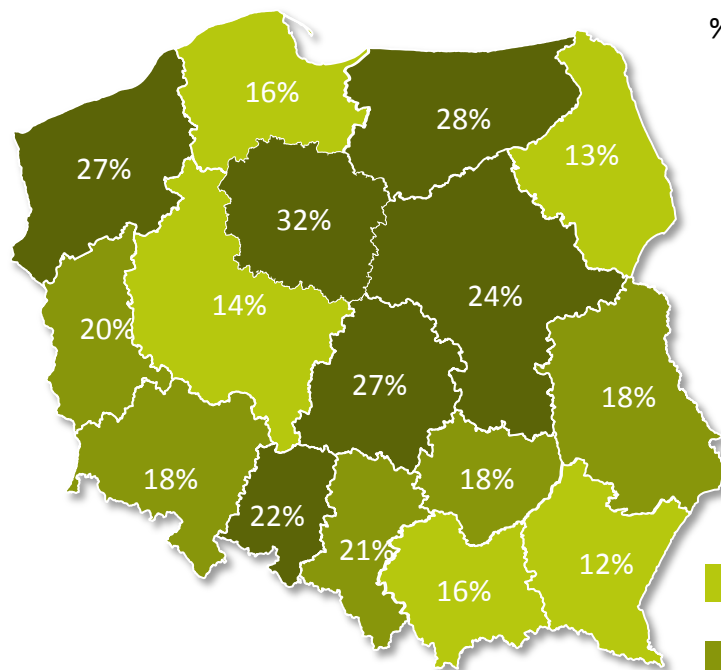
- W 2013 roku test W3C CSS Validator przeszło 27% stron wszystkich urzędów. Lepiej w tym aspekcie prezentują się urzędy administracji państwowej (30%).



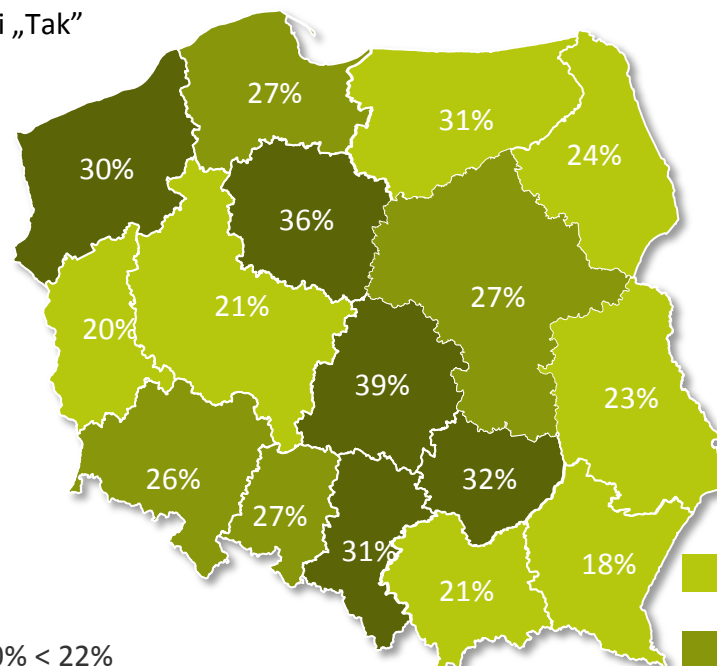
12. Proszę stronę główną serwisu internetowego urzędu sprawdzić pod kątem rzetelności kodu za pomocą narzędzia dostępnego pod adresem <http://validator.w3.org/unicorn/>, a następnie podać otrzymane wyniki testów na rzetelność kodu:

Dokument przeszedł test: W3C HTML Validator

Dokument przeszedł test: W3C CSS Validator (Level 2.1)



% odpowiedzi „Tak”



< 18%

18% ≤ 20% < 22%

≥ 22%

< 25%

25% ≤ 27% < 29%

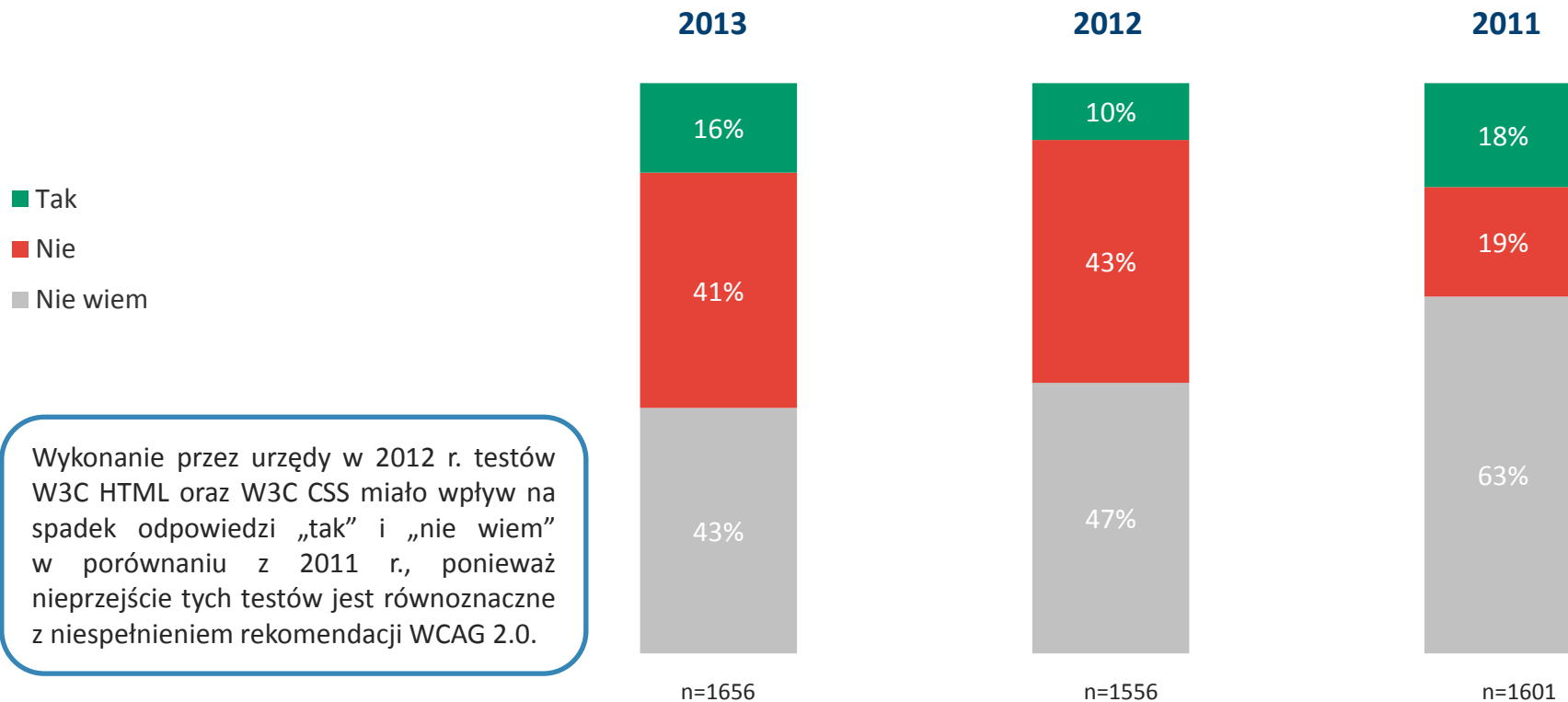
≥ 29%

Próba: urzędy administracji samorządowej

- Urzędy w województwach kujawsko-pomorskim, łódzkim oraz zachodniopomorskim dysponowały stronami, które najczęściej pozytywnie przechodziły test na rzetelność kodu strony. Najgorzej w tym teście wypadły urzędy z województw podkarpackiego, wielkopolskiego, podlaskiego 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)?



Wykonanie przez urzędy w 2012 r. testów W3C HTML oraz W3C CSS miało wpływ na spadek odpowiedzi „tak” i „nie wiem” w porównaniu z 2011 r., ponieważ nieprzejdzie tych testów jest równoznaczne z niespełnieniem rekomendacji WCAG 2.0.

- 16% urzędów dysponuje stroną internetową spełniającą rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0. To o 6 punktów procentowych więcej niż w roku ubiegłym.

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



Dostępność stron internetowych dla osób niepełnosprawnych

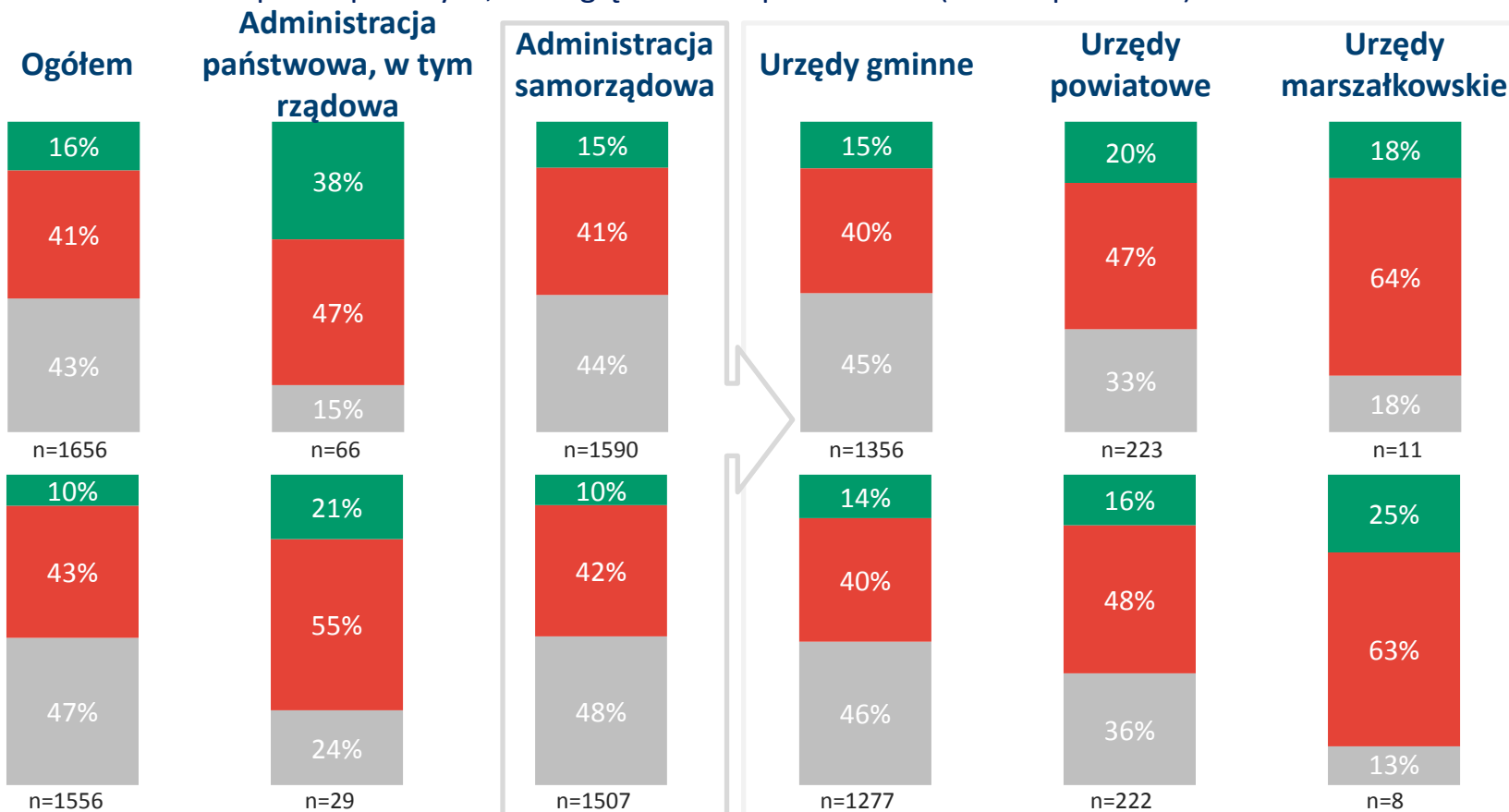
I3 Czy strona internetowa urzędu spełnia rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0 <http://www.w3.org/TR/WCAG/> dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, z uwzględnieniem poziomu AA (2011 – poziom A)?

2013

2012

■ Tak
■ Nie

■ Tak
■ Nie



Próba: wszystkie urzędy

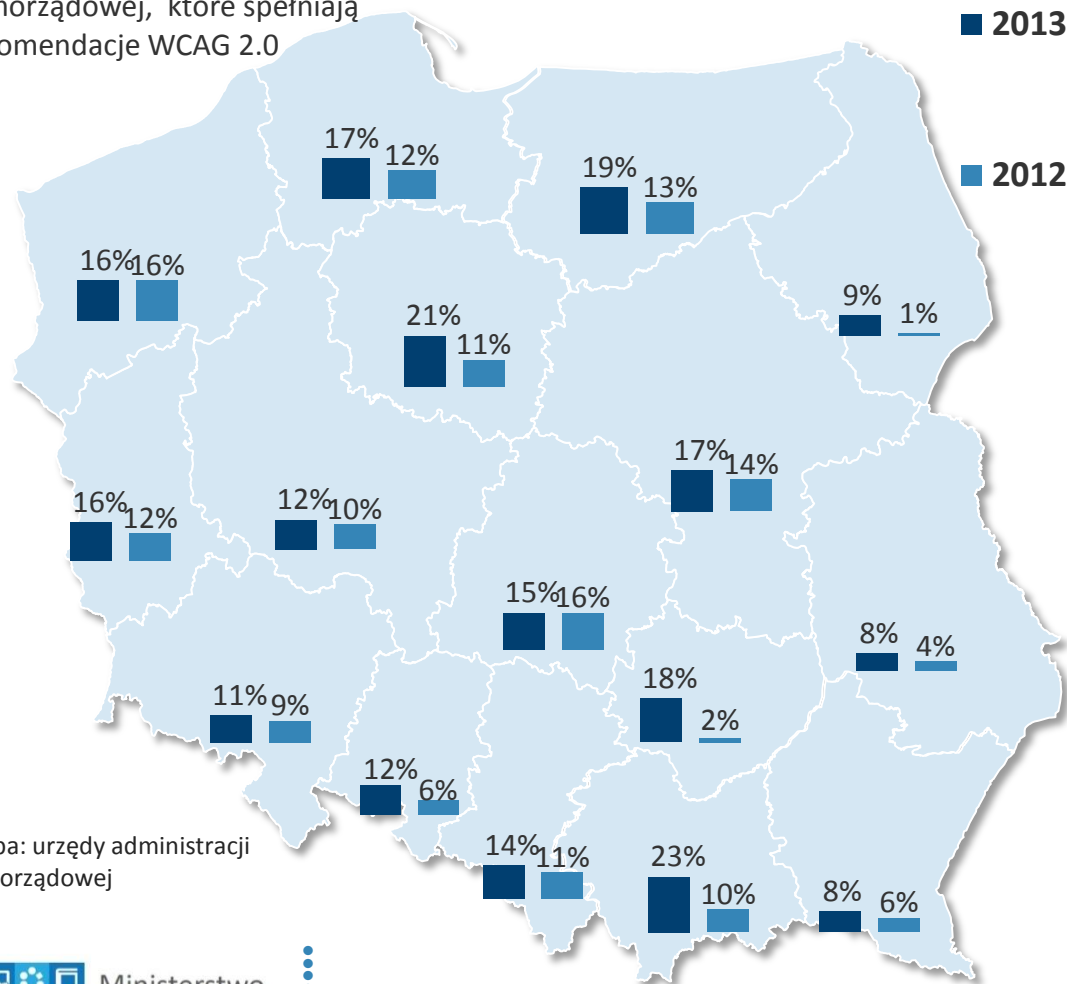
- Prawie 40% urzędów administracji państwowej twierdzi, że posiada stronę internetową spełniającą rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0, co wydaje się nie do końca zgodne z prawdą, skoro 30-32% przeszło pozytywnie test na rzetelność kodu (slajd 155-156). W przypadku administracji samorządowej tylko 15% stron urzędowych spełnia te rekomendacje. W obu przypadkach notujemy wzrost w porównaniu do poprzedniego roku.

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)?

*Odsetek urzędów administracji samorządowej, które spełniają rekomendacje WCAG 2.0



W 2013 roku najczęściej powyższe rekomendacje spełniały strony urzędów w województwach: małopolskim oraz kujawsko-pomorskim (odpowiednio 23% i 21%).

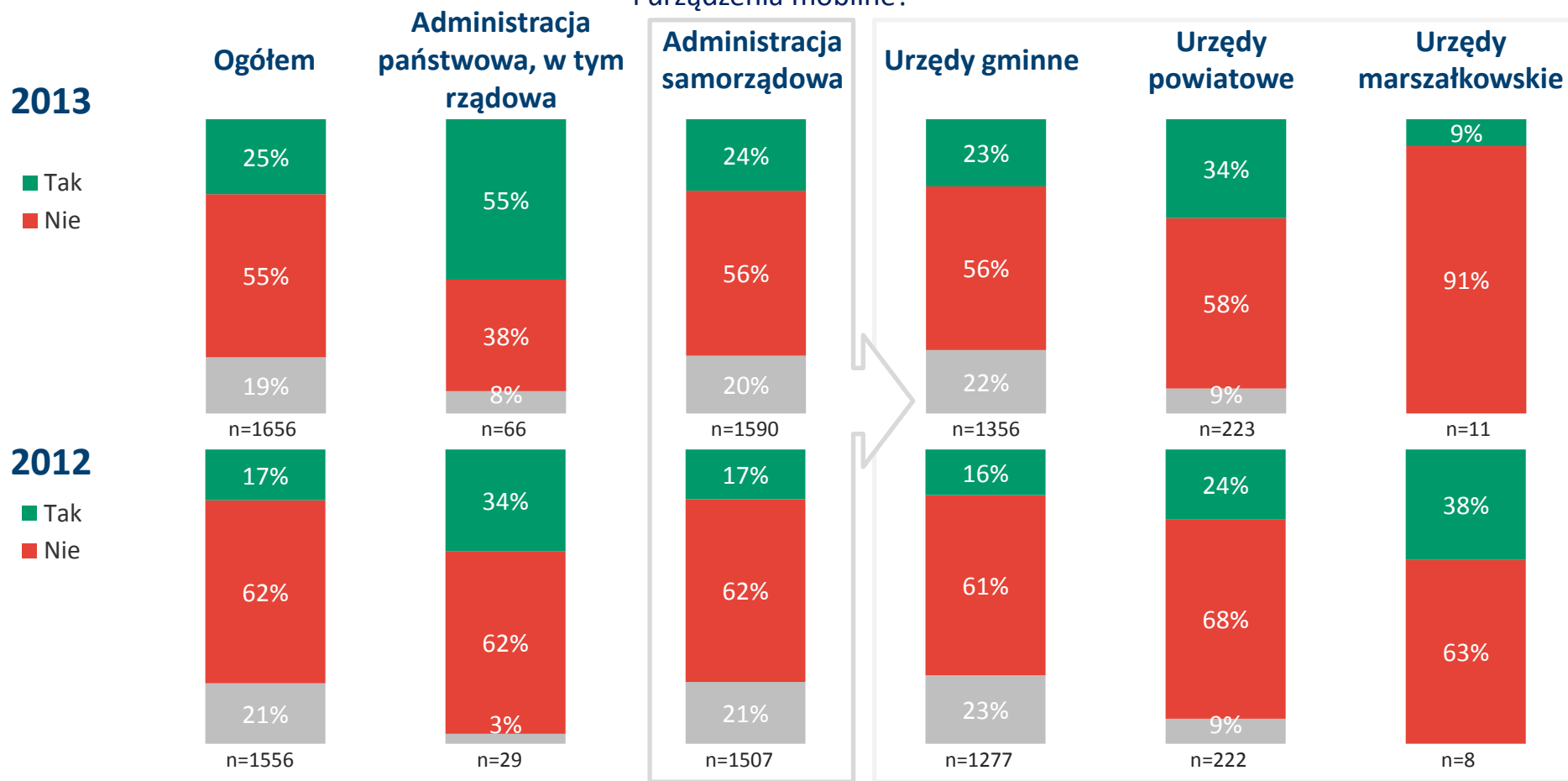
Najgorzej pod tym względem prezentują się urzędy w województwach lubelskim i podkarpackich, gdzie jedynie 8% z nich spełnia rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0.

W prawie wszystkich urzędach odnotowano wzrost względem poprzedniego roku (poza województwem łódzkim). Największy wzrost miał miejsce w województwie świętokrzyskim (18% vs 2%).

Próba: urzędy administracji samorządowej



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



Próba: wszystkie urzędy

- W 2013 roku 55% urzędów administracji państwowej dysponowało stroną internetową przystosowaną do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne, podczas gdy w urzędach samorządowych odsetek ten wyniósł 24%. W obu przypadkach odnotowano wzrost w stosunku do poprzedniego roku. Urzędy administracji państwowej w porównaniu z rokiem 2012 odnotowały wzrost o 21 punktów procentowych.

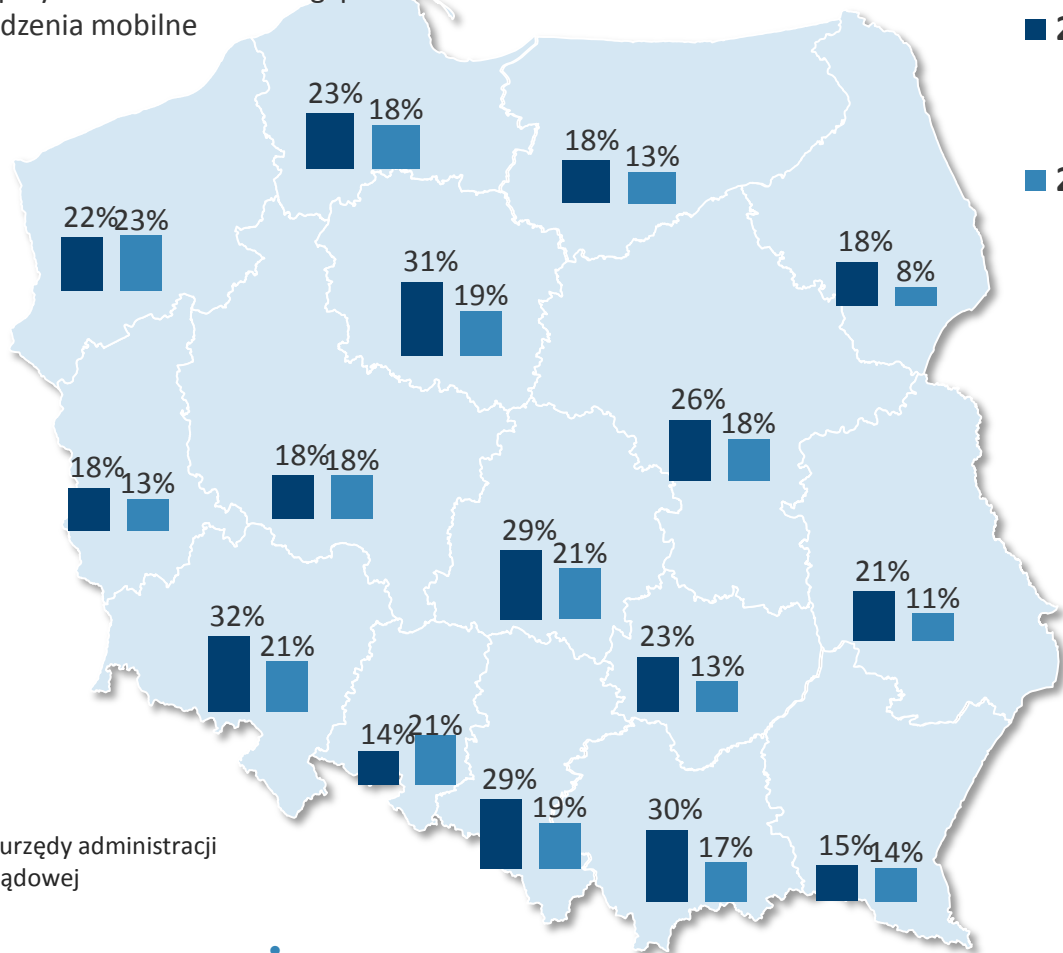
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



Dostosowanie stron internetowych do obsługi przez urządzenia mobilne

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

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



■ 2013

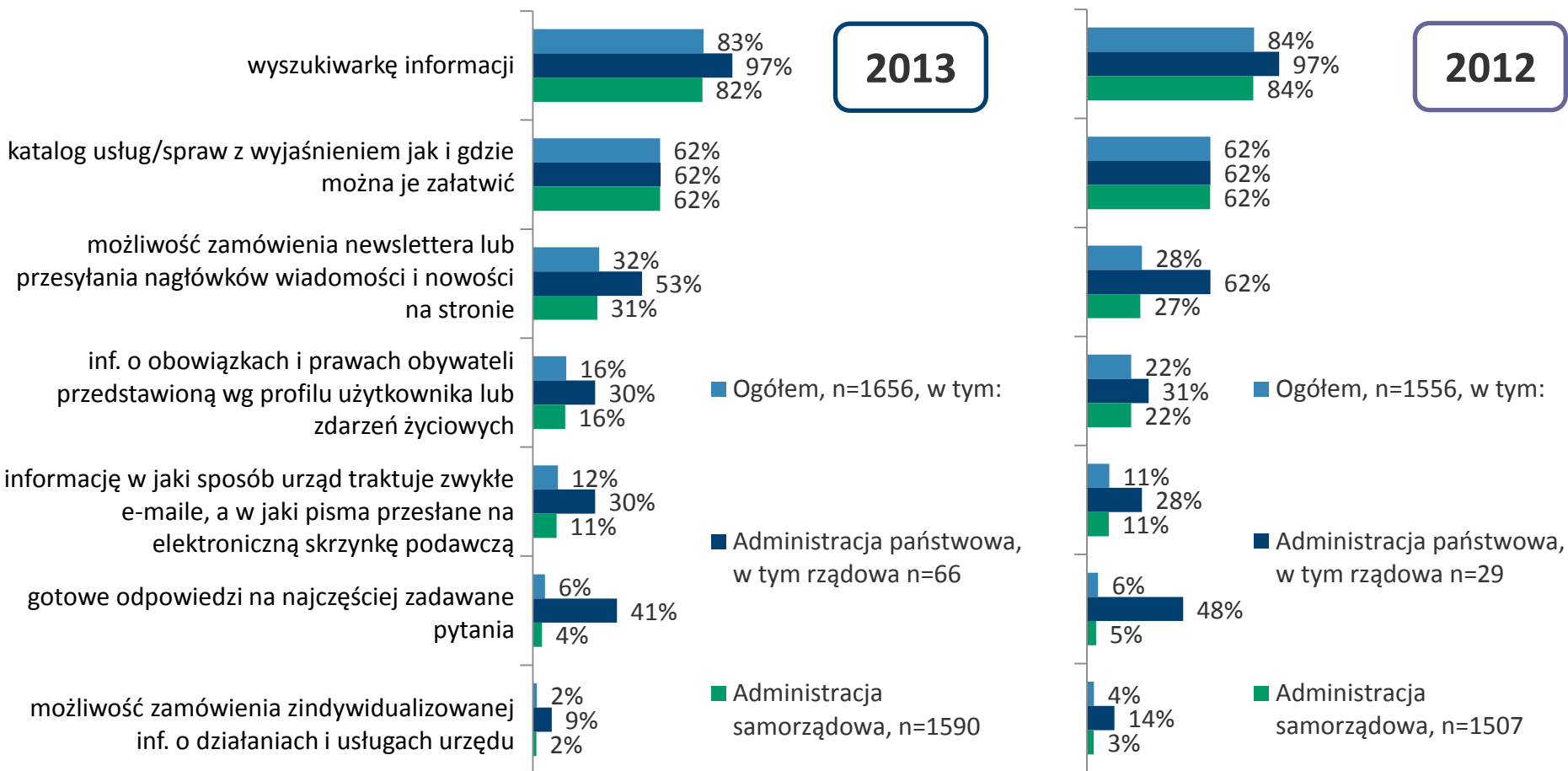
■ 2012

W 2013 roku przystosowaną do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne stroną internetową najczęściej dysponowały urzędy w województwie dolnośląskim (32%), a najrzadziej w województwie opolskim (14%).

Próba: urzędy administracji samorządowej



I5. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:

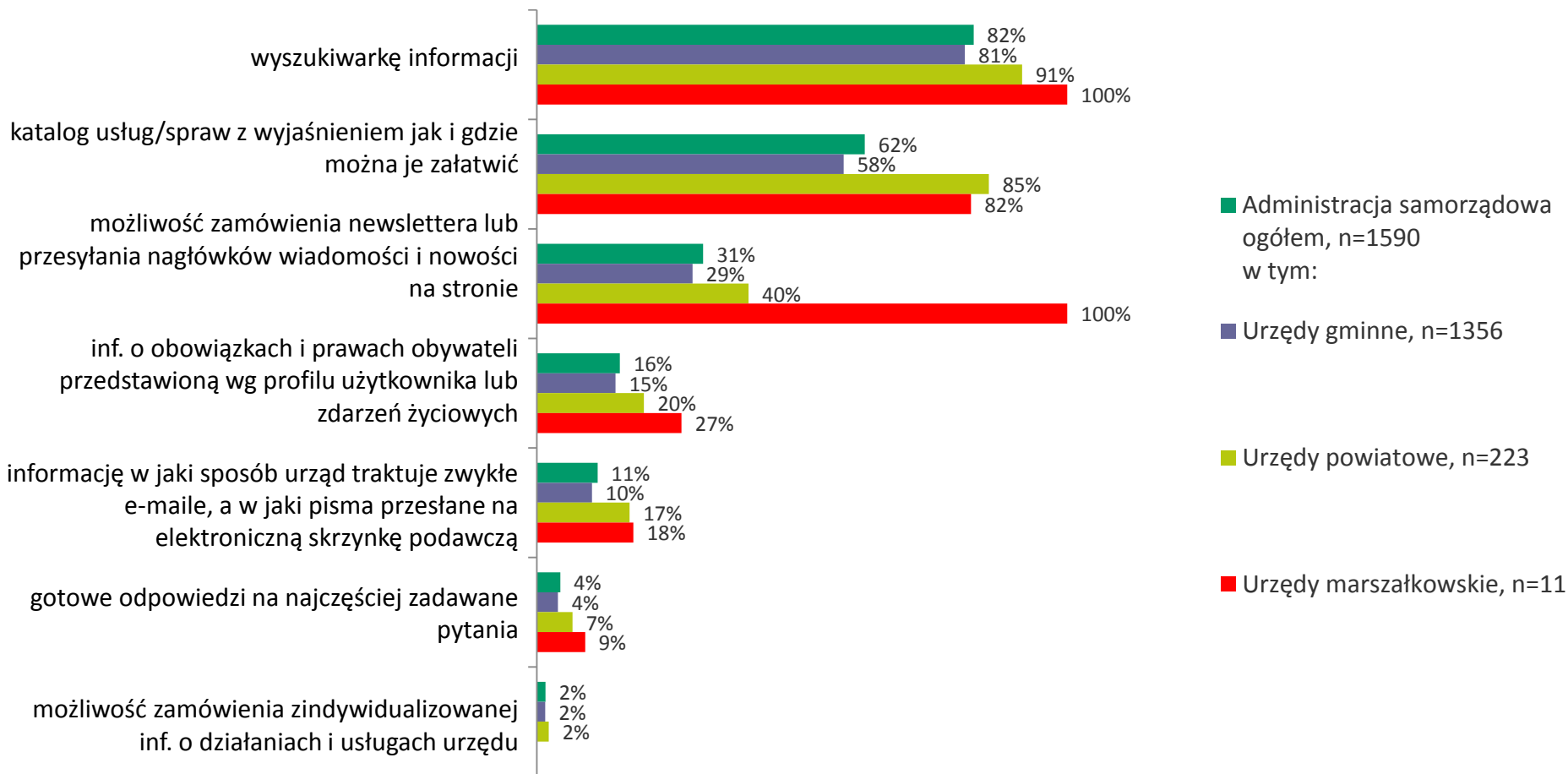


- Ponad 60% urzędów samorządowych, jak i państwowych, posiada na swojej stronie katalog usług/spraw z wyjaśnieniem jak i gdzie można je załatwić.
- Ponad 50% urzędów administracji państwowej oraz ponad 30% urzędów administracji samorządowej posiada na swojej stronie internetowej możliwość zamówienia newslettera lub przesyłania nagłówek wiadomości i nowości na stronie.
- Trzecim najczęściej występującym udogodnieniem na stronach urzędów administracji państwowej są odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania tzw. FAQ, które oferuje tylko 4% samorządów.
- Tylko 6% urzędów ma na swojej stronie dział FAQ.

Próba: wszystkie urzędy



15. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:



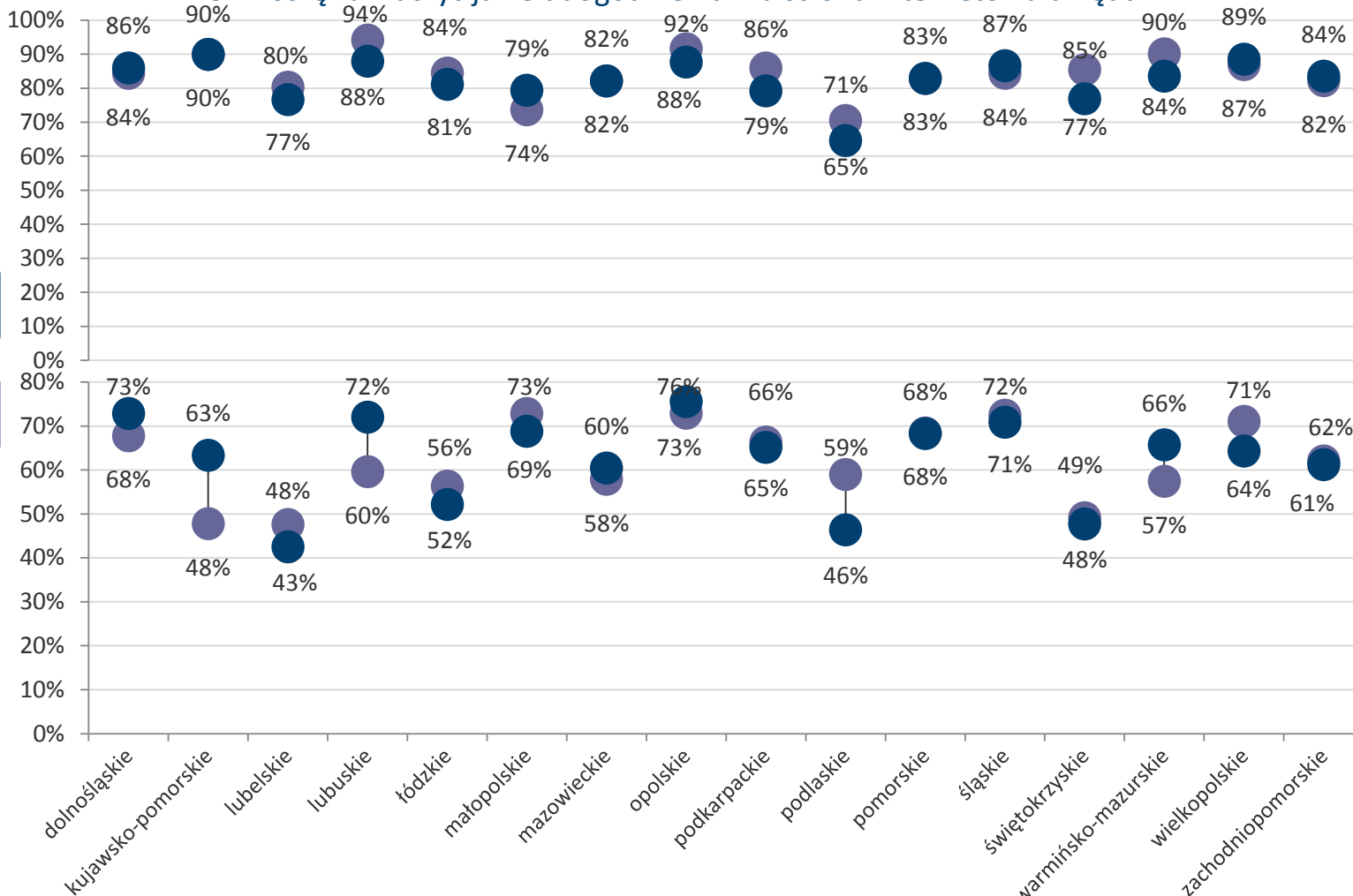
Próba: urzędy administracji samorządowej

- Wszystkie urzędy marszałkowskie na stronie internetowej posiadają możliwość zamówienia newslettera lub przesyłania nagłówków wiadomości i nowości na stronie oraz wyszukiwarkę informacji.
- Znacząca większość urzędów administracji samorządowej – 82% posiada na swojej stronie internetowej wyszukiwarkę informacji.



Udogodnienia stron internetowych urzędów

15. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:



2013

2012

wyszukiwarkę informacji

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

Próba: urzędy administracji samorządowej

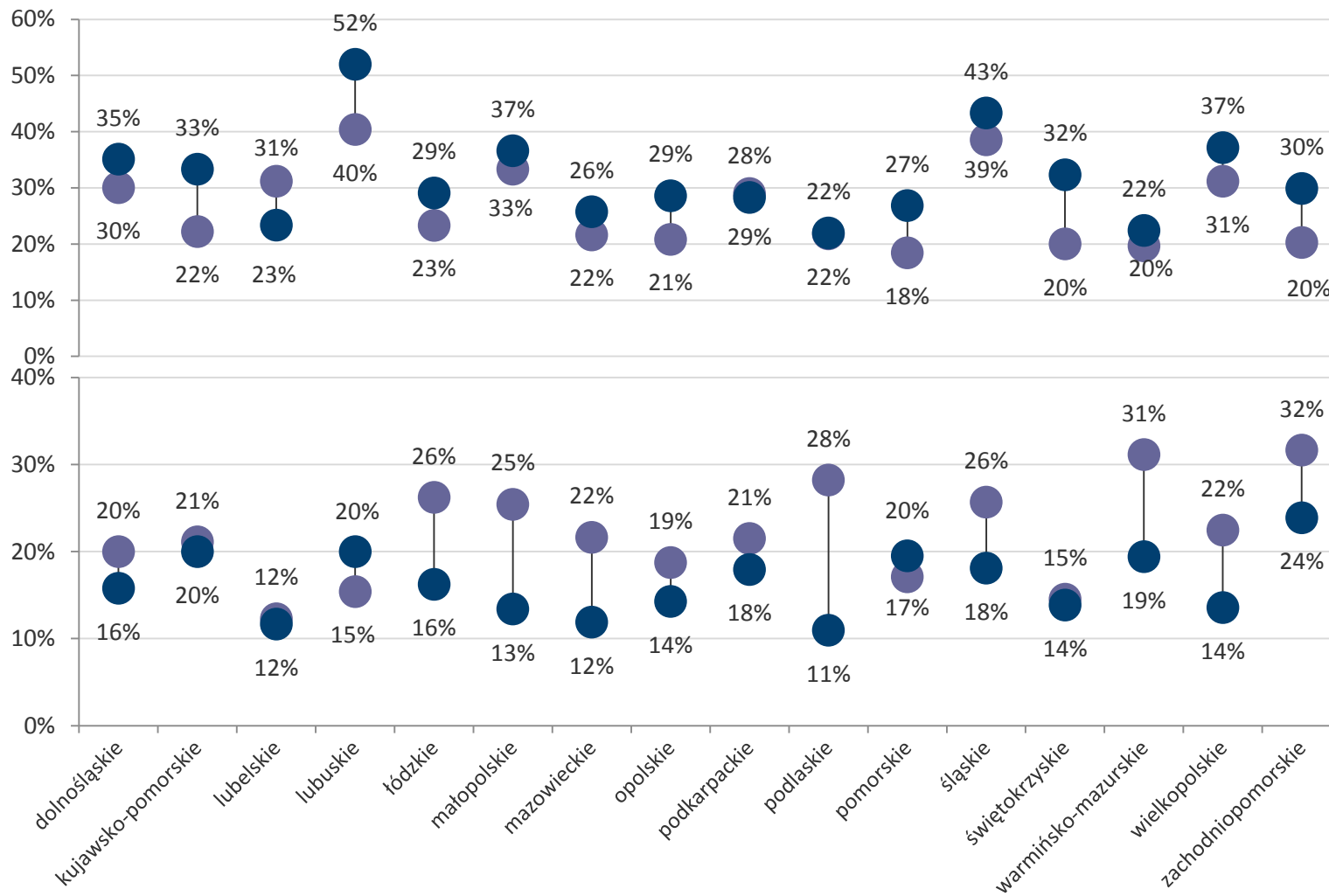


Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji

- Wyszukiwarka informacji była najczęściej dostępna w roku 2013 na stronach urzędów w województwie kujawsko-pomorskim (90%), a najrzadziej w województwie podlaskim (65%).
- W 2013 roku jedynie niemal połowa urzędów w województwach podlaskim, lubelskim oraz świętokrzyskim udostępniała katalog usług/spraw z wyjaśnieniem jak i gdzie można je załatwić, podczas gdy w województwach opolskim (76%) oraz dolnośląskim (73%) funkcjonalność ta była dostępna na stronach blisko trzech czwartych urzędów.



15. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:



2013

2012

możliwość zamówienia newslettera lub przesyłania nagłówków wiadomości i nowości na stronie-

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

Próba: urzędy administracji samorządowej



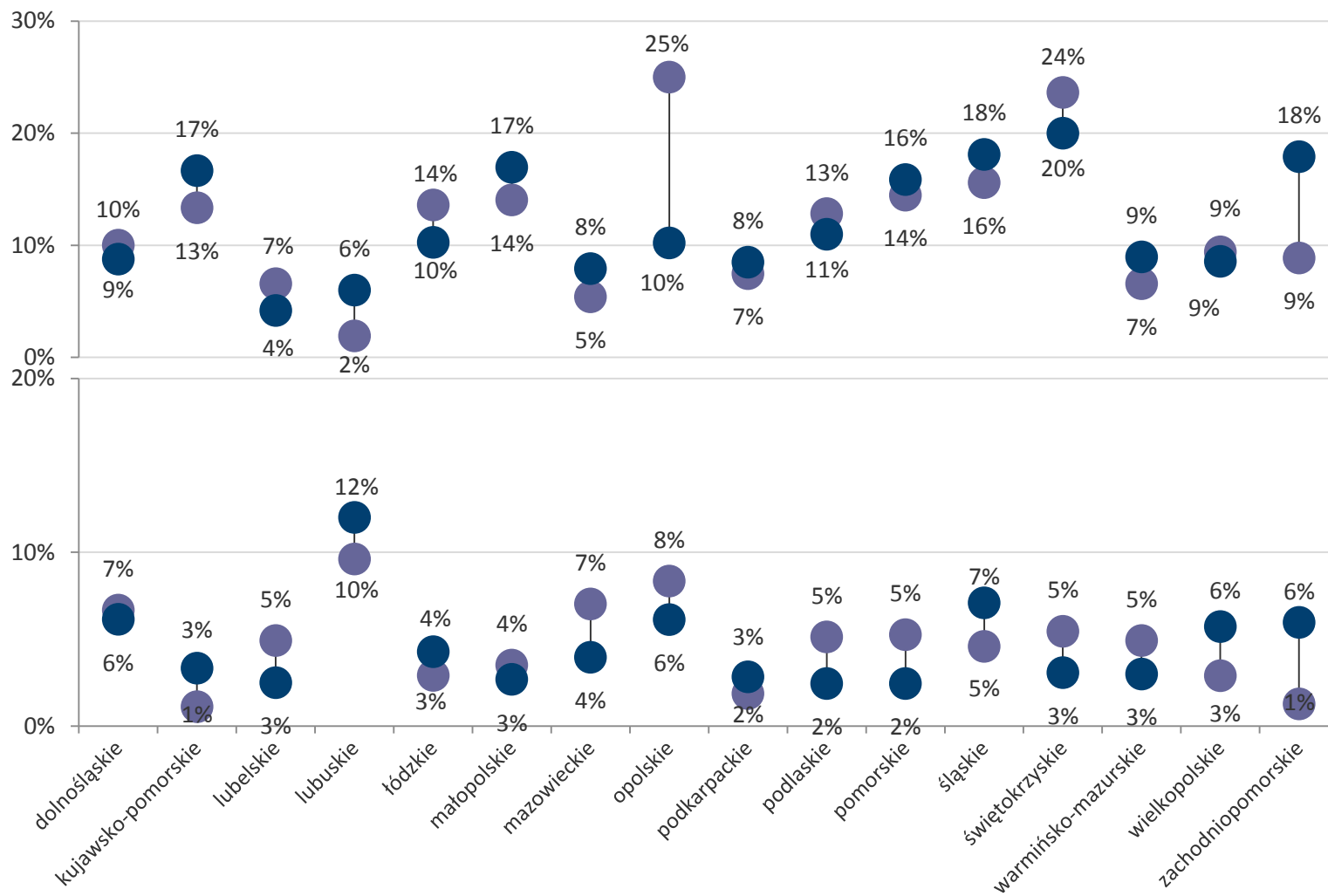
Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji

- W 2013 roku co 4 urząd w województwie zachodniopomorskim udostępniał informację o obowiązkach i prawach obywateli przedstawioną wg profilu użytkownika lub zdarzeń życiowych.



Udogodnienia stron internetowych urzędów

15. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:



2013

2012

informację w jaki sposób urząd traktuje zwykłe e-maile, a w jaki pisma przesłane na elektroniczną skrzynkę podawczą

gotowe odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania

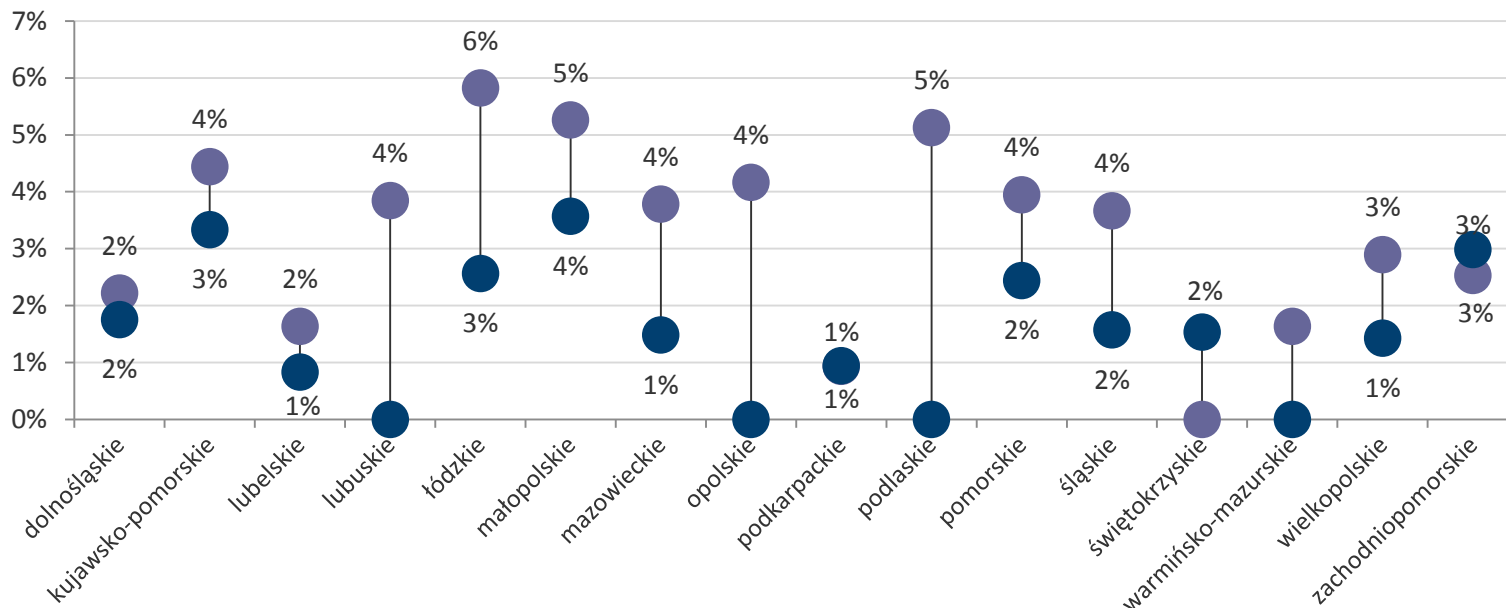
- Co 5 urzędów w województwie świętokrzyskim w 2013 roku udostępniał informacje o sposobie traktowania zwykłych e-maili oraz pism przesłanych na elektroniczną skrzynkę podawczą urzędu.
- W 2013 roku gotowe odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania (FAQ – frequently asked questions) były najczęściej spotykane na stronach urzędów w województwie lubuskim (12%).

Próba: urzędy administracji samorządowej



Udogodnienia stron internetowych urzędów

15. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa urzędu:



2013

2012

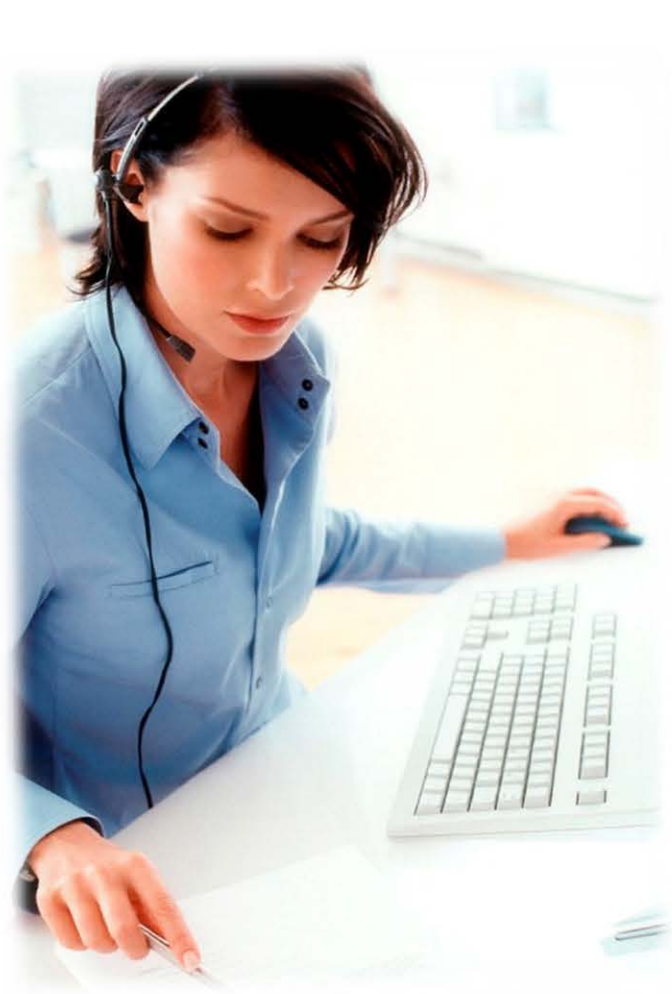
możliwość zamówienia zindywidualizowanej inf. o działaniach i usługach urzędu

Próba: urzędy administracji samorządowej



- W 2013 roku bardzo rzadko spotykana była możliwość zamówienia zindywidualizowanych informacji o działaniach i usługach urzędu – mniej niż 5%.





Partner in
Business
Strategies



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

