



## Praca badawcza pt.

# „Pozyskanie wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2007-2013 oraz programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020”

## Raport końcowy

Praca powstała w ramach Projektu „Wsparcie systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2007-2013 oraz programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020”

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013



*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



Beneficjent:  
GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY



*Nazwa jednostki opracowującej raport:*

Centrum Badań i Edukacji Statystycznej GUS  
Dyrektor Mariusz Kraj

*Kierownik projektu:*

Dominik Rozkrut

*Opracował zespół badawczy:*

Katarzyna Bącela, Justyna Berezowska, Mateusz Gumiński, Michał Huet, Marta Kałkun, Magdalena Kamińska, Jerzy Karolak, Mariola Kwiatkowska, Bogumiła Misiak, Ewelina Niewiadomska, Magdalena Orczykowska, Dominik Rozkrut, Beata Rzymek, Marta Sobieraj, Magdalena Wegner, Joanna Wojtas



*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



## Spis treści

Wstęp .....	4
1. Moduł 1 – analiza danych pozyskanych ze źródeł administracyjnych .....	6
1.1. Obszar e-sprawy obywatelskie .....	6
1.2. Obszar e-praca .....	13
1.3. Obszar e-sąd.....	37
1.4. Obszar e-zamówienia publiczne .....	51
1.5. Obszar e-działalność gospodarcza .....	60
1.6. Obszar e-podatki.....	96
1.7. Obszar e-nauka .....	119
1.8. Obszar e-turystyka .....	122
1.9. Obszar e-transport.....	129
1.10. Obszar Centralna Ewidencja Pojazdów i Kierowców (CEPiK) .....	140
2. Moduł 2 – Badanie jednostek administracji samorządowej i administracji rządowej.....	142
2.1. Moduł 2 – Kompletność badania .....	147
2.2. Moduł 2 – Wyniki badania .....	149
3. Moduł 3 – analiza wskaźników pozyskanych z badań SSI-01 oraz SSI-10I .....	167
3.1. Wyniki badania SSI-01 - „Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach” .....	167
3.2. Wyniki badania SSI-10I - „Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych - kwestionariusz indywidualny” .....	173
4. Raport jakości i kompletności .....	175
5. Metodologia pozyskiwania i wykorzystania danych ocenionych jako przydatne dla statystyki publicznej i użytkowników danych oraz zalecenia konstrukcji wskaźników z zakresu elektronicznych usług publicznych.....	177
6. Podsumowanie.....	186
Spis załączników .....	188
Załącznik nr 1. Formularz badania „Dostępność i korzystanie z elektronicznych usług oferowanych przez publiczne służby zatrudnienia” .....	189
Załącznik nr 2. Stosowane skróty .....	191
Załącznik nr 3. Tablice wynikowe – Dane administracyjne	
Załącznik nr 4. Tablice wynikowe - Badanie jednostek administracji samorządowej i rządowej	

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



## Wstęp

Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa (PZIP) zakłada stworzenie spójnego, logicznego i sprawnego systemu informacyjnego państwa, zapewniającego dostęp do e-usług na poziomie krajowym i europejskim, w sposób efektywny pod względem jakości i kosztów.

Niniejszy raport końcowy, przygotowany w ramach II etapu pracy badawczej nt. „Pozyskanie wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2007-2013 oraz programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020”, przedstawia wyniki rozpoznania możliwości uzyskania nowych wskaźników w wybranych, ważnych z punktu widzenia prowadzenia monitoringu polityki spójności, obszarach usług publicznych z zakresu elektronicznej administracji publicznej.

Efektem pracy badawczej jest rozpoznanie administracyjnych źródeł danych, pozyskanie danych i opracowanie wskaźników z wybranych tematów wskazanych w Programie Zintegrowanej Informatyzacji Państwa, przyjętym w listopadzie 2013 r. W ramach projektu opracowana została metodologia pozyskiwania i wykorzystania danych ocenionych jako przydatne dla statystyki publicznej i użytkowników danych oraz zalecenia konstrukcji wskaźników z zakresu elektronicznych usług publicznych. Ponadto, pozyskane zostały dane o świadczonych elektronicznych usługach publicznych przez jednostki administracji samorządowej i rządowej na szczeblu regionalnym, które pozwoliły na przeprowadzenie analizy dostępności i skali wykorzystania e-usług oferowanych przez urzędy.

Ze względu na sposób pozyskiwanych danych dotyczących elektronicznych usług publicznych, badanie podzielone zostało na trzy moduły. Pierwszy moduł obejmował szczegółowe rozpoznanie i pozyskanie danych ze źródeł administracyjnych. W ramach drugiego modułu przygotowano i przeprowadzono badanie statystyczne w urzędach, dotyczące zagadnień z zakresu e-administracji. Moduł trzeci obejmował analizę wskaźników pozyskanych z badań prowadzonych w ramach Programu Badań Statystycznych Statystyki Publicznej: ankietowego badania reprezentacyjnego SSI-10I (Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych i wśród osób indywidualnych) oraz reprezentacyjnego badania przedsiębiorstw SSI-01 (Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach).

Niniejszy raport końcowy zawiera opis realizacji II etapu pracy badawczej, który w ramach kolejnych modułów obejmuje odpowiednio:

1. Identyfikację, szczegółowe rozpoznanie źródeł danych administracyjnych oraz analizę ich przydatności z punktu widzenia celu projektu, pokazujących dostępność i jakości usług publicznych oferowanych odbiorcom indywidualnym lub przedsiębiorstwom z następujących obszarów:
  - e-sprawy obywatelskie,
  - e-praca,
  - e-sąd,

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



- e-zamówienia publiczne,
  - e-działalność gospodarcza,
  - e-podatki,
  - e-nauka,
  - e-turystyka,
  - e-transport,
  - Centralna Ewidencja Pojazdów i Kierowców (CEPiK).
2. przygotowanie, przeprowadzenie i opracowanie wyników badania statystycznego w urzędach dotyczącego zagadnień z zakresu e-administracji, tj.:
- dostępności strony internetowej zgodnie ze standardami WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*),
  - dostosowania strony internetowej do obsługi przez urządzenia mobilne,
  - udostępniania obywatelom usług przez Internet i poziomu dojrzałości usług,
  - promowania usług elektronicznych urzędu,
  - wykorzystania elektronicznej skrzynki podawczej (czy Elektroniczna Skrzynka Podawcza – ESP – jest umiejscowiona na platformie ePUAP),
  - korzystania przez urząd z elektronicznego systemu zarządzania dokumentacją,
  - korzyści dla urzędu wynikających ze świadczenia usług przez Internet,
  - obsługi informatycznej urzędu,
  - udostępniania obywatelom zasobów informacyjnych, związanych z szeroko rozumianymi zadaniami urzędu,
  - możliwości personalizacji i wymogów uwierzytelniania danych udostępnianych obywatelom.
3. analizę wskaźników pozyskanych z:
- a) ankietowego badania reprezentacyjnego SSI-10I, pokazującego wykorzystanie usług publicznych z następujących obszarów:
- e-zdrowie,
  - e-podatki.
- b) badania reprezentacyjnego przedsiębiorstw SSI-01 obejmującego:
- pozyskiwanie informacji ze stron internetowych administracji publicznej,
  - pobieranie formularzy ze stron internetowych administracji publicznej,
  - składanie wypełnionych formularzy w formie elektronicznej,
  - obsługę procedur administracyjnych całkowicie drogą elektroniczną, bez dodatkowych dokumentów papierowych,
  - wykorzystanie Internetu w celu oferowania produktów, towarów i materiałów w elektronicznym systemie zamówień publicznych.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



## Moduł 1 – analiza danych pozyskanych ze źródeł administracyjnych

W celu zidentyfikowania potencjalnych administracyjnych źródeł danych zespół badawczy przeprowadził analizę informacji dostępnych na stronach internetowych centralnych i regionalnych jednostek administracji publicznej, które w swoich kompetencjach mają świadczenie usług z obszarów tematycznych mieszczących się w zakresie niniejszej pracy. Przeanalizowano, jakie usługi skierowane do obywateli i przedsiębiorców świadczone są drogą elektroniczną. Na podstawie przeprowadzonego rozpoznania sformułowane zostały zapytania do wybranych instytucji, z prośbą o przekazanie danych z ich zasobów informacyjnych. Pozyskane dane miały pozwolić na ocenę dostępności i skali wykorzystania usług publicznych świadczonych w formie elektronicznej przez jednostki administracji publicznej szczebla centralnego i regionalnego w Polsce, o ile to możliwe – w podziale na województwa. Na podstawie danych pozyskanych z zasobów informacyjnych jednostek administracji publicznej, zespół badawczy przeprowadził analizę według poszczególnych obszarów.

### 1.1 Obszar e-sprawy obywatelskie

Po przeprowadzonym rozpoznaniu potencjalnych źródeł danych dotyczących obszaru tematycznego e-sprawy obywatelskie, zwrócono się z prośbą o przekazanie danych do następujących instytucji:

Centrum Projektów Informatycznych:

- liczba użytkowników Elektronicznej Skrzynki Podawczej, posiadających konto na platformie e-PUAP – stan na koniec 2013 r. i 2014 r., w podziale na gminy (NTS 5), powiaty (NTS 4) i województwa (NTS 2),
- liczba nowo zarejestrowanych użytkowników Elektronicznej Skrzynki Podawczej, nowo utworzonych kont na platformie e-PUAP – w ciągu 2013 r. i 2014 r., w podziale na gminy, powiaty i województwa.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych:

- liczba osób ubezpieczonych według stanu na koniec 2013 r. i 2014 r.,
- liczba zarejestrowanych nowych ubezpieczonych w 2013 r. i 2014 r.,
- liczba osób ubezpieczonych, które zarejestrowały i aktywowały profil na portalu pue.zus.pl w 2013 r. i 2014 r.

Główny Urząd Statystyczny i Centrum Informatyki Statystycznej:

- liczba pobranych kwestionariuszy do ankietowych badań społecznych ze strony GUS w 2013 r. i 2014 r.,
- liczba pobranych publikacji ze stron GUS w 2013 r. i 2014 r.,
- liczba wyświetleń strony GUS w 2013 r. i 2014 r.

Ze względu na fakt, iż część usług publicznych z zakresu spraw obywatelskich świadczonych jest przez urzędy stanu cywilnego, które funkcjonują jako wyodrębnione jednostki lub wydziały urzędów gmin, część danych niezbędnych do budowy wskaźników

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**

z zakresu elektronicznych usług publicznych dotyczących spraw obywatelskich pozyskana została w ramach modułu 2 pracy badawczej – w badaniu statystycznym przeprowadzonym w urzędach. Wyniki zostały zaprezentowane w części raportu dotyczącej modułu 2.

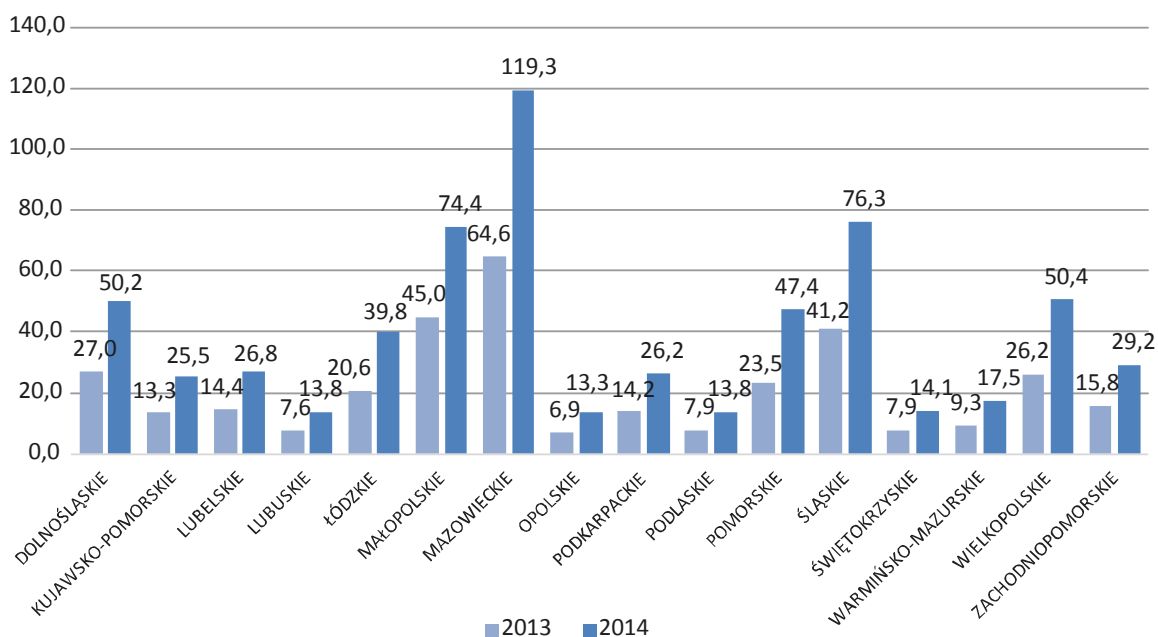
## Wyniki

### CENTRUM PROJEKTÓW INFORMATYCZNYCH

Aby korzystać z funkcjonalności **elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP)** takich jak uwierzytelnianie z wykorzystaniem certyfikatów kwalifikowanych lub podpisywanie dokumentów, konieczne jest zarejestrowanie się w systemie. W tym celu użytkownik powinien utworzyć swoje konto na ePUAP. Należy podkreślić, że nie zawsze założone przez użytkowników konta na platformie ePUAP mają podane kompletne lub aktualne informacje adresowe, stąd dane dotyczące liczby użytkowników ePUAP w poszczególnych agregatach terytorialnych mogą nie sumować się do wartości ogółem.

Na koniec 2013 r. 345 377 użytkowników było zarejestrowanych w systemie elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej, z czego 189 094 to osoby, które założyły konto na ePUAP w 2013 r. Rok później użytkowników ePUAP było blisko dwukrotnie więcej – 637 946 osób, przy czym tych nowo zarejestrowanych było 1,5 razy więcej niż w roku poprzednim. Najwięcej kont zarejestrowano w województwie mazowieckim. W latach 2013 i 2014 konta, których użytkownicy byli z tego województwa stanowiły odpowiednio po 18,7% spośród ogółu istniejących w Polsce kont. Kolejnymi województwami, pod względem udziału istniejących kont w ogóle kont w kraju, były województwa małopolskie i śląskie, stanowiąc w 2013 r. odpowiednio 13,0% i 11,9%, a w 2014 r. – odpowiednio 11,7% i 12%. Najmniej natomiast kont na platformie e-PUAP zarejestrowanych było w województwie opolskim, gdzie w obu badanych latach udział ten nieznacznie przekraczał 2% (w 2013 r. – 2,0%, w 2014 r. – 2,1%).

Wykres 1. Liczba użytkowników posiadających konto na platformie e-PUAP według województw w latach 2013 - 2014 (w tys.)



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

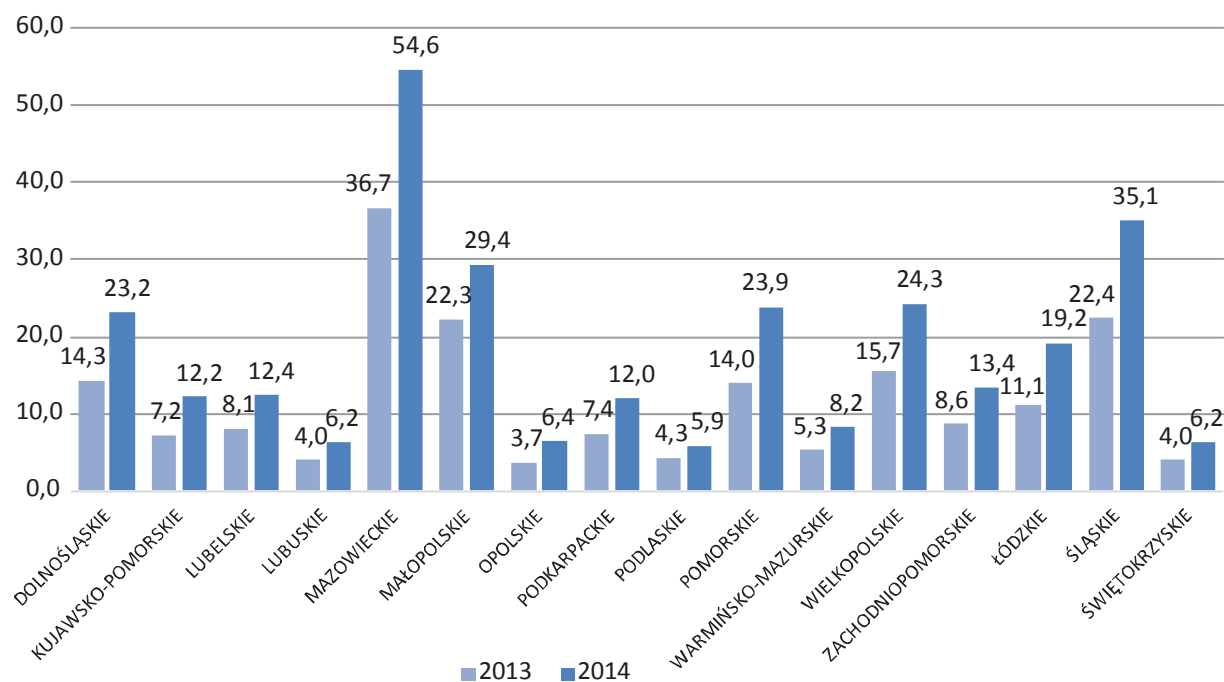
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Centrum Projektów Informatycznych

W badanych latach z platformy e-PUAP najliczniej korzystali użytkownicy z powiatów: m. Warszawa, m. Kraków i m. Wrocław (odpowiednio 9,9%, 6,3% i 2,9% – w 2013 r. oraz 9,9%, 5,5% i 2,9% – w 2014 r.). Najmniejszą liczbę użytkowników platformy ePUAP w 2013 r. zaobserwowano w powiatach: grudziądzkim, sejneńskim, radziejowskim i węgorszewskim (po 0,03%), a w 2014 r. – w powiatach: sejneńskim, kolneńskim i lipskim (po 0,03%).

Liczba użytkowników, którzy w 2013 r. zarejestrowali konto na platformie e-PUAP wyniosła 189 094, natomiast w 2014 r. nowo zarejestrowanych użytkowników było o ponad 100 tys. więcej. Najwięcej nowych użytkowników odnotowano w badanych latach w województwie mazowieckim (w 2013 r. – 19,4% ogółu, a w 2014 r. – 18,7%). Następne, biorąc pod uwagę udział nowo zarejestrowanych użytkowników w Polsce, były województwa śląskie (w 2013 r. – 11,8%, w 2014 r. – 12,0%) oraz małopolskie (w 2013 r. – 11,8%, w 2014 r. – 10,1%). Najmniej nowych użytkowników w 2013 r. odnotowano w województwie opolskim – 3 724 osób, natomiast w 2014 r. – w województwie podlaskim – 5 886 osób.

W latach 2013 i 2014 najwięcej nowych użytkowników, którzy utworzyli konto na platformie e-PUAP zaobserwowano w powiatach: Warszawa, Kraków i Gdańsk, gdzie w 2013 r. ich udział wyniósł odpowiednio 10,1%, 5,6% i 2,7% ogółu, natomiast w 2014 r. odpowiednio 9,9%, 4,5% i 3,0%. Najmniej nowych rejestracji w 2013 r. odnotowano w powiatach: sejneńskim, grudziądzkim, radziejowskim, janowskim, lipskim, kolneńskim, gołdapskim i kazimierskim (po 0,03% ogółu użytkowników). W 2014 r. najmniejsza liczba nowo zarejestrowanych użytkowników wystąpiła w powiatach: sejneńskim, kazimierskim, kolneńskim, suwalskim i lipskim, w których zarejestrowano po 0,03% nowych osób.

Wykres 2. Liczba nowo zarejestrowanych użytkowników platformy e-PUAP według województw w latach 2013 - 2014 (w tys.)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Centrum Projektów Informatycznych.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

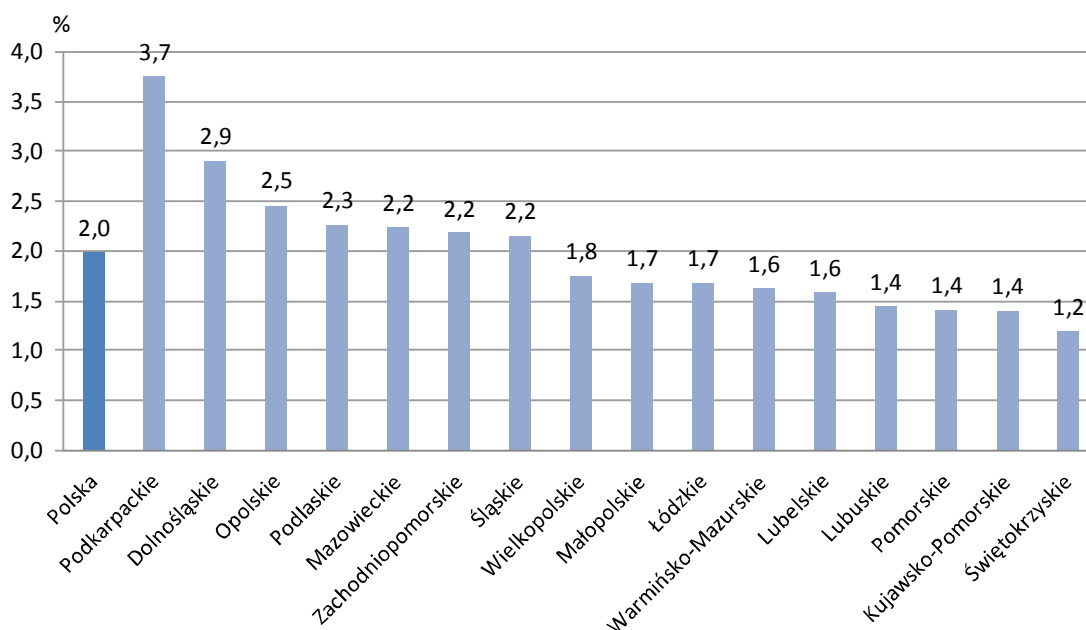


## ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

Zakład Ubezpieczeń Społecznych udostępnia swoim klientom Platformę Usług Elektronicznych (PUE), która zapewnia osobie ubezpieczonej dostęp on-line do danych zapisanych na kontach w ZUS. Po zarejestrowaniu i aktywowaniu profilu na portalu pue.zus.pl osoba ubezpieczona może sprawdzić czy płatnik składek zgłosił ją oraz członków rodziny do ubezpieczeń, sprawdzić stan swojego konta w ZUS, kwotę środków przekazanych do OFE lub obliczyć prognozowaną wysokość emerytury, złożyć do ZUS różnego typu wnioski.

W 2013 r. w Polsce 315 079 osób ubezpieczonych zarejestrowało i aktywowało profil na portalu pue.zus.pl. Oznacza to, że na 100 osób fizycznych objętych ubezpieczeniem zdrowotnym (według stanu w dniu 30.06.2013 r.) średnio 2 osoby zaczęły w 2013 r. korzystać z Platformy Usług Elektronicznych ZUS. Największy udział osób, które utworzyły swój profil na PUE w 2013 r. w ogólnej liczbie osób ubezpieczonych odnotowano w województwie podkarpackim (3,7%). Oprócz województwa podkarpackiego, w sześciu województwach (dolnośląskim, opolskim, podlaskim, mazowieckim, zachodniopomorskim i śląskim) udział ten był wyższy niż w kraju ogółem. Najmniejszy udział osób, które utworzyły profil na PUE w ogólnej liczbie ubezpieczonych odnotowano w województwie świętokrzyskim (1,2%).

Wykres 3. Udział osób ubezpieczonych, które zarejestrowały i aktywowały profil na portalu pue.zus.pl w 2013 r. w ogólnej liczbie osób fizycznych objętych ubezpieczeniem zdrowotnym



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

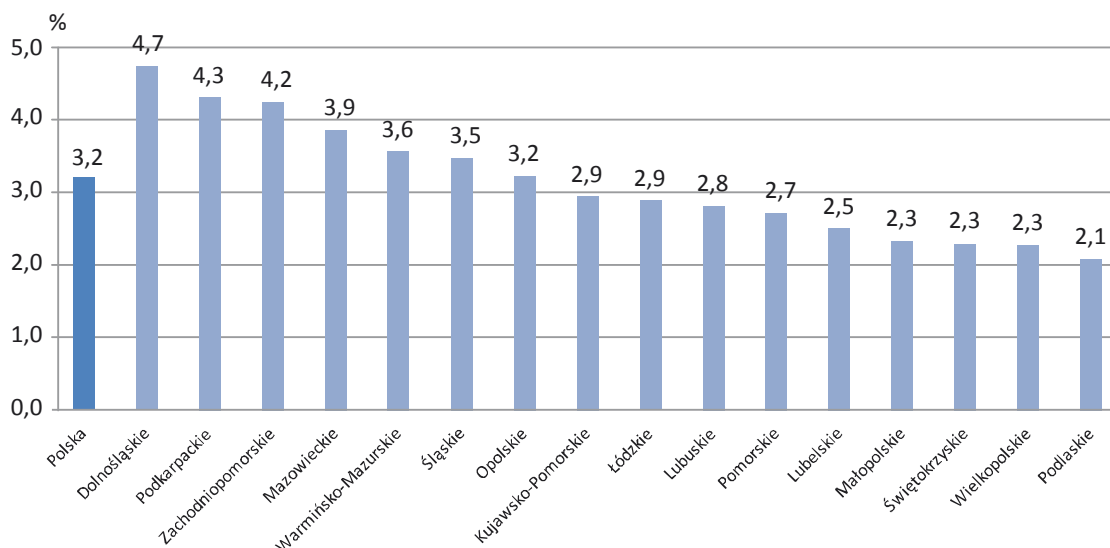
W 2014 r. w Polsce liczba ubezpieczonych, którzy zarejestrowali i aktywowali profil na portalu PUE ZUS była o 59,2% większa niż w roku poprzednim i wyniosła 501 652 osób. Stanowiło to 3,2% ogółu osób fizycznych posiadających ubezpieczenie zdrowotne (według stanu w dniu 30.06.2014 r.). Największy udział osób, które stworzyły profil na portalu PUE

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

w 2014 r. w ogólnej liczbie ubezpieczonych odnotowano w województwie dolnośląskim (4,7%). W dziewięciu województwach wskaźnik ten był niższy niż średnio w kraju, a najmniejszą jego wartość odnotowano w województwie podlaskim (2,1%), w którym jednocześnie, jako jedynym, notowano spadek w skali roku (o 0,2 p. proc.) odsetka osób ubezpieczonych posiadających profil na portalu pue.zus.pl.

Wykres 4. Udział osób ubezpieczonych, które zarejestrowały i aktywowały profil na portalu pue.zus.pl w 2014 r. w ogólnej liczbie osób fizycznych objętych ubezpieczeniem zdrowotnym



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

## GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY

Dane z Głównego Urzędu Statystycznego zostały uzyskane z wykorzystaniem narzędzia Google Analytics. Ograniczenia technologiczne zastosowanego narzędzia powodują niewielkie różnice na poziomie prezentowanych danych. Poddano analizie dane o liczbie pobrań (odwiedzin na stronie internetowej) i lokalizacji użytkowników na poziomie miejscowości oraz kraju. W nielicznych przypadkach zdarzyło się, że z przyczyn technicznych nie było możliwości ustalenia miejscowości lub kraju, wtedy zaznaczono „not set” lub „nie ustalono”. Udostępniono i poddano analizie także dane dotyczące tytułu publikacji, z której korzystano, średniego czasu przebywania na stronie internetowej oraz średniego widoku danych.

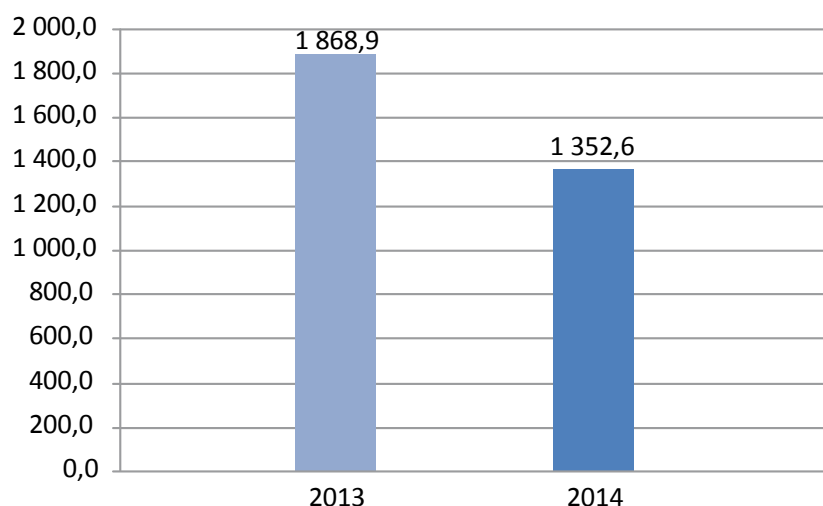
W 2013 r. odnotowano 1 868 926 pobrań ze stron udostępnianych przez GUS, natomiast w 2014 r. liczba ta zmniejszyła się do 1 352 631, tj. o 27,6%. Pod koniec kwietnia 2014 r. uruchomiono nową stronę internetową i do czerwca obie wersje portali funkcjonowały równolegle. W 2013 r. najczęściej pobieranymi publikacjami ze stron oferowanych przez Główny Urząd Statystyczny były: „Bezrobotni oraz stopa bezrobocia wg. województw, podregionów i powiatów”, „Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej 2012” i „Rocznik Demograficzny 2012”, co stanowiło odpowiednio 3,94%, 3,57% i 2,65% ogółu pobranych publikacji. W 2014 r. najczęściej pobierano: „Wskaźniki makroekonomiczne”, „Mały Rocznik Statystyczny Polski 2013” oraz „Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej 2013”

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

– odpowiednio 4,60%, 2,25% oraz 2,16% wszystkich pobrań. Zauważyć należy, że w analizowanych latach w pierwszej dziesiątce pobieranych stron znajdowały się publikacje popularnie określane mianem „Roczników”. Zarówno w 2013 r., jak i 2014 r. dużym zainteresowaniem cieszył się „Mały Rocznik Statystyczny Polski 2013” zajmując odpowiednio 6. oraz 2. miejsce pod względem liczby pobrań.

Wykres 5. Liczba pobrań publikacji ze stron internetowych udostępnionych przez GUS w latach 2013 i 2014



W badaniu wykonano także analizę danych dotyczących pozyskiwania informacji ze stron internetowych oraz zachowań użytkowników uwzględniając miasta (miejscowości) oraz państwa, z których następowało odwiedzenie strony. W 2013 r. ogółem użytkownicy wykonali na stronach udostępnionych przez Główny Urząd Statystyczny 13 155 305 sesji, w 2014 r. – 10 047 333 (biorąc pod uwagę agregację według miejscowości). W ciągu roku nastąpił także spadek liczby użytkowników z 4 712 043 osób w 2013 r. do 3 843 332 – w 2014 r., tj. o blisko 900 tys. W 2013 r. średnia liczba stron wyświetlonych podczas jednej sesji była większa niż w 2014 r. o 0,11 strony i wyniosła 2,82 strony (w 2014 r. – 2,71 strony). Średni czas trwania sesji w 2013 r. wyniósł 2:46 minut, natomiast w 2014 r. – 2:35 minut, tj. o 0,11 min. mniej. Podsumowując, w skali roku skrócił się średni czas trwania sesji, jak również zmniejszyła się średnia liczba stron, które wyświetlano w czasie trwania sesji.

Tablica 1. Pozyskiwanie danych oraz zachowania użytkowników korzystających ze stron internetowych udostępnionych przez GUS

Wyszczególnienie <sup>a</sup>		2013	2014
Pozyskiwanie	sesje	10047333	13155305
	nowi użytkownicy	3843332	4712043
Zachowanie	strony/sesja	2,71	2,82
	średni czas trwania sesji	00:02:35	00:02:46

*a Obliczenia wykonano uwzględniając podane przez GUS miejscowości.*

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Tablica 2. Pozyskiwanie danych oraz zachowania użytkowników korzystających ze stron internetowych udostępnionych przez GUS

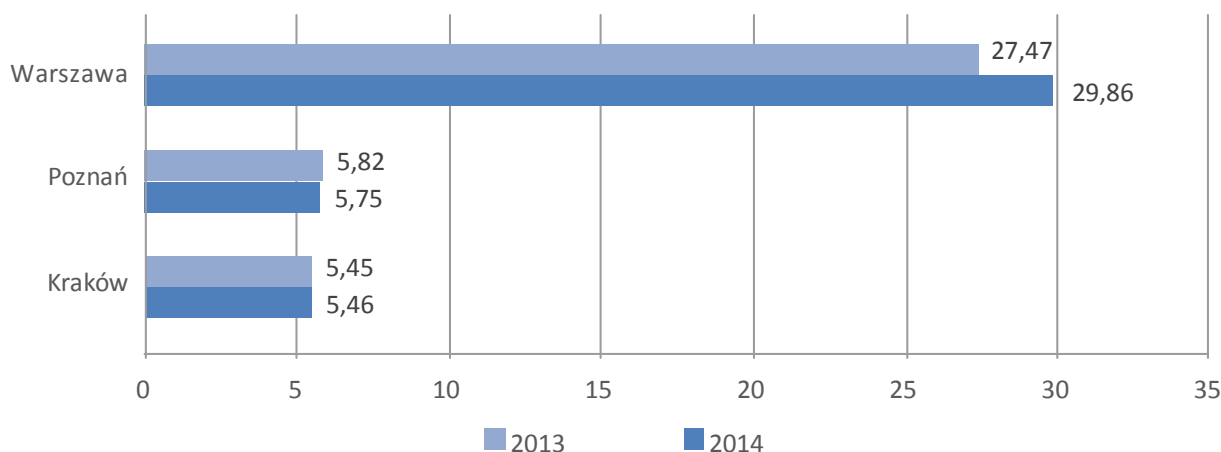
Wyszczególnienie <sup>b</sup>		2013	2014
Pozyskiwanie	sesje	10052985	13162774
Zachowanie	strony/sesja	2,43	2,56
	średni czas trwania sesji	00:02:47	00:02:19

*b Obliczenia wykonano uwzględniając podane przez GUS kraje.*

Uwzględniając agregację przedstawioną dla poszczególnych krajów w 2013 r. wykonano 13 162 774 sesji, w 2014 r. natomiast 10 052 985 (różnice w prezentowanych danych miasto-kraj wynikają z funkcjonalności wykorzystanego do pozyskania danych narzędzia tj. Google Analytics). Zatem w 2014 r. liczba wykonanych przez użytkowników sesji ogółem zmniejszyła się o przeszło trzy miliony. Zmniejszyła się także liczba stron, które były wyświetlane przez przeciętnego użytkownika podczas trwania jednej sesji w 2014 r. w porównaniu do 2013 r. było mniej wyświetleń o 0,13 strony.

Najwięcej sesji w latach 2013 i 2014 na stronach internetowych udostępnionych przez Główny Urząd Statystyczny wykonano w trzech miastach: Warszawie, Poznaniu i Krakowie. W badanych latach zwłaszcza w Warszawie obserwowano najwięcej pobrań ze stron oferowanych przez GUS w 2013 r. ponad 3,5 miliona pobrań, a w 2014 r. nieco ponad 3 miliony, co sprawiło, że Warszawa przoduje na liście miast, z których pochodzili użytkownicy wykorzystujący informacje zamieszczone na stronach internetowych. W Warszawie także liczba pobrań wzrosła o ponad 2% w porównaniu do 2013 r. Na drugim miejscu uwzględniając wykorzystywanie stron internetowych prezentowanych przez GUS był Poznań, skąd zarówno w 2013 r. jak i 2014 r. pochodziło blisko 6% wyszukiwań. Trzecie miejsce zajmował Kraków – blisko 5,5 % sesji w 2013 r. i 2014 r.

Wykres 6. Odsetek pobrań ze stron internetowych GUS według wybranych lokalizacji użytkowników w latach 2013 i 2014



W 2013 r. najwięcej wykonanych sesji pochodziło z Polski – 96,0% ogółu wyszukiwań, w 2014 r. udział sesji nieznacznie wzrósł i wynosił 96,1% ogółu sesji na stronach internetowych GUS. W 2013 r. blisko 100 tysięcy sesji wykonano z Niemiec, co stanowiło

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



odpowiednio 0,72% ogółu sesji. W 2014 r. obserwowano ponad 80 tysięcy sesji nawiązanych z Indii oraz ponad 75 tysięcy sesji, które wykonano z Niemiec, odpowiednio 0,81% i 0,76%.

Tablica 3. Odsetek osób, które wykonały najwięcej sesji ze stron internetowych oferowanych przez GUS według wybranych krajów

Wyszczególnienie	2013	Wyszczególnienie	2014
	udział		udział
Polska	<b>96,00</b>	Polska	<b>96,12</b>
Indie	0,72	Niemcy	0,81
Niemcy	0,66	Nie ustalono	0,76

## 1.2 Obszar e-praca

Przeprowadzone rozpoznanie dostępności usług publicznych oferowanych przez Publiczne Służby Zatrudnienia (PSZ) wykazało, że usługi elektroniczne administracji publicznej w obszarze e-pracy dostępne są na poziomie centralnym – oferowane przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej oraz na poziomie administracji lokalnej tj. powiatowych, miejskich i grodzkich urzędów pracy. Dedykowane są one osobom bezrobotnym i poszukującym pracy oraz pracodawcom.

Elektroniczne usługi oferowane przez powiatowe, miejskie i grodzkie urzędy pracy (w dalszej części pracy zamiennie nazywane w skrócie powiatowymi urzędami pracy) są zróżnicowane. Wobec powyższego, oprócz pozyskania istniejących danych z zasobów informacyjnych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, w celu pełnego zobrazowania dostępności oraz korzystania z elektronicznych usług publicznych na poziomie lokalnym, konieczne było przeprowadzenie dodatkowego badania. Zwrócono się zatem do powiatowych urzędów pracy (PUP) z prośbą o wypełnienie formularza (załącznik nr 1), który wraz z pismem przewodnim wysłano w formie elektronicznej do wszystkich powiatowych, miejskich i grodzkich urzędów pracy. Formularz zawierał dwie tabele, z których pierwsza dotyczyła dostępności elektronicznych usług publicznych w 2014 r. w danym urzędzie i druga, w której pytania dotyczyły ich wykorzystania przez osoby poszukujące pracy oraz przez pracodawców w 2013 i 2014 r. Kompletność zrealizowanego badania powiatowych urzędów pracy wyniosła 100%. W okresie, w którym przeprowadzono badanie trwał proces centralizacji elektronicznych usług publicznych, który ma na celu ich ujednoczenie oraz uruchomienie dostępu do nich przez stronę Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Z pozyskanych informacji wynika, że proces ten wymaga zmiany licznych procedur w PUP, co nie pozwala na jego jednoczesne przeprowadzenie w każdym z urzędów. Dlatego przyjęto, że w badanym okresie wszystkie usługi elektroniczne będące w ofercie PUP pozostają w gestii urzędu.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



## Wyniki

### POWIATOWE URZĘDY PRACY

Wyniki badania przeprowadzonego wśród powiatowych urzędów pracy, w pierwszej kolejności obejmują analizę dostępności poszczególnych elektronicznych usług publicznych oferowanych przez poszczególne urzędy, w drugiej – korzystanie z nich przez osoby bezrobotne lub poszukujące pracy oraz przez pracodawców. Podkreślić należy, iż w przypadku, gdy dany urząd pracy obejmuje swoim działaniem więcej niż jeden powiat (np. miasto na prawach powiatu i powiat), prezentowane wyniki w podziale na powiaty zostały zagregowane.

#### Dostępność usług dedykowanych osobom bezrobotnym lub poszukującym pracy

W 2014 r. w Polsce spośród wszystkich powiatowych urzędów pracy niespełna połowa deklarowała możliwość **rezerwacji wizyty przez Internet**. W sześciu województwach co najmniej połowa urzędów oferowała ten rodzaj usługi, a najliczniej urzędy na terenie województwa małopolskiego (61,9%). Jedną z kolejnych elektronicznych usług publicznych PUP jest możliwość **rejestracji przez Internet jako osoba bezrobotna**. Istnieje możliwość rejestracji w dwojaki sposób: **poprzez prerejestrację i pełną rejestrację**.

Tablica 4. Rezerwacja wizyty w urzędzie oraz rejestracja przez Internet oferowana bezrobotnym lub poszukującym pracę przez powiatowe urzędy pracy w 2014 r.

Województwa	Elektroniczne usługi dla bezrobotnych lub poszukujących pracy		
	rezerwacja wizyty przez Internet	rejestracja przez Internet w formie	
		prerejestracji	pełnej rejestracji
w % ogółu PUP			
<b>Polska</b>	<b>46,2</b>	<b>95,3</b>	<b>93,2</b>
Dolnośląskie	50,0	88,5	88,5
Kujawsko-pomorskie	50,0	95,0	80,0
Lubelskie	42,9	85,7	85,7
Lubuskie	33,3	100,0	100,0
Łódzkie	45,5	100,0	95,5
Małopolskie	61,9	95,2	95,2
Mazowieckie	53,8	97,4	97,4
Opolskie	36,4	100,0	100,0
Podkarpackie	52,4	100,0	100,0
Podlaskie	50,0	100,0	100,0
Pomorskie	47,1	94,1	94,1
Śląskie	35,5	96,8	96,8
Świętokrzyskie	42,9	85,7	71,4
Warmińsko-mazurskie	35,0	100,0	100,0
Wielkopolskie	45,2	93,5	90,3
Zachodniopomorskie	45,0	95,0	95,0

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

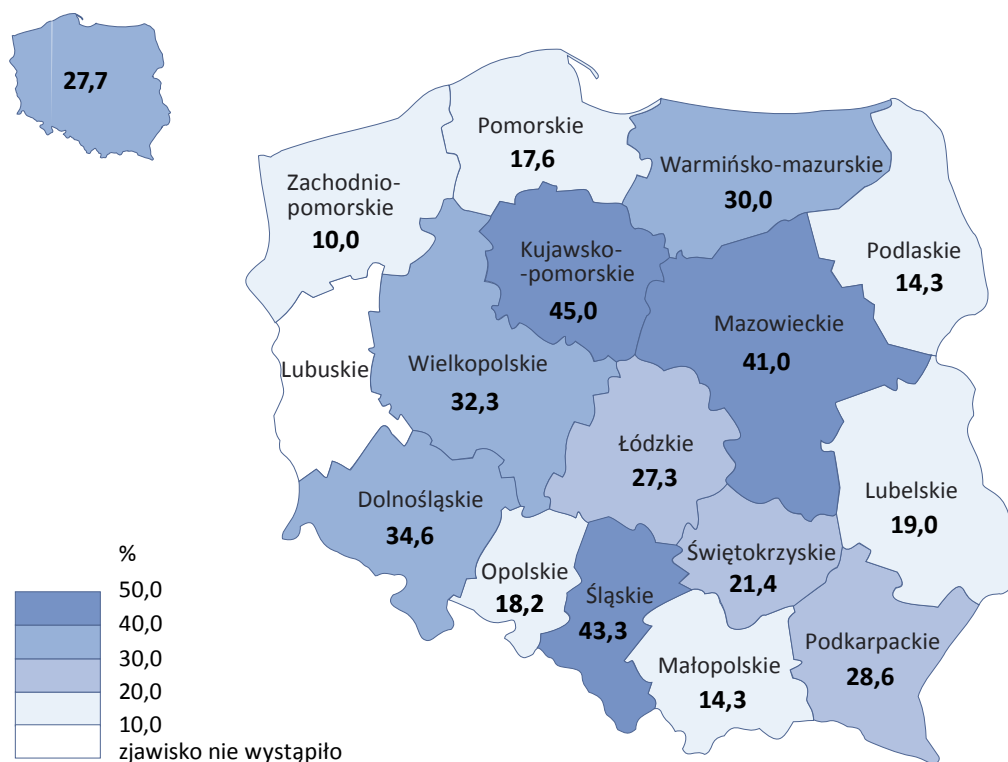
*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**

Dostępność usługi prerejestracji, czyli rejestracji niewymagającej profilu zaufanego ePUAP lub podpisu kwalifikowanego, deklarowało 95,3% ogółu powiatowych urzędów pracy w kraju, natomiast 93,2% możliwość pełnej rejestracji czyli takiej, która wymaga profilu zaufanego ePUAP lub podpisu kwalifikowanego. Biorąc pod uwagę podział terytorialny kraju, zauważyć można, że w 2014 r. wszystkie powiatowe urzędy pracy w województwie lubuskim, opolskim, podkarpackim, podlaskim i warmińsko-mazurskim oferowały każdą z dostępnych form rejestracji w urzędzie.

Mapa 5. Powiatowe urzędy pracy oferujące usługę dodania CV do bazy urzędu w 2014 r.



Z zebranych danych wynika, że w 2014 r. prawie 28% powiatowych urzędów pracy w Polsce udostępniało usługę **dodania CV do bazy urzędu**. W przekroju terytorialnym kraju zaobserwować można duże zróżnicowanie udziału powiatowych urzędów pracy udostępniających tę e-usługę, który w trzech województwach przekroczył wartość 40%, natomiast w sześciu był o co najmniej połowę mniejszy. Największy udział urzędów oferujących usługę dodania CV do bazy odnotowano na terenie województwa kujawsko-pomorskiego (45,0%). W badanym okresie żaden z PUP w województwie lubuskim nie deklarował w ofercie elektronicznych usług publicznych usługi dodania CV do bazy urzędu. Niski udział urzędów oferujących usługę dodania CV do bazy odnotowano również w województwie zachodniopomorskim (10,0%).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Tablica 5. Inne elektroniczne usługi publiczne oferowane bezrobotnym lub poszukującym prace przez powiatowe urzędy pracy w 2014 r.

Województwo	Skrzynka podawcza		E-zapytanie	Newsletter	Bezprzewodowy dostęp do Internetu (Wi-Fi)
	ePUAP	inna			
	w % ogółu PUP				
<b>Polska</b>	<b>62,4</b>	<b>43,8</b>	<b>71,5</b>	<b>67,1</b>	<b>12,1</b>
Dolnośląskie	61,5	61,5	76,9	80,8	7,7
Kujawsko-pomorskie	60,0	55,0	80,0	75,0	5,0
Lubelskie	38,1	38,1	57,1	57,1	4,8
Lubuskie	50,0	33,3	25,0	33,3	8,3
Łódzkie	50,0	45,5	72,7	81,8	13,6
Małopolskie	90,5	23,8	71,4	57,1	19,0
Mazowieckie	82,1	35,9	66,7	56,4	12,8
Opolskie	81,8	54,5	90,9	90,9	-
Podkarpackie	47,6	42,9	81,0	76,2	28,6
Podlaskie	78,6	21,4	78,6	64,3	42,9
Pomorskie	76,5	41,2	58,8	64,7	11,8
Śląskie	61,3	71,0	77,4	71,0	3,2
Świętokrzyskie	28,6	71,4	71,4	35,7	14,3
Warmińsko-mazurskie	65,0	35,0	80,0	85,0	20,0
Wielkopolskie	61,3	35,5	74,2	74,2	-
Zachodniopomorskie	50,0	30,0	70,0	55,0	15,0

W 2014 r. 62,4% powiatowych urzędów pracy w kraju umożliwiło przekazanie korespondencji przez elektroniczną **skrzynkę podawczą ePUAP**, a 43,8% posiadało własną skrzynkę podawczą. W zdecydowanej większości województw ponad połowa oferowała kontakt przez platformę teleinformatyczną ePUAP. Liderem w tej grupie było województwo małopolskie, w którym 90,5% urzędów świadczyło tę usługę. Dla porównania w województwie świętokrzyskim udział ten wyniósł niecałe 30%. Województwa świętokrzyskie i śląskie przodują natomiast w wykorzystaniu innych rodzajów skrzynki podawczej (odpowiednio 71,4% i 71,0%).

W 2014 r. większość powiatowych urzędów pracy w Polsce (71,5%) oferowało usługę złożenia zapytania przez stronę internetową urzędu, tzw. **e-zapytania**. W dziewięciu województwach odsetek urzędów deklarujących usługę e-zapytania przekroczył 70%. Jedynie w pięciu: lubuskim, lubelskim, pomorskim, mazowieckim i zachodniopomorskim był niższy niż średnio w kraju. Najmniej, bo tylko jedna czwarta powiatowych urzędów pracy oferujących elektroniczną usługę e-zapytania wystąpiło w województwie lubuskim – 25,0%.

W 2014 r. 67,1% powiatowych urzędów pracy deklarowało możliwość **subskrypcji newslettera urzędu**. Biorąc pod uwagę podział terytorialny kraju na województwa, największy odsetek urzędów oferujących usługę newslettera odnotowano w województwach: opolskim (90,9%), warmińsko-mazurskim (85,0%), łódzkim (81,8%) oraz

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*





dolnośląskim (80,8%) natomiast najmniejszy – w województwach lubuskim (33,3%) i świętokrzyskim (35,7%).

W 2014 r. 12,1% powiatowych urzędów pracy w Polsce umożliwiło korzystanie na ich terenie z **bezprzewodowego bezpłatnego dostępu do Internetu, tzw. Wi-Fi**. Rozpatrując ten typ usług w podziale terytorialnym, zaobserwować można duże zróżnicowanie wśród wszystkich województw. W 2014 r. najmniejszy udział powiatowych urzędów pracy, w których istniała możliwość skorzystania z bezpłatnego bezprzewodowego Internetu odnotowano w województwie śląskim (3,2%), natomiast największy – w województwie podlaskim (42,9%). W dwóch województwach: opolskim i wielkopolskim w powiatowych urzędach pracy osoby bezrobotne lub poszukujące pracę nie mogły skorzystać z Wi-Fi.

Większość powiatowych urzędów pracy, poza standardową ofertą elektronicznych usług publicznych dedykowanych osobom bezrobotnym lub poszukującym pracę, udostępniało na stronach internetowych różnorodne dodatkowe funkcjonalności. Najczęściej wymienianą był tzw. **Kreator CV**, który ułatwia stworzenie własnego CV według zamieszczonego wzoru i formularza. Kolejną, to możliwość **pobierania i odsyłania formularzy** oraz opcja **wysłania przez Internet wniosku o wydanie stosownego zaświadczenia**, np. o wysokości świadczeń wypłacanych przez PUP, o okresach zarejestrowania w PUP i inne. Niektóre z urzędów praktykowały **wysyłanie informacji do klientów za pośrednictwem wiadomości sms** (np. wysyłanie ofert pracy, przypomnienie o terminie wizyty w urzędzie itp.). Na stronach PUP istniała możliwość skorzystania z tzw. **kalkulatora wynagrodzeń** (oblicza wynagrodzenie, składki na ZUS i zaliczki na podatek na podstawie podanego wynagrodzenia brutto oraz rodzaju umowy) oraz **kalkulatora stażu pracy** (pozwala wyliczyć długość stażu pracy po podaniu daty zatrudnienia i zwolnienia). Wśród pozostałych usług elektronicznych PUP wymieniano:

- czat z pracownikiem PUP,
- stronę z lektorem,
- infokioski wraz z możliwością wydrukowania oferty pracy,
- możliwość kontaktu z pracownikiem PUP przez komunikator GG,
- tłumacz języka migowego,
- obsługa kanałów RSS (źródła interesujących dla klienta informacji),
- statystyki zamieszczane w formie graficznej,
- wirtualny spacer po PUP,
- subskrypcja ofert pracy dostępnych w urzędzie,
- udostępnienie kodu QR dla urządzeń mobilnych (możliwość pobrania adresu strony urzędu i zapisania go w telefonie),
- spersonalizowany system dostępu przez stronę internetową (po podaniu loginu i hasła) dla osób bezrobotnych udostępniający informacje: data wizyty, oferty pracy w zawodzie wyuczonym, w zawodzie wykonywanym i w zawodzie oczekiwanym,

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



- elektroniczne kalendarze wydarzeń takich jak: giełdy pracy, targi pracy, staże i szkolenia,
- możliwość elektronicznego powiadomienia urzędu o podjęciu pracy,
- możliwość wypełnienia ankiety z uwagami dotyczącymi pracy PUP, tzw. ankieta satysfakcji klienta.

#### Dostępność usług dedykowanych pracodawcom

Oferta elektronicznych usług publicznych powiatowych urzędów pracy dedykowana była również pracodawcom. W 2014 r. 17,9% powiatowych urzędów pracy w Polsce oferowało pracodawcom usługę **wyszukiwania pracowników w bazie urzędu według zadanych kryteriów**, np. według wykształcenia, umiejętności, zawodu, znajomości języka obcego itp. Największą dostępność do tej usługi odnotowano w województwie śląskim, gdzie 41,9% urzędów miało ją w swojej ofercie. W badanym okresie w województwie lubuskim i podlaskim pracodawcy nie mieli możliwości wyszukiwania pracowników on-line ze względu na brak takiej usługi w urzędach pracy.

Tablica 6. Elektroniczne usługi publiczne oferowane pracodawcom przez powiatowe urzędy pracy w 2014 r.

Województwa	Usługi elektroniczne dla pracodawców			
	wyszukiwanie potencjalnego pracownika według zadanych kryteriów		zgłoszenie oferty pracy online	
	ogółem	w tym, przy konieczności podania danych identyfikujących pracodawcę	ogółem	w tym, przy konieczności założenia konta pracodawcy
	w % ogółu PUP			
<b>Polska</b>	<b>17,9</b>	<b>2,4</b>	<b>81,2</b>	<b>8,2</b>
Dolnośląskie	15,4	3,8	84,6	11,5
Kujawsko-pomorskie	20,0	-	90,0	-
Lubelskie	9,5	-	61,9	23,8
Lubuskie	-	-	58,3	-
Łódzkie	13,6	-	77,3	9,1
Małopolskie	14,3	-	85,7	4,8
Mazowieckie	20,5	7,7	84,6	7,7
Opolskie	18,2	-	100,0	9,1
Podkarpackie	33,3	-	81,0	9,5
Podlaskie	-	-	85,7	14,3
Pomorskie	17,6	-	82,4	5,9

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**

Tablica 6. Elektroniczne usługi publiczne oferowane pracodawcom przez powiatowe urzędy pracy w 2014 r. (dok.)

Województwa	Usługi elektroniczne dla pracodawców			
	wyszukiwanie potencjalnego pracownika według zadanych kryteriów		zgłoszenie oferty pracy online	
	ogółem	w tym, przy konieczności podania danych identyfikujących pracodawcę	ogółem	w tym, przy konieczności założenia konta pracodawcy
	w % ogółu PUP			
Śląskie	41,9	6,5	90,3	6,5
Świętokrzyskie	14,3	-	92,9	-
Warmińsko-mazurskie	20,0	5,0	70,0	20,0
Wielkopolskie	12,9	-	77,4	-
Zachodniopomorskie	10,0	5,0	75,0	10,0

W 2014 r. w nielicznych urzędach możliwe było **wyszukiwanie potencjalnego pracownika**, przy konieczności podania danych identyfikujących pracodawcę. W kraju odsetek urzędów deklarujących taką usługę był niewielki i wynosił 2,4%.

W 2014 r. w ofercie elektronicznych usług publicznych skierowanych do pracodawców przez powiatowe urzędy pracy, istniała możliwość **zgłoszenia oferty pracy online**. Usługę udostępniało 81,2% PUP w kraju. W badanym okresie w województwie opolskim wszystkie urzędy pracy oferowały taką możliwość pracodawcom. Pod względem udziału urzędów oferujących na swoich stronach internetowych usługę zgłoszenia oferty pracy on-line, przodowały również województwa: świętokrzyskie (92,9%), śląskie (90,3%) i kujawsko-pomorskie (90,0%).

Niektóre z urzędów, deklarując usługę zgłoszenia oferty pracy on-line, wymagają założenia konta przez pracodawcę w bazie urzędu. Taką konieczność odnotowano w 8,2% PUP w Polsce. Jedynie w czterech województwach możliwe było zgłoszenie oferty pracy drogą elektroniczną, bez wymogu rejestracji pracodawcy. Największy odsetek powiatowych urzędów pracy, wymagających założenia konta przez pracodawcę do zgłoszenia oferty pracy on-line, wystąpił w województwie lubelskim (23,8%), a najmniejszy – w małopolskim (4,8%).

Spośród innych usług oferowanych pracodawcom wymieniano możliwość pobierania i wysyłania formularzy dedykowanych tej grupie, np. oświadczenie o zamiarze powierzenia wykonywania pracy obywatelowi Republiki Armenii, Białorusi, Gruzji, Mołdowy, Federacji Rosyjskiej lub Ukrainy. Pracodawcy wyrażający chęć zatrudnienia stażystów lub praktykantów mogli powiadomić urząd o tym fakcie w formie elektronicznej.



### Korzystanie z usług dedykowanych osobom bezrobotnym lub poszukującym pracę

W latach 2013-2014 usługa  **dodania CV do bazy urzędu**  przez osoby bezrobotne lub poszukujące pracę nie cieszyła się zbyt dużym zainteresowaniem. W badanym okresie, średnio 3 osoby na 10 tys. aktywnych zawodowo korzystało z tej usługi.

Tablica 7. Osoby bezrobotne lub poszukujące pracę korzystające z elektronicznych usług publicznych oferowanych przez powiatowe urzędy pracy w latach 2013-2014

Województwo	Liczba osób, które dodały swoje CV do bazy za pośrednictwem strony internetowej urzędu		Liczba rezerwacji wizyt w urzędzie za pośrednictwem Internetu	
	w 2013 r.	w 2014 r.	w 2013 r.	w 2014 r.
	na 10 tys. osób aktywnych zawodowo			
<b>Polska</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>	<b>29,3</b>	<b>38,5</b>
Dolnośląskie	2,9	3,7	50,3	93,4
Kujawsko-pomorskie	0,6	0,1	2,0	4,3
Lubelskie	2,0	1,3	5,6	12,2
Lubuskie	0,0	0,0	0,8	2,0
Łódzkie	0,9	0,7	12,3	22,4
Małopolskie	0,1	0,6	79,3	111,7
Mazowieckie	3,1	3,5	17,5	27,4
Opolskie	4,1	2,5	42,5	42,0
Podkarpackie	1,6	1,7	9,7	23,6
Podlaskie	0,0	0,5	19,3	13,4
Pomorskie	0,6	1,6	5,7	8,8
Śląskie	4,3	4,8	7,6	15,4
Świętokrzyskie	0,0	0,2	146,2	118,3
Warmińsko-mazurskie	23,8	16,3	0,7	2,9
Wielkopolskie	1,3	1,5	18,3	17,9
Zachodniopomorskie	7,6	5,8	129,4	128,0

Najwięcej osób korzystających z usługi dodania CV do bazy odnotowano w województwie warmińsko-mazurskim, średnio 24 osoby w 2013 r. i 16 osób w 2014 r. – na 10 tys. aktywnych zawodowo. W badanym okresie w województwach podlaskim i świętokrzyskim żaden z klientów PUP nie był użytkownikiem usługi dodania CV do bazy urzędu. Większym zainteresowaniem cieszyła się usługa rezerwacji wizyty w urzędzie za pośrednictwem Internetu. W latach 2013-2014 najwięcej osób rezerwujących wizytę w urzędzie drogą on-line przypadających na 10 tys. osób aktywnych zawodowo odnotowano w województwach świętokrzyskim (łącznie 264 osoby) i zachodniopomorskim (łącznie 257 osób). W 2014 r. w porównaniu z 2013 r. nieznacznie wzrosła liczba klientów PUP, którzy korzystali z rezerwacji wizyty drogą on-line.

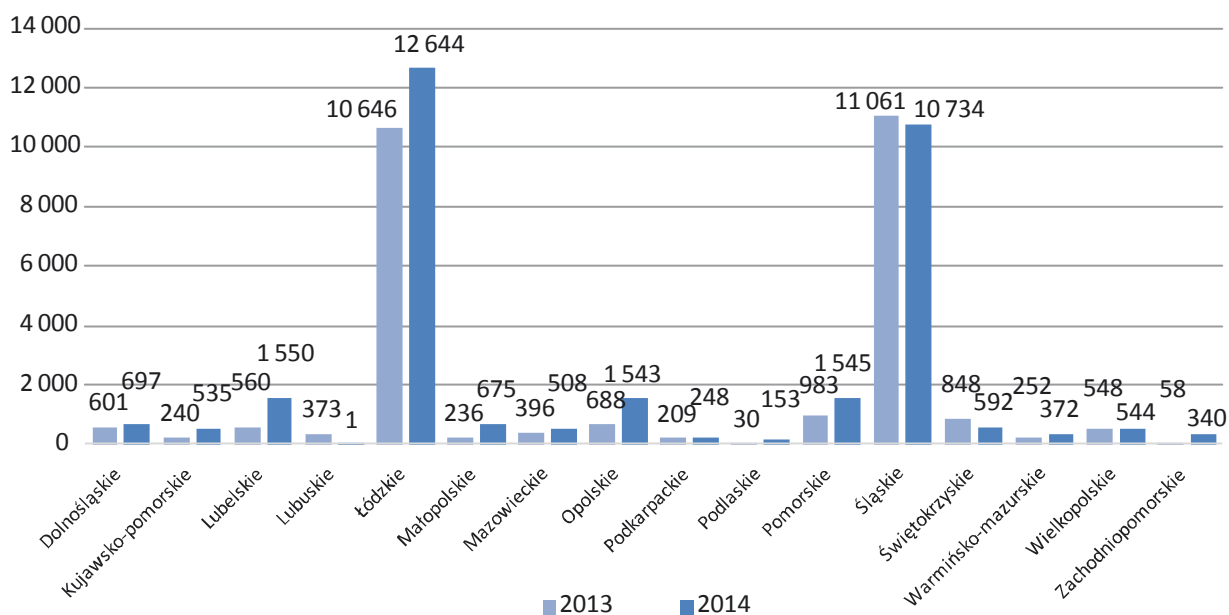
*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**

Wykres 7. Liczba e-zapytań złożonych do powiatowych urzędów pracy według województw w latach 2013-2014



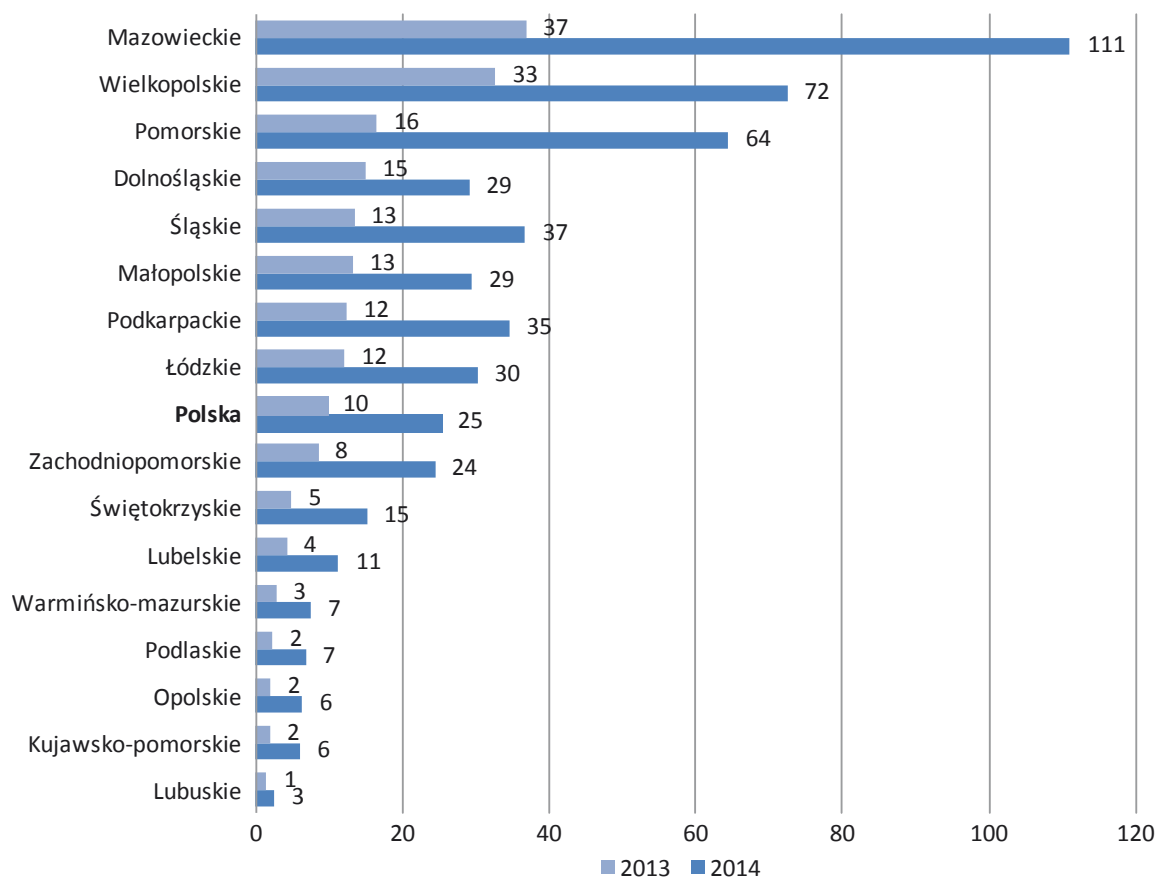
W latach 2013-2014 istniała możliwość złożenia zapytania do PUP w formie elektronicznej oraz otrzymania zwrotnej e-odpowiedzi. Odbywało się to w dwojaki sposób: przy wykorzystaniu formularza dostępnego na stronie urzędu lub e-maila wysyłanego na adres wskazany przez urząd. W badanym okresie w kraju ponad 60 tys. osób wysłało zapytania do PUP. Taka forma kontaktu cieszyła się największą popularnością wśród klientów urzędów w województwach łódzkim – 23 290 osób i śląskim – 21 795 osób, natomiast najmniejsze zainteresowanie tą usługą odnotowano w województwach podlaskim i lubuskim (odpowiednio 183 i 374 osoby).

W 2013 r. w Polsce liczba klientów, którzy zarejestrowali się w powiatowych urzędach pracy jako osoby bezrobotne metodą **pełnej rejestracji elektronicznej** wyniosła średnio 10 osób na 10 tys. bezrobotnych. W 2014 r. było ich półtora razy więcej – średnio 25 osób. Najwięcej, bo w 2014 r. aż 111 osób na 10 tys. bezrobotnych korzystało z tej usługi w województwie mazowieckim. Najmniej osób korzystało z możliwości pełnej elektronicznej rejestracji w PUP w województwach: lubuskim, kujawsko-pomorskim, opolskim, podlaskim i warmińsko-mazurskim.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Wykres 8. Liczba osób, które zarejestrowały się jako bezrobotne metodą pełnej rejestracji elektronicznej na 10 tys. osób bezrobotnych w latach 2013-2014 według województw



W podziale na podregiony zaobserwować można, że w 2013 r. zdecydowaną większość (82,0%) stanowiły te, w których średnio od 1 do 10 osób na 10 tys. bezrobotnych zarejestrowało się jako osoba bezrobotna metodą pełnej rejestracji elektronicznej. Największą aktywność w tym zakresie odnotowano w podregionie m. Poznań – średnio 155 osób na 10 tys. bezrobotnych zarejestrowało się metodą pełnej rejestracji elektronicznej, w podregionie m. Wrocław z liczbą średnio 81 osób na 10 tys. bezrobotnych oraz podregionach m. Kraków i trójmiejski odpowiednio z liczbą średnio po 53 osoby na 10 tys. bezrobotnych. Podregion wrocławski był jedynym, w którym żaden z klientów nie skorzystał z tego sposobu rejestracji w PUP.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 7. Liczba osób, które zarejestrowały się jako bezrobotne metodą pełnej rejestracji elektronicznej na 10 tys. osób bezrobotnych w 2013 r. według podregionów

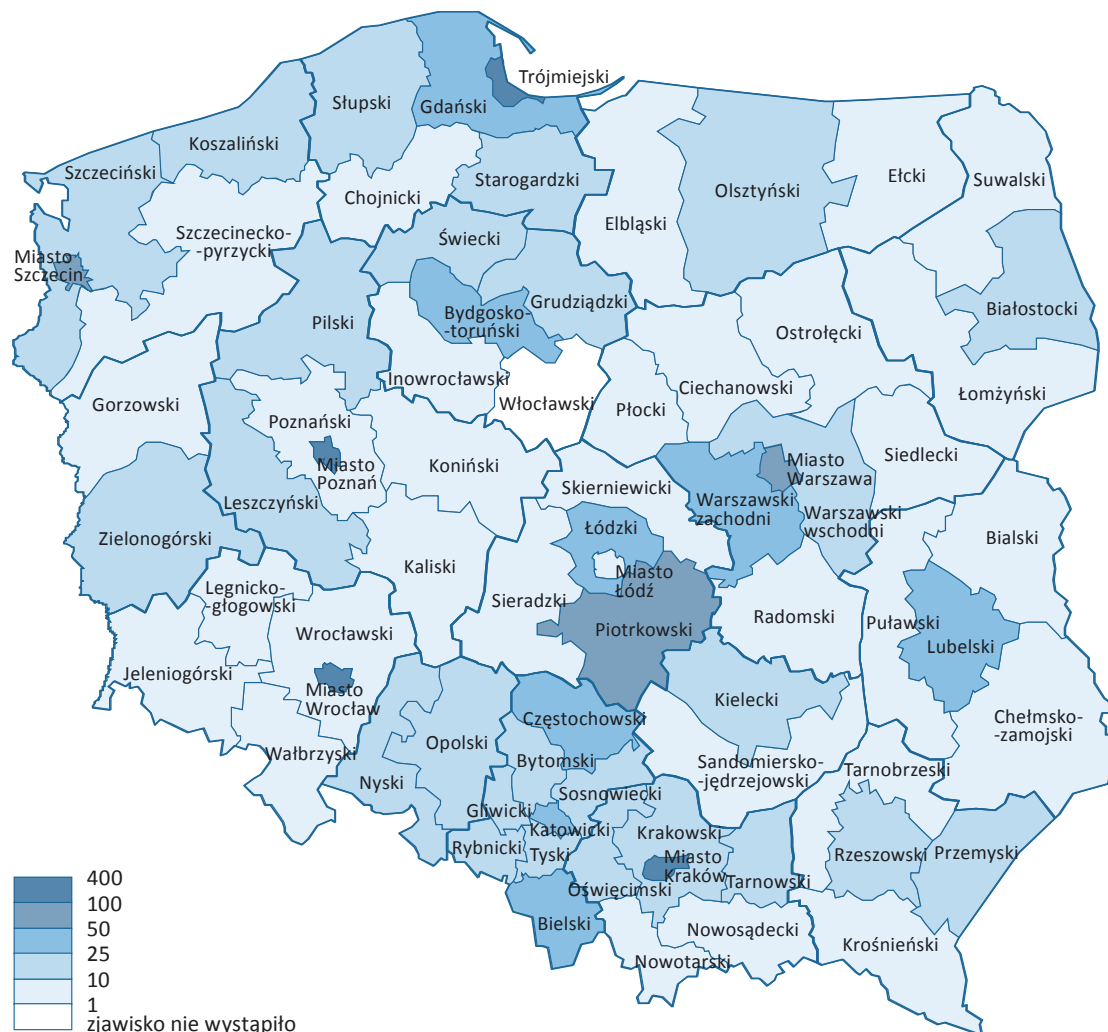


W 2014 r. w porównaniu z rokiem poprzednim prawie we wszystkich podregionach zwiększyła się liczba osób rejestrujących się metodą pełnej rejestracji elektronicznej. Największy wzrost odnotowano w podregionie m. Poznań oraz trójmiejskim, w których liczba osób korzystających z tej metody rejestracji wzrosła odpowiednio o 207 i 168 osób na 10 tys. bezrobotnych. Jedynie w podregionie legnicko-głogowskim liczba korzystających z metody pełnej rejestracji przez Internet nieznacznie spadła (o 1 osobę na 10 tys. bezrobotnych). W trzech podregionach: sandomiersko-jędrzejowskim, wrocławskim i wrocławskim liczba takich osób nie uległa zmianie, przy czym w podregionie wrocławskim żaden z klientów nie skorzystał z tego sposobu rejestracji w PUP. Wśród podregionów charakteryzujących się najwyższą liczbą osób korzystających z tej formy rejestracji w 2014 r. znalazły się podregiony: m. Poznań, Wrocław, Kraków i trójmiejski, odpowiednio z liczbą średnio od 50 do 100 osób na 10 tys. bezrobotnych rejestrujących się w pełni elektronicznie.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Mapa 8. Liczba osób, które zarejestrowały się jako bezrobotne metodą pełnej rejestracji elektronicznej na 10 tys. osób bezrobotnych w 2014 r. według podregionów



Zaobserwować można duże zróżnicowanie poziomu korzystania z tej usługi w poszczególnych powiatach (załącznik nr 3). W badanym okresie najwyższy wskaźnik odnotowano w powiecie m. Poznań i poznańskim, gdzie w 2013 r. średnio 155 osób na 10 tys. bezrobotnych zarejestrowało się w PUP metodą pełnej rejestracji elektronicznej, a w 2014 r. – ponad dwukrotnie więcej (362 osoby). Nieco mniej w powiatach m. Piotrków Trybunalski i piotrkowskim (odpowiednio 92 osoby i 270 osób na 10 tys. bezrobotnych) oraz w powiatach m. Wrocław i wrocławskim (odpowiednio 81 i 176 osób na 10 tys. bezrobotnych). W 2014 r. w porównaniu z rokiem poprzednim, znaczny wzrost zainteresowania tą formą rejestracji elektronicznej odnotowano w powiecie łębskim – z 54 do 216 osób oraz ponad trzykrotny wzrost w powiecie m. Gdańsk i gdańskim – z 76 do 320 osób na 10 tys. bezrobotnych. W tym samym okresie zmniejszyła się liczba urzędów, w których klienci nie rejestrowali się metodą pełnej rejestracji elektronicznej – odpowiednio ze 141 do 83 urzędów. Nadal dość liczną zbiorowość stanowią powiaty, w których osoby bezrobotne nie korzystały z tej formy rejestracji w PUP.

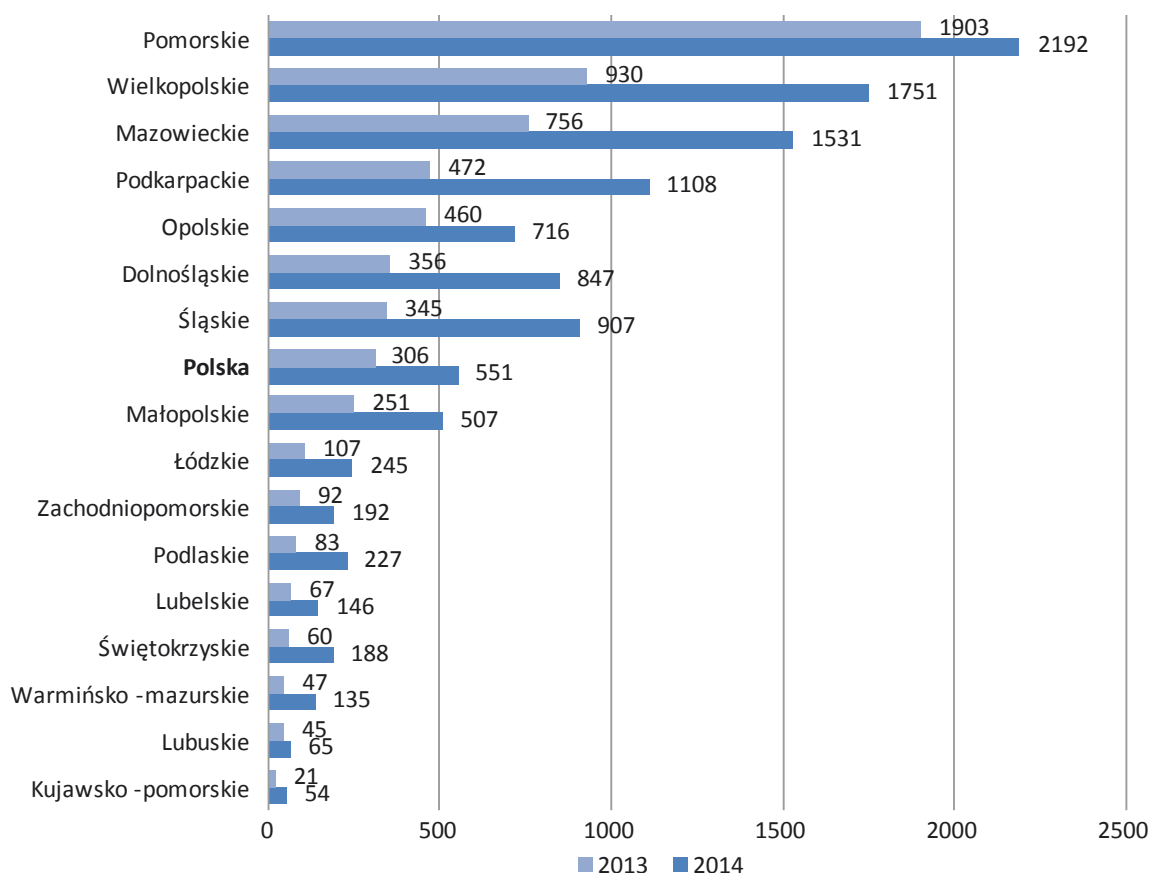
*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



Z kolejnego rodzaju usługi elektronicznej oferowanej przez powiatowe urzędy pracy, jakim jest możliwość zarejestrowania się w PUP metodą **zgłoszenia do rejestracji przy dodatkowym, obowiązkowym stawiennictwie w urzędzie** (częściowa rejestracja przez Internet) korzystało więcej osób niż z pełnej rejestracji przez Internet. W 2013 r. w Polsce średnio 306 osób na 10 tys. bezrobotnych tą metodą dokonało rejestracji jako osoby bezrobotne. W 2014 r. liczba takich osób wzrosła do 552 na 10 tys. bezrobotnych. Zdecydowanie najwięcej osób korzystających z tej formy rejestracji w PUP odnotowano w województwie pomorskim – 1 903 osoby na 10 tys. bezrobotnych w 2013 r. i 2 192 osób na 10 tys. bezrobotnych w 2014 r.

**Wykres 9. Liczba osób, które zarejestrowały się jako bezrobotne metodą zgłoszenia do rejestracji na 10 tys. osób bezrobotnych w latach 2013-2014 według województw**

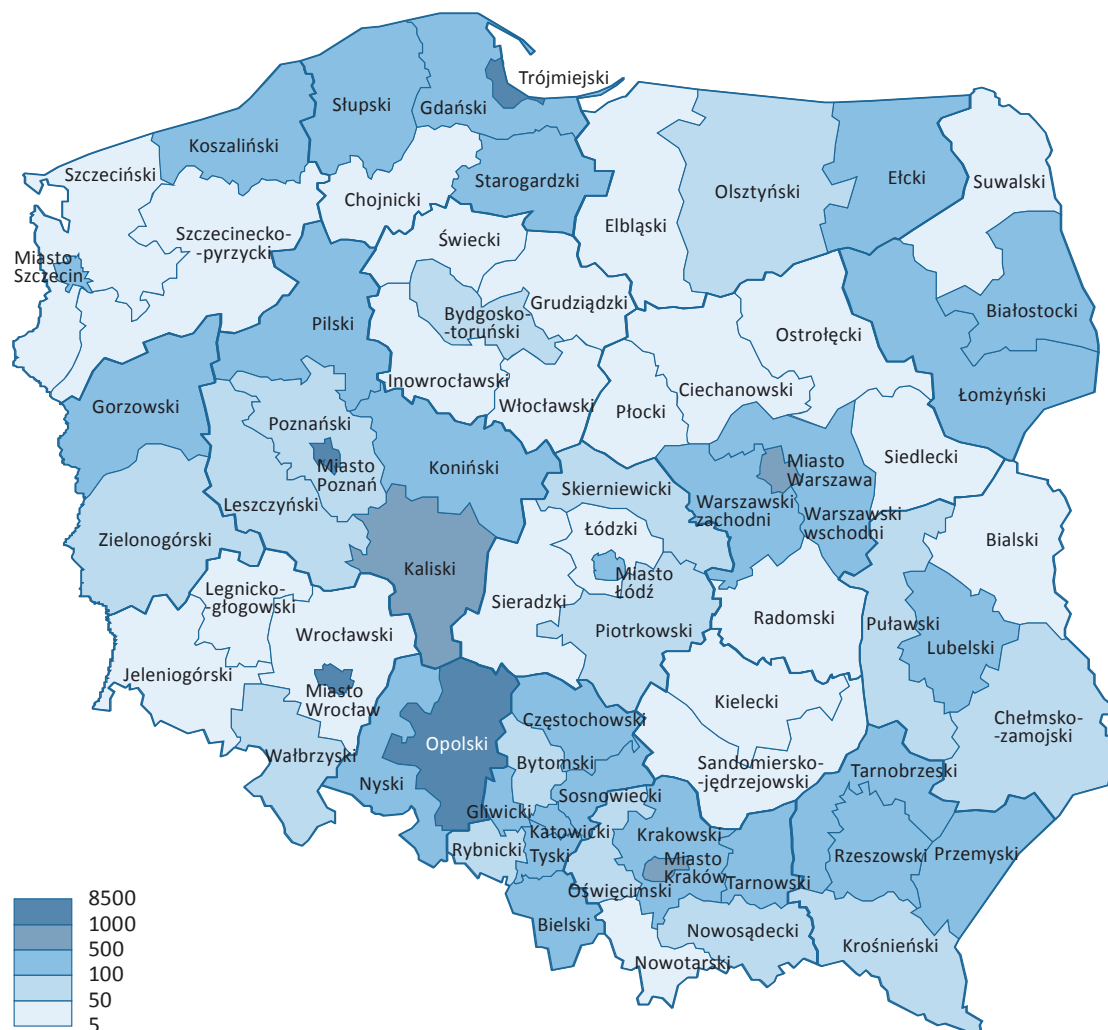


W 2013 r. podregionami, w których odnotowano największą liczbę osób rejestrujących się metodą zgłoszenia do rejestracji, przypadającą na liczbę osób bezrobotnych, były: trójmiejski, m. Poznań, m. Wrocław oraz opolski, gdzie prerejestracji w PUP dokonało odpowiednio 7 833, 3 549, 2 180 oraz 1 447 osób na 10 tys. bezrobotnych. Najmniej osób korzystających z tej formy rejestracji było w podregionie elbląskim, w którym jedynie średnio 6 osób na 10 tys. bezrobotnych dokonało prerejestracji przez Internet.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Mapa 9. Liczba osób, które zarejestrowały się jako bezrobotne metodą zgłoszenia do rejestracji na 10 tys. osób bezrobotnych w 2013 r. według podregionów

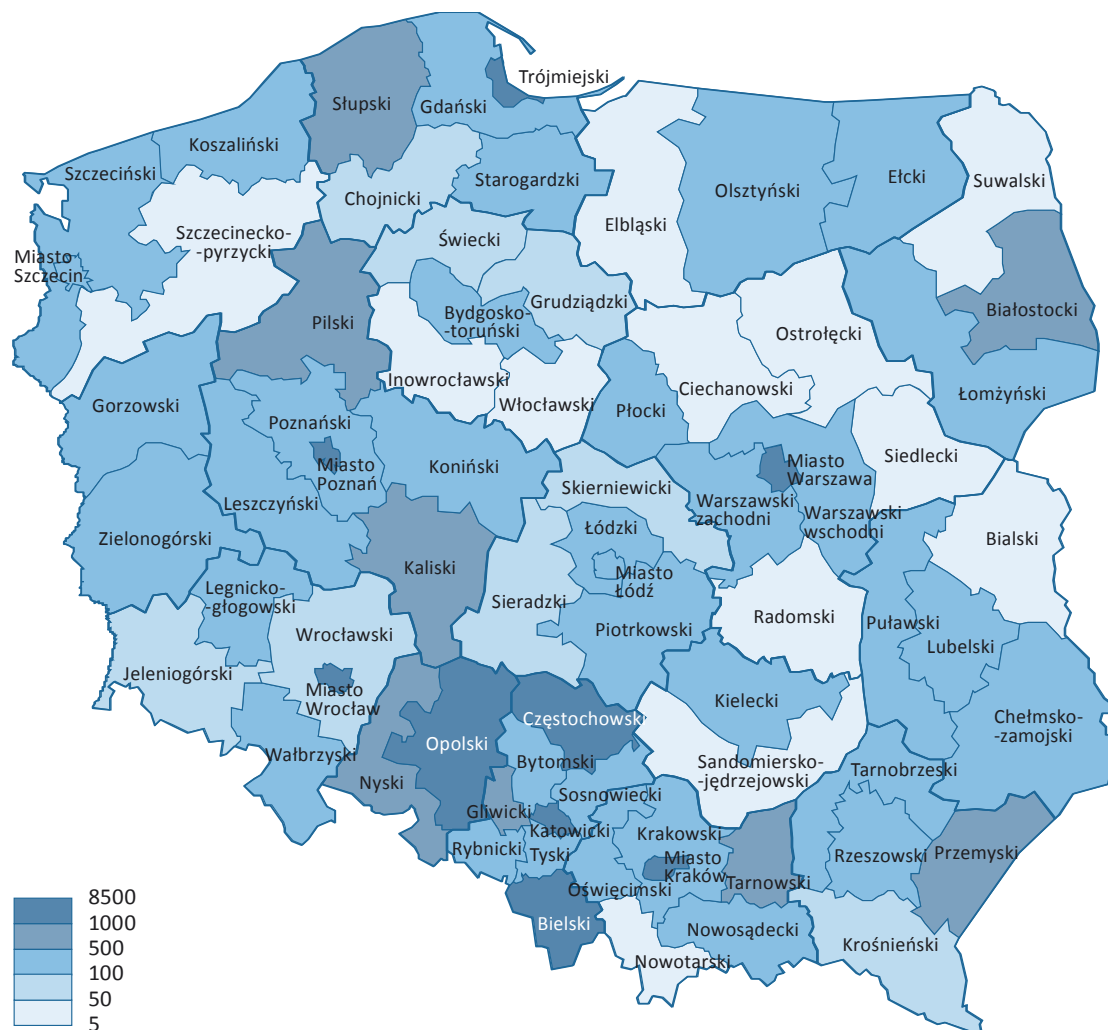


W 2014 r. w porównaniu do roku poprzedniego największą zmianę w liczbie osób rejestrujących się metodą zgłoszenia do rejestracji odnotowano w podregionach m. Poznań i m. Wrocław – wzrost odpowiednio o 4 266 i 3 345 osób na 10 tys. bezrobotnych. W 2014 r. trzy podregiony wyróżniały się na tle pozostałych pod względem liczby osób korzystających z częściowej rejestracji przez Internet – podregiony: trójmiejski, m. Poznań i m. Wrocław, w których z tej formy rejestracji skorzystało odpowiednio 8 149, 7 815 i 5 524 osób na 10 tys. bezrobotnych. Podregion elbląski, pomimo wzrostu liczby osób korzystających z takiej formy rejestracji w PUP w porównaniu z poprzednim rokiem, nadal znajdował się na końcu rankingu, z liczbą 18 osób na 10 tys. bezrobotnych.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 10. Liczba osób, które zarejestrowały się jako bezrobotne metodą zgłoszenia do rejestracji na 10 tys. osób bezrobotnych w 2014 r. według podregionów



W badanym okresie, uwzględniając podział terytorialny kraju na powiaty (załącznik nr 3), wyróżnić należy trzy z nich, w których usługa zarejestrowania się metodą zgłoszenia do rejestracji cieszyła się dużym zainteresowaniem. Były to w kolejności – powiat oleski, z liczbą 29 365 klientów, powiat m. Gdańsk i gdański – 23 035 oraz powiat m. Poznań i poznański – 11 364 na 10 tys. bezrobotnych. W 2014 r. w porównaniu z 2013 r. o ponad połowę zmniejszyła się liczba powiatów, w których osoby bezrobotne nie korzystały z tej formy rejestracji (z 53 do 29 powiatów).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



### Korzystanie z usług dedykowanych pracodawcom

Spośród szeregu usług elektronicznych znajdujących się w ofercie powiatowych urzędów pracy wymienić należy także takie, które dedykowane były pracodawcom. Pracodawcy mieli możliwość **wyszukiwania potencjalnego pracownika w bazie CV** oraz **zgłoszenia oferty pracy do bazy PUP** za pośrednictwem strony internetowej urzędu.

W 2013 r. usługa elektronicznego zgłoszenia oferty pracy do bazy PUP była dostępna w 272 powiatowych urzędach pracy, a korzystanie z niej przez pracodawców było mocno zróżnicowane w przekroju terytorialnym według powiatów. W tym okresie odnotowano 28 781 pracodawców w 127 urzędach, którzy skorzystali z tej usługi. Najwięcej pracodawców złożyło ofertę pracy w powiecie m. st. Warszawa – 5 400, ponadto w powiecie łębskim – 1 967 oraz w powiecie m. Łódź – 1 501. W 2014 r. liczba pracodawców, którzy oferowali miejsca pracy za pośrednictwem strony internetowej urzędu wzrosła ponad półtorakrotnie do 44 488. Dostępność usługi deklarowało 276 urzędów, a skorzystano z niej w 197 z nich. Podobnie jak w roku poprzednim, najwięcej pracodawców zgłaszających chęć zatrudnienia pracownika zamieściło ofertę pracy na stronie PUP m. st. Warszawy – 6 800, powiatu łębskiego – 2 647, powiatu m. Gdańsk i gdańskiego – 2 039 oraz powiatu m. Łódź – 1 979. Pomimo dostępności usługi, dość liczną grupę stanowiły urzędy, w których pracodawcy nie korzystali z pośrednictwa pracy (79 urzędów) (załącznik nr 3).

W 2013 r. największą liczbę pracodawców zgłaszających oferty drogą on-line odnotowano w podregionie m. st. Warszawa (5 400 pracodawców). Dużą aktywność w tym zakresie wykazywali również pracodawcy z podregionów: bydgosko-toruńskiego (1 967 pracodawców), m. Łódź (1 501 pracodawców), opolskiego (1 395 pracodawców), rzeszowskiego (1 235 pracodawców), warszawskiego-zachodniego (1 217 pracodawców) oraz koszalińskiego (1 137 pracodawców). W 7 podregionach: chełmsko-zamojskim, puławskim, zielonogórskim, radomskim, starogardzkim, trójmiejskim i chojnickim pracodawcy nie korzystali z elektronicznej formy zamieszczania ofert pracy w bazie PUP.

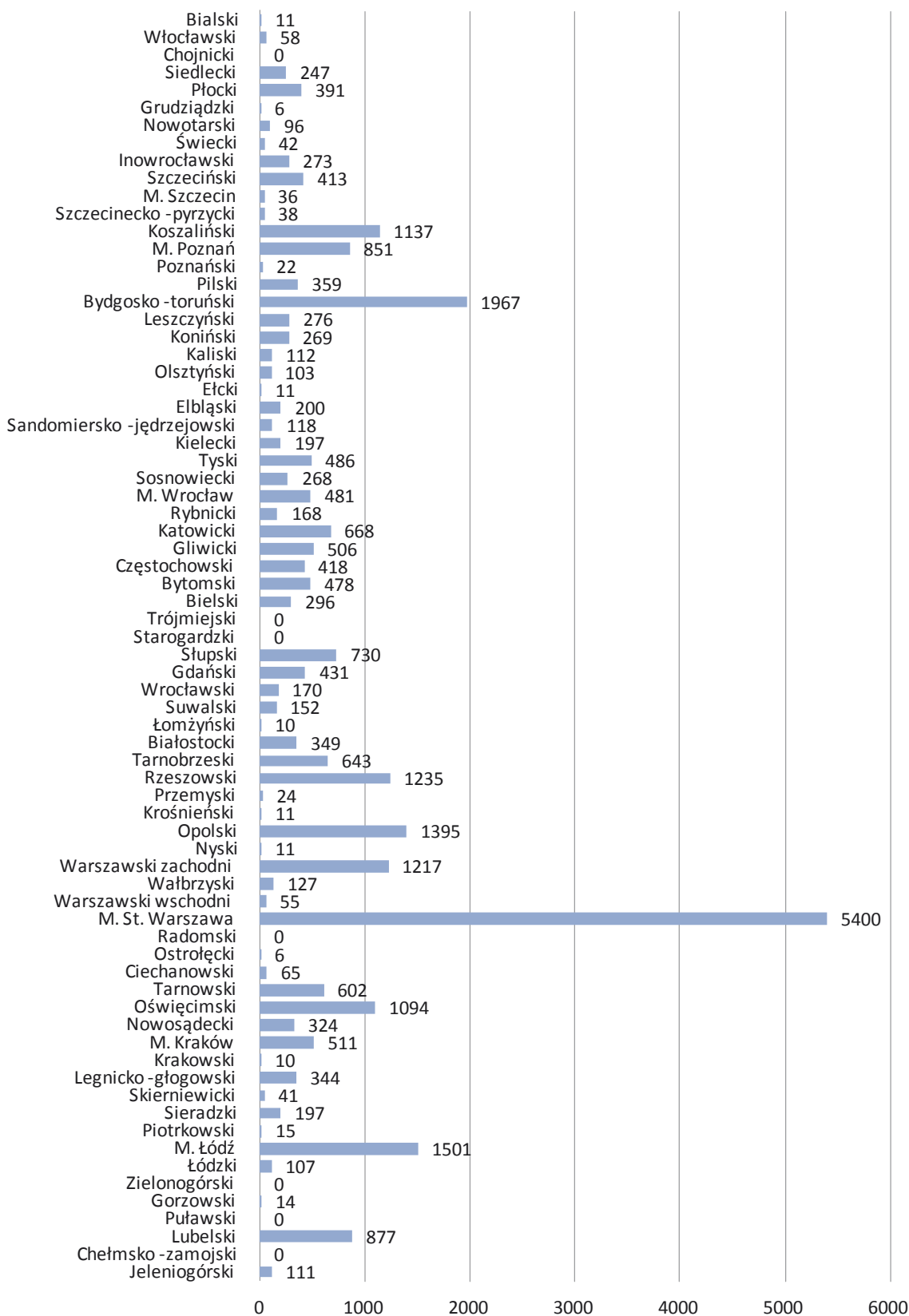
*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**

Wykres 10. Liczba pracodawców, którzy zgłaszali elektroniczną ofertę pracy do bazy urzędu za pośrednictwem strony internetowej urzędu w 2013 r.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



W 2014 r. w porównaniu z rokiem poprzednim największy wzrost liczby pracodawców, którzy zgłosili ofertę pracy do bazy urzędu za pośrednictwem strony internetowej PUP odnotowano w podregionach trójmiejskim i m. st. Warszawa (odpowiednio o 2 039 i 1 400 pracodawców). W podregionach nowosądeckim i siedleckim liczba pracodawców korzystających z tej e-usługi spadła w stosunku do 2013 r. (odpowiednio o 201 i 18 pracodawców). W podregionach puławskim i zielonogórskim podobnie jak w roku poprzednim żaden z pracodawców nie zgłosił oferty pracy do bazy urzędu za pośrednictwem Internetu. Podobnie jak przed rokiem, największą liczbę pracodawców zamieszczających elektroniczne oferty pracy generowało m. st. Warszawa – odpowiednio 6 800 pracodawców. Z siedmiu do dwóch zmniejszyła się liczba podregionów w których pracodawcy nie korzystali z takiej formy zamieszczania ogłoszeń o pracę.

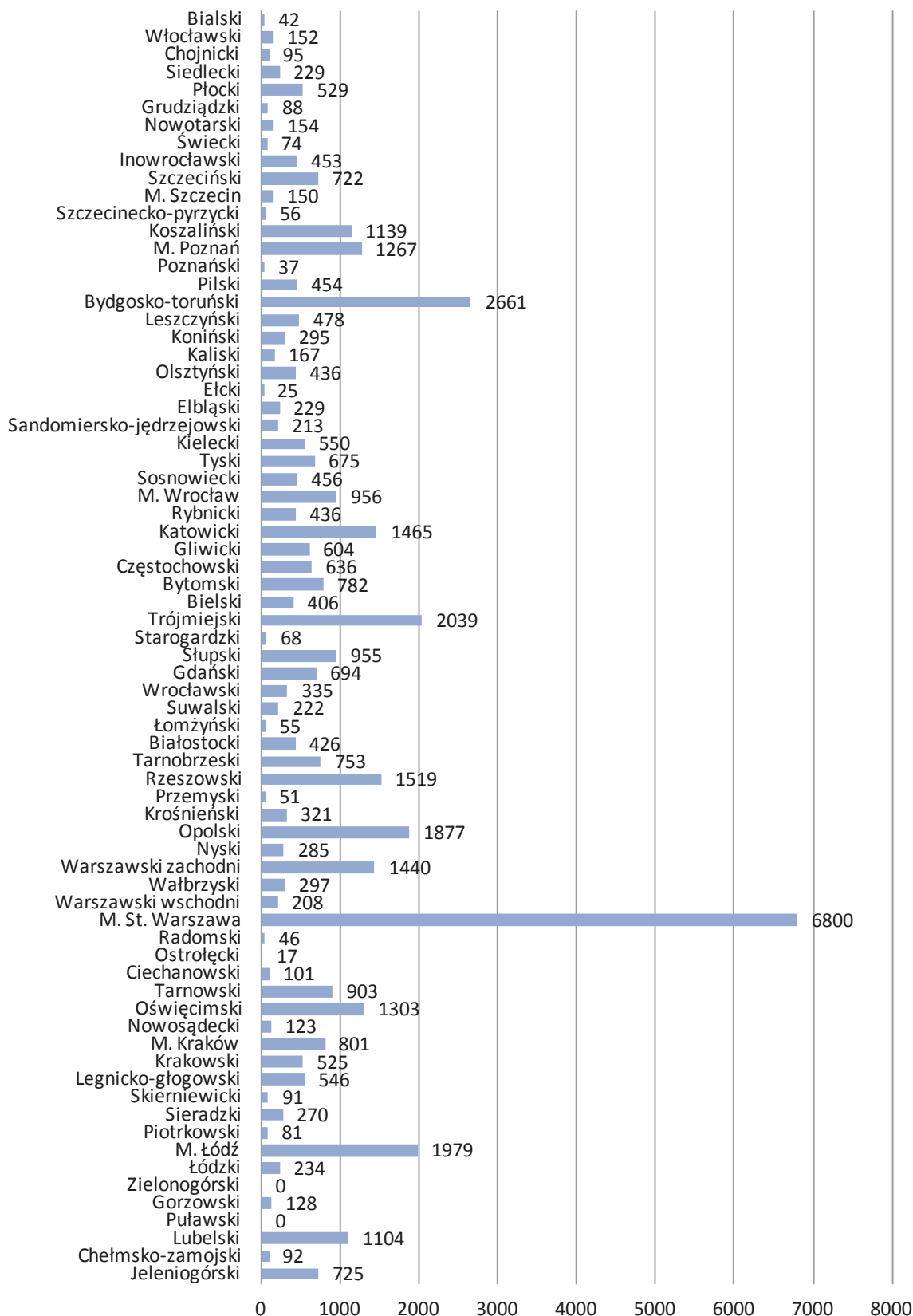
*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**

Wykres 11. Liczba pracodawców, którzy zgłaszali elektroniczną ofertę pracy do bazy urzędu za pośrednictwem strony internetowej urzędu w 2014 r.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



W 2013 r. z możliwości wyszukiwania pracownika skorzystało 1 943 pracodawców w 14 z 60 powiatów, które deklarowały udostępnienie na swojej stronie internetowej tego rodzaju usługi elektronicznej. Największym zainteresowaniem wykazali się pracodawcy z powiatu wodzisławskiego, w którym 1 100 pracodawców skorzystało z możliwości wyszukania pracownika w bazie urzędu oraz pracodawcy z powiatu m. Siedlce i siedleckiego – 585. W 2014 r. w 61 powiatowych urzędach pracy udostępniających bazę CV, liczba pracodawców, którzy korzystali z niej w celu poszukiwania pracowników wyniosła 1 236. Podobnie jak w roku poprzednim, najchętniej korzystali z niej pracodawcy z powiatu wodzisławskiego – 356 i powiatu m. Siedlce i siedleckiego – 354. Dość liczną grupę stanowili również pracodawcy z powiatu m. Gdańsk i gdańskiego – 295 osób (załącznik nr 3).

## MINISTERSTWO PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ

Poza szerokim, choć różnorodnym katalogiem usług oferowanych osobom bezrobotnym poszukującym pracę lub pracodawcom, przez powiatowe, miejskie i grodzkie urzędy pracy, istnieje bogata oferta elektronicznych usług publicznych dostępnych na stronach Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Po przeprowadzonym rozpoznaniu dostępności tych usług, zwrócono się do Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej z prośbą o przekazanie danych dotyczących korzystania z tych e-usług w latach 2013-2014, na jak najniższym poziomie agregacji terytorialnej. Dokładne zamówienie obejmowało informacje o:

- liczbie wejść na stronę Centralnej Bazy Ofert Pracy w 2013 r. i 2014 r.,
- liczbie ofert pracy wpływających do Centralnej Bazy Ofert Pracy w 2013 r. i 2014 r.,
- liczbie ofert informujących o możliwości odbycia stażu z Urzędu Pracy w 2013 r. i 2014 r.,
- liczbie osób rejestrujących się na stronie Eures (zamieszczających swoje CV) w 2013 r. i 2014 r.,
- liczbie przedsiębiorców zamieszczających oferty pracy na stronie Eures w 2013 r. i 2014 r.,
- liczbie osób korzystających z usługi Zielonej Linii w 2013 r. i 2014 r.,
- liczbie zarejestrowanych użytkowników Zielonej Linii (jako osoby poszukujące pracy) w 2013 r. i 2014 r.,
- liczbie zarejestrowanych użytkowników Zielonej Linii (jako pracodawcy poszukujący pracowników) w 2013 r. i 2014 r.,
- liczbie osób korzystających z usług Fabryki CV w 2013 r. i 2014 r.,
- liczbie wniosków złożonych w formie elektronicznej o wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych Syriusz w 2013 r. i 2014 r.,
- liczbie wniosków złożonych w innej niż elektronicznej formie o wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych Syriusz w 2013 r. i 2014 r.,
- liczbie urzędów, które zamieszczają informacje o targach pracy, giełdach pracy i szkoleniach w 2013 r. i 2014 r.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**





Jedną z usług oferowanych przez Ministerstwo jest możliwość wyszukiwania propozycji pracy w **Centralnej Bazie Ofert Pracy (CBOP)**, której strona startowa zawiera informacje o liczbie ofert pracy, w tym dostępnych bezpośrednio w PUP. Jej funkcjonalność umożliwia łatwe i szybkie znalezienie oferty według kryteriów wpisanych przez użytkownika bazy np. stanowiska, miejsca pracy, rodzaju umowy, wymiaru etatu, wynagrodzenia brutto. Propozycje pracy zawierają informację o miejscu zatrudnienia, rodzaju umowy oraz dane pracodawcy i warunki zatrudnienia. Wyróżniono również te, które są skierowane do osób niepełnosprawnych. Należy dodać, że baza obejmuje również oferty zagraniczne. Istotnym jest, że wszystkie, zarówno krajowe, jak i pozostałe, zostały zamieszczone przez podmioty do tego uprawnione. Centralna Baza Ofert Pracy aktualizowana jest elektronicznie i na bieżąco, co potwierdza jej dynamikę duży i systematyczny przepływ informacji. Liczbę ofert w szczegółowym podziale terytorialnym zamieszczono w załączniku nr 3. Oferty pracy usystematyzowano według miejsca pracy i siedziby pracodawcy, zamieszczając dodatkowo informację o liczbie miejsc pracy. Dane zagregowano na poziomie gmin. Tablica poniżej przedstawia liczbę ofert pracy według wybranych kryteriów, które wpłynęły do CBOP w formie elektronicznej w latach 2013-2014.

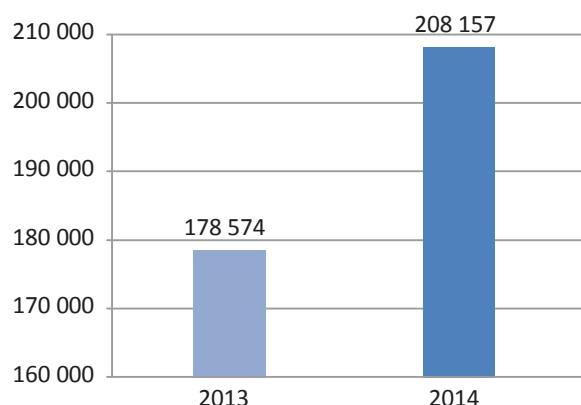
Tablica 8. Liczba elektronicznych oferty pracy w CBOP

Wyszczególnienie	2013	2014
oferty pracy wg miejsca pracy	507 259	603 841
oferty pracy wg miejsca pracy pracodawcy	507 309	604 120
oferty pracy wg miejsca siedziby	503 879	600 018
oferty pracy wg miejsca siedziby pracodawcy	503 971	600 379

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej.

Strona Centralnej Bazy Ofert Pracy, poza funkcją nadrzędną jaką jest pomoc w znalezieniu zatrudnienia, stanowi źródło informacji o wydarzeniach związanych z rynkiem pracy. Witryna zawiera bazę propozycji dotyczących możliwości odbycia stażu i praktyki. Po wyborze odpowiedniego kryterium, klient otrzymuje niezbędne informacje na temat miejsca wydarzenia, pracodawcy oraz warunków socjalnych. Baza aktualizowana jest elektronicznie, w sposób ciągły, a ogłoszenia zamieszczane są tylko przez podmioty do tego uprawnione. Liczbę elektronicznych ofert związanych z odbyciem stażu, zamieszczonych na stronach CBOP w 2013 r. i 2014 r. zawiera załącznik nr 3. Wykres poniżej przedstawia liczbę ofert staży, które wpłynęły do CBOP w formie elektronicznej w latach 2013-2014.

## Wykres 12. Liczba elektronicznych ofert staży w CBOP



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej.

Kolejną funkcjonalnością strony CBOP dedykowaną osobom bezrobotnym jest kalendarz targów pracy, giełd pracy i szkoleń. Umiejscowiony na stronie Centralnej Bazy Ofert Pracy, ułatwia wyszukanie informacji związanych z konkretnym wydarzeniem. Oferta zawiera datę, miejsce i rodzaj przedsięwzięcia oraz wymienia jego organizatora. Baza aktualizowana jest elektronicznie i na bieżąco, a informacje o wydarzeniu zamieszczane są tylko przez podmioty do tego uprawnione. Liczbę elektronicznych ofert związanych z targami pracy, giełdami i szkoleniami, które zamieszczono w CBOP w latach 2013-2014 zawiera załącznik nr 3. W zależności od rodzaju wydarzenia, dane zostały pogrupowane w następujący sposób:

- giełdy pracy, w podziale na organizatora wydarzenia – w tym przypadku powiatowy urząd pracy, grodzki urząd pracy i miejski urząd pracy, z zamieszczoną liczbą wydarzeń,
- targi pracy, w podziale na organizatora wydarzenia – w tym przypadku powiatowy urząd pracy, wojewódzki urząd pracy i miejski urząd pracy, z zamieszczoną liczbą wydarzeń, w podziale na powiaty,
- szkolenia, w podziale na organizatora wydarzenia – w tym przypadku powiatowy urząd pracy, grodzki urząd pracy i miejski urząd pracy, z zamieszczoną liczbą wydarzeń.

Tablica 9. Liczba elektronicznych ofert targów pracy, giełd pracy i szkoleń zamieszczonych w CBOP przez powiatowe urzędy pracy

Wyszczególnienie	2013	2014
Targi pracy	144	165
Giełdy pracy	1876	3007
Szkolenia wg. miejsca wydarzenia	30778	26600
Szkolenia w PUP	1598	767

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej.

Tablica poniżej przedstawia wykorzystanie funkcjonalności Centralnej Bazy Ofert Pracy przez użytkowników w 2014 r. Z informacji przekazanych przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej wynika, że w 2013 r. nie były prowadzone statystyki w tym zakresie.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Tablica 10. Wykorzystanie funkcjonalności CBOP przez użytkowników w 2014 r.

Funkcjonalność	Liczba wykorzystań
Wyszukanie propozycji	2534058
Wyszukanie wydarzeń	55238
Przegląd danych propozycji	7830539
oferty pracy	7437103
staże	0
praktyki	0
staże z urzędu pracy	392926
przygotowania zawodowe dorosłych	510
Przegląd danych wydarzeń	5179
szkolenia	91
szkolenia w urzędzie pracy	82
porady zawodowe	1254
informacje zawodowe	2039
spotkania informacyjne	7
zajęcia aktywizacyjne	0
targi pracy	179
giełdy pracy	1527
Wyszukiwanie zaawansowane	3646
Zapisanie kryteriów wyszukiwania	87
Zdefiniowanie subskrypcji	39
Porównanie propozycji	168

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej.

Kolejną z elektronicznych usług jest tzw. **Zielona Linia**, usługa świadczona przez **Centrum Informacyjno-Konsultacyjne Służb zatrudnienia**. Zgodnie z Decyzją Ministra Pracy i Polityki Społecznej od 1 stycznia 2013 r. nadzór nad działalnością Centrum Informacyjno-Konsultacyjnego Służb Zatrudnienia przejęła Komenda Główna Ochotniczych Hufców Pracy.<sup>1</sup> Zielona Linia oferuje szereg kanałów komunikacji, w tym mailowy, za pośrednictwem serwisów społecznościowych oraz w formie czatu z konsultantem. Korzystanie przez użytkowników z wybranych usług wymaga zalogowania się lub założenia konta. Ze względu na nadrzędne zadanie Centrum, jakim jest pomoc bezrobotnym w znalezieniu pracy oraz podniesienie ich kwalifikacji poprzez propagowanie szkoleń, dostęp do portalu możliwy jest również poprzez stronę Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Działalność Centrum skierowana jest także do pracodawców poszukujących pracowników oraz tych, którzy chcą zamieścić w bazie ogłoszenia, np. o szkoleniach. Na stronie internetowej Zielonej Linii, poszukujący pracy znajdą informacje o dostępnych ofertach pracy zamieszczonych w Centralnej Bazie Ofert Pracy oraz o świadczeniach jakie im przysługują. Portal stanowi źródło wiedzy z zakresu umiejętności pozyskiwania pracy, zredagowania listu

<sup>1</sup>Informacja ze strony Centrum Informacyjno-Konsultacyjnego Służb Zatrudnienia.





motywacyjnego (dostępny wzór) oraz prawidłowego CV. W tym celu stworzono narzędzie, tzw. Fabrykę CV. Jest to rodzaj usługi, która wymaga założenia konta i zalogowania się w serwisie. Usługa pozwala na wysłanie CV w celu sprawdzenia jego poprawności lub stworzenia od podstaw.

Tablica 11. Liczba użytkowników korzystających z wybranych funkcjonalności znajdujących się w ofercie elektronicznych usług publicznych Zielonej Linii

Wyszczególnienie	2013	2014
Założone konta przez poszukujących pracy	2250	1414
Założone konta przez pracodawców	254	126
Zgłoszenie do Fabryki CV	863	662

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej.

Wpisu do **Rejestru Instytucji Szkoleniowych** dokonują podmioty ubiegające się o dofinansowanie ze środków publicznych szkoleń dla osób bezrobotnych lub poszukujących pracę. Rejestracja odbywa się w formie tradycyjnej i elektronicznie za pośrednictwem portalu System Teleinformatyczny Obsługi Rejestrów PSZ (STOR) dostępnego pod adresem <http://stor.praca.gov.pl/portal/#/ris>.

W 2013 r. do Rejestru Instytucji Szkoleniowych wpłynęło 96 240 wniosków o wpis, w tym 5 776 w formie elektronicznej, co stanowiło 7,9% wszystkich złożonych formularzy. W 264 gminach przynajmniej jedna instytucja złożyła wniosek w formie on-line. Korzystając z takiej możliwości, najwięcej podmiotów, które wysłały elektroniczne zgłoszenie rejestracji w RIS przypadało na gminę miejską m. st. Warszawa (360 wniosków), gminę m. Poznań (240 wniosków) oraz gminę m. Kraków (224 wnioski). W 39 gminach wszystkie wnioski o wpis złożone były w formie elektronicznej, przy czym liczba wniosków w tych gminach była niewielka (od 8 do 24 wniosków). Kolejny największy odsetek wniosków złożonych on-line w ogólnej liczbie wniosków, odnotowano w gminach: Michałowice (woj. mazowieckie), Koźmin Wielkopolski i Chocz – po 66,7%. W 2013 r. w 36 gminach połowę wniosków o wpis do RIS stanowiły te, które wpłynęły drogą elektroniczną.

W 2014 r. do Rejestru Instytucji Szkoleniowych wpłynęło 96 992 wniosków o wpis, w tym 10 320 dokonano w formie elektronicznej, co stanowiło 12,6% wszystkich złożonych formularzy. W porównaniu z rokiem poprzednim udział elektronicznych zgłoszeń o wpis do RIS wzrósł o 4,7 p. proc. W 2014 r. w 488 gminach przynajmniej jedna instytucja złożyła wniosek o wpis drogą elektroniczną. Najwięcej wpłynęło z gminy m. st. Warszawa (624 wnioski), gminy m. Poznań (408 wniosków) i gminy m. Kraków (368 wniosków). W 2014 r. aż w 74 gminach wszystkie wnioski o wpis złożone były w formie elektronicznej, przy czym liczba wniosków w tych gminach była niewielka (od 8 do 24 wniosków). Kolejny najwyższy odsetek wniosków złożonych on-line odnotowano w gminie Radzyń Podlaski – 75%. W kolejnych 11 gminach ponad połowę wniosków o wpis do Rejestru Instytucji Szkoleń stanowiły te, które wpłynęły drogą elektroniczną (załącznik nr 3).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Beneficjent:  
GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY



## Podsumowanie

Analizę obszaru e-praca dokonano głównie na podstawie danych pozyskanych z przeprowadzonego badania powiatowych urzędów pracy. Pozwoliły one na ocenę poziomu dostępności i korzystania z elektronicznych usług publicznych. Dzięki wygenerowaniu przez powiatowe urzędy pracy danych, możliwe było dokonanie analizy na stosunkowo niskim poziomie agregacji (powiaty lub grupy powiatów). W czasie trwania badania, poszczególne urzędy były stopniowo przyłączane do strony MPiPS [www.praca.gov.pl](http://www.praca.gov.pl), w celu umożliwienia standaryzacji oferowanych usług. Włączenie wszystkich powiatowych urzędów pracy przewiduje się w 2017 r. W listopadzie 2014 r. zakończono prace i udostępniono użytkownikom **Wortal Publicznych Służb Zatrudnienia**, który jest serwisem informacyjnym umożliwiającym zapoznanie się z usługami dla bezrobotnych i poszukujących pracę oraz pracodawców i przedsiębiorców, takimi jak oferty pracy, kalendarz targów, giełd i szkoleń. Z uzyskanych informacji wynika, że aktualna oferta elektronicznych usług publicznych w obszarze e-praca jest systematycznie rozwijana.

MPiPS nie przekazało danych na temat liczby osób rejestrujących się elektronicznie na stronie Eures wyjaśniając, iż nie jest w posiadaniu takich statystyk.

### 1.3 Obszar e-sąd

Proces informatyzacji administracji publicznej dotyczy także Ministerstwa Sprawiedliwości; przykładem jest funkcjonowanie e-sądu, elektroniczna księga wieczystych, nowe e-usługi w Krajowym Rejestrze Karnym. Kolejnym jego etapem będzie Elektroniczne Potwierdzenie Odbioru. Docelowo Ministerstwo Sprawiedliwości ma wdrożyć scentralizowany system zarządzania sprawami sądowymi Casus (Centralny System Sądowy), dzięki któremu uczestnicy postępowań będą mieli dostęp do elektronicznych akt sprawy za pośrednictwem Internetu.

Po przeanalizowaniu usług dostępnych na stronach Ministerstwa Sprawiedliwości oraz Prokuratury Generalnej zwrócono się o przekazanie następujących danych:

1. Ministerstwo Sprawiedliwości:
  - e-Platforma Ministerstwa Sprawiedliwości eMS: liczba zarejestrowanych użytkowników, liczba użytkowników korzystających z KRS, KRK oraz Monitora Sądowego i Gospodarczego;
  - Krajowy Rejestr Sądowy: liczba zweryfikowanych wydruków;
  - Monitor Sądowy i Gospodarczy: liczba pobranych Monitorów Sądowych i Gospodarczych;
  - Krajowy Rejestr Karny: liczba zarejestrowanych użytkowników w KRK - osób fizycznych oraz podmiotów instytucjonalnych, liczba złożonych wniosków lub zapytań w wersji papierowej, liczba złożonych on-line wniosków lub zapytań, liczba opłaconych wniosków lub zapytań w wersji papierowej, liczba opłaconych on-line wniosków lub zapytań, liczba wysłanych wniosków lub zapytań w wersji papierowej, liczba wysłanych on-line wniosków lub zapytań, liczba wydanych zaświadczeń w wersji papierowej, liczba pobranych on-line

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



zaświadczeń, liczba wysłanych odpowiedzi w wersji papierowej, liczba wysłanych on-line odpowiedzi;

- Elektroniczne Księgi Wieczyste: liczba przeglądanych ksiąg wieczystych, liczba osób przeglądających księgi wieczyste, liczba uzyskanych odpisów ksiąg wieczystych w wersji papierowej, liczba uzyskanych odpisów ksiąg wieczystych w wersji elektronicznej, liczba złożonych wniosków o wydanie dokumentu z CIKW w wersji papierowej, liczba złożonych wniosków on-line o wydanie dokumentu z CIKW, liczba zweryfikowanych wydruków on-line;
- E-Sąd: liczba zarejestrowanych użytkowników, liczba papierowych pism procesowych wpływających do sądu, liczba elektronicznych pism procesowych wpływających do sądu, liczba papierowych doręczeń dokonywanych przez sądy uczestnikom postępowań sądowych i pełnomocnikom, liczba elektronicznych doręczeń dokonywanych przez sądy uczestnikom postępowań sądowych i pełnomocnikom, liczba uzyskanych on-lineostępów do akt sprawy, liczba wydanych odpisów, zaświadczeń, informacji, kopii dokumentów w wersji papierowej, liczba wydanych elektronicznie odpisów, zaświadczeń, informacji, kopii dokumentów;
- Podsystem Dostępowo Informacyjny (PDI): liczba zarejestrowanych użytkowników, liczba złożonych wniosków w wersji papierowej, liczba złożonych wniosków on-line, liczba wysłanych dokumentów w wersji papierowej, liczba wysłanych dokumentów elektronicznych;
- Portal Orzeczeń: liczba przeglądanych orzeczeń, liczba osób przeglądających orzeczenia.

## 2. Prokuratura Generalna:

- liczba zarejestrowanych użytkowników ePUAP, liczba użytkowników składających dokumenty do Prokuratury Generalnej, liczba dokumentów złożonych osobiście, pocztą tradycyjną lub faxem, liczba złożonych dokumentów on-line, liczba przekazanych dokumentów poprzez wypełnienie formularza „pisma ogólnego”, liczba dołączonych podpisanych dokumentów elektronicznych jako załącznik na stronie ePUAP.

## Wyniki

### MINISTERSTWO SPRAWIEDLIWOŚCI

Ministerstwo Sprawiedliwości umożliwia korzystanie z e-usług przedsiębiorcom oraz osobom fizycznym, poprzez elektroniczny dostęp do wydziałów Krajowego Rejestru Sądowego, Krajowego Rejestru Karnego, Biura Monitora Sądowego i Gospodarczego. Poprzez Internet można uzyskać dostęp do Elektronicznych Ksiąg Wieczystych, e-Sądu, Podsystemu Dostępowo Informacyjnego czy też Portalu Orzeczeń.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**

## Rysunek 1. E-usługi wymiaru sprawiedliwości i sądownictwa



Źródło: opracowanie własne na podstawie <https://mac.gov.pl/e-uslugi/wymiar-sprawiedliwosci-i-sadownictwo> (stan w dn. 25.08.2015 r.).

Większość elektronicznych usług oferowanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości jest dostępna bez konieczności posiadania konta w systemie, a część z nich tylko dla zalogowanych użytkowników – usługi platformy eMS oraz e-Sąd.

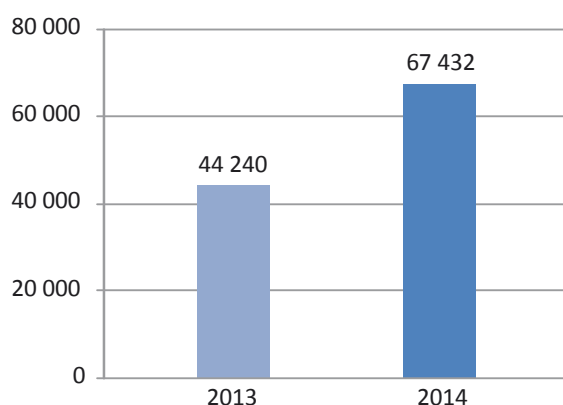
## Tablica 12. E-usługi wymiaru sprawiedliwości i sądownictwa

E-usługi wymiaru sprawiedliwości i sądownictwa	Konieczność rejestracji
e-Platforma Ministerstwa Sprawiedliwości eMS	tak
• eKRS/S24	nie/tak
• eMSiG	nie
• eKRK	tak
Elektroniczne Księgi Wieczyste	nie
e-Sąd	tak
Podsystem Dostępowo Informacyjny (PDI)	nie
Portal Orzeczeń	nie

Źródło: opracowanie własne na podstawie <https://mac.gov.pl/e-uslugi/wymiar-sprawiedliwosci-i-sadownictwo> (stan w dn. 25.08.2015 r.).

Platforma **eMS** jest elementem systemu usług elektronicznych Ministerstwa Sprawiedliwości, na którą składają się usługi: **eKRS/S24**, **eMSiG** oraz **eKRK**. W 2013 r. na platformie eMS było zarejestrowanych ponad 44 tys. użytkowników, a w 2014 r. już około 70 tys.

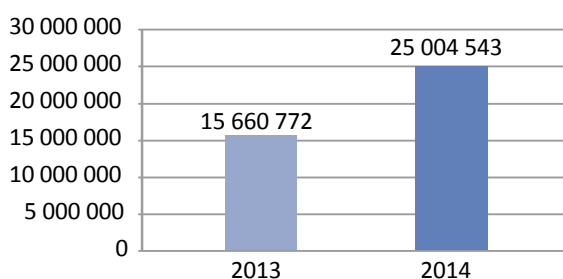
Wykres 13. Liczba zarejestrowanych użytkowników platformy eMS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

**eKRS/S24** umożliwia bezpłatne pobieranie odpisów z Krajowego Rejestru Sądowego, które dotyczą przedsiębiorców lub stowarzyszeń zawartych w Krajowym Rejestrze Sądowym oraz pobranie aktualnej informacji zgodnej z odpisem w postaci pliku PDF. Usługa została uruchomiona w dniu 28 czerwca 2012 r., a pobrane wydruki PDF mają moc dokumentów wydawanych przez Centralną Informację Krajowego Rejestru Sądowego. Usługa jest coraz bardziej powszechna – w 2014 r. w porównaniu z 2013 r. zwiększyła się liczba pobranych elektronicznych odpisów z Krajowego Rejestru Sądowego o blisko 60% i wyniosła ponad 25 mln.

Wykres 14. Liczba pobranych elektronicznych odpisów z Krajowego Rejestru Sądowego



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

Zalogowani użytkownicy systemu eMS mają możliwość elektronicznej rejestracji spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, tzw. spółki S24. Usługa ta została wprowadzona z dniem 1 stycznia 2012 r., natomiast usługa rejestracji on-line dla spółki jawnej lub spółki komandytowej z wykorzystaniem wzorca umowy jest dostępna od dnia 1 stycznia 2015 r. W latach 2013-2014 przy obu typach spółek była możliwa jedynie rejestracja tradycyjna. Dane dotyczące liczby zarejestrowanych on-line spółek z o.o., w tym nowo zarejestrowanych sp. z o.o., w latach 2013-2014 zawarte są w niniejszej pracy w dziale e-działalność gospodarcza.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

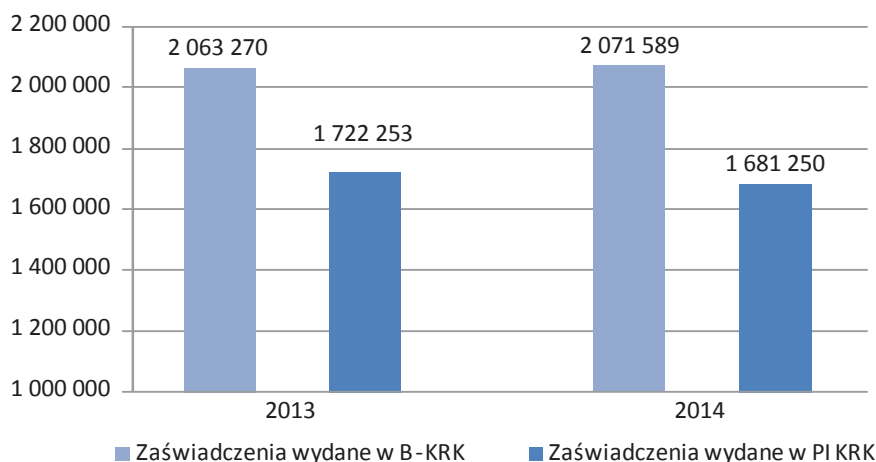
Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



**eKRRK** (Krajowy Rejestr Karny) umożliwia uzyskanie e-zaświadczenia z Krajowego Rejestru Karnego. Zalogowani użytkownicy mają możliwość składania zapytań i wniosków o uzyskanie informacji z KRRK drogą elektroniczną, opłacać, podpisywać i wysyłać je, a także pobierać odpowiedzi. Aby wystąpić o e-zaświadczenie do Krajowego Rejestru Karnego należy posiadać bezpieczny podpis elektroniczny, weryfikowany certyfikatem kwalifikowanym lub podpis potwierdzony profilem zaufanym ePUAP. System platformy został udostępniony w 2014 r. Ponad 10 tys. zarejestrowanych użytkowników stanowiły osoby fizyczne, 257 podmiotów zbiorowych założyło konto i dokonało aktywacji, zaś 653 podmioty założyły konto lecz nie dokonały aktywacji. W 2014 r. przez e-platformę nadesłano 4 104 zapytania o udzielenie informacji o osobie i 15 zapytań o udzielenie informacji o podmiocie zbiorowym.

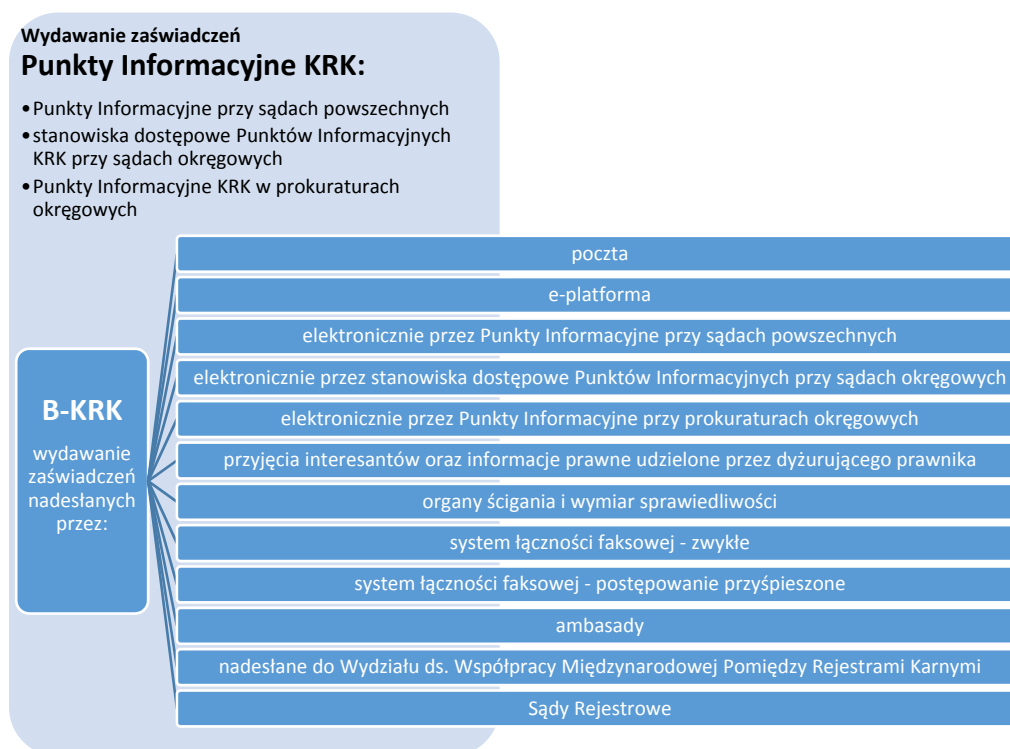
Biuro Informacyjne Krajowego Rejestru Karnego (B-KRK) zajmuje się wydawaniem zaświadczeń nadesłanych pocztą tradycyjną, drogą łączności faksowej i elektronicznie przez Punkty Informacyjne, organy ścigania i wymiaru sprawiedliwości, ambasady, sądy rejestrowe oraz pochodzące z przyjęć interesantów. Punkty Informacyjne Krajowego Rejestru Karnego obejmują stanowiska dostępne przy sądach powszechnych, sądach okręgowych i prokuraturach okręgowych. W latach 2013-2014 liczba zaświadczeń wydawanych przez Biuro Informacyjne Krajowego Rejestru Karnego oraz Punkty Informacyjne Krajowego Rejestru Karnego była na poziomie około 4 mln zaświadczeń, gdzie ponad połowa z nich została wydana przez Biuro Informacyjne KRRK.

Wykres 15. Liczba wydanych zaświadczeń o osobie przez Biuro Informacyjne Krajowego Rejestru Karnego oraz Punkty Informacyjne Krajowego Rejestru Karnego



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

## Rysunek 2. Zapytania o udzielenie informacji realizowane przez B-KRK i PI KRK



Źródło: opracowanie własne.

W 2014 r. najwięcej zaświadczeń wydawanych było przez Biuro Informacyjne Krajowego Rejestru Karnego, w odpowiedzi na zapytania przesłane elektronicznie przez Punkty Informacyjne przy sądach powszechnych (34,4%) oraz nadesłane przez Sądy Rejestrowe (31,0%), najmniej zaś – na zapytania przesłane przez e-platformę (0,2%) oraz nadesłane przez ambasady (0,1%).

Tablica 13. Zaświadczenia o niekaralności wydane przez Biuro Informacyjne Krajowego Rejestru Karnego w odpowiedzi na zapytania/wnioski o udzielenie informacji o osobie (stan na 31 XII)

Wyszczególnienie	2013	2014
Nadesłane pocztą tradycyjną	143 986	110 845
Nadesłane przez e-Platformę	-	4 104
Nadesłane elektronicznie przez Punkty Informacyjne przy sądach powszechnych celem dalszego załatwienia	687 318	711 917
Nadesłane elektronicznie przez stanowiska dostępne Punktów Informacyjnych przy sądach okręgowych celem dalszego załatwienia	43 770	100 190
Nadesłane elektronicznie przez Punkty Informacyjne przy prokuraturach okręgowych celem dalszego załatwienia	163 876	150 239
Przyjęcia interesantów oraz informacje prawne udzielone przez dyżurującego prawnika	80 295	97 510

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Tablica 14. Zaświadczenia o niekaralności wydane przez Biuro Informacyjne Krajowego Rejestru Karnego w odpowiedzi na zapytania/wnioski o udzielenie informacji o osobie (stan na 31 XII)

Wyszczególnienie	2013	2014
Nadesłane przez organy ścigania i wymiar sprawiedliwości	70 377	58 880
Nadesłane w systemie łączności faksowej – zwykle	38 960	42 848
Nadesłane w systemie łączności faksowej – postępowanie przyspieszone	107 512	106 503
Nadesłane przez ambasady	1 049	1 179
Nadesłane do Wydziału ds. Współpracy Międzynarodowej Pomiędzy Rejestrami Karnymi	40 823	45 585
Nadesłane przez Sądy Rejestrowe	685 304	641 789
Razem (zaświadczenia wydane w B-KRK)	2 063 270	2 071 589

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

Tablica 15. Zaświadczenia o osobie wydane w Punktach Informacyjnych Krajowego Rejestru Karnego (stan na 31 XII)

Wyszczególnienie	2013	2014
Zaświadczenia wydane przez PI przy sądach powszechnych	1 580 708	1 544 785
Zaświadczenia wydane przez stanowiska dostępne PI KRK przy sądach okręgowych	10 458	21 295
Zaświadczenia wydane przez PI KRK przy prokuraturach okręgowych	131 087	115 170
Razem (zaświadczenia wydane w PI KRK)	1 722 253	1 681 250

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

W 2014 r. wydano ponad 28 tys. zaświadczeń w odpowiedzi na zapytania o udzielenie informacji o podmiocie zbiorowym. Punkty Informacyjne przy sądach powszechnych wydały 76,8%, B-KRK – pozostałe 23,2%, które pochodziły z zapytań przesłanych pocztą tradycyjną, przez e-platformę lub przyjętych przez Wydział Prawny (w 2013 r. przyjmował je Zespół ds. Obsługi Interesantów).

Tablica 16. Zaświadczenia wydane w odpowiedzi na zapytania o udzielenie informacji o podmiocie zbiorowym (stan na 31 XII)

Wyszczególnienie	2013	2014
Zapytania o udzielenie informacji przesłane pocztą tradycyjną	560	719
Nadesłane przez e-platformę	-	15
Zapytania wykonane przez Zespół ds. Obsługi Interesantów / Wydział Prawny	5 948	5 864
Razem (wykonane w B-KRK)	6 508	6 598
Zapytanie o udzielenie informacji wykonane przez PI przy sądach powszechnych	22 160	21 861
Razem	28 668	28 459

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Beneficjent:  
GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY



Monitor Sądowy i Gospodarczy (MSiG) jest to ogólnopolski dziennik urzędowy, wydawany nieregularnie, w którym publikowane są obwieszczenia i ogłoszenia wymagane przez Kodeks spółek handlowych, Kodeks postępowania cywilnego, ustawę o Krajowym Rejestrze Sądowym, ustawę o rachunkowości i inne ustawy. Ministerstwo Sprawiedliwości udostępnia na e-platformie eMS usługę **eMSiG**, która umożliwia przeszukiwanie według określonych przez użytkownika kryteriów i podgląd zawartości wszystkich bieżących i archiwalnych (od 1996 r.) Monitorów Sądowych i Gospodarczych dostępnych w formacie PDF. Usługa nie jest monitorowana, brak jest narzędzi analitycznych by określić liczbę pobranych Monitorów Sądowych i Gospodarczych. Od 1 lipca 2012 r. na stronie Ministerstwa Sprawiedliwości istnieje możliwość darmowego dostępu do wszystkich bieżących i archiwalnych numerów Monitora Sądowego i Gospodarczego.

Ministerstwo Sprawiedliwości w ramach swoich e-usług udostępnia **Elektroniczną Księgę Wieczystą**. Księgi wieczyste są prowadzone w systemie informatycznym w 348 wydziałach ksiąg wieczystych sądów rejonowych (żaden wydział nie prowadzi już ksiąg wieczystych papierowych). Według stanu w dniu 01.01.2015 r. w centralnej bazie danych ksiąg wieczystych wszystkie księgi dostępne są już w postaci elektronicznej. Zgodnie z ustawą o księgach wieczystych i hipotece, w dniu 1 lipca 2014 r. zostały udostępnione usługi eKW, które zostały umieszczone w poniższej tablicy.

Tablica 17. Usługi Elektronicznych Ksiąg Wieczystych (eKW)

Usługi eKW:	Dostępność	Opłatność
Przeglądanie księgi wieczystej przez Internet	wszyscy	bezpłatna
Uzyskiwanie odpisów ksiąg wieczystych, wyciągów oraz zaświadczeń o zamknięciu ksiąg wieczystych drogą elektroniczną,	wszyscy	odpłatna
Weryfikacja autentyczności i aktualności odpisów ksiąg wieczystych, wyciągów oraz zaświadczeń o zamknięciu ksiąg drogą elektroniczną	wszyscy	bezpłatna

Źródło: opracowanie własne na podstawie <https://mac.gov.pl/e-uslugi/wymiar-sprawiedliwosci-i-sadownictwo> (stan w dn. 25.08.2015 r.).

Portal Elektronicznych Ksiąg Wieczystych jest dostępny dla wszystkich zainteresowanych, a większość jego funkcjonalności jest udostępniana nieodpłatnie. Należy do nich przeglądanie księgi wieczystej przez Internet, a jedynym warunkiem wymaganym przez portal jest znajomość pełnego numeru księgi wieczystej. W 2013 r. liczba wglądów do ksiąg wieczystych osiągnęła rekordowy poziom i wyniosła ponad 66 mln, natomiast w 2014 r. liczba wglądów spadła o ponad 30% w stosunku do roku poprzedniego. Według informacji z Ministerstwa Sprawiedliwości, przeglądanie ksiąg wieczystych jest anonimowe, statystyka po numerze IP nie jest miarodajna – instytucje wykorzystują jeden numer IP, który jest używany przez wiele osób.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Beneficjent:  
GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY

**Tablica 18. Przeglądanie ksiąg wieczystych**

Wyszczególnienie	2013	2014
Liczba wglądów do ksiąg wieczystych	66 386 376	45 375 999
Liczba osób przeglądających księgi wieczyste	1 943 497	1 697 732

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

W ramach bezpłatnej usługi portal umożliwia również weryfikację autentyczności i aktualności odpisów ksiąg wieczystych, wyciągów oraz zaświadczeń o zamknięciu ksiąg drogą elektroniczną. Nie można podać liczby zweryfikowanych wydruków on-line, ponieważ system nie udostępnia takich danych.

Usługą odpłatną natomiast jest uzyskiwanie odpisów ksiąg wieczystych, wyciągów oraz zaświadczeń o zamknięciu ksiąg wieczystych drogą elektroniczną, z możliwością samodzielnego wydrukowania dokumentu, który ma moc dokumentu wydawanego przez sąd. Wniosek składany elektronicznie musi być opłacony przy jego składaniu za pośrednictwem mechanizmu płatności udostępnionego przez system teleinformatyczny EKW (przelew automatyczny on-line oferowany przez PayPro S.A. pod znakiem towarowym „Przelewy24”). Od dnia 01.07.2014 eKW umożliwiają złożenie wniosku do Centralnej Informacji Ksiąg Wieczystych o wydanie dokumentu:

- odpisu księgi wieczystej,
- wyciągu z księgi wieczystej,
- zaświadczenie o zamknięciu księgi wieczystej.

W 2014 r. liczba złożonych wniosków o wydanie dokumentu z Centralnej Informacji Ksiąg Wieczystych w wersji papierowej spadła o blisko 30% z porównaniu z rokiem poprzednim. Od 1 lipca 2014 r. liczba złożonych wniosków o wydanie dokumentu z Centralnej Informacji Ksiąg Wieczystych złożonych w wersji on-line wyniosła ponad 53 tys. Podobnie przedstawia się liczba uzyskanych odpisów ksiąg wieczystych w wersji papierowej; w 2014 r. była ona niższa o 27,1% w porównaniu z rokiem poprzednim. Od 1 lipca 2014 r. liczba uzyskanych elektronicznych odpisów ksiąg wieczystych wyniosła ponad 51 tys.

**Tablica 19. Liczba złożonych wniosków o wydanie dokumentu z Centralnej Informacji Ksiąg Wieczystych**

Wyszczególnienie	2013	2014
Liczba złożonych wniosków o wydanie dokumentu z CIKW złożonych:		
w wersji papierowej	1 095 276	798 700
on-line	-	53 257

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

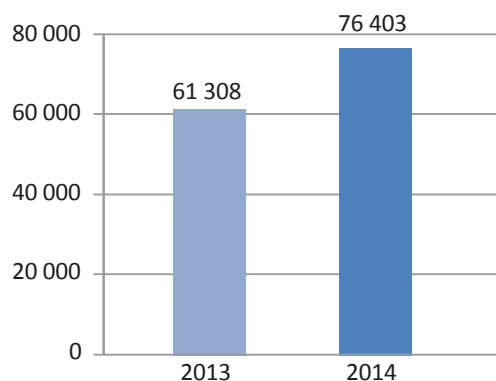
Tablica 20. Liczba uzyskanych odpisów ksiąg wieczystych

Wyszczególnienie	2013	2014
Liczba uzyskanych odpisów ksiąg wieczystych:		
w wersji papierowej	1 094 790	798 022
on-line	-	51 847

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

Kolejną e-usługą Ministerstwa Sprawiedliwości jest e-sąd, czyli Elektroniczne Postępowanie Upominawcze (EPU). Sprawy rozpoznaje jeden dla całego kraju e-sąd, czyli Sąd Rejonowy Lublin-Zachód w Lublinie, w którym został utworzony VI Wydział Cywilny, który rozpoznaje pozwy wnoszone elektronicznie. Akta danej sprawy prowadzone są w systemie teleinformatycznym e-sądu. EPU ma zastosowanie w drobnych postępowaniach o charakterze wezwania do zapłaty w sprawach nieskomplikowanych i niewymagających przeprowadzenia postępowania dowodowego. Z serwisu mogą korzystać tylko zarejestrowani użytkownicy, których konta zostaną pozytywnie zweryfikowane. Po pozytywnej weryfikacji ich danych osobowych w bazie PESEL, konta osób fizycznych są niezwłocznie aktywowane. W 2013 r. w serwisie było zarejestrowanych ponad 61 tys. użytkowników, a w 2014 r. pozytywnie zweryfikowanych kont było dla ponad 76 tys. użytkowników.

Wykres 16. Liczba zarejestrowanych użytkowników e-Sądu



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

Użytkownicy EPU mają możliwość składania elektronicznych pism procesowych w postępowaniu cywilnym wraz z załącznikami (dowodami) oraz posiadają elektroniczny dostęp do akt sprawy. Do podpisywania pozwów i pism procesowych w EPU wymagany jest podpis elektroniczny: zwykły podpis elektroniczny, który uzyskuje się ze strony EPU lub bezpieczny podpis elektroniczny, weryfikowany za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu, który użytkownik uzyskuje u jednej z firm certyfikacyjnych. W 2013 r. liczba elektronicznych pism procesowych stanowiła 90,3% ogółu pism wpływających do EPU, natomiast w 2014 r. była na poziomie 86,0%. Zmniejszyła się również liczba pism procesowych ogółem wpływających do EPU (w wersji papierowej i elektronicznej). W 2014 r. wpłynęło o 437 423 pism procesowych mniej w porównaniu z rokiem poprzednim.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Tablica 21. Liczba pism procesowych wpływających do sądu

Wyszczególnienie	2013	2014
Liczba pism procesowych wpływających do sądu	4 111 652	3 674 229
w tym w wersji:		
papierowej	399 558	515 528
elektronicznej	3 712 094	3 158 701

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

W 2013 r. liczba doręczeń dokonywanych przez sądy uczestnikom postępowań sądowych i pełnomocnikom w wersji papierowej wyniosła ponad 2 mln. Od 2014 r. EPU umożliwia dokonywanie elektronicznych pism i doręczeń uczestnikom postępowań sądowych i pełnomocnikom, w toku postępowania oraz wydawanie odpisów, zaświadczeń, informacji, kopii dokumentów. W 2014 r. liczba elektronicznych doręczeń kształtowała się na poziomie prawie 5 mln. Z powodu braku stosowanych mechanizmów pomiaru w aplikacji wydziałowej będącej w dyspozycji E-Sądu, brak jest informacji o liczbie doręczeń dokonywanych w formie papierowej w 2014 r.

Tablica 22. Liczba doręczeń dokonywanych przez sądy uczestnikom postępowań sądowych i pełnomocnikom

Wyszczególnienie	2013	2014
Liczba doręczeń dokonywanych przez sądy uczestnikom postępowań sądowych i pełnomocnikom w wersji:		
papierowej	2 389 808	brak danych
elektronicznej	-	4 495 871

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

**Podsystem Dostępowo Informacyjny (PDI)**, moduł Elektroniczny dostęp do Sądów Rejestrowych / Centralnej Informacji / Monitora Sądowego i Gospodarczego umożliwia składanie i przesyłanie drogą elektroniczną wniosków, załączników i dokumentów do sądów rejestrowych lub Centralnej Informacji KRS, odbieranie korespondencji z sądów i Centralnej Informacji KRS. Korzystanie z PDI wymusza rejestrację użytkowników, a także posiadanie bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego ważnym certyfikatem kwalifikowanym. W 2014 r. liczba złożonych wniosków on-line wzrosła o 29,0% w porównaniu z rokiem poprzednim. Liczba wysłanych dokumentów elektronicznych, jako załączniki do wniosków, pozostawała w analizowanych latach na podobnym poziomie – w 2013 r. przypadało 2,5 załącznika na wniosek, rok później było to 2,7.

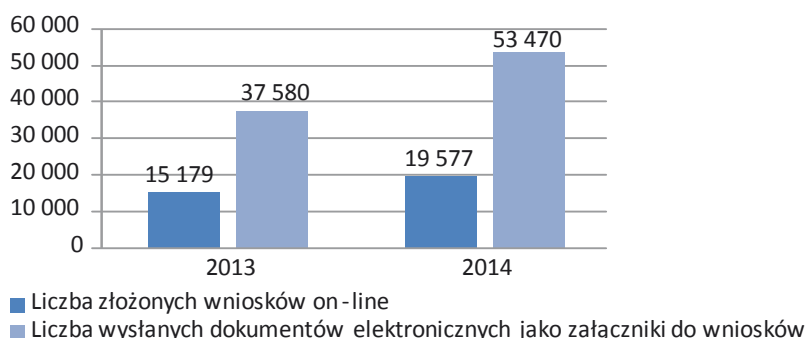
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Beneficjent:  
GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY

### Wykres 17. Składanie i przesyłanie drogą elektroniczną wniosków, załączników i dokumentów do sądów rejestrowych lub Centralnej Informacji KRS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

**Portal Orzeczeń** (<http://orzeczenia.ms.gov.pl>) – serwis publikujący bezpłatnie oraz bez konieczności rejestracji użytkownika, treści orzeczeń wraz z uzasadnieniem wydawanych przez sądy powszechne. Wyszukiwarka pozwala na proste oraz zaawansowane kryteria wyszukiwania, dzięki czemu użytkownik ma możliwość śledzenia ścieżki orzeczniczej pojedynczego wydziału danego sądu lub sędziego przewodniczącego. Portal umożliwia eksport treści orzeczenia do pliku w formacie PDF oraz wydruku bezpośrednio ze strony.

### Tablica 23. Liczba odsłon i osób przeglądających poszczególne podstrony Portalu Orzeczeń

Wyszczególnienie	2013	2014
Liczba odsłon poszczególnych podstron PO	6 756 246	14 515 615
Liczba osób przeglądających poszczególne podstrony PO	1 060 358	3 041 979

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

Ponadto Ministerstwo Sprawiedliwości na swojej stronie umieszcza także listę sądów powszechnych według sądów apelacyjnych lub okręgów, gdzie po wybraniu następuje przekierowanie na strony www danego sądu, listę komorników sądowych oraz listę osób posiadających licencję syndyka. Wyszukiwarki umieszczone na stronie umożliwiają wyszukiwanie, według zadanych kryteriów, tłumaczy przysięgłych, komorników sądowych oraz osób posiadających licencję syndyka.

## PROKURATURA GENERALNA

Prokuratura Generalna nie dysponuje e-platformą umożliwiającą korzystanie z jej usług, umożliwia natomiast składanie elektronicznych dokumentów i załączników poprzez Platformę Usług Administracji Publicznej ePUAP. Warunkiem niezbędnym do złożenia wniosku jest posiadanie konta użytkownika na platformie ePUAP oraz posiadanie ważnego, kwalifikowanego podpisu cyfrowego w formacie Xades-Bes. ePUAP umożliwia przekazywanie dokumentów poprzez wypełnienie formularza „pisma ogólnego” lub dołączenie podpisanych dokumentów elektronicznych jako załącznik na stronie ePUAP. Według Prokuratury Generalnej, nie jest możliwe wygenerowanie informacji dotyczących podziału złożonych dokumentów, ze względu na wykorzystanie profilu zaufanego ePUAP lub podpisu

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



elektronicznego weryfikowanego za pomocą kwalifikowanego certyfikatu, jak również liczby dołączonych podpisanych dokumentów elektronicznych jako załączniki.

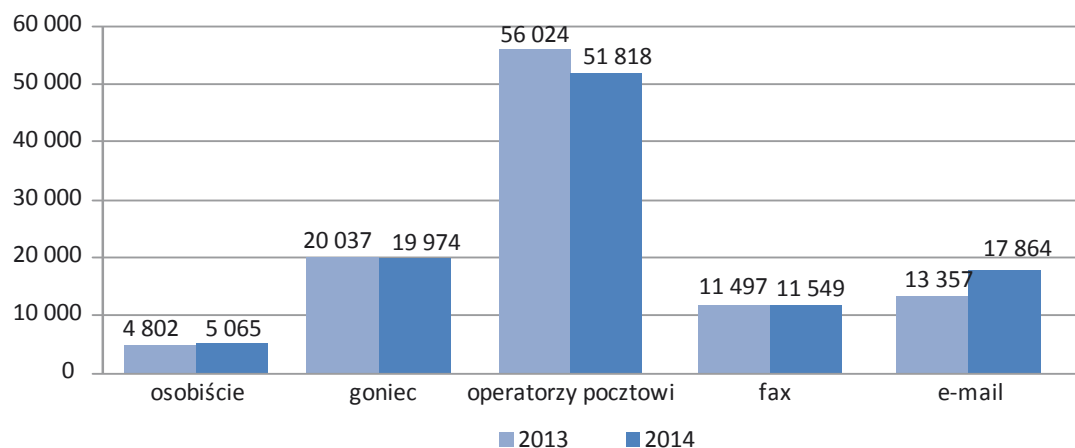
Tablica 24. Liczba dokumentów złożonych do Prokuratury Generalnej

Wyszczególnienie	2013	2014
Dokumenty złożone do Prokuratury Generalnej		
on-line za pośrednictwem platformy ePUAP	537	417
poprzez wypełnienie formularza "pisma ogólnego"	464	278

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Prokuratury Generalnej.

Korespondencja wpływająca do Prokuratury Generalnej jest rejestrowana w systemie informatycznym SIP LIBRA 2, z uwzględnieniem podziału na sposób doręczenia. W 2013 r. wpłynęło 105 717 dokumentów złożonych osobiście, poprzez gońca, operatorów pocztowych, fax lub e-mail. W 2014 r. ich liczba utrzymywała się na podobnym poziomie – 106 270 (wzrost o 0,5% w porównaniu z rokiem poprzednim). W 2014 r. najczęściej dokumenty do Prokuratury Generalnej były przekazywane poprzez operatorów pocztowych (48,8%), gońca (18,8%) lub e-mail (16,8%), najrzadziej – osobiście (4,8%).

Wykres 18. Wpływ korespondencji do Prokuratury Generalnej według sposobu doręczenia



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Prokuratury Generalnej.

E-prokuratura jest projektem, który będzie realizowany w latach 2015-2018. Jego celem jest wdrożenie systemu służącego do przetwarzania informacji o prowadzonych postępowaniach w prokuraturze oraz komunikacji z podmiotami administracji publicznej. E-usługi planowane do utworzenia w ramach projektu oraz przewidywane korzyści przedstawia poniższa tabela.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Tablica 25. E-usługi planowane do utworzenia w ramach projektu e-prokuratura

Usługa
Przekazywanie danych dotyczących postępowania z repozytorium LIBRA3 do sądów
Udostępnienie centralnego kalendarza z możliwością uzgadniania terminów rozpraw z sądami (wokandy)
Usługa dostępu i uzupełniania danych do rejestrów państwowych (PESEL, KCIK, KRS, NKW, REGON, POBYT, SIS, CEPIK, CEIDG, inne)
Usługa pobierania danych bilingowych od operatorów telekomunikacyjnych

Źródło: <http://www.pg.gov.pl/aktualnosci-prokuratury-generalnej/informatyzacja-procesow-komunikacyjnych-zwiazanych-z-prowadzeniem-postepowan-przygotowawczych-w-sprawach-karnych-e-prokuratura-publiczna-prezentacja-zalozen-projektu-w-ramach-popc-2-1.html#.VdMcBfntlBc> (stan w dn. 25.08.2015 r.).

## Podsumowanie

Wymiar sprawiedliwości i sądownictwo udostępnia wiele usług elektronicznych dla osób fizycznych i przedsiębiorców. Aby z nich skorzystać wystarczy dostęp do Internetu; większość usług jest bezpłatna i nie wymaga posiadania podpisu elektronicznego. Załatwienie sprawy urzędowej drogą tradycyjną (osobiście, pocztą) coraz częściej zostaje wypierane przez korzystanie z e-usług lub staje się wręcz niemożliwe. Jakość świadczonych usług elektronicznych dla klientów – obywateli i przedsiębiorców jest coraz wyższa, a w przygotowaniu są następne projekty, które usprawnią system komunikacji obywatela z sądami i instytucjami jemu podległymi. Należy wymienić tu Centralny System Sądowy (CaSuS) czy też system e-karta.

Systemy informatyczne działające w wymiarze sprawiedliwości i sądownictwie nie dysponują narzędziami analitycznymi, które prowadzą statystyki wykorzystania wszystkich udostępnionych e-usług. W niektórych przypadkach nie istniała także możliwość uzyskania danych o usługach świadczonych w formie tradycyjnej, co uniemożliwiało porównanie skali obu zjawisk. Brak był informacji na temat liczby wyszukiwań przedsiębiorców, liczby wyszukiwań stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji, ZOZ, liczby wyszukiwań dłużników, liczby zweryfikowanych wydruków w ramach eKRS/S24. W ramach eKRK nie było możliwe dokładne ustalenie liczby wszystkich zapytań w wersji papierowej oraz opłaconych z różnych postępowań realizowanych przez Biuro Informacyjne KRK. W ramach eKW nie było możliwe pozyskanie informacji na temat liczby zweryfikowanych wydruków on-line. W ramach e-Sądu brak jest danych o liczbie uzyskanych on-line dostępów do akt sprawy, liczbie wydanych odpisów, zaświadczeń, informacji, kopii dokumentów w wersji papierowej, liczbie wydanych elektronicznie odpisów, zaświadczeń, informacji, kopii dokumentów. W ramach PDI nie było możliwe pozyskanie danych o liczbie zarejestrowanych użytkowników, liczbie złożonych wniosków w wersji papierowej, liczbie wysłanych dokumentów w wersji papierowej.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



## 1.4 Obszar e-zamówienia publiczne

Celem niniejszego rozdziału jest charakterystyka stopnia informatyzacji zamówień publicznych w Polsce. Zgodnie z art. 2 pkt 13 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2004 Nr 19 poz. 177, z późn. zm.), **zamówienia publiczne** to umowy odpłatne, zawierane między zamawiającym a wykonawcą, których przedmiotem są usługi, dostawy lub roboty budowlane. Ich celem jest zapewnienie efektywnego wykorzystania środków publicznych, dlatego stanowią ważny element gospodarki państwa.

Strategicznym dokumentem, w oparciu o który rozpoczęto proces informatyzacji zamówień publicznych był **Plan Informatyzacji Zamówień Publicznych w Polsce**, przyjęty 19 grudnia 2012 r. przez Komitet Rady Ministrów ds. Cyfryzacji (KRMK). Określono w nim w szczególności planowane działania mające na celu możliwie jak najszersze wykorzystanie rozwiązań elektronicznych i teleinformatycznych w procesie udzielania zamówień publicznych. Istotą informatyzacji procesu zamówień publicznych jest zapewnienie efektywnego i przejrzystego wydatkowania środków publicznych oraz skutecznego działania administracji państwowej. Przez informatyzację zamówień publicznych rozumie się przede wszystkim stworzenie e-usługi umożliwiającej przeprowadzenie procesu postępowania o udzielenie zamówienia, w całości za pośrednictwem środków elektronicznych.

W celu pozyskania wskaźników z zakresu e-administracji w obszarze zamówień publicznych, zwrócono się do Urzędu Zamówień Publicznych (UZP) z prośbą o udostępnienie określonych danych z zakresu informatyzacji zamówień publicznych, na możliwie jak najniższym poziomie agregacji terytorialnej.

Na potrzeby realizowanej pracy badawczej, zwrócono się do Urzędu Zamówień Publicznych o przekazanie poniższych informacji za lata 2013 i 2014, dotyczących:

- biuletynu zamówień publicznych,
- platformy aukcji elektronicznych,
- platformy licytacji elektronicznych,
- wspólnego Słownika Zamówień (CPV) oraz centralnej klasyfikacji produktów (CPC),
- serwera FTP,
- elektronicznej skrzynki podawczej,
- elektronicznej Platformy Katalogów Produktów,
- forum dyskusyjnego,
- liczby zamawiających,
- liczby wykonawców.

Niniejszą analizę opracowano przede wszystkim w oparciu o informacje przekazane przez UZP. Sięgnięto również do innych źródeł wiedzy na temat informatyzacji zamówień publicznych, wśród nich do: Planu Informatyzacji Zamówień Publicznych, Sprawozdań Prezesa UZP o funkcjonowaniu systemu zamówień publicznych oraz Biuletynu informacyjnego UZP.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



## Wyniki

Zgodnie z art. 154 pkt 20 ustawy – Prawo zamówień publicznych, Prezes Urzędu Zamówień Publicznych prowadzi działania związane z informatyzacją systemu zamówień publicznych. Dostępny na stronie internetowej UZP Portal centralny umożliwia bezpłatny dostęp do następujących platform elektronicznych:

- Biuletyn Zamówień Publicznych,
- Platforma licytacji elektronicznych,
- Platforma aukcji elektronicznych,
- Elektroniczna Skrzynka Podawcza,
- Wspólny Słownik Zamówień (CPV) oraz Centralna Klasyfikacja Produktów (CPC),
- Serwer FTP,
- Elektroniczna Platforma Katalogów Produktów.

Urząd Zamówień Publicznych udostępnia także na swojej stronie Forum dyskusyjne, pozwalające m.in. na wymianę doświadczeń przez użytkowników, zadawanie pytań czy zgłaszanie postulatów i propozycji w zakresie informatyzacji zamówień publicznych.

Prezes Urzędu Zamówień Publicznych od 2008 r. wydaje **Biuletyn Zamówień Publicznych (BZP)** wyłącznie w formie elektronicznej. BZP służy w szczególności do samodzielnego zamieszczania ogłoszeń na zamówienia publiczne, subskrypcji ogłoszeń zamieszczonych w BZP oraz udostępniania zamawiającym formularza elektronicznego rocznych sprawozdań o udzielonych zamówieniach publicznych i przesyłania ich do Prezesa UZP.

Zgodnie z art. 12 ust. 1 ustawy – Prawo zamówień publicznych, ogłoszenia w Biuletynie Zamówień Publicznych zamieszcza się jedynie drogą elektroniczną za pomocą formularzy umieszczonych na stronach portalu internetowego Urzędu. Zamieszczone przez zamawiających ogłoszenia są następnie na bieżąco udostępniane wszystkim zainteresowanym wykonawcom.

W 2013 r. w Biuletynie Zamówień Publicznych zamieszczono 413 194 ogłoszeń, w tym 2,2 tys. ogłoszeń, w odniesieniu do których zamawiający nie określił w swoim adresie nazwy województwa oraz 0,04 tys. ogłoszeń o zagranicznym adresie zamawiającego). Natomiast w 2014 r. liczba ogłoszeń w Biuletynie Zamówień Publicznych zmniejszyła się do 344 436, przy czym wśród nich było 1,5 tys. ogłoszeń, w odniesieniu do których zamawiający nie określił w swoim adresie nazwy województwa oraz 0,02 tys. ogłoszeń o zagranicznym adresie zamawiającego.

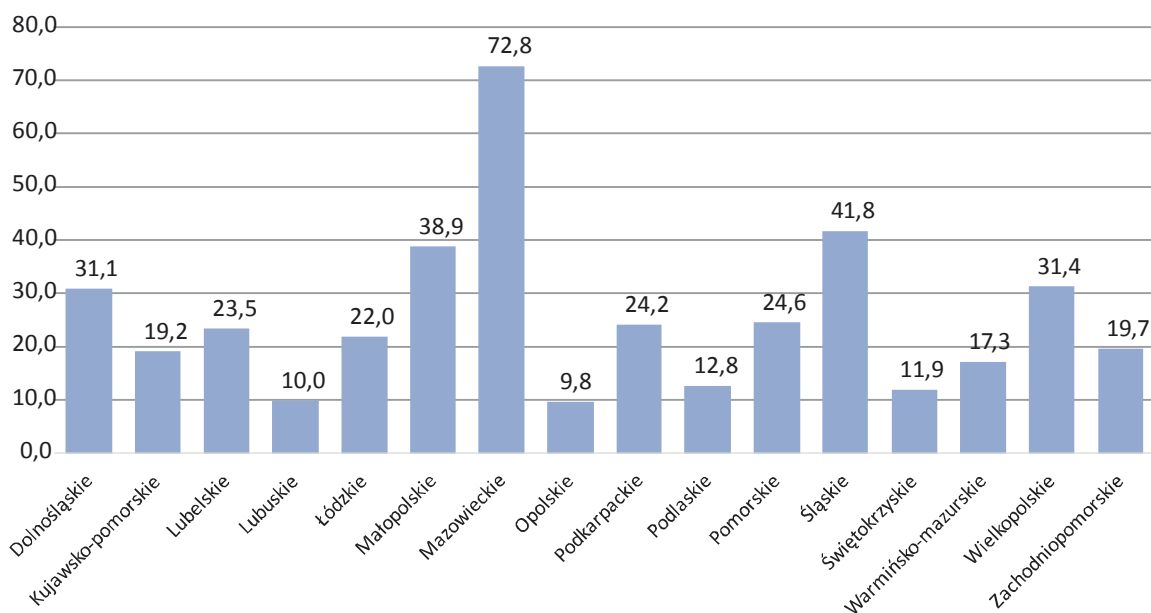
*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**

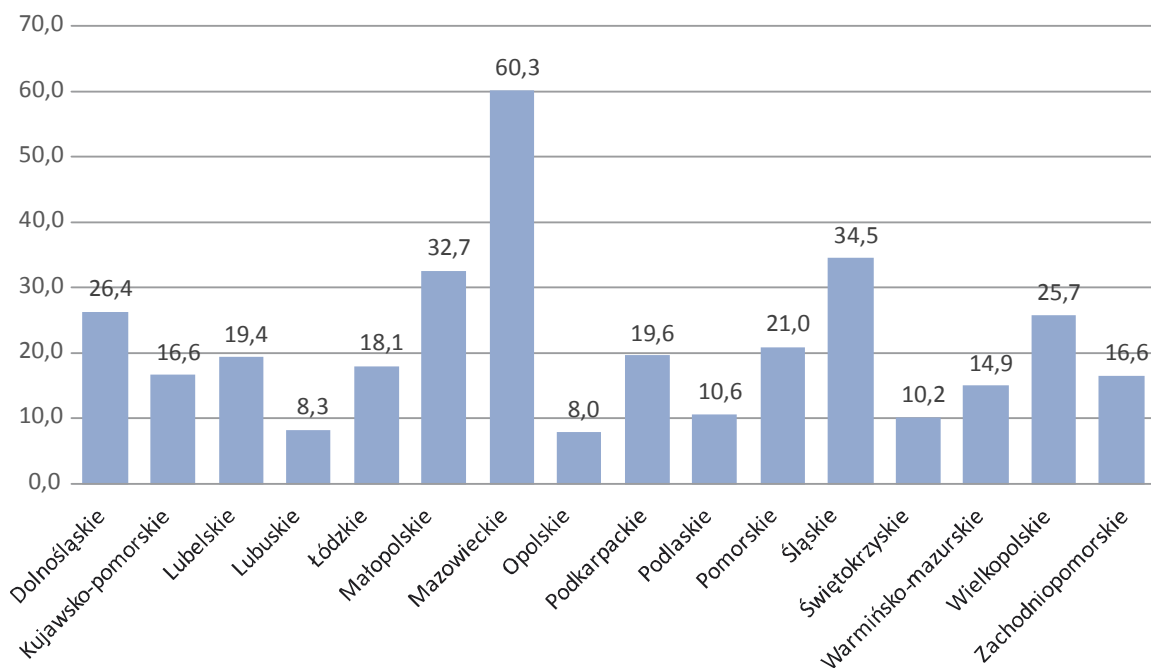
Wykres 19. Liczba ogłoszeń opublikowanych w Biuletynie Zamówień Publicznych w 2013 r. (w tys.)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Zamówień Publicznych.

Największy odsetek ogółu ogłoszeń w badanym okresie zamieścili zamawiający z województwa mazowieckiego – 17,6% w 2013 r. i 17,5% w 2014 r., najmniejszy natomiast – z województwa opolskiego – odpowiednio 2,4% i 2,3% wszystkich opublikowanych ogłoszeń.

Wykres 20. Liczba ogłoszeń opublikowanych w Biuletynie Zamówień Publicznych w 2014 r. (w tys.)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Zamówień Publicznych.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Publikacja ogłoszeń o zamówieniach jest najbardziej z informatyzowanym etapem procedury udzielania zamówień publicznych. Wszystkie ogłoszenia ukazujące się w BZP są zamieszczane przez zamawiających za pośrednictwem elektronicznych formularzy dostępnych na stronie internetowej UZP. Urząd Zamówień Publicznych nie dysponuje szczegółowymi danymi, ale zgodnie ze sprawozdaniami Prezesa UZP o funkcjonowaniu systemu zamówień publicznych wynika, że na koniec 2013 r. w systemie publikacji ogłoszeń (BZP) zarejestrowanych było ponad 35 000 zamawiających, natomiast w 2014 r. – ponad 53 000, tj. o 51,4% więcej.

W 2013 r. najwięcej, bo aż 43,8% opublikowanych ogłoszeń dotyczyło udzielenia zamówienia; podobnie było w 2014 r. – 44,1%.

Tablica 26. Liczba ogłoszeń opublikowanych w Biuletynie Zamówień Publicznych według rodzajów

Ogłoszenia	opublikowane w latach	
	2013	2014
Ogółem	413 194	344 436
o zamówieniu	177 188	145 126
o zamówieniu w dziedzinach obronności/podwykonawstwo	100	104
uproszczone o zamówieniu objętym dynamicznym systemem zakupów	0	0
o zamiarze zawarcia umowy	7 594	6 094
o udzieleniu zamówienia	181 048	151 829
o konkursie	129	111
o wynikach konkursu	101	90
o zmianie ogłoszenia	47 013	41 069
o koncesji na usługi	21	13

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Zamówień Publicznych.

W ramach Biuletynu Zamówień Publicznych dostępna jest także usługa subskrypcji, mająca na celu ułatwienie przedsiębiorcom dostęp do informacji o wszczętych przetargach. Przedsiębiorcy codziennie, za pośrednictwem poczty internetowej, otrzymują zamówione przez siebie informacje, co jest dla nich korzystne ze względu na stosunkowo krótkie terminy składania ofert wyznaczane przez zamawiających. Sprzyja to również zwiększaniu konkurencyjności w prowadzonych postępowaniach. Brakuje dokładnych danych, jednakże ze sprawozdań Prezesa UZP o funkcjonowaniu systemu zamówień publicznych wynika, że w 2013 r. z usługi subskrypcji skorzystało ponad 16 000 przedsiębiorców, natomiast rok później już ponad 20 000, tj. o ok. 25% więcej.

System BZP służy również zamawiającym do elektronicznego przesyłania do Prezesa UZP rocznych sprawozdań o udzielonych zamówieniach. Zgodnie z art. 2 rozporządzenia Prezesa

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

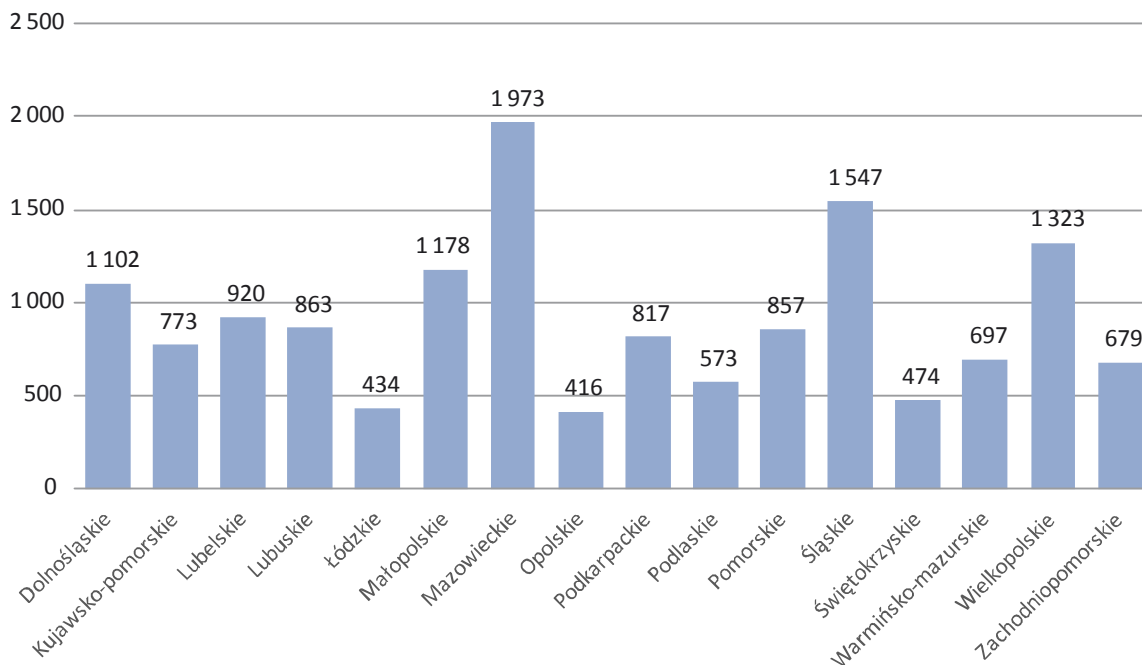
*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**

Rady Ministrów z dnia 12 grudnia 2013 r. w sprawie zakresu informacji zawartych w rocznym sprawozdaniu o udzielonych zamówieniach, jego wzoru oraz sposobu przekazywania (Dz. U. 2013, poz. 1530), sprawozdanie przekazuje się jedynie drogą elektroniczną za pomocą formularza umieszczonego na stronach portalu internetowego UZP.

Wykres 21. Liczba zamawiających, którzy w 2013 r. przesyłali Prezesowi UZP roczne sprawozdanie o udzielonych w 2012 r. zamówieniach



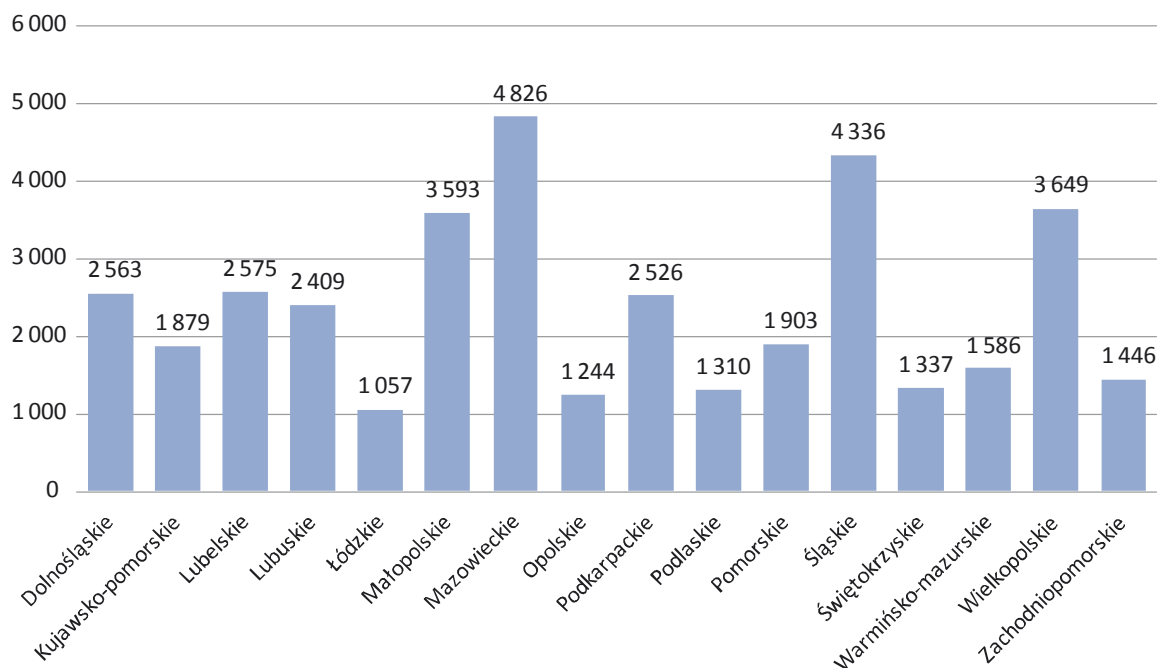
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Zamówień Publicznych.

Od 2006 r. istnieje obowiązek przesyłania rocznych sprawozdań jedynie w wersji elektronicznej. W 2013 r. za pośrednictwem BZP 14 626 zamawiających przesyłało roczne sprawozdanie o udzielonych w 2012 r. zamówieniach.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Wykres 22. Liczba zamawiających, którzy w 2014 r. przesłali Prezesowi UZP roczne sprawozdanie o udzielonych w 2013 r. zamówieniach



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Zamówień Publicznych.

W 2014 r. zamawiających, którzy przesłali roczne sprawozdanie o udzielonych w 2013 r. zamówieniach za pośrednictwem BZP było o 161,4% więcej niż odpowiednio przed rokiem, a ich liczba wyniosła 38 239.

**Platforma Licytacji Elektronicznych** uruchomiona została w 2009 r., dając możliwość przeprowadzania licytacji elektronicznych zgodnie z ustawą – Prawo zamówień publicznych.

Licytacja elektroniczna, w rozumieniu art. 74 powyższej ustawy, to tryb udzielania zamówienia, w którym za pomocą formularza umieszczonego na stronie internetowej, umożliwiającego wprowadzenie niezbędnych danych w trybie bezpośredniego połączenia z tą stroną, wykonawcy składają kolejne korzystniejsze oferty (postąpienia), podlegające automatycznej klasyfikacji. Wartość zamówienia jest mniejsza niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy – Prawo zamówień publicznych.

W 2013 r. za pośrednictwem platformy elektronicznej przeprowadzono 478 licytacji, natomiast w 2014 r. – 372. Warunkiem uczestnictwa w licytacji jest rejestracja na platformie. Obowiązek rejestracji dotyczy zarówno zamawiającego, jak i wykonawcy. W 2013 r. o 243 zamawiających zdecydowało się na wybór najkorzystniejszej oferty po przeprowadzeniu licytacji elektronicznej. W 2014 r. licytacje zorganizowane zostały przez 126 zamawiających.

Wykonawca w toku prowadzonej licytacji elektronicznej może za pośrednictwem platformy wysyłać wiadomości do zamawiającego oraz składać oferty (postąpienia). Dzięki zastosowaniu licytacji elektronicznej suma oszczędności, liczonych w stosunku do pierwszej oferty złożonej w postępowaniu do ceny oferty najkorzystniejszej wyniosła w 2013 r. 34 872 258,67 zł, a w 2014 r. była większa o 29,8% i wyniosła 45 274 071,81 zł.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.





**Platforma Aukcji Elektronicznych** udostępniona została przez Urząd Zamówień Publicznych w styczniu 2010 r. i stanowi system umożliwiający prowadzenie aukcji elektronicznych.

W toku aukcji elektronicznej wykonawcy za pomocą formularza umieszczonego na stronie internetowej, mają możliwość składania kolejnych korzystniejszych postępień, podlegających automatycznej ocenie i klasyfikacji. Aukcja elektroniczna jest narzędziem wyboru oferty elektronicznej, jeżeli postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego, przetargu ograniczonego lub w negocjacjach z ogłoszeniem, po przeprowadzeniu pełnej oceny ofert. W 2013 r. za pośrednictwem platformy elektronicznej przeprowadzono 1396 aukcji, natomiast w 2014 r. – 504 aukcje.

Do momentu zamknięcia aukcji elektronicznej nie ujawnia się informacji umożliwiających identyfikację wykonawców. W 2013 r. 80 zamawiających zdecydowało się na wybór najkorzystniejszej oferty po przeprowadzeniu aukcji elektronicznej. W 2014 r. aukcje zorganizowane zostały przez 65 zamawiających. Dzięki zastosowaniu aukcji elektronicznej suma oszczędności, liczonych w stosunku do pierwszej oferty złożonej w postępowaniu do ceny oferty najkorzystniejszej wyniosła w 2013 r. 321 405 865,79 zł. W 2014 r. suma oszczędności była mniejsza o 52,0% i wyniosła 154 430 350,56 zł.

Korzystanie z Platform Aukcji i Licytacji Elektronicznych jest całkowicie bezpłatne. Jedynym warunkiem korzystania z obu systemów jest rejestracja na platformach.

Urząd Zamówień Publicznych umożliwia za pośrednictwem swojej strony internetowej dostęp do **Elektronicznej Skrzynki Podawczej**, znajdującej od 1 stycznia 2012 r. na portalu ePUAP.

Za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej można złożyć do Urzędu Zamówień Publicznych oraz do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej następujące dokumenty:

- korespondencję do Krajowej Izby Odwoławczej dotyczącą spraw odwoławczych,
- odwołanie,
- przystąpienie do postępowania odwoławczego,
- wniosek o nadanie loginu i hasła do zamieszczania ogłoszeń w BIP,
- skargi, wnioski, zapytania do Urzędu Zamówień Publicznych,
- udostępnienie informacji publicznej na wniosek.

Korzystanie z tej usługi wymaga założenia konta na stronie internetowej ([www.epuap.gov.pl](http://www.epuap.gov.pl)). Za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej do Urzędu Zamówień Publicznych złożono w 2013 r. 8 różnych dokumentów. W 2014 r. było ich ponad 6 razy więcej – 48. Wciąż popularną formą składania dokumentów do UZP jest forma pisemna. W inny sposób niż za pośrednictwem ePUAP do UZP złożono w 2013 r. 4 577 dokumentów, w 2014 r. – 18 378 dokumentów.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



Tablica 27. Liczba dokumentów, które zostały złożone do UZP za pomocą ePUAP oraz w innej formie (np. pisemnie)

Rodzaj dokumentu	Złożony do UZP za pomocą ePUAP		Złożony do UZP w innej formie (np. pisemnie)	
	2013	2014	2013	2014
Ogółem	8	48	4 577	18 378
Wniosek o nadanie loginu oraz hasła do zamieszczania ogłoszeń w BZP	4	18	4 244	18 106
Skarga	-	1	-	1
Wniosek	-	-	-	-
Zapytanie	-	-	-	-
Udostępnienie informacji publicznej na wniosek	4	29	333	271

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Zamówień Publicznych.

Do Krajowej Izby Odwoławczej za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej złożono w 2013 r. 1 182 różne dokumenty. W 2014 r. było ich o 3,8% więcej – 1 227. Wciąż popularną formą składania dokumentów do KIO jest forma pisemna. W inny sposób niż za pośrednictwem ESP do UZP złożono w 2013 r. – 24 406 dokumenty, w 2014 r. ich liczba wyniosła 21 815.

Tablica 28. Liczba dokumentów, które zostały złożone do KIO za pomocą ePUAP oraz w innej formie (np. pisemnie)

Rodzaj dokumentu	Złożony do KIO za pomocą ESP		Złożony do KIO w innej formie (np. pisemnie)	
	2013	2014	2013	2014
Ogółem	1 182	1 227	24 406	21 815
Odwołanie do KIO	495	507	2 624	2 454
Przystąpienie do postępowania odwoławczego do KIO	394	402	3 449	2 543
Korespondencja do KIO (inna niż odwołanie lub przystąpienie do postępowania odwoławczego)	293	318	18 333	818

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Zamówień Publicznych.

Urząd Zamówień Publicznych udostępnia również na swojej stronie **Wspólny Słownik Zamówień** oraz **Centralną Klasyfikację Produktów**, które służyć mają sprawnemu wyszukiwaniu potrzebnych informacji oraz kwalifikowaniu nabywanych dostaw, usług oraz robót budowlanych. Oba narzędzia powstały w oparciu o Rozporządzenie Komisji

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.





WE nr 213/2008 z 28 listopada 2007 r. zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2195/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie Wspólnego Słownika Zamówień (CPV) oraz dyrektywy 2004/17/WE i 2004/18/WE Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącej procedur udzielania zamówień publicznych w zakresie zmiany CPV.

Ponadto, Urząd Zamówień Publicznych utrzymuje **serwer FTP**, który zapewnia użytkownikom możliwość przeglądania archiwalnych oraz aktualnych ogłoszeń zamieszczanych w BZP. Za jego pośrednictwem można się także zapoznać z tekstem obowiązującej ustawy – Prawo zamówień publicznych, aktami wykonawczymi do tej ustawy. Na serwerze FTP umieszczane są również wyroki i postanowienia odwoławcze Krajowej Izby Odwoławczej.

Najnowszą platformą oddaną do użytkowania 5 grudnia 2014 r. jest **Elektroniczna Platforma Katalogów Produktów (e-Katalogi)**. Pozwala ona w szczególności na przeprowadzenie procedury zakupu produktów poniżej progu stosowania ustawy – Prawo zamówień publicznych. Za pośrednictwem tej platformy wykonawcy mogą przedstawiać swoje oferty, dzięki czemu zamawiający mogą w łatwy sposób wyszukiwać te, które ich interesują. Można również dokonać zakupów:

- dokonując wyboru z katalogów produktów i składając zamówienie (zakup uproszczony),
- składając uprzednio zapytanie dotyczące oferty.

## Podsumowanie

Zgodnie z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie zamówień publicznych, uchylającą dyrektywę 2004/18/WE – zamówienia publiczne odgrywają kluczową rolę w strategii „Europa 2020”, stanowiąc jeden z instrumentów rynkowych wykorzystywanych w celu osiągnięcia inteligentnego, trwałego wzrostu gospodarczego sprzyjającego włączeniu społecznemu, przy jednoczesnym zagwarantowaniu najbardziej efektywnego wykorzystania środków publicznych.

Celem informatyzacji procesu udzielania zamówień publicznych jest zapewnienie przejrzystości i skrócenie czasu trwania procedur udzielania zamówień. Informatyzacja pozwala również na likwidację barier geograficznych między zamawiającym a wykonawcą czy otwarcie rynku zamówień publicznych dla nowych podmiotów, wspierając tym samym konkurencyjność.

Wymienione powyżej korzyści wskazują, iż elektroniczne zamówienia publiczne należy dalej rozwijać w kierunku jak najszerszego ich wykorzystania. Zastosowanie rozwiązań elektronicznych w procesie udzielania zamówień publicznych pozwala w szczególności na redukcję kosztów postępowań o udzielenie zamówienia. Dzięki zastosowaniu aukcji lub licytacji elektronicznej suma oszczędności, liczonych w stosunku do pierwszej oferty złożonej w postępowaniu do ceny oferty najkorzystniejszej wyniosła w 2013 r. łącznie 356 278 124,46 zł, natomiast w 2014 r. – 199 704 422,37 zł.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



## 1.5 Obszar e-działalność gospodarcza

W ramach części pracy badawczej dotyczącej usług e-administracji kierowanych do przedsiębiorców, wystosowano pisma z prośbą o przekazanie danych do następujących instytucji:

- Ministerstwo Gospodarki,
- Ministerstwo Sprawiedliwości,
- Zakład Ubezpieczeń Społecznych,
- Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej,
- Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości,
- Centrum Informatyki Statystycznej.

## Wyniki

### MINISTERSTWO GOSPODARKI

Obecnie wszystkie wnioski składane do **Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej** (CEIDG) wpływają do systemu drogą elektroniczną, za pomocą zaufanego profilu lub też certyfikowanego podpisu elektronicznego.

Tablica 29. Liczba wniosków wpływających do CEIDG według formy wpływu

Forma wpływu	2013	2014
Razem	1 890 099	1 829 962
certyfikowany podpis elektroniczny	1 327 245	1 304 711
profil zaufany	562 854	525 251

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki.

Przedsiębiorca (bądź jego przedstawiciel) składający wniosek do ewidencji, może zrobić to w trojaki sposób: samodzielnie poprzez zaufany profil, samodzielnie za pomocą certyfikowanego podpisu elektronicznego lub też za pośrednictwem właściwego urzędu gminy, składając tam formularz papierowy. W ostatnim przypadku urzędnik wprowadza uzyskane w ten sposób dane do systemu i przesyła do ewidencji za pomocą jednego z dwóch sposobów (profil lub certyfikat). Według danych Ministerstwa Gospodarki odsetek przedsiębiorców samodzielnie składających wnioski do CEIDG drogą elektroniczną (tzn. nie za pośrednictwem urzędu gminy) wyniósł w 2013 r. 3,5%, natomiast w 2014 r. wzrósł do poziomu 5,5%.

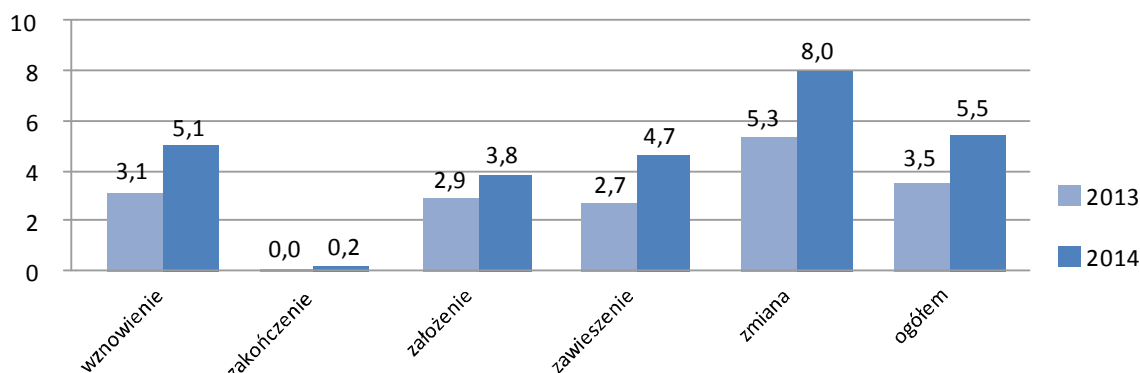
*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**

**Wykres 23. Odsetek wniosków składanych do CEIDG elektronicznie przez przedsiębiorców (bądź ich pełnomocników) w liczbie wniosków ogółem według rodzaju wniosku**



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki.

Przedsiębiorcy najczęściej za pomocą Internetu składają wniosek o zmianę we wpisie do CEIDG (5,3% w 2013 r. i 8% – w 2014 r. w ogólnej liczbie wniosków), natomiast najrzadziej drogą elektroniczną przedkładają wniosek o zakończenie działalności. Jednak ta ostatnia kategoria charakteryzuje się też największym – prawie sześciokrotnym wzrostem w porównaniu do roku poprzedniego. Dla porównania wskaźnik e-wniosków złożonych ogółem wzrósł o 51,7%.

Duże zróżnicowanie udziału wniosków elektronicznych w ogólnej liczbie wniosków odnotowano także w przekroju terytorialnym. Zdecydowanie przoduje podregion m. Kraków, który osiągnął najwyższy wynik wskaźnika spośród wszystkich podregionów w każdej kategorii wniosków, oprócz wniosków o zamknięcie działalności. Ogólny wskaźnik (wszystkie rodzaje wniosków) wyniósł w tym podregionie odpowiednio 11,5% w 2013 r. i 16,3% w 2014 r. Wśród województw największy odsetek zarówno w 2013 r., jak i 2014 r. odnotowano w województwie małopolskim (odpowiednio 5,3% i 7,7%). Wśród powiatów, w analizowanych latach, najwyższa wartość wystąpiła w m. Kraków (odpowiednio 11,5% oraz 16,3%). M. Kraków wyróżnia się także na tle innych gmin. W gminie m. Kraków (nie licząc delegatur) w latach 2013 i 2014 odsetek elektronicznie złożonych wniosków wyniósł odpowiednio 30,7% i 39,4%. Najwyższy wzrost wystąpił w podregionie zielonogórskim, odsetek podań składanych on-line był tam prawie dwukrotnie większy (o 99%); jedyny podregion w którym odnotowano spadek to podregion świecki (wskaźnik obniżył się o 16,7%). W większości przypadków wskaźnik przyjmuje wysokie wartości w podregionach dużych ośrodków miejskich, co można zaobserwować na zamieszczonych w niniejszym podrozdziale mapach.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Pod względem odsetka podań o wznowienie działalności złożonych elektronicznie najwyższy odsetek wśród województw wystąpił w województwie małopolskim (odpowiednio 4,6% i 7,3%). Minimalny spadek (o 0,04%) w 2014 r. w porównaniu do poprzedniego roku odnotowano tylko w podregionie puławskim. W pozostałych regionach wskaźnik ten wzrósł. Najwięcej, bo ponad dwukrotnie wzrósł w podregionie grudziądzkim. Największe wartości odnotowano w podregionie m. Kraków (12,1% w 2013 r. i 18,4% w 2014 r.). Wśród powiatów – w m. Kraków (odpowiednio 12,1% i 18,4%). W 2013 r. w gminie Czajków w powiecie ostrzeszowskim (woj. wielkopolskie) połowa tego typu wnioski złożone były on-line. W 2014 r. w gminie Lelkowo w powiecie braniewskim (woj. warmińsko-mazurskie) 100% tego typu wniosków składanych było przez Internet. Następną pod względem wielkości tego odsetka była gmina Dzierzgowo w powiecie mławskim (woj. mazowieckie) z wynikiem 57,1%.

Mapa 17. Udział wniosków o wznowienie działalności składanych do CEIDG elektronicznie przez przedsiębiorców (bądź ich pełnomocników) w liczbie wniosków ogółem w 2013 r. według podregionów



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Mapa 19. Udział wniosków o zamknięcie działalności składanych do CEIDG elektronicznie przez przedsiębiorców (bądź ich pełnomocników) w liczbie wniosków ogółem w 2013 r. według podregionów



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Mapa 20. Udział wniosków o zamknięcie działalności składanych do CEIDG elektronicznie przez przedsiębiorców (bądź ich pełnomocników) w liczbie wniosków ogółem w 2014 r. według podregionów



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki.

W kategorii wniosków o założenie firmy, w 4 podregionach spadł udział wniosków złożonych w formie elektronicznej. Największy spadek odnotowano w podregionie święckim (o 34,1%). Natomiast największy wzrost odsetka elektronicznych wniosków o założenie firmy charakteryzował podregion łomżyński (o 140,7%). W 2013 r. najwyższa wartość wskaźnika była w podregionie m. Kraków (9,6%), natomiast najmniejsza – w podregionie szczecińskim (0,9%). W 2014 r. najwyższy odsetek odnotowano w podregionie m. Kraków (12,2%), najniższy – w podregionie leszczyńskim (1,2%). Wśród województw najwyższy udział elektronicznych wniosków o założenie firmy odnotowano w województwie małopolskim (4,4% w 2013 r. i 5,6% w 2014 r.). Wśród powiatów w 2013 r. najwyższy wynik odnotowano w powiecie kluczborskim w województwie opolskim (11,8%), a w 2014 r. – w powiecie hajnowskim w województwie podlaskim (24%). Wśród gmin w 2013 r. najwyższy odsetek

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

elektronicznych wniosków o założenie firmy odnotowano w gminie Dąbrowice w powiecie kutnowskim (woj. łódzkie), gdzie wyniósł on 27,3%, natomiast w 2014 r. – w gminie m. Kraków – 38,4%.

Mapa 21. Udział wniosków o założenie działalności składanych do CEIDG elektronicznie przez przedsiębiorców (bądź ich pełnomocników) w liczbie wniosków ogółem w 2013 r. według podregionów

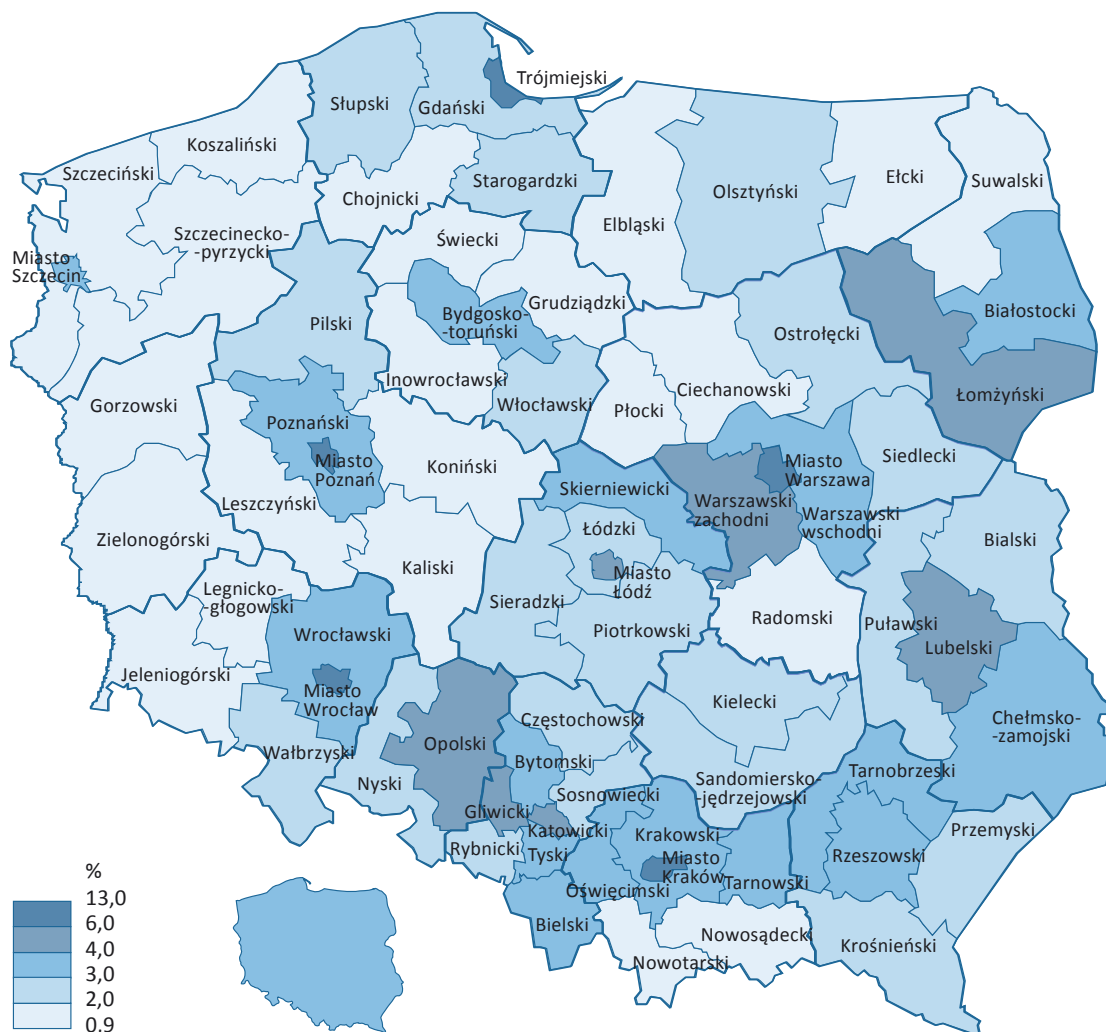


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 22. Udział wniosków o założenie działalności składanych do CEIDG elektronicznie przez przedsiębiorców (bądź ich pełnomocników) w liczbie wniosków ogółem w 2014 r. według podregionów



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki.

Udział elektronicznych wniosków o zawieszenie działalności wzrósł w 71 z 72 podregionów, przy czym najbardziej – w podregionie siedleckim (186,5%). Spadek tego odsetka odnotowano jedynie w podregionie świeckim (o 0,4%). Zarówno w 2013 r., jak i 2014 r. największa wartość wskaźnika wystąpiła w podregionie m. Kraków (odpowiednio 9,4% i 15,5%). Najmniejszy odsetek w 2013 r. odnotowano w podregionie nowotarskim (1%), natomiast w 2014 r. – w podregionie grudziądzkim (1,6%). Wśród województw, najwyższym wynikiem charakteryzowało się województwo małopolskie (3,9% w 2013 r. i 6,5% w 2014 r.). Wśród powiatów, największy odsetek w 2013 r. wystąpił w powiecie m. Kraków (9,6%), natomiast w 2014 r. – w powiecie hajnowskim w województwie podlaskim (15,9%). W 2013 r. najwyższym odsetkiem wyróżniała się gmina Dzierzgowo w powiecie mławskim w województwie mazowieckim (33,3%), natomiast w 2014 r. – gmina m. Kraków (40,4%).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 23. Udział wniosków o zawieszenie działalności składanych do CEIDG elektronicznie przez przedsiębiorców (bądź ich pełnomocników) w liczbie wniosków ogółem w 2013 r. według podregionów

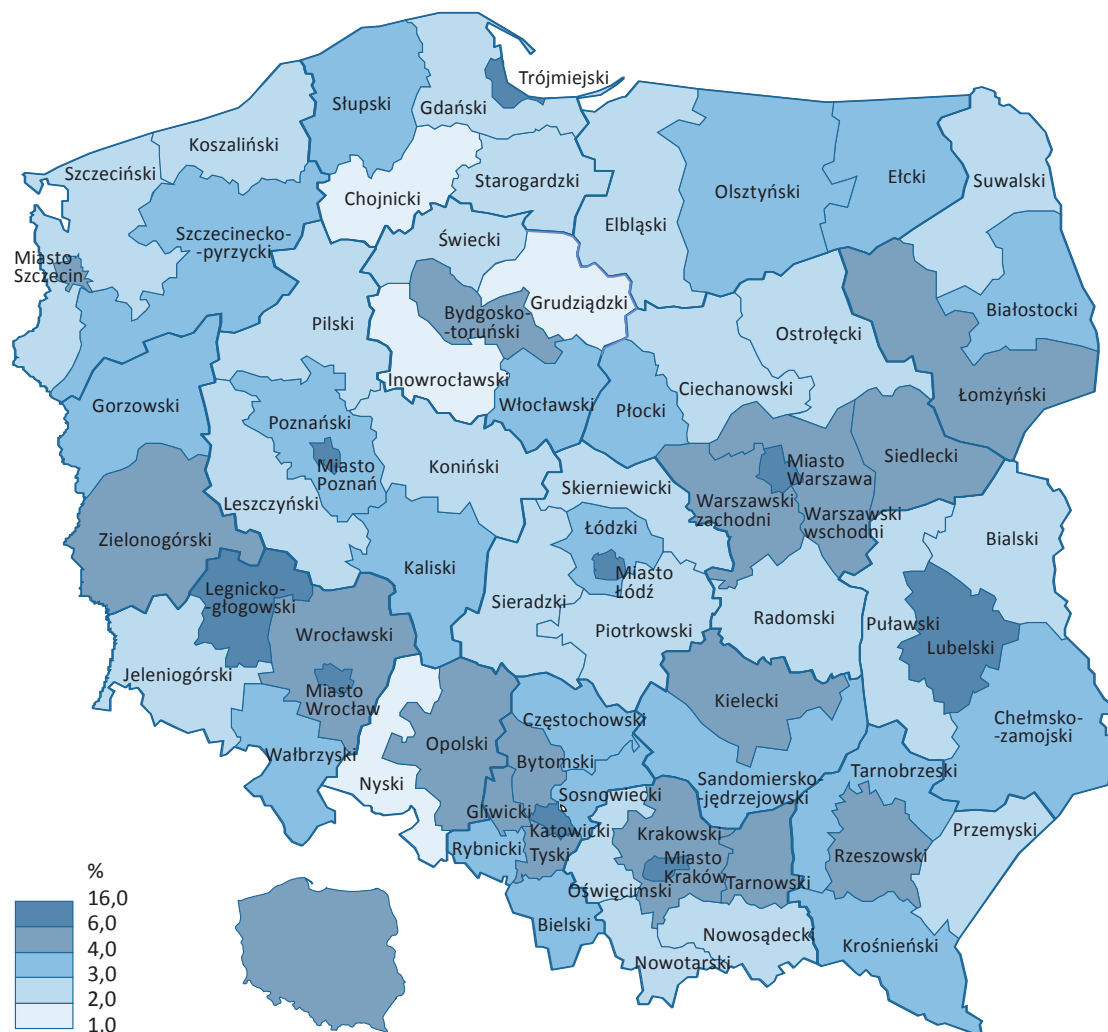


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 24. Udział wniosków o zawieszenie działalności składanych do CEIDG elektronicznie przez przedsiębiorców (bądź ich pełnomocników) w liczbie wniosków ogółem w 2014 r. według podregionów



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki.

Wniosek o zmianę we wpisie w Rejestrze jest najczęściej składanym przez Internet ze wszystkich rodzajów wniosków. Podobnie jak w przypadku wniosków o zawieszenie, spadek wskaźnika odnotowano jedynie w podregionie świeckim (o 0,3%). Największy wzrost natomiast wystąpił w podregionie nyskim (o 95%). Największą wartość wskaźnik ten przyjął w podregionie m. Kraków (15,5% w 2013 r. i 20,9% w 2014 r.), natomiast najmniejszą – w podregionie inowrocławskim (odpowiednio 1,9% i 3,2%). Wśród województw, największy odsetek elektronicznych wniosków tego typu odnotowano w województwie małopolskim (7,9% w 2013 r. i 11,1% w 2014 r.). Wśród powiatów, największy odsetek w 2013 r. odnotowano w powiecie kluczborskim w województwie opolskim (16%), natomiast w 2014 r. – w powiecie m. Kraków (20,9%). W podziale terytorialnym według gmin w 2013 r. najwyższa wartość wskaźnika charakteryzowała gminę m. Kraków (39,6%), natomiast w 2014 r. – gminę Dąbie w powiecie krośnieńskim w województwie lubuskim (48,2%).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.







dostępne kategorie poradników: „otwieram firmę”, „prowadzę firmę”, „zamykam firmę” oraz „tymczasowo świadczę usługi w Polsce”, przy czym kategoria „zamykam firmę” udostępniona została dopiero od 2014 r. Wyszukiwanie poradnika możliwe jest również według bardziej szczegółowych kryteriów, np. podając hasła charakterystyczne (np. fryzjer, restauracja, pielęgniarstwo). W 2014 r. odnotowano bardzo duży wzrost uruchomień Interaktywnego Poradnika Przedsiębiorcy w porównaniu do poprzedniego roku. Wzrost ten dotyczył liczby uruchomień wszystkich zagadnień tematycznych poradnika.

Tablica 30. Liczba uruchomień Interaktywnego Poradnika Przedsiębiorcy

Wyszczególnienie	Liczba uruchomień Interaktywnego Poradnika Przedsiębiorcy	
	2013	2014
Razem	1210	14252
otwieram firmę	933	3718
prowadzę firmę	201	7570
zamykam firmę	-	677
tymczasowo świadczę usługi w Polsce	76	2287

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki.

Warto zaznaczyć, że Interaktywny Poradnik Przedsiębiorcy jest usługą stosunkowo nową, do której sukcesywnie dodawane są nowe zagadnienia. Przedsiębiorcy mają także możliwość sugerowania nowych obszarów tematycznych, które ich zdaniem powinny pojawić się w ramach Poradnika w przyszłości.

## MINISTERSTWO SPRAWIEDLIWOŚCI

Zarówno w 2013 r., jak i 2014 r. istniała możliwość złożenia wniosku o **zarejestrowanie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością drogą internetową w trybie „S24” w Krajowym Rejestrze Sądowym**. Ministerstwo Sprawiedliwości udostępniło dane dotyczące wykorzystania tej usługi jedynie dla kraju ogółem.

Według stanu na koniec 2013 r., spośród wszystkich spółek z o.o. znajdujących się w KRS, 4,9% zarejestrowanych było drogą elektroniczną. W 2014 r. odsetek ten wzrósł do 8%.

Tablica 31. Liczba spółek z o.o. w Krajowym Rejestrze Sądowym (stan w dn. 31.12.)

Wyszczególnienie	2013	2014
ogółem	237 244	264 013
zarejestrowanych on-line	11 583	21 031
% on-line	4,9%	8,0%

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

Odsetek spółek z o.o. nowo zarejestrowanych drogą elektroniczną również wzrósł w 2014 r. w porównaniu z rokiem poprzednim. W 2013 r. ich udział wyniósł 26,4%, natomiast w 2014 r. – blisko jedna trzecia.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Beneficjent:  
GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY





Tablica 32. Liczba spółek z o.o. nowo zarejestrowanych w ciągu 2013, 2014 roku według sposobu rejestracji

Wyszczególnienie	2013	2014
ogółem	29 891	30 155
zarejestrowanych on-line	7 894	9 448
% on-line	26,4%	31,3%

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sprawiedliwości.

Znaczący wzrost odnotowano również w liczbie pobrań wzorów wpisów do Rejestru. W 2013 r. pobrano 15 660 772 takich wzorów, natomiast w 2014 r. – 25 004 543.

Od 2015 r. istnieje możliwość zarejestrowania przez Internet także spółki jawnej oraz spółki komandytowej, co stworzy możliwość wyliczania w kolejnych latach wskaźnika także dla tych rodzajów spółek oraz skonstruowanie wskaźnika sumującego wszystkie w/w rodzaje wniosków.

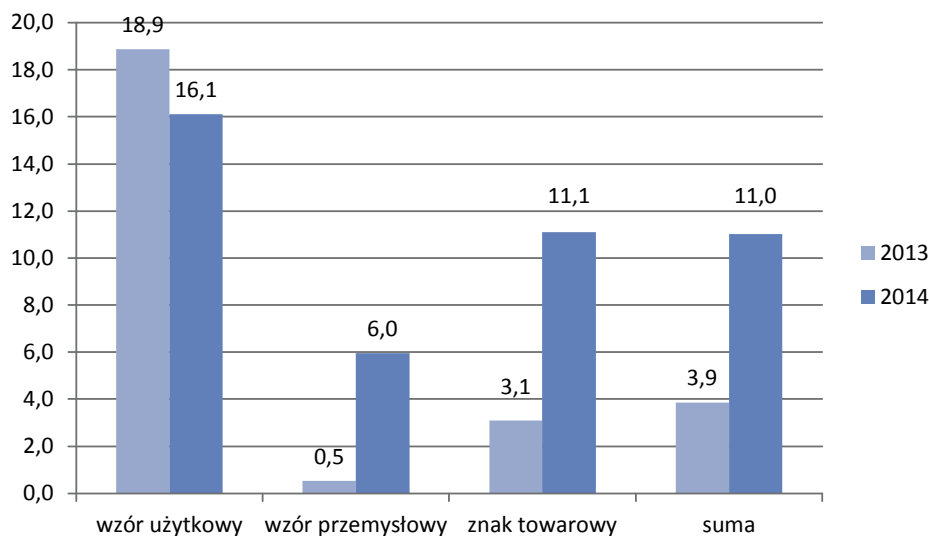
### URZĄD PATENTOWY RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Od 01.10.2014 r. Urząd Patentowy umożliwił składanie formularzy zgłoszeń o ochronę prawną poprzez Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej. Przed tym terminem wnioski elektronicznie wpływały za pośrednictwem skrzynki podawczej zamieszczonej na stronie Urzędu. Statystyki umieszczone w tym podrozdziale dotyczyć będą zarówno wniosków składanych elektronicznie ogółem dla lat 2013 i 2014 (łącznie przez skrzynkę podawczą ze strony UP do 30.09.2014 i poprzez ePUAP po tym terminie), jak i wniosków składanych przez ePUAP w okresie od wprowadzenia tej usługi do końca 2014 r.

Dominującą, lecz nie jedyną grupą patentów Urzędu Patentowego są przedsiębiorcy, w związku z czym wystosowano do tej instytucji prośbę o dane dotyczące formy prawnej podmiotów w celu wyodrębnienia kategorii jednostek składających podania. Niestety takim zestawieniem Urząd dysponował jedynie dla liczby podań o udzielenie prawa ochronnego na wzór użytkowy. Dane te były mocno niekompletne (w zbiorze za 2013 rok brak danych występował w ponad 30% jednostek), dlatego też zrezygnowano całkowicie z tej agregacji.

Statystyki **składanych wniosków** dotyczą trzech rodzajów dokumentów: „wniosku o udzielenie prawa ochronnego na wzór użytkowy”, „wniosku o udzielenie prawa ochronnego na wzór przemysłowy” oraz „wniosku o udzielenie prawa ochronnego na znak towarowy”. Dla pierwszej grupy wniosków dostępna jest także informacja o częstotliwości składania dokumentów za pośrednictwem **aplikacji eOLF** (Online Filing software).

Wykres 24. Udział wniosków składanych elektronicznie do Urzędu Patentowego Rzeczypospolitej Polskiej w liczbie wniosków ogółem

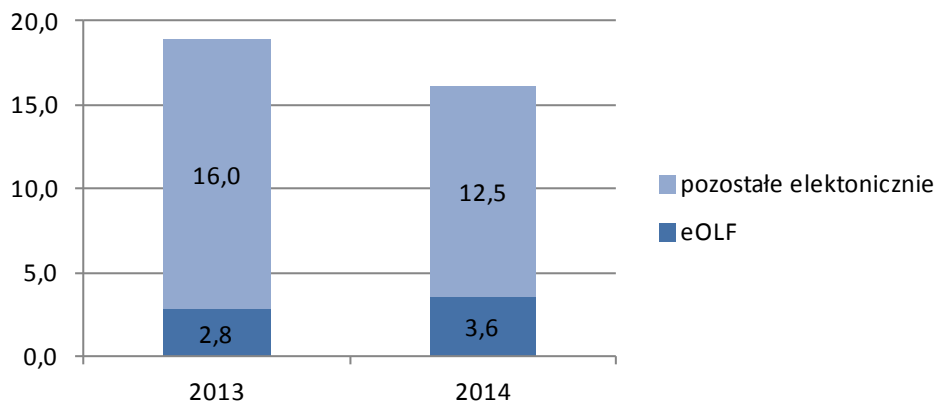


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Patentowego RP.

Odsetek składanych drogą elektroniczną przez interesantów podań o ochronę prawną wzrósł znacznie w 2014 r. w porównaniu do poprzedniego roku (o 7,1 p. proc.). Największy wpływ na taki stan miał wzrost wskaźnika dotyczący podań o ochronę prawną na znak towarowy, gdyż takie wnioski zdecydowanie częściej przedkładane były do urzędu niż w przypadku pozostałych kategorii. Wzrósł również udział wniosków o udzielenie prawa ochronnego na wzór przemysłowy złożonych elektronicznie. Spadł natomiast odsetek elektronicznych wniosków o udzielenie prawa ochronnego na wzór użytkowy (z 18,9% do 16,1% w 2014 r.). Warto podkreślić, iż 1 października 2014 r. dla wniosków o ochronę na wzór przemysłowy i znak towarowy zastąpiono dotychczasowy sposób wysyłania wniosków, wprowadzając możliwość przesłania dokumentów jedynie za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Państwowej.

Odsetek podań o ochronę prawną na wzór użytkowy składanych za pomocą aplikacji eOLF wzrósł z 2,8% w 2013 r. do poziomu 3,6% w 2014 r. W 2013 r. podania za pomocą tej procedury stanowiły 15,1% tego rodzaju wniosków składanych elektronicznie, natomiast w 2014 r. – 22,4% (wzrost o 7,3 p. proc.).

Wykres 25. Udział podań o ochronę wzoru użytkowego składanych do Urzędu Patentowego Rzeczypospolitej Polskiej elektronicznie w liczbie wniosków ogółem w podziale na składane za pomocą aplikacji eOLF oraz pozostałe składane elektronicznie



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Patentowego RP.

Wskaźnik udziału podań składanych do Urzędu Patentowego w formie elektronicznej jest mocno zróżnicowany terytorialnie. Ogólny odsetek (dla wszystkich trzech rodzajów wniosków) w 2013 r. przyjął najwyższą wartość w podregionie chojnickim (16,7%), natomiast w 2014 r. – w podregionie tuskim (36,3%). W 2013 r. w 16 podregionach wskaźnik przyjął wartość 0, natomiast w 2014 r. liczba takich podregionów zmniejszyła się do 5. Największy wzrost w porównaniu z 2013 r. odnotowano w podregionie ciechanowskim (z poziomu 0% do 34,9%). Natomiast nie biorąc pod uwagę podregionów, w których w 2013 r. wskaźnik wynosił 0%, największy wzrost w 2014 r. odnotowano w podregionie tuskim (wzrost o 26,5 p. proc.).





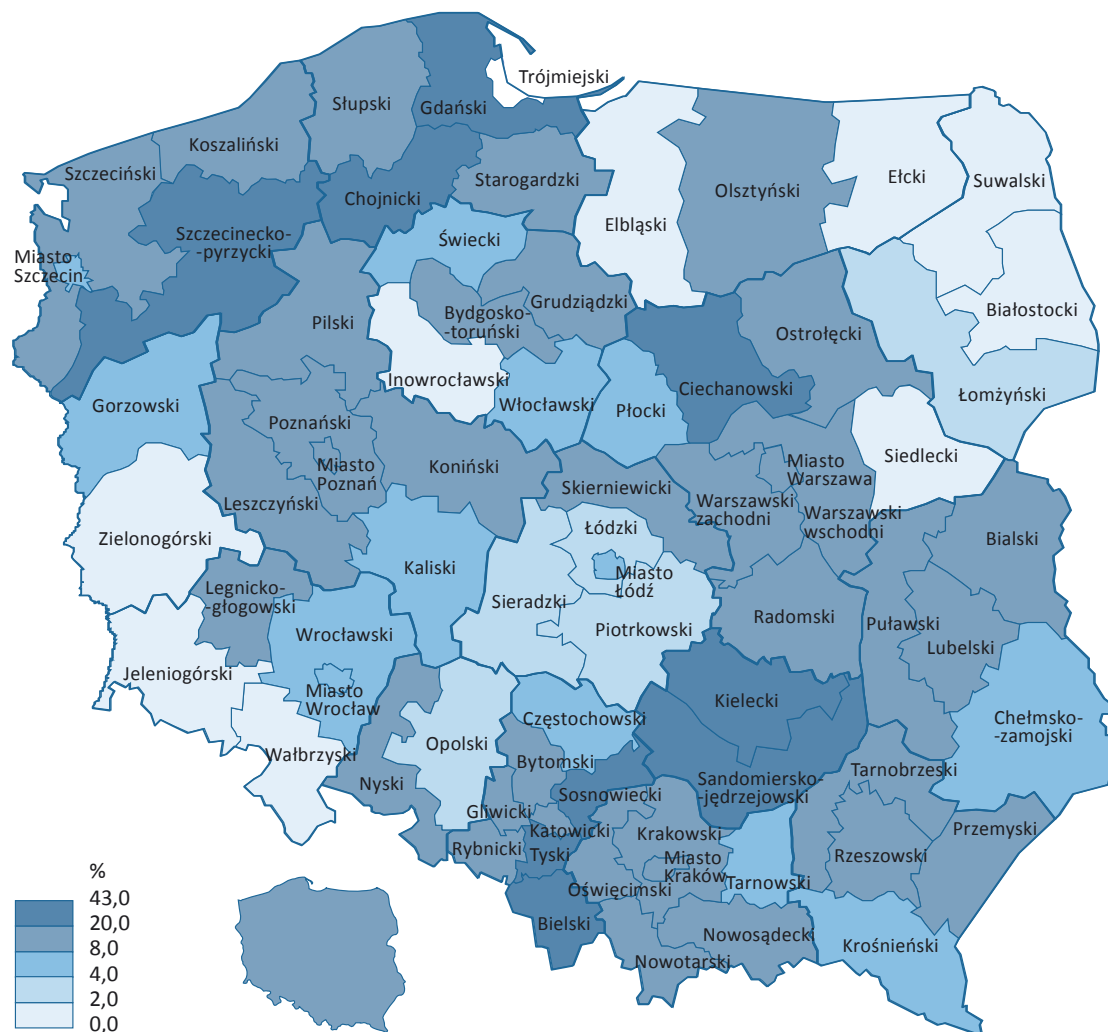








Mapa 32. Udział wniosków o udzielenie prawa ochronnego na znak towarowy składanych elektronicznie do Urzędu Patentowego RP w liczbie wniosków ogółem w 2014 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Patentowego RP.

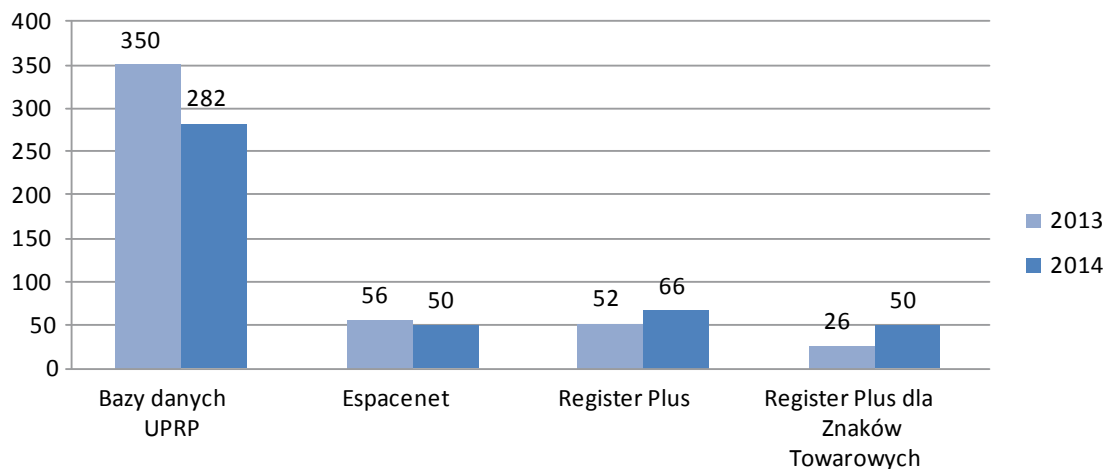
Należy wziąć pod uwagę, iż liczba składanych wniosków o udzielenie prawa ochronnego na wzór użytkowy oraz wzór przemysłowy jest dość niska w skali kraju, co ma również wpływ na duże zróżnicowanie odsetka wniosków składanych w formie elektronicznej.

W ramach **Internetowego Portalu Usługowego Urzędu Patentowego RP** dostępne są cztery wyszukiwarki, za pomocą których można przeglądać zasoby danych na temat zarejestrowanych wzorów, znaków i patentów. W 2013 r. łączna liczba sesji na wyszukiwarkach UP wyniosła 484 663, natomiast w 2014 r. – 448 055 sesji, tj. o 7,6% mniej. Pomimo ogólnego spadku liczby sesji, odnotowano znaczny wzrost wykorzystania wyszukiwarek Register Plus.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Wykres 26. Liczba sesji internetowych na wyszukiwarkach Urzędu Patentowego RP w latach 2013 i 2014 (w tys.)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Patentowego RP.

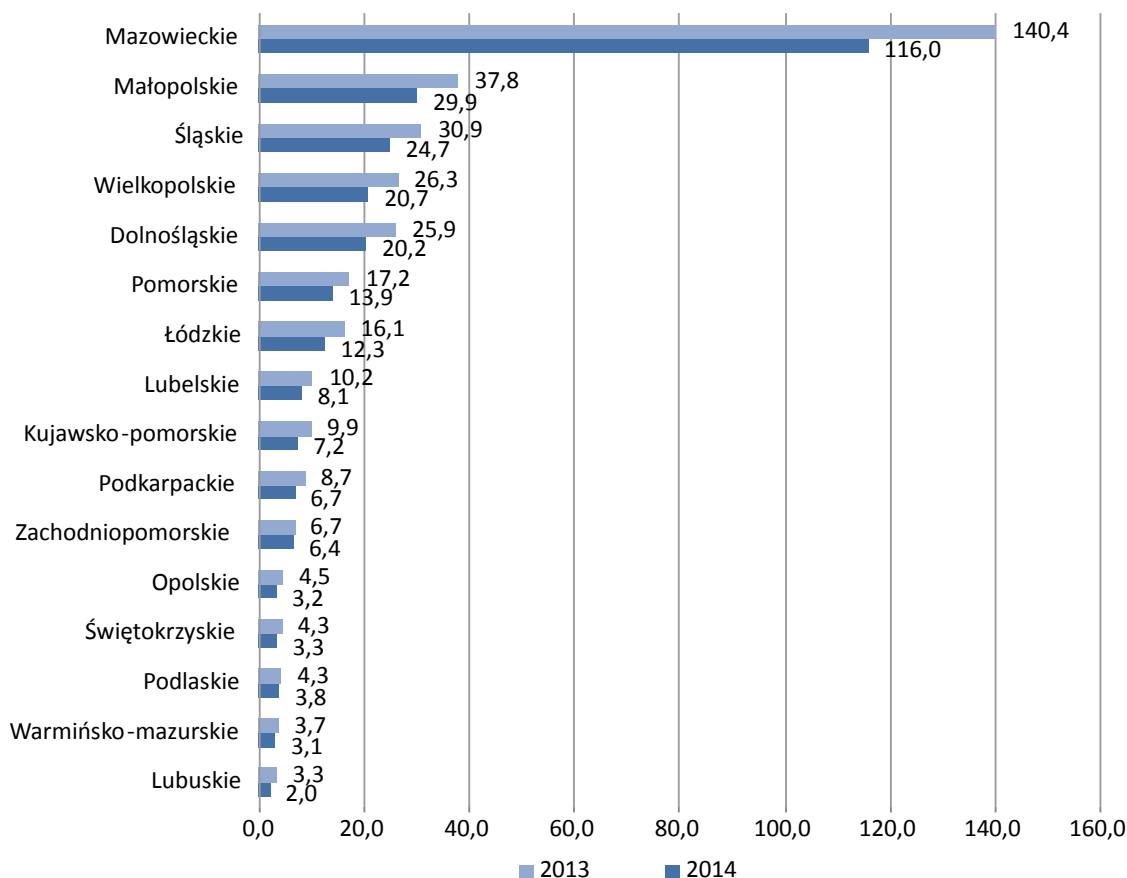
Najwięcej wyszukiwań ogółem odnotowano z województwa mazowieckiego (ponad 200 tys. w 2013 r. i prawie 195 tys. w 2014 r.). Najmniejszą liczbę wyszukiwań w 2013 r. odnotowano w województwie wielkopolskim (niespełna 4,8 tys.), a w 2014 r. – w województwie lubuskim (niespełna 3,3 tys.). Jedynie w województwie zachodniopomorskim odnotowano wzrost liczby sesji (o 8%) w porównaniu do 2013 r., w przypadku pozostałych województw nastąpiły spadki. Największy spadek w ujęciu nominalnym wystąpił w województwie mazowieckim (o 6,4 tys.), a w ujęciu procentowym – w lubuskim (o 35,6%).

Najwięcej sesji na **wyszukiwarkach Bazy Danych UPRP** odnotowano z województwa mazowieckiego (140 tys. w 2013 r. i 116 tys. w 2014 r.), najmniej – z województwa lubuskiego (3,3 tys. w 2013 r. i niespełna 2 tys. 2014 r.). We wszystkich województwach zanotowano spadki liczby wyszukiwań; największy w ujęciu nominalnym wystąpił w województwie mazowieckim (ponad 24 tyś), w ujęciu procentowym – w województwie lubuskim (o 40,9%).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Wykres 27. Liczba sesji internetowych na wyszukiwarkach Bazy danych UPRP według województw w latach 2013 i 2014 (w tys.)



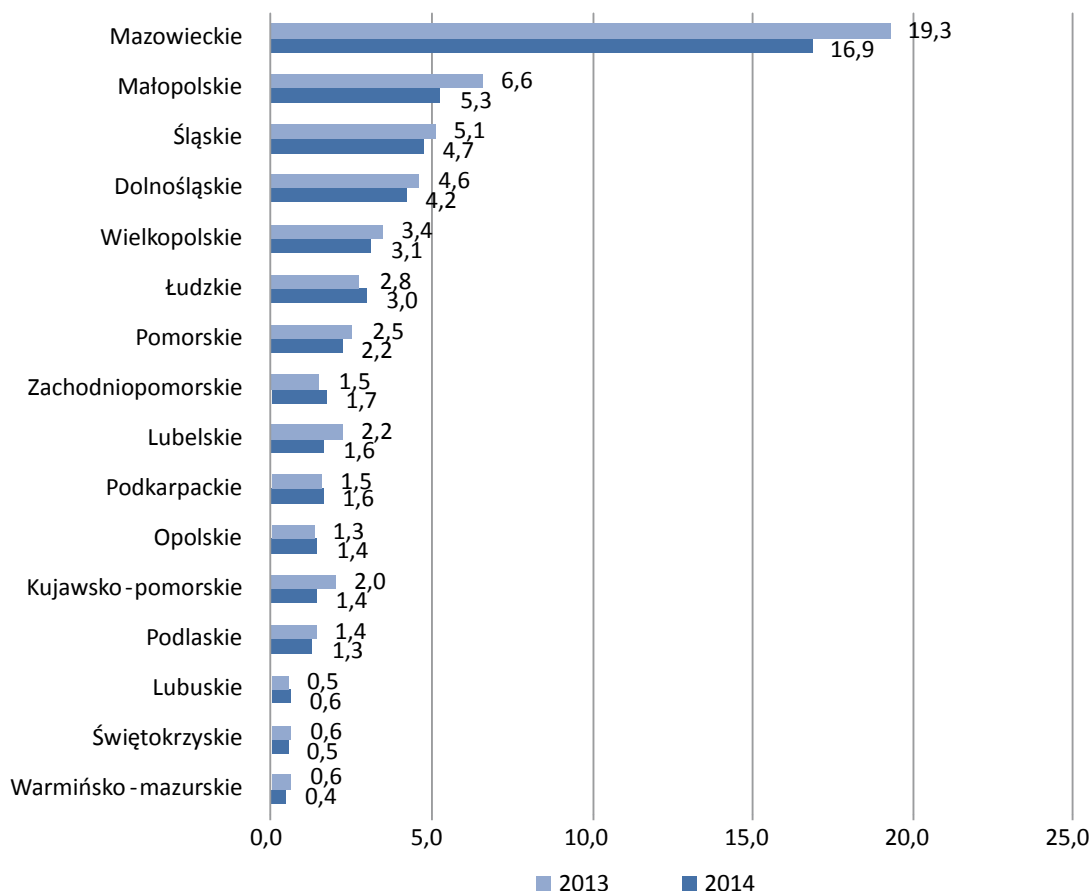
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Patentowego RP.

W przypadku **wyszukiwarki Espacenet**, najwięcej sesji odbyło się z województwa mazowieckiego (19,3 tys. w 2013 r. i 16,9 tys. w 2014 r.). Najmniej sesji w 2013 r. odnotowano w województwie lubuskim (513), natomiast w 2014 r. – w województwie warmińsko-mazurskim (448). W pięciu województwach zanotowano wzrost liczby sesji; największy w ujęciu nominalnym – w województwie zachodniopomorskim (208 sesji), w ujęciu procentowym – w województwie lubuskim (16,2%). W pozostałych województwach wystąpiły spadki; nominalnie największy – w województwie mazowieckim (2,4 tys.), procentowo – w kujawsko-pomorskim (o 29%).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Wykres 28. Liczba sesji internetowych na wyszukiwarkach Espacenet według województw w latach 2013 i 2014 (w tys.)



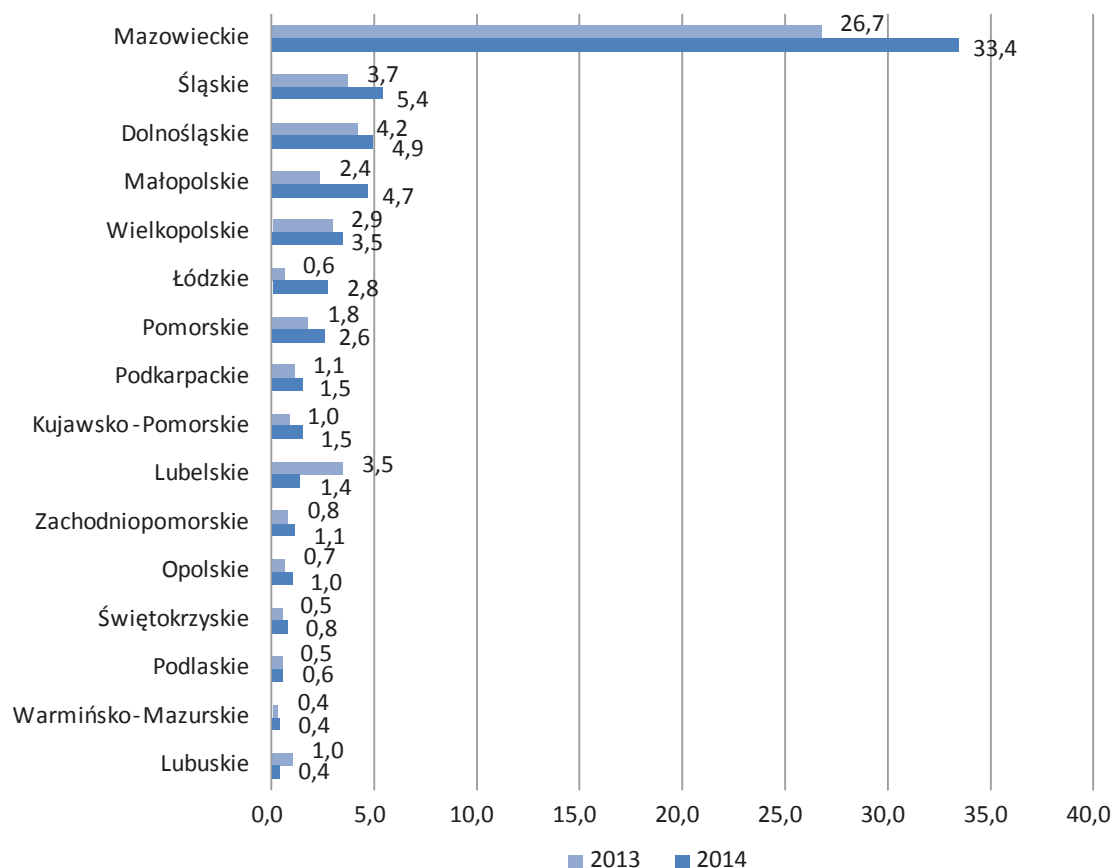
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Patentowego RP.

Liczba sesji na **wyszukiwarce Register Plus** przyjęła największą wartość w województwie mazowieckim (26,7 tys. w 2013 r. i 33,4 tys. w 2014 r.). Najmniejszą liczbę sesji w 2013 r. odnotowano w województwie warmińsko-mazurskim (352), natomiast w 2014 r. – w lubuskim (380). Jedynie w dwóch województwach odnotowano spadki w porównaniu do 2013 r. – w lubelskim liczba sesji spadła o ponad 2 tys., natomiast w lubuskim – o 63,8%. W pozostałych województwach nastąpiły wzrosty liczby sesji w wyszukiwarce Register Plus; największy w ujęciu nominalnym odnotowano w województwie mazowieckim (6,7 tys.), natomiast w ujęciu procentowym – w łódzkim 3,5-krotnie.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Wykres 29. Liczba sesji internetowych na wyszukiwarkach Register Plus według województw w latach 2013 i 2014 (w tys.)



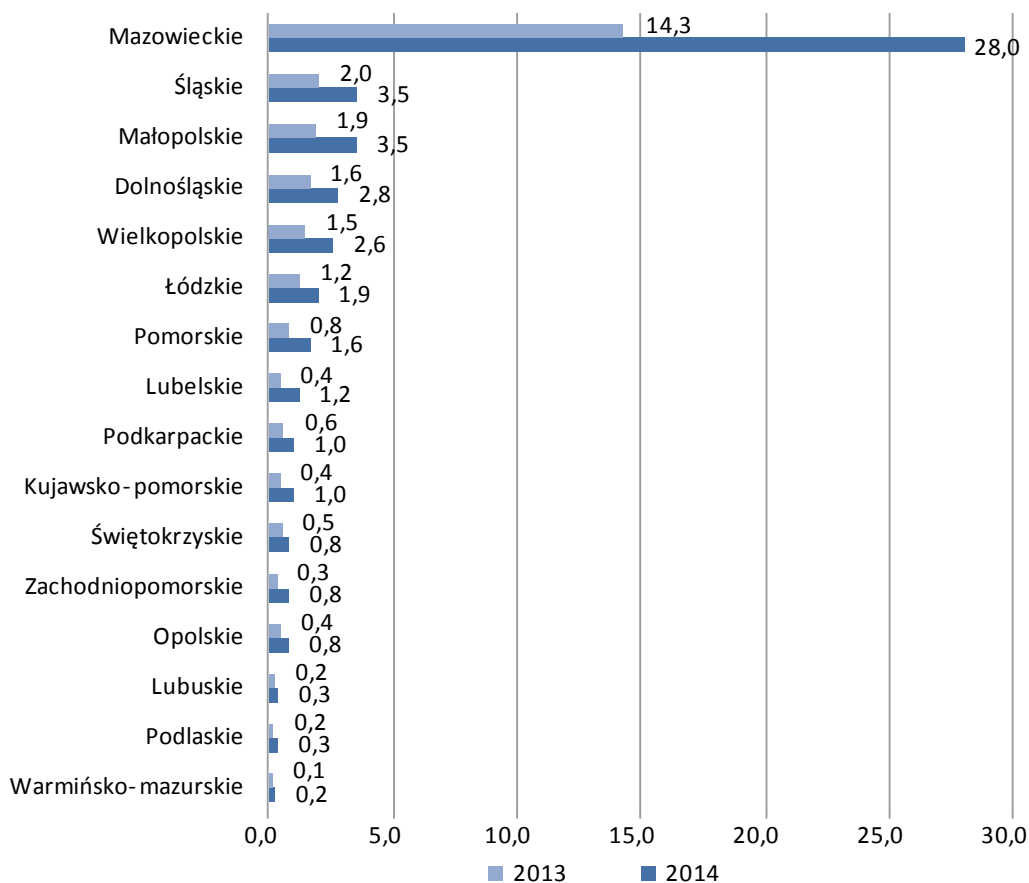
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Patentowego RP.

**Register Plus dla Znaków Towarowych** była najrzadziej wykorzystywaną spośród badanych wyszukiwarek w 2013 r. Jednak już w 2014 r. liczba odbytych sesji była nieznacznie większa niż w przypadku Register Plus. Wzrost liczby wyszukiwań odnotowano w każdym województwie w porównaniu do 2013 r. Nominalnie największy występował w województwie mazowieckim (o 13,7 tys.), w ujęciu procentowym – w województwie lubelskim (o 174,6%). Najwięcej sesji wykonano z województwa mazowieckiego (prawie 14,3 tys. w 2013 r. oraz 28 tys. w 2014 r.). Najmniejsza liczba sesji odbyła się z województwa warmińsko-mazurskiego (120 sesji w 2013 r. oraz 221 w 2014 r.).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Wykres 30. Liczba sesji internetowych na wyszukiwarkach Register Plus dla Znaków Towarowych według województw w latach 2013 i 2014 (w tys.)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Urzędu Patentowego RP.

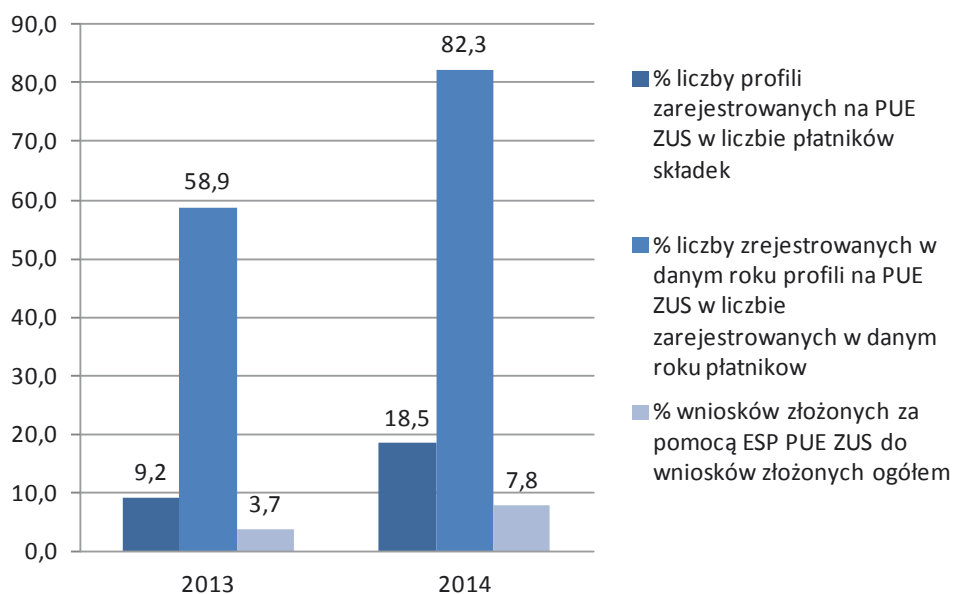
## ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

Zdecydowana większość przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą ma obowiązek odprowadzania składek do ZUS, zarówno za siebie, jak i za swoich pracowników. Ułatwieniem dla nich jest **Portal Usług Elektronicznych**, dzięki któremu płatnicy składek większość bieżących spraw mogą załatwić poprzez Internet. Wymaga to założenia konta na portalu PUE ZUS. W 2013 r. w bazie ZUS zarejestrowanych było ponad 2 285 tys. płatników składek na ubezpieczenia zdrowotne (załącznik nr 3). W tym samym roku według stanu w dniu 31 grudnia, w bazie ZUS zarejestrowanych było 210 tys. profili na PUE, co stanowi 9,2% liczby płatników składek w bazie. W 2014 r. odsetek ten wzrósł do 18,5%.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Wykres 31. Wskaźniki e-administracji ZUS dla Polski ogółem



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

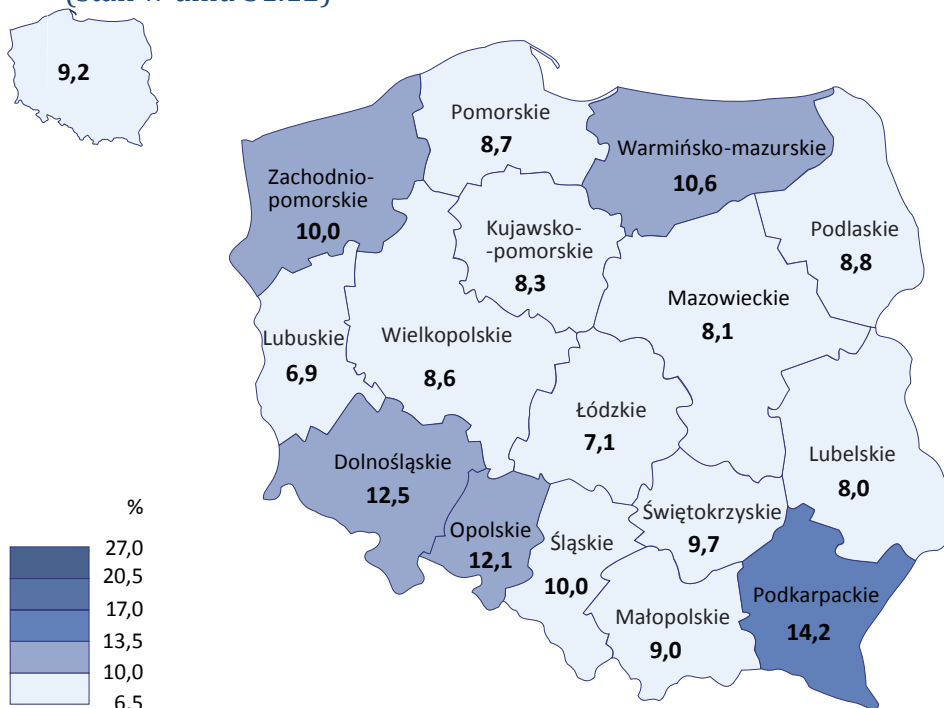
W 2014 r. udział liczby nowo zarejestrowanych profili na PUE ZUS w liczbie nowo zarejestrowanych płatników składek w Polsce wzrósł w porównaniu do 2013 r. Jednak w przypadku tego wskaźnika przy interpretacji trzeba wziąć pod uwagę jego specyfikę. Profile zakładane na Portalu Usług Elektronicznych ZUS nie muszą być wcale zakładane przez płatników rejestrujących się w tym samym roku, pod uwagę należy brać także fakt, że profil może założyć nie tylko sam płatnik, ale także jego pełnomocnik. W związku z tym wskaźnik może przyjmować wartość większą niż 100%.

Wśród województw największy odsetek liczby zarejestrowanych profili na PUE w liczbie płatników składek według stanu w dniu 31.12.2013 wystąpił w woj. podkarpackim (14,2%), najmniejszy – w woj. lubuskim (6,9%). W 2014 r. największy ponownie w woj. podkarpackim (26,4%), natomiast najmniejszy – w woj. podlaskim (14%). W każdym województwie wskaźnik ten wzrósł w skali roku, najbardziej – w województwie łódzkim (o 129,7%), najmniej – w podlaskim (o 60,2%).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

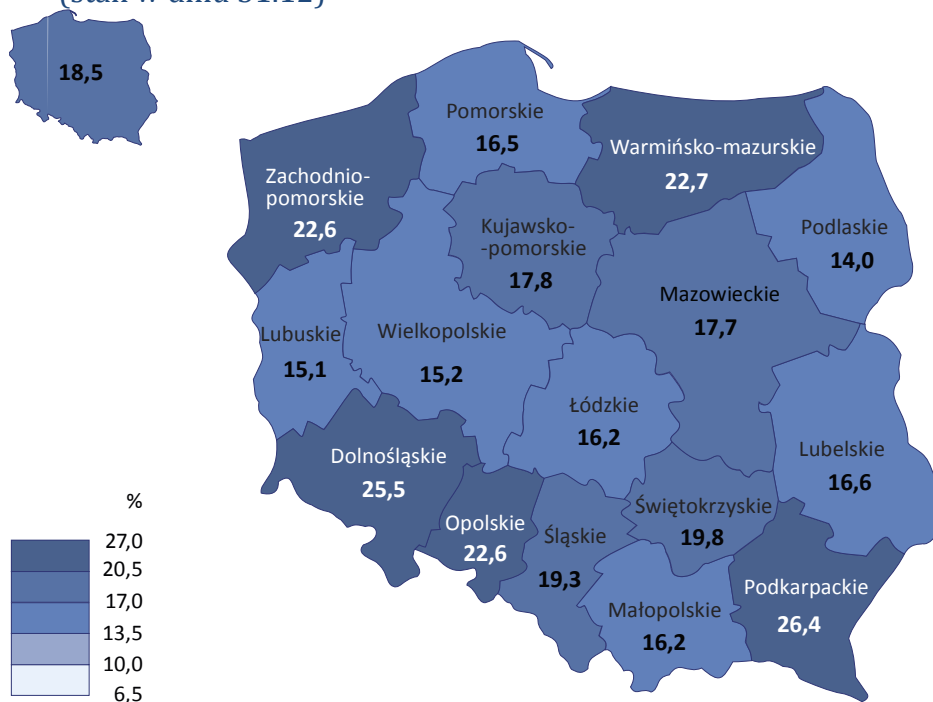
Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 33. Udział liczby wszystkich profili zarejestrowanych na PUE ZUS w liczbie płatników składek według województw w 2013 r. (stan w dniu 31.12)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Mapa 34. Udział liczby wszystkich profili zarejestrowanych na PUE ZUS w liczbie płatników składek według województw w 2014 r. (stan w dniu 31.12)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

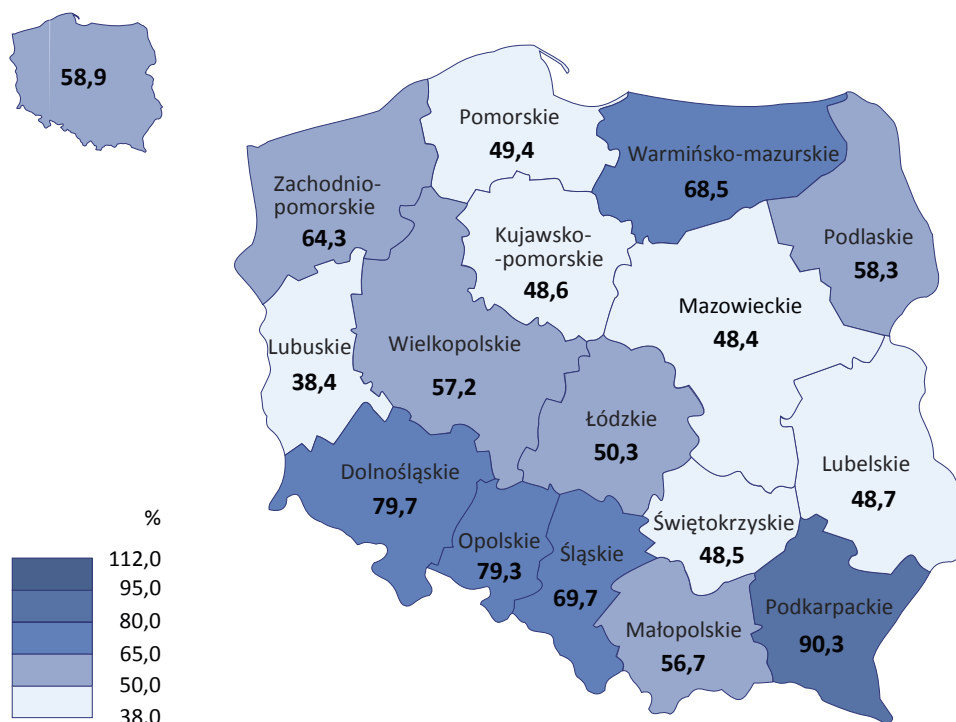
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Udział zarejestrowanych w 2013 r. profili na PUE w liczbie płatników największy był w woj. podkarpackim (90,3%), najmniejszy – w lubuskim (38,4%). W 2014 r. największy odnotowano w woj. dolnośląskim (111,3%), najmniejszy – w podlaskim (48,1%). W porównaniu z 2013 r. spadek wskaźnika wystąpił w województwie podlaskim (o 17,5%), w pozostałych województwach odnotowano wzrost, największy – w woj. świętokrzyskim (o 84%).

Mapa 35. Udział liczby profili zarejestrowanych w danym roku na PUE ZUS w liczbie zarejestrowanych płatników składek według województw w 2013 r.

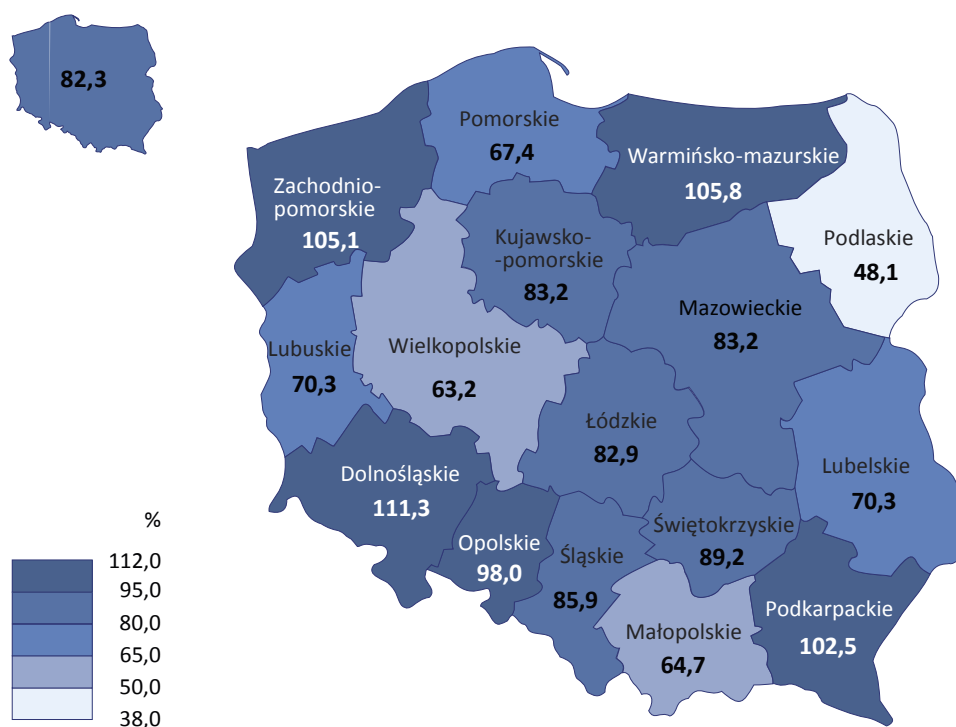


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 36. Udział liczby profili zarejestrowanych w danym roku na PUE ZUS w liczbie zarejestrowanych płatników składek według województw w 2014 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

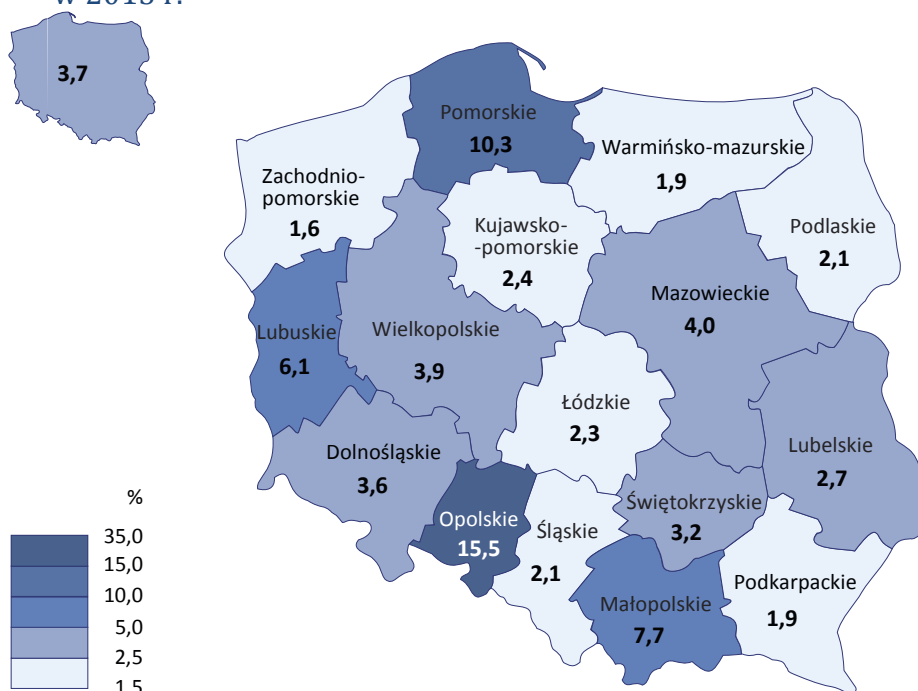
Za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na PUE ZUS w 2014 r. złożono 7,8% ogólnej liczby wniosków, co oznacza wzrost o 4,1 p. proc. Należy jednak przy tym nadmienić, iż ZUS nie prowadzi dokładnych statystyk odnośnie całkowitej liczby wpływających do Zakładu wniosków od płatników składek. Tym samym ogólna liczba wniosków ma charakter szacunkowy. Dodatkowo, liczba ta została udostępniona przez ZUS w formie zestawienia z podziałem na oddziały terenowe ZUS. Tym samym przyporządkowanie danego oddziału do województwa może nie odzwierciedlać precyzyjnie zmiennej w przekroju terytorialnym. Mogą także występować różnice w metodologii szacowania pomiędzy poszczególnymi oddziałami. Mając na uwadze powyższe, dane z tego zakresu, należy interpretować z pewną ostrożnością.

Najwyższy odsetek wniosków wysyłanych drogą elektroniczną w 2013 r. odnotowano w województwie opolskim (15,5%), najmniejszy w województwie zachodniopomorskim (1,6%). Odpowiednio w 2014 r. największa wartość wskaźnika występowała także w województwie opolskim (34,1%), najmniejsza natomiast w województwie podlaskim (3,6%). We wszystkich województwach w 2014 r. odnotowano wzrost w porównaniu do roku poprzedniego, przy czym największy w województwie opolskim (o 18,6 p. proc.), a najmniejszy w województwie podlaskim (o 1,5 p. proc.).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

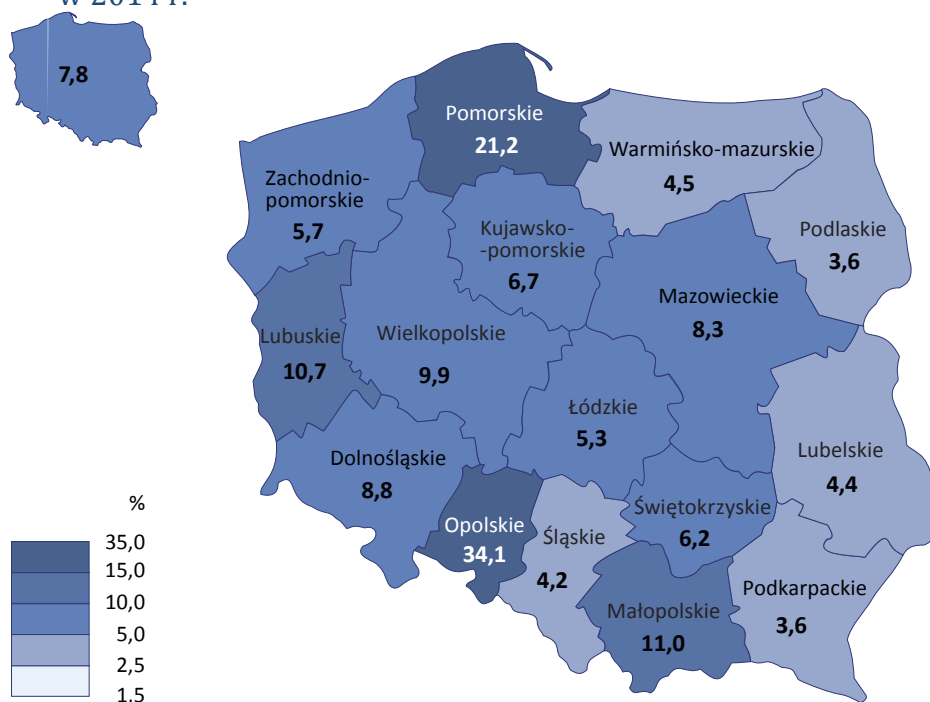
Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 37. Udział liczby wniosków złożonych za pośrednictwem ESP PUE ZUS w liczbie wniosków złożonych do ZUS ogółem według województw w 2013 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Mapa 38. Udział liczby wniosków złożonych za pośrednictwem ESP PUE ZUS w liczbie wniosków złożonych do ZUS ogółem według województw w 2014 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Interesujące jest zestawienie liczby profili zarejestrowanych na Portalu Usług Elektronicznych należących do płatników składek z liczbą wniosków wysyłanych poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą.

W 2013 r. na 1000 zarejestrowanych profili przypadało średnio zaledwie 86 wniosków przesyłanych przez Internet. W 2014 r. liczba ta wzrosła i wynosiła średnio 94 wnioski wysłane przez ESP na 1000 zarejestrowanych profili. Istotny jest jednak fakt, iż Elektroniczna Skrzynka Podawcza to tylko jedna z wielu funkcjonalności profilu.

Tablica 33. Liczba profili na PUE ZUS oraz liczba wniosków składanych przez ESP ZUS

Wyszczególnienie	2013	2014
Liczba profili na PUE ZUS (stan na koniec roku)	210 367	432 470
Liczba wniosków przesłanych za pomocą ESP na PUE ZUS	18 181	40 957

W obydwu badanych latach płatnicy składek za pośrednictwem Skrzynki Podawczej najczęściej składali „Wniosek płatnika składek o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w opłacaniu składek”.

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Tablica 34. Lista dziesięciu najczęściej załatwianych spraw za pomocą ESP PUE ZUS

Lp.	2013	2014
1	Wniosek ZUS-EWN	Wniosek ZUS-EWN
2	Zaświadczenie A1	Wniosek US-3
3	Wniosek RD-3	Wniosek RD-3
4	Wniosek US-3	Zaświadczenie A1
5	Wniosek US-35	Wniosek US-35
6	Pełnomocnictwo ZUS-PEL	Pełnomocnictwo ZUS-PEL
7	Zaświadczenie PL-USA 1	Zaświadczenie ZUS Z-3
8	Wniosek ZUS-EPW-P	Zaświadczenie ZUS Z-3b
9	Wniosek RD-6	Wniosek ZAS-64
10	Wniosek OL-2	Wniosek RD-6

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

## GLÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY

Przedsiębiorcy prowadzący działalność na terenie Polski mają obowiązek sporządzania sprawozdań na rzecz statystyki publicznej. Od 2009 r. papierowe formularze wysyłane do Urzędu zostały zastąpione tymi wypełnianymi na Portalu Sprawozdawczym GUS, za pomocą którego firmy mają możliwość wywiązać się z obowiązku statystycznego w pełni on-line. Formalnie wszystkie podmioty zatrudniające 10 i więcej pracowników objęte obowiązkiem sprawozdawczym, powinny przysłać swoje sprawozdania tą drogą. W 2013 r. ponad 596 tys. podmiotów objętych było obowiązkiem statystycznym, z czego ponad 366 tys. wywiązało się z niego za pośrednictwem Portalu, co daje odsetek rzędu 61,4%. Analogicznie,

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Beneficjent:  
GLÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY

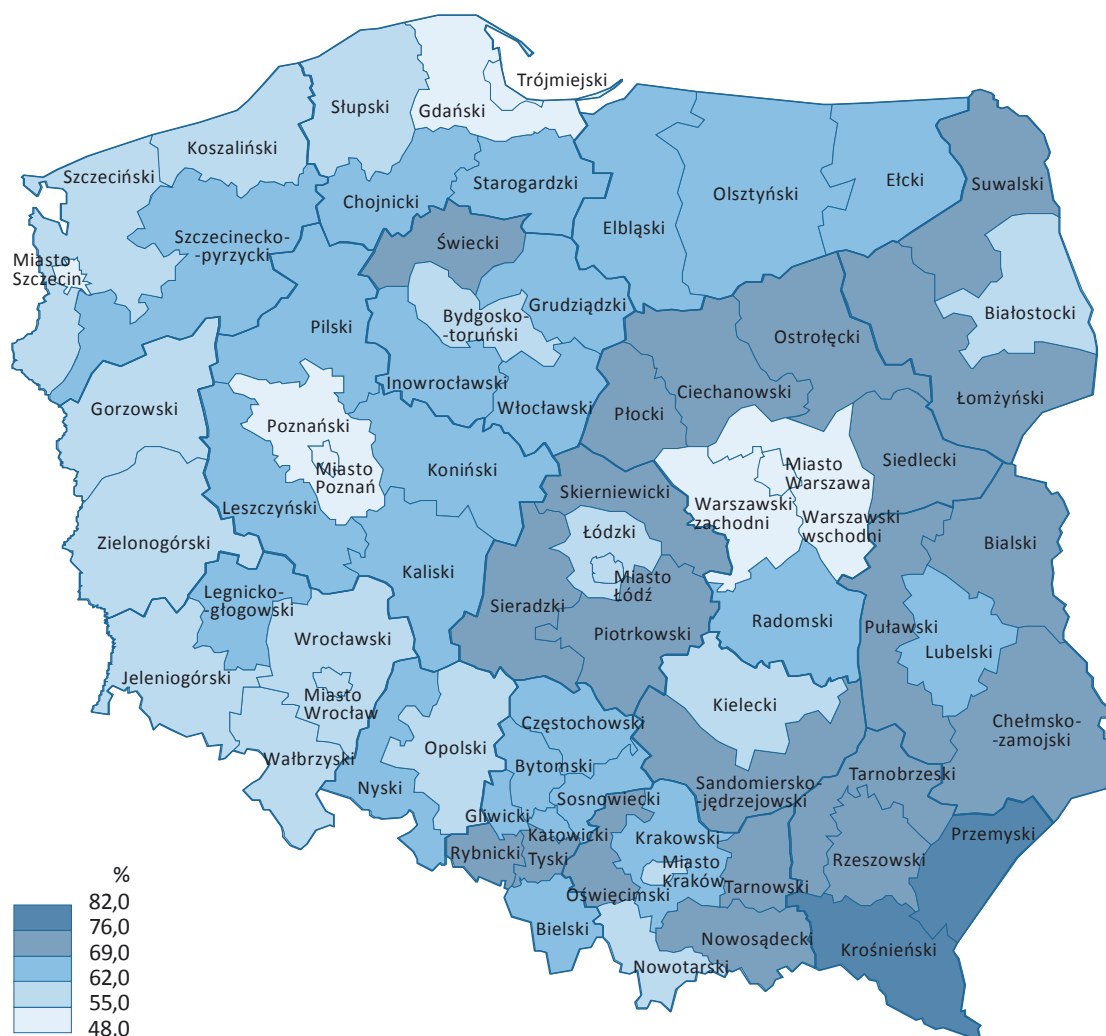
w 2014 r. obowiązkiem objętych było ponad 597 tys. jednostek, z czego z PS skorzystało ponad 303 tys. z nich, co stanowiło 64,1%.

Tablica 35. Liczba przedsiębiorstw objętych obowiązkiem statystycznym oraz korzystających z Portalu Sprawozdawczego GUS

Wyszczególnienie	2013	2014
Liczba przedsiębiorstw z obowiązkiem statystycznym	596 897	597 651
w tym korzystających z Portalu Sprawozdawczego	366 547	383 089
w % ogółem	61,4	64,1

Najmniejszy odsetek wykorzystania Portalu Sprawozdawczego w 2013 r. odnotowano w podregionie warszawskim zachodnim (48,8%), największy w podregionie przemyskim (81,8%). Odpowiednio w 2014 r. najmniejszy udział odnotowano w podregionie miasta stołecznego Warszawa (48,6%), największy w podregionie świeckim (80,2%).

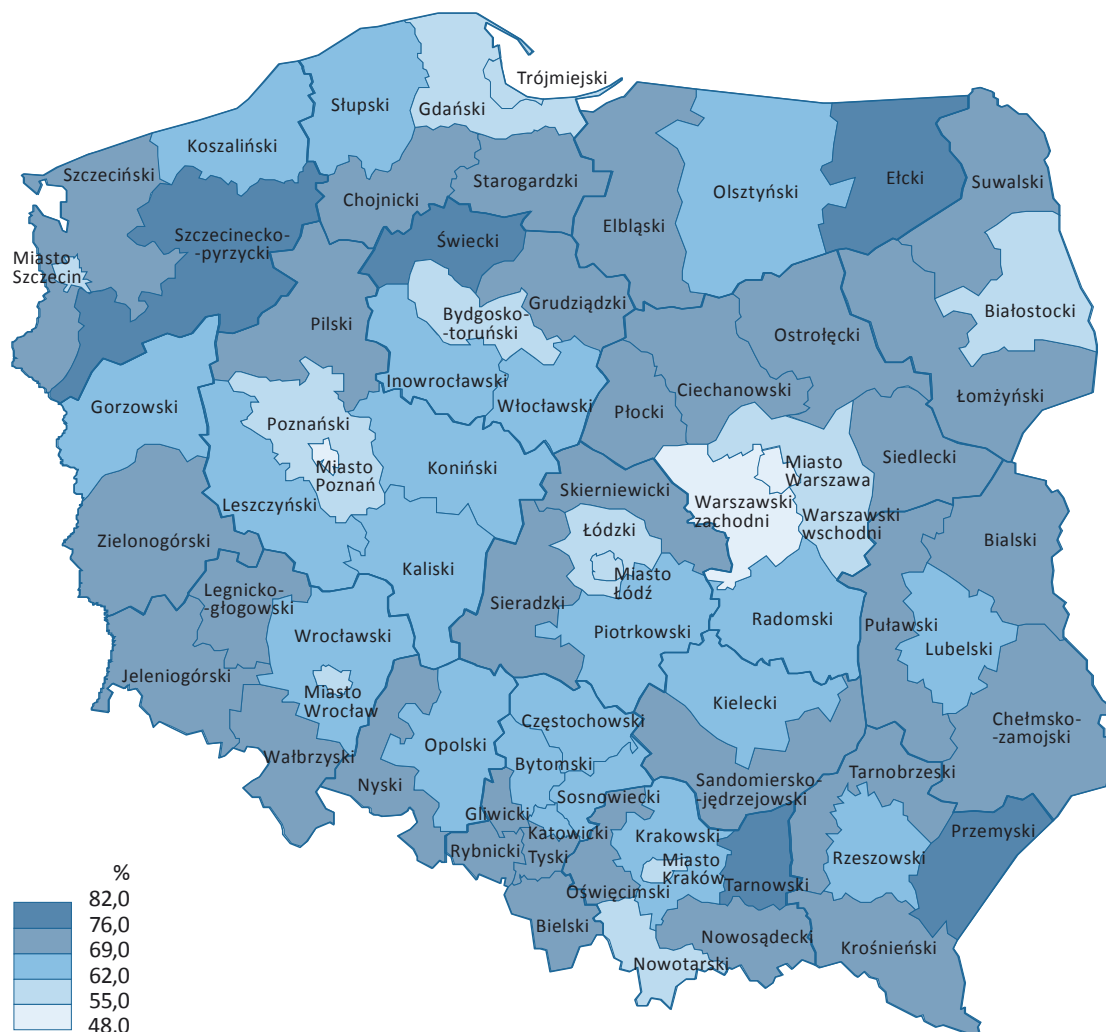
Mapa 39. Udział liczby przedsiębiorstw korzystających z Portalu Sprawozdawczego w liczbie przedsiębiorstw objętych obowiązkiem statystycznym w 2013 r.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 40. Udział liczby przedsiębiorstw korzystających z Portalu Sprawozdawczego w liczbie przedsiębiorstw objętych obowiązkiem statystycznym w 2014 r.



Powyższy wskaźnik powstał w wyniku sparowania danych z dwóch niezależnych źródeł. Liczba podmiotów korzystających z Portalu Sprawozdawczego udostępniona przez Centrum Informatyki Statystycznej pochodzi ze statystyk serwera Portalu, natomiast liczba jednostek objętych obowiązkiem sprawozdawczym została wygenerowana ze Zintegrowanej Bazy Obowiązków Sprawozdawczych. Istotny jest fakt, iż dla niektórych badań (do których podmioty wybierane są metodą reprezentacyjną lub dobór zależy od występowania określonego zjawiska obserwowanego w innych badaniach), informacja o obowiązku jest umieszczana w późniejszym terminie. W związku z powyższym udział sprawozdawców, którzy wypełnili formularze za pośrednictwem Portalu Sprawozdawczego należy traktować jako szacunkowy.

## Podsumowanie

Pozyskiwanie danych z zakresu e-usług administracyjnych dla przedsiębiorców bezpośrednio od podmiotów świadczących te usługi na pewno jest możliwe. Instytucje będące gestorami tych danych w większości przypadków są otwarte na współpracę, jednak

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



istnieją pomiędzy nimi duże dysproporcje, jeśli chodzi o zasoby bazodanowe i analityczne. Rozbieżność dotyczy w szczególności możliwości wygenerowania danych dających się potem zagregować na jednostki podziału terytorialnego kraju. Ministerstwo Sprawiedliwości było w stanie przekazać dane jedynie dla Polski ogółem. Ministerstwo Gospodarki nie posiada danych na temat liczby pobrań ze strony internetowej wzorów formularzy oraz wniosków złożonych za pomocą modułu e-wnioski (usługa uruchomiona w 2015 r.). Urząd Patentowy nie był w stanie wygenerować liczby pobrań ze strony Internetowego Portalu Usługowego Urzędu Patentowego RP wzorów formularzy. Centrum Informatyki Statystycznej nie przesłało liczby pobranych formularzy sprawozdań ze strony GUS, natomiast ZUS nie rejestruje liczby pobrań programu „Płatnik” oraz liczby aktywnych użytkowników programu „Płatnik”. Otrzymane dane wymagały często czyszczenia zbioru z uwagi na dużą ilość braków niektórych wartości w wierszach. Jednak analizując dane otrzymane zarówno od Ministerstwa Gospodarki, jak i Urzędu Patentowego da się zauważyć, że ilość braków i błędów w danych za 2014 rok jest znacznie mniejsza niż w zbiorach za 2013. Daje to nadzieję, że wraz z upływem czasu możliwość generowania jak najbardziej kompletnych i rzetelnych zestawień będzie rosła.

Zaznaczyć trzeba jeszcze, że rozwój e-usług administracji państwowej jest procesem dynamicznym. Regularnie wprowadzane są nowe usługi, bądź też dodawane są nowe funkcjonalności do już istniejących. Przykładowo od 2015 r. istnieje możliwość zarejestrowania w KRS drogą elektroniczną także spółki jawnej i komandytowej. Tym samym gama możliwych do pozyskania danych i uzyskanych na ich podstawie wskaźników będzie systematycznie zwiększać się.

Rozważeniu należy poddać zasadność zbierania niektórych danych w podziale na gminy. W razie potrzeby istnieje także możliwość modyfikowania i doprecyzowania niektórych wskaźników, bądź też dodanie nowych statystyk, tak aby zmaksymalizować precyzję i wartość poznawczą danych. Wymagać to będzie konsultacji ze strony gestorów. Jednak dotychczasowa współpraca z instytucjami, która w większości przypadków była co najmniej dobra, pozwala zaryzykować stwierdzenie, że są jeszcze możliwości wprowadzenia ewentualnych korekt i poprawek.

Jeśli chodzi o uzyskane wskaźniki częstotliwości korzystania z usług e-administracji wśród przedsiębiorstw, da się zauważyć duże rozbieżności w poszczególnych obszarach tematycznych. Należy tu jednak wziąć pod uwagę specyfikę poszczególnych e-usług, poziom rozpropagowania wiedzy o ich istnieniu, obligatoryjność oraz atrakcyjność formy elektronicznej w stosunku do tradycyjnego sposobu składania dokumentów. Przykładowo przy zakładaniu pierwszej firmy, przyszły przedsiębiorca składający wniosek o wpis do CEIDG może potrzebować porady, odczuwać potrzebę skonsultowania pewnych spraw bezpośrednio z urzędnikiem, czego nie mógłby zrobić załatwiając wszystko w pełni przez Internet. Jednak to już osobne zagadnienie wymagające odrębnego badania.

**Espacenet** – system wyszukiwawczy Europejskiego Urzędu Patentowego umożliwiającym wyszukiwanie za pośrednictwem narodowych instancji tego systemu.

<http://pl.espacenet.com/>

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



**Register Plus** – internetowy serwis uruchomiony w maju 2012 r. przez Urząd Patentowy RP w celu zapewnienia powszechnego i łatwego dostępu do informacji o podmiotach własności przemysłowej.

<http://regserv.uprp.pl/register/regviewer>

Jedynie z Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości nie udało się pozyskać żadnych danych z zakresu elektronicznych usług publicznych dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej.

## 1.6 Obszar e-podatki

W celu dokonania analiz w obszarze e-podatki zwrócono się do Ministerstwa Finansów z prośbą o udostępnienie danych dotyczących liczby złożonych w latach 2013 i 2014 deklaracji podatkowych w podziale na złożone elektronicznie i w wersji papierowej ogółem oraz z uwzględnieniem poniższych cech:

- rodzaj deklaracji – PIT (w tym PIT-37) CIT, VAT, celne;
- rodzaj podmiotu składającego – osoba fizyczna, przedsiębiorstwo;
- podział administracyjny – województwa, powiaty, gminy;
- sposób autoryzacji – podpis kwalifikowany, dane autoryzujące – tylko dla deklaracji elektronicznych.

Ministerstwo Finansów przygotowało większość danych dotyczących PIT, CIT i VAT z wyjątkiem ostatniego kryterium, uwzględniającego sposób autoryzacji. Nie istniała bowiem możliwość powiązania sposobu autoryzacji z kodem terytorialnym. Również nie można było precyzyjnie spełnić drugiego warunku. W systemie informatycznym Ministerstwa klasyfikuje się co prawda podmioty składające jako osoba lub organizacja, jednak do pierwszej grupy, oprócz samych osób fizycznych, zalicza się również osoby prowadzące działalność gospodarczą. W skład drugiej grupy wchodzi osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej. Przy zliczaniu sprawozdań uwzględniono zarówno deklaracje pierwotne, jak również korekty sprawozdań. Przyporządkowania czasowego dokonano na podstawie momentu rejestracji formularza w systemie, a nie jego okresu odniesienia.

Ministerstwo Finansów wystąpiło również do podległej mu Służby Celnej z prośbą o przygotowanie danych na temat deklaracji akcyzowych, eksportowych i importowych. Dane przekazano w podziale na trzy grupy podmiotów: przedsiębiorstwo, podmiot zagraniczny, osoba fizyczna. Do pierwszej grupy zaliczone zostały podmioty, które widnieją w rejestrze REGON na podstawie numeru REGON lub NIP. Do drugiej zaliczono podmioty, w których adresie występuje kraj inny niż Polska i któremu nie nadano w Polsce numeru NIP. Pozostałe podmioty określono jako osoba fizyczna. Jedynie dla podmiotów z pierwszej grupy udało się przyporządkować kod terytorialny. Przy zliczaniu sprawozdań uwzględniono zarówno deklaracje pierwotne, jak również korekty sprawozdań. W przypadku deklaracji eksportowych i importowych przyporządkowania czasowego dokonano na podstawie momentu rejestracji zgłoszenia, natomiast w przypadku deklaracji akcyzowej był to okres, którego ona dotyczy.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**

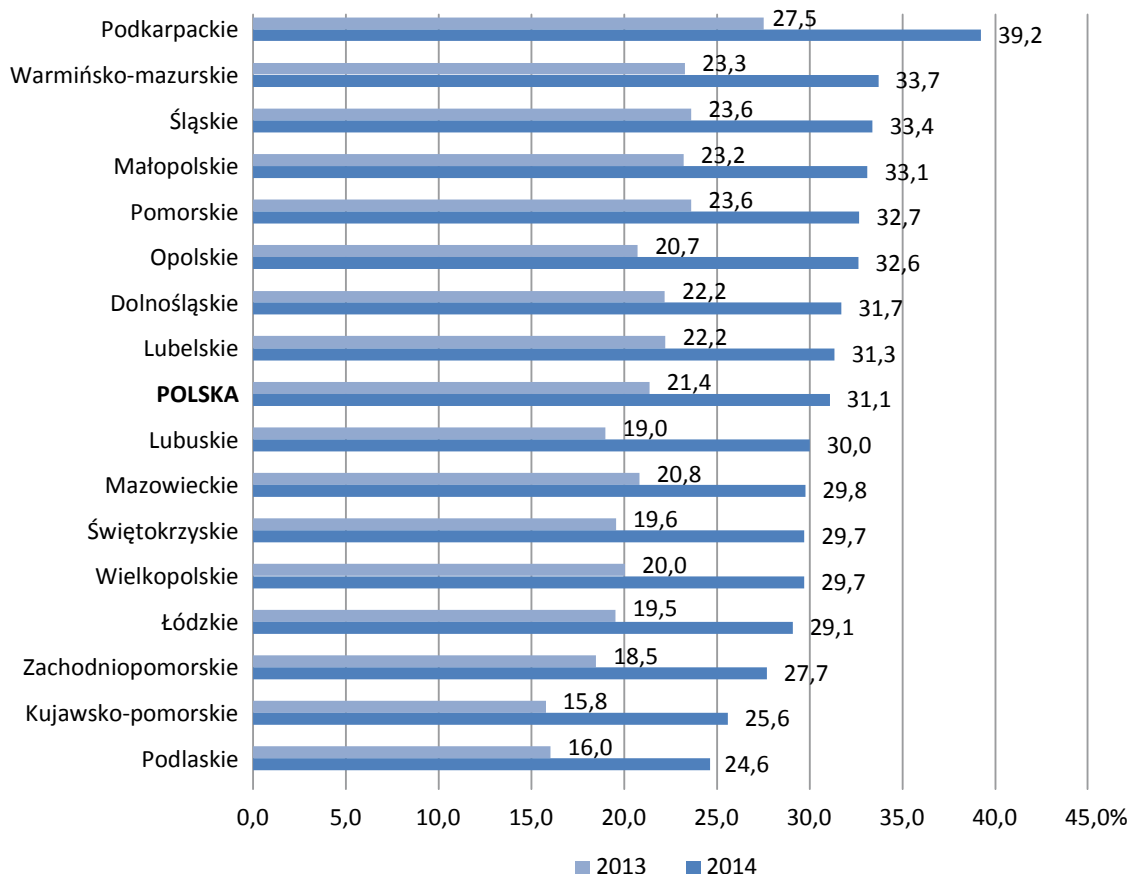


## Wyniki

### DEKLARACJE DOTYCZĄCE OSÓB

W 2014 r. w porównaniu z rokiem poprzednim w skali całego kraju udział deklaracji PIT złożonych w formie elektronicznej w ogólnej liczbie deklaracji PIT złożonych przez osoby fizyczne lub osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą wzrósł o 9,7 p. proc. i wyniósł 31,1%. Największy odnotowano w województwach podkarpackim (39,2%) i warmińsko-mazurskim (33,7%). Oba województwa znalazły się w ścisłej czołówce pod względem dynamiki zjawiska w skali roku – udział elektronicznych deklaracji wzrósł w tych województwach odpowiednio o 11,7 p. proc. i 10,4 p. proc. Liderem pod tym względem było województwo opolskie – wzrost o 11,9 p. proc. Najmniejszym wzrostem udziału tego typu deklaracji złożonych w formie elektronicznej charakteryzowało się województwo podlaskie – 8,6 p. proc., które jednocześnie charakteryzowało się najmniejszym odsetkiem elektronicznie złożonych deklaracji PIT w 2014 r. (24,6%).

Wykres 32. Odsetek deklaracji PIT złożonych elektronicznie przez osoby fizyczne oraz osoby prowadzące działalność gospodarczą w latach 2013-2014 według województw (NTS-2)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

Przodująca pozycja województwa podkarpackiego pod względem udziału deklaracji PIT złożonych elektronicznie znalazła odzwierciedlenie na poziomie podregionów (NTS 3).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Najwyższym wskaźnikiem charakteryzowały się bowiem podregiony tarnobrzeski i krośnieński (odpowiednio 45,4%, 40,0%) mieszczące się w granicach tego województwa oraz podregion bialski przynależny do województwa lubelskiego (42,2%). Największy wzrost odsetka w 2014 r. w porównaniu do 2013 r. odnotowano w podregionie płockim (o 18,6 p. proc.), najmniejszy – w podregionie trójmiejskim (o 6,8 p. proc.).

Mapa 41. Odsetek deklaracji PIT złożonych elektronicznie przez osoby fizyczne oraz osoby prowadzące działalność gospodarczą w 2013 r. według podregionów (NTS 3)



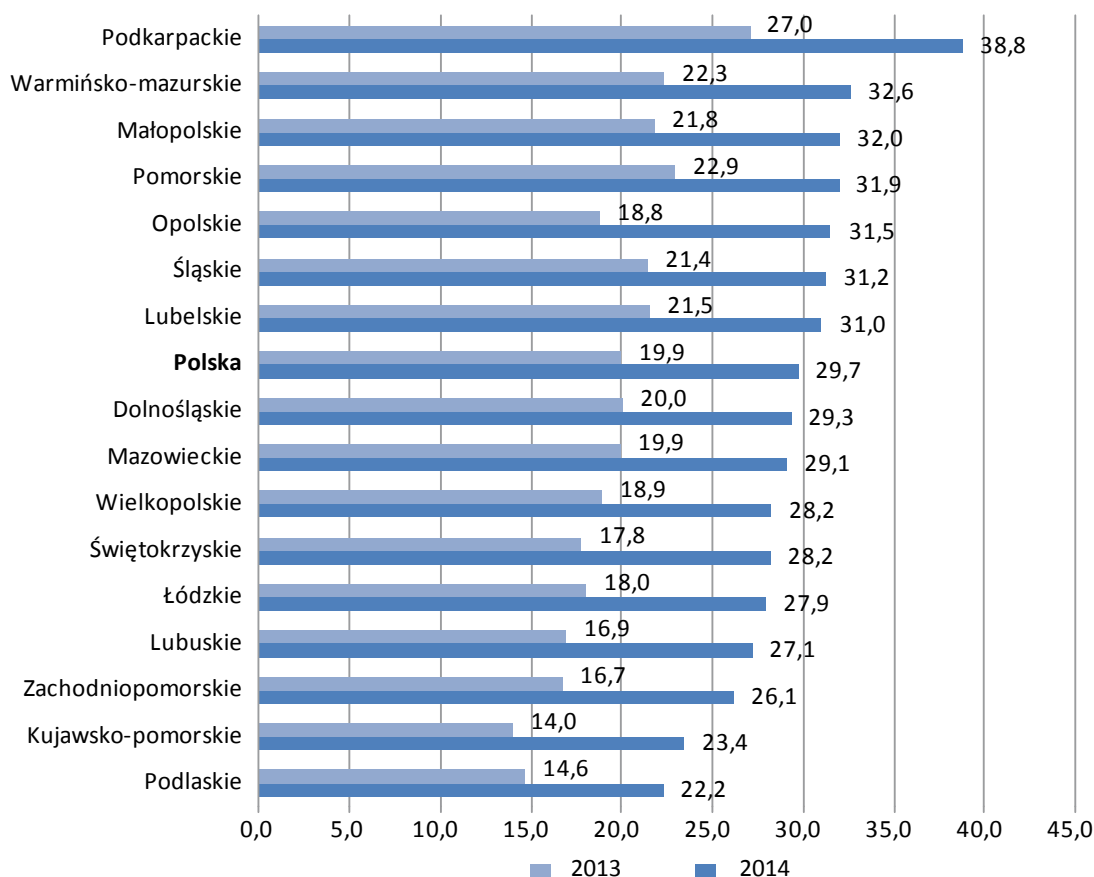
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Wykres 33. Odsetek deklaracji PIT-37 złożonych elektronicznie przez osoby fizyczne oraz osoby prowadzące działalność gospodarczą w latach 2013-2014 według województw (NTS 2)



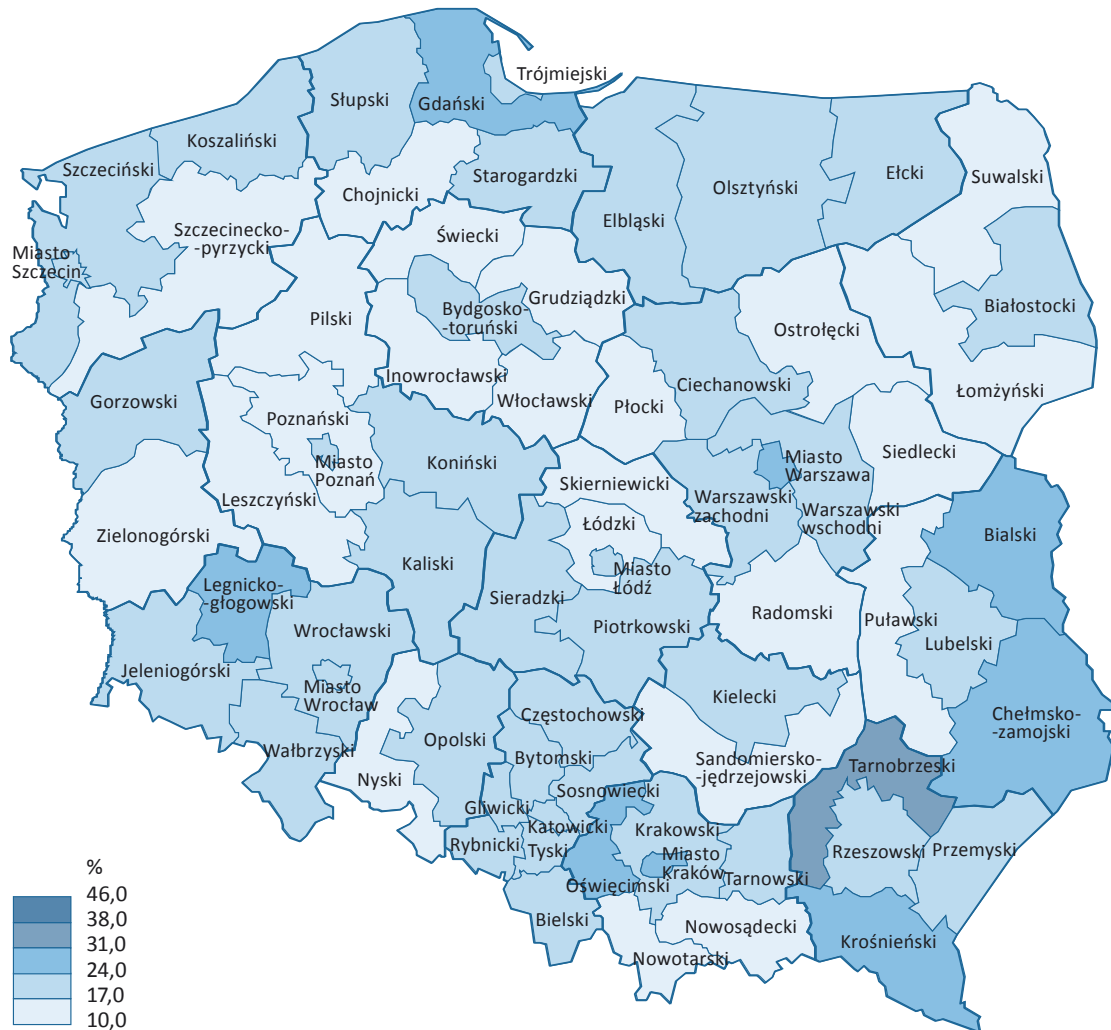
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

Wśród trzech podregionów o największym w 2014 r. udziale deklaracji **PIT-37** złożonych elektronicznie, dwa wchodzących w skład przodującego pod tym względem województwa podkarpackiego – tj. podregion tarnobrzeski (45,4%) oraz podregion krośnieński (39,8%). Na drugim miejscu znalazł się podregion bialski mieszczący się w granicach województwa lubelskiego (41,6%). Ostatni pod względem udziału deklaracji **PIT-37** złożonych elektronicznie był podregion łomżyński (z wynikiem 17,8%), który wyróżnił się także najmniejszym wzrostem wskaźnika w porównaniu z 2013 rokiem (o 6,7 p. proc.). Największy wzrost udziału deklaracji **PIT-37** złożonych elektronicznie odnotowano w podregionie sieradzkim (wzrost o 18,6 p. proc.).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa43. Odsetek deklaracji PIT-37 złożonych elektronicznie przez osoby fizyczne oraz osoby prowadzące działalność gospodarczą w 2013 r. według podregionów (NTS 3)

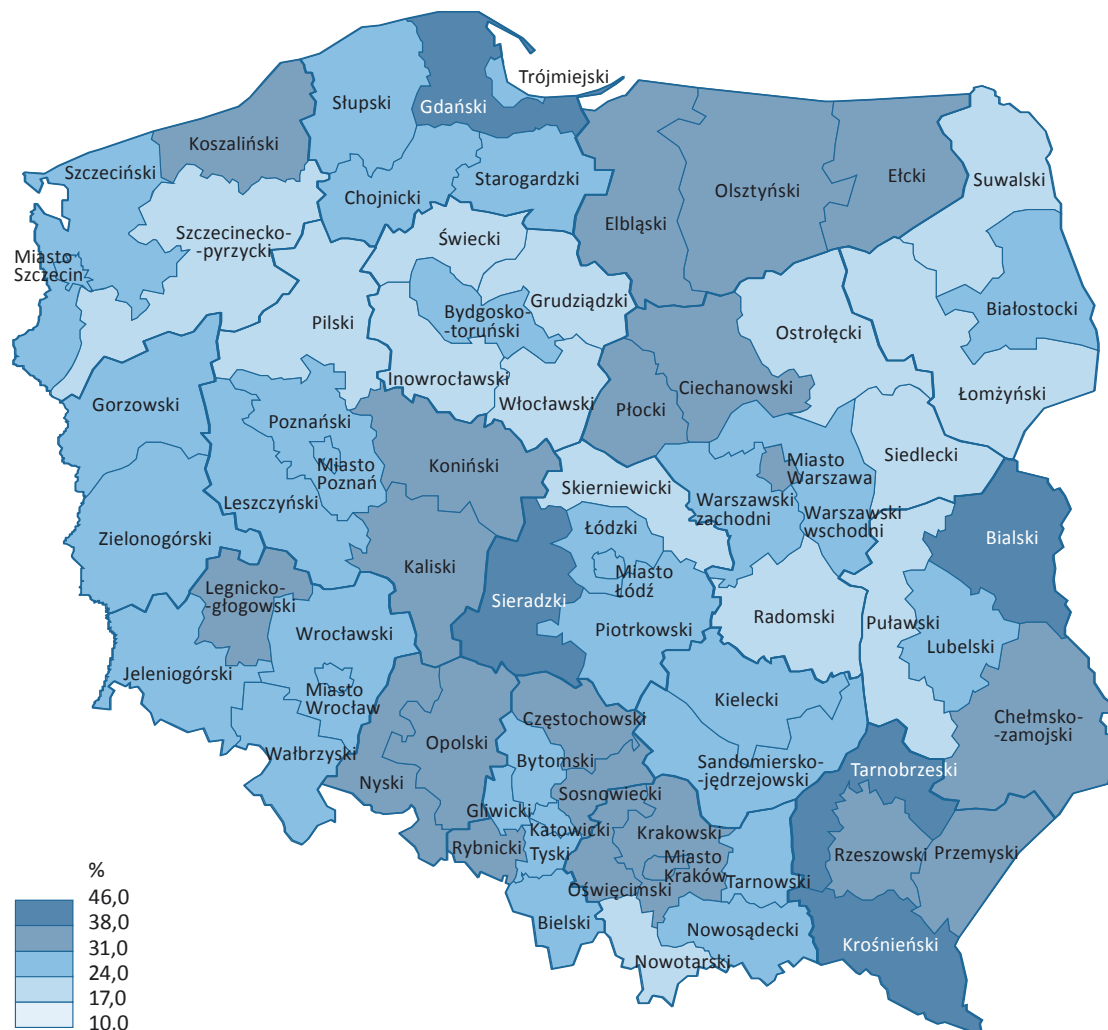


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 44. Odsetek deklaracji PIT-37 złożonych elektronicznie przez osoby fizyczne oraz osoby prowadzące działalność gospodarczą w 2014 r. według podregionów (NTS 3)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

W latach 2013-2014 wystąpiły sporadyczne przypadki składania deklaracji CIT przez podmioty zaklasyfikowane do grupy osoba. W 2014 r. spośród wszystkich tego rodzaju formularzy złożonych przez omawianą grupę 17,2% miało postać cyfrową. Rok wcześniej odsetek ten był o 14 p. proc. niższy. Ze względu na incydentalny charakter zjawiska, zaprezentowanie szczegółowych danych statystycznych jest niemożliwe.

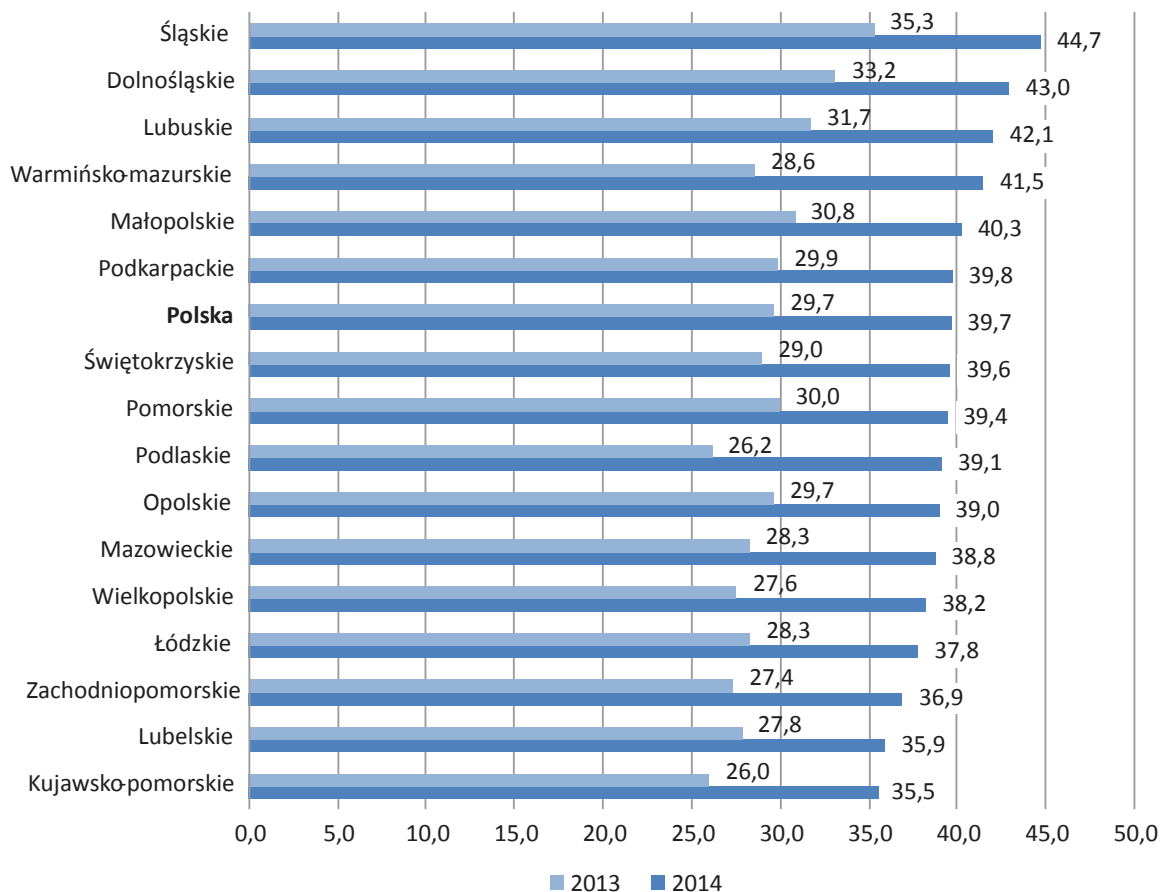
W 2014 r. 39,7% wszystkich deklaracji VAT złożonych w kraju przez osoby fizyczne lub osoby prowadzące działalność gospodarczą stanowiły te złożone elektronicznie. Wskaźnik ten wzrósł w skali roku o 10 p. proc. Największą wartość osiągnął w województwach śląskim i dolnośląskim (odpowiednio 44,7% i 43,0%), najmniejszą zaś – w województwach lubelskim i kujawsko-pomorskim (odpowiednio 35,9% i 35,5%). We wszystkich województwach udział deklaracji VAT złożonych elektronicznie wzrósł w porównaniu z 2013 r., najmniej

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

– w województwie lubelskim (o 8,1 p. proc.), najwięcej – w województwie podlaskim (o 13 p. proc.).

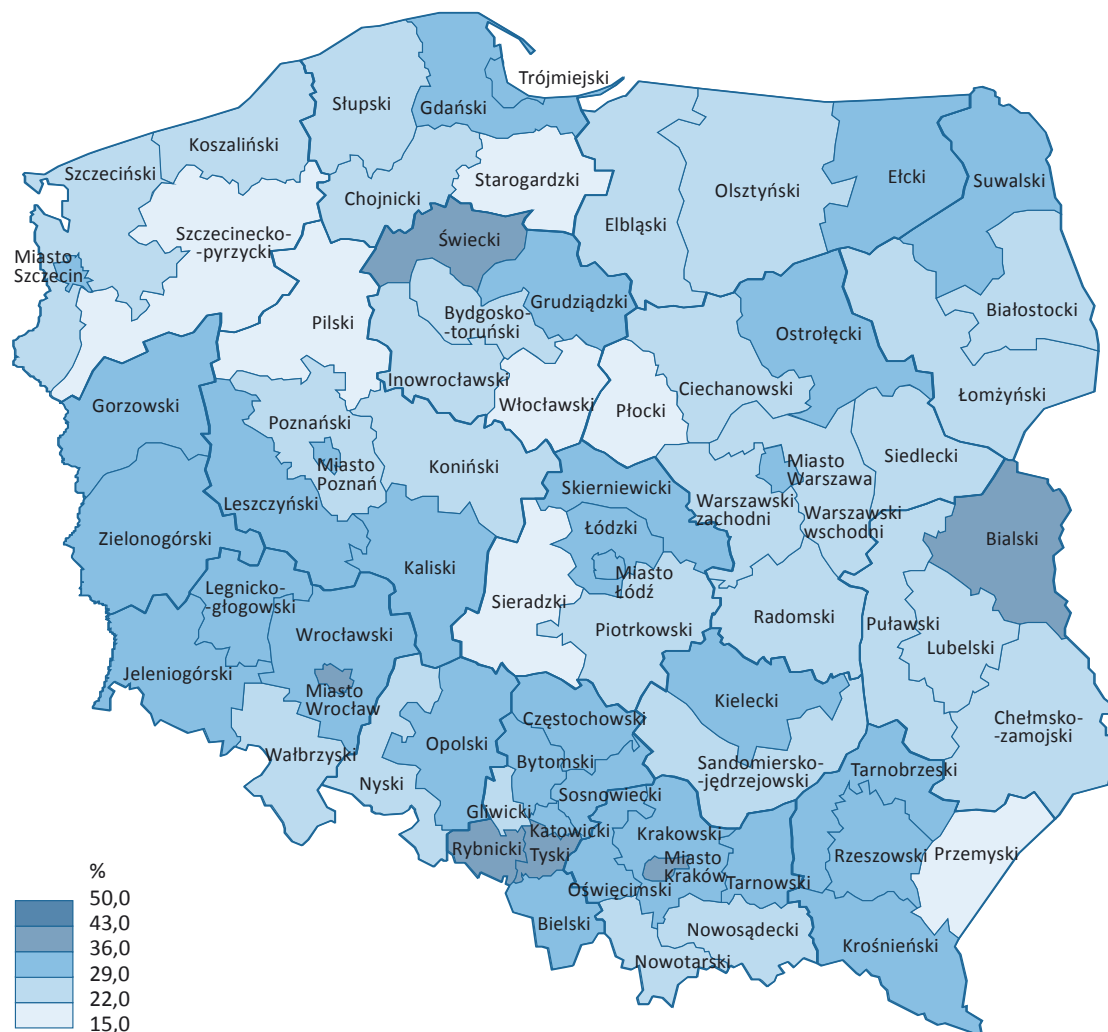
Wykres 34. Odsetek deklaracji VAT złożonych elektronicznie przez osoby fizyczne oraz osoby prowadzące działalność gospodarczą w latach 2013-2014 według województw (NTS 2)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

Udział deklaracji VAT składanych w formie elektronicznej charakteryzował się dość znacznym zróżnicowaniem na poziomie podregionów. W 2014 r. w podregionach: tyskim, suwalskim i płońskim blisko co druga deklaracja złożona była w formie elektronicznej. Na końcu rankingu znalazł się powiat pilski z udziałem 25,5% elektronicznych deklaracji VAT. Największy wzrost odsetka w porównaniu z 2013 rokiem odnotowano w podregionie płońskim (o 26,1 p. proc.), najmniejszy zaś – w podregionie nowosądeckim (o 6,9 p. proc.).

Mapa 45. Odsetek deklaracji VAT złożonych elektronicznie przez osoby fizyczne oraz osoby prowadzące działalność gospodarczą w 2013 r. według podregionów (NTS 3)



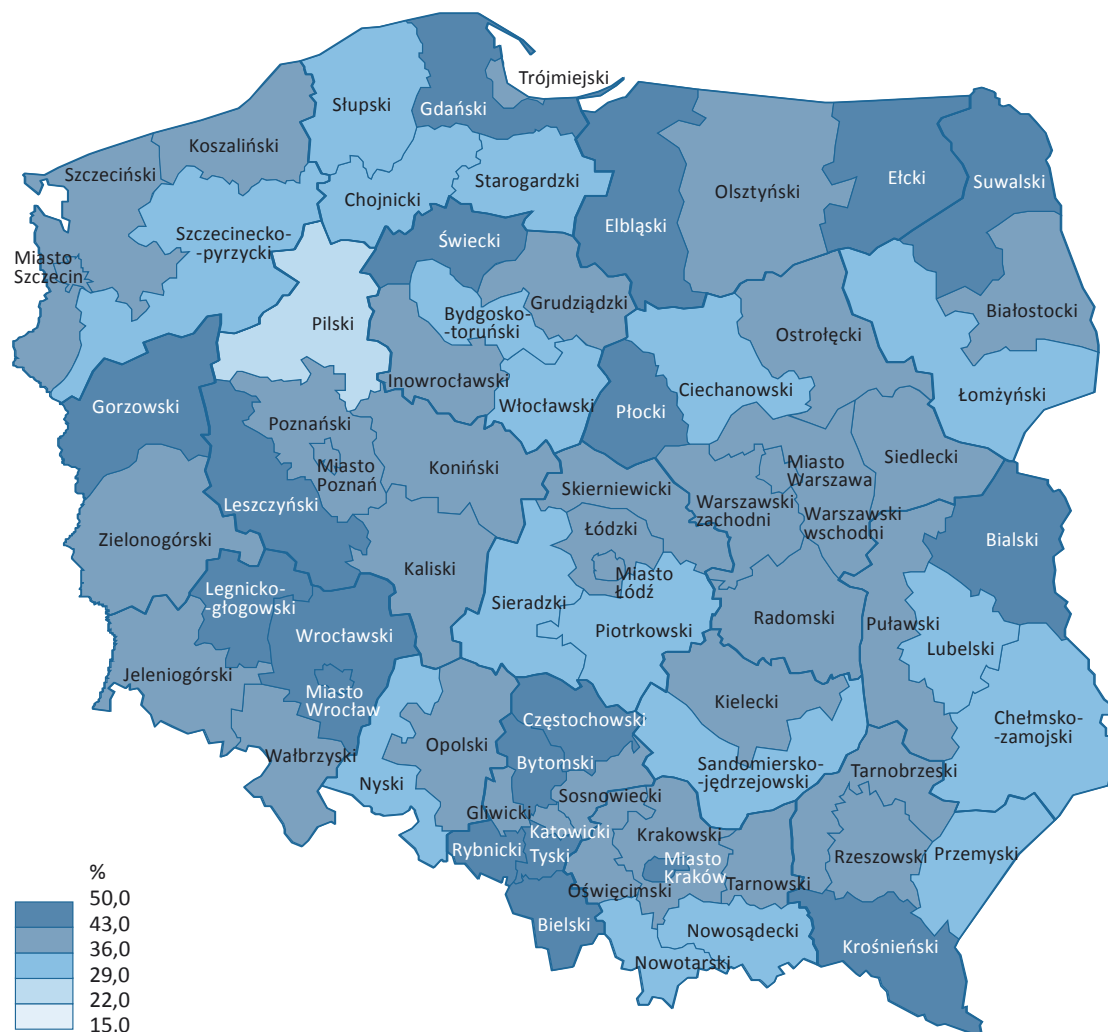
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Mapa 46. Odsetek deklaracji VAT złożonych elektronicznie przez osoby fizyczne oraz osoby prowadzące działalność gospodarczą w 2014 r. według podregionów (NTS 3)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

W latach 2013-2014 wystąpiły sporadyczne przypadki składania deklaracji CIT przez podmioty zaklasyfikowane do grupy osoba, jednak ze względu na incydentalny charakter zjawiska zaprezentowanie danych statystycznych jest niemożliwe.

## DEKLARACJE DOTYCZĄCE ORGANIZACJI

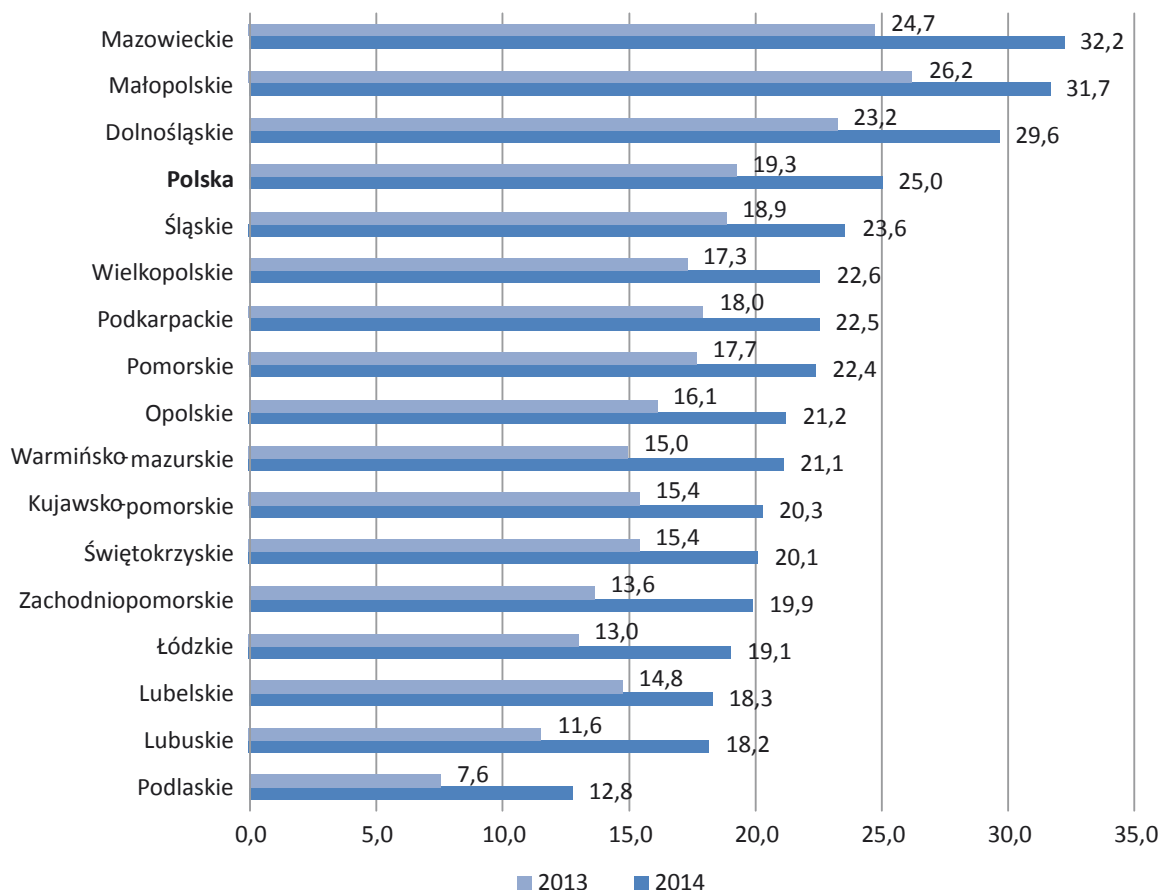
W 2014 r. 25% spośród wszystkich deklaracji PIT złożonych w kraju przez podmioty zaklasyfikowane do grupy „organizacja” (osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej) miały formę elektroniczną. Udział ten był wyższy o 5,7 p. proc. niż w 2013 r. W skali województw największy udział odnotowano w województwach: mazowieckim, małopolskim i dolnośląskim (odpowiednio 32,2%, 31,7% oraz 29,6%). Pierwsze i trzecie z wymienionych województw uplasowało się na tych samych lokatach pod względem wzrostu tego odsetka w porównaniu z 2013 rokiem (odpowiednio

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

o 7,5 i 6,4 p. proc). Na drugim miejscu w tej klasyfikacji znalazło się województwo lubuskie, które pomimo znacznego wzrostu (o 6,6 p. proc.), w 2014 r. nadal charakteryzowało się jednym z najmniejszych udziałów (18,2%), przewyższając jedynie województwo podlaskie (12,8%).

Wykres 35. Odsetek deklaracji PIT złożonych elektronicznie przez osoby prawne i jednostki nieposiadające osobowości prawnej w latach 2013-2014 według województw (NTS 2)



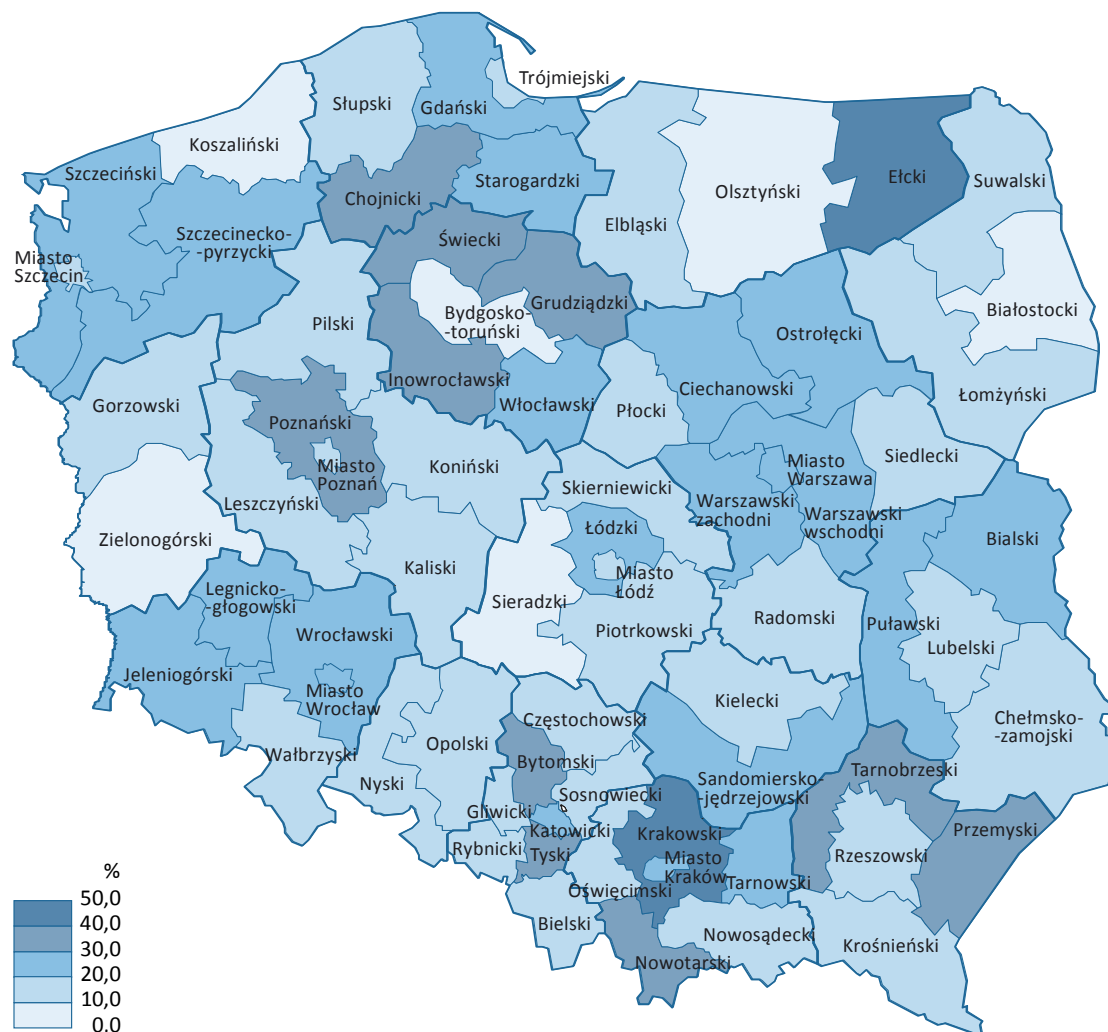
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

W przekroju terytorialnym na poziomie podregionów, największy udział formularzy elektronicznych charakteryzował podregiony: etcki, świecki i krakowski (odpowiednio 49,6%, 48,7% i 47,7%), najmniejszy zaś – podregiony: białostocki, sieradzki i piłski (odpowiednio 6,5%, 12,1% i 13,5%). Najwyższy wzrost udziału w porównaniu z 2013 rokiem odnotowano w podregionach przynależnych do przodującego województwa mazowieckiego – tj. podregion ciechanowski oraz warszawski-wschodni (odpowiednio o 21,4 p. proc. i 16,0 p. proc.) oraz podregion wrocławski (o 17,5 p. proc.). Na końcu zestawienia znalazł się podregion wrocławski, w którym jako jedynym udział elektronicznych deklaracji PIT spadł w porównaniu do 2013 r. (o 2,3 p. proc.).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 47. Odsetek deklaracji PIT złożonych elektronicznie przez osoby prawne i jednostki nieposiadające osobowości prawnej w 2013 r. według podregionów (NTS 3)

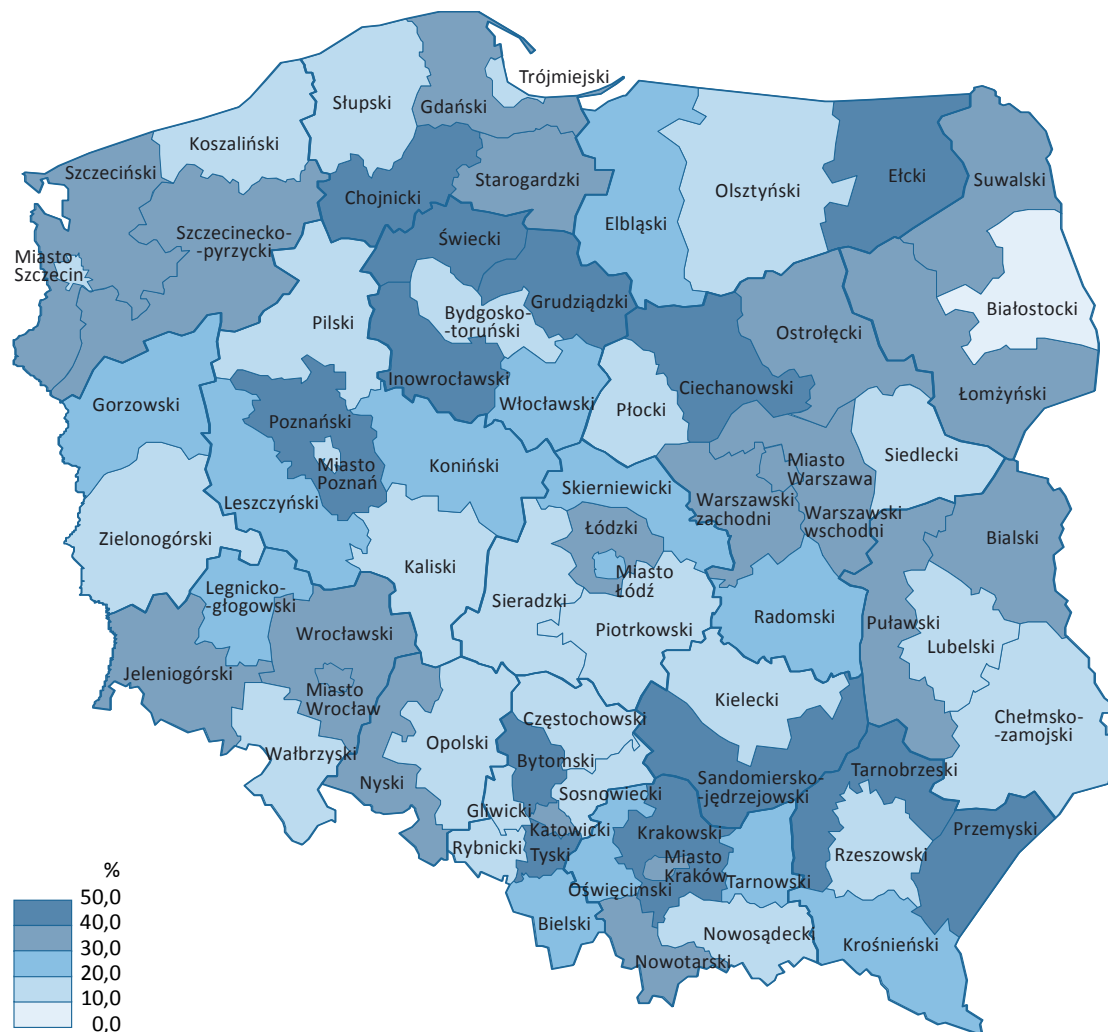


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 48. Odsetek deklaracji PIT złożonych elektronicznie przez osoby prawne i jednostki nieposiadające osobowości prawnej w 2014 r. według podregionów (NTS 3)



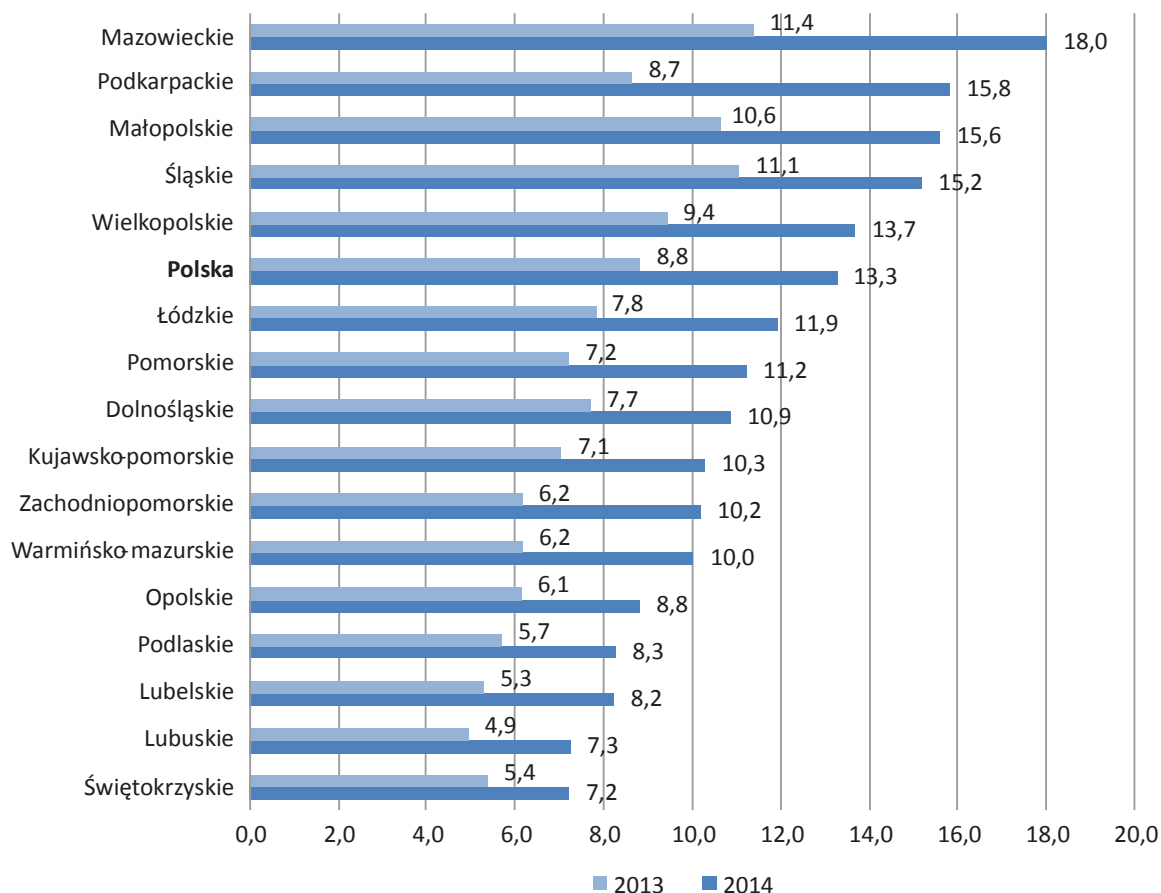
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

W kategorii deklaracji CIT w 2014 r. 13,3% spośród wszystkich deklaracji tego rodzaju zebranych w całym kraju od osób prawnych lub podmiotów nieposiadających osobowości prawnej miało postać elektroniczną. Na poziomie województw największy odsetek wystąpił w województwach: mazowieckim, podkarpackim i małopolskim (odpowiednio 18,0%, 15,8% i 15,6%), najmniejszy zaś – w województwach świętokrzyskim i lubuskim (odpowiednio 7,2% i 7,3%). Trzy województwa zajmujące czołowe miejsca pod względem wielkości udziału deklaracji CIT złożonych w formie elektronicznej charakteryzował również największy wzrost tego odsetka w porównaniu do 2013 r. (odpowiednio o 6,6 p. proc., 7,2 p. proc. i 5,0 p. proc.). Najniższy wzrost w stosunku do roku poprzedniego dotyczył wymienionych województw o najmniejszym udziale w 2014 r. (odpowiednio o 1,9 p. proc. oraz 2,3 p. proc.).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Wykres 36. Odsetek deklaracji CIT złożonych elektronicznie przez osoby prawne i jednostki nieposiadające osobowości prawnej w latach 2013-2014 według województw (NTS 2)



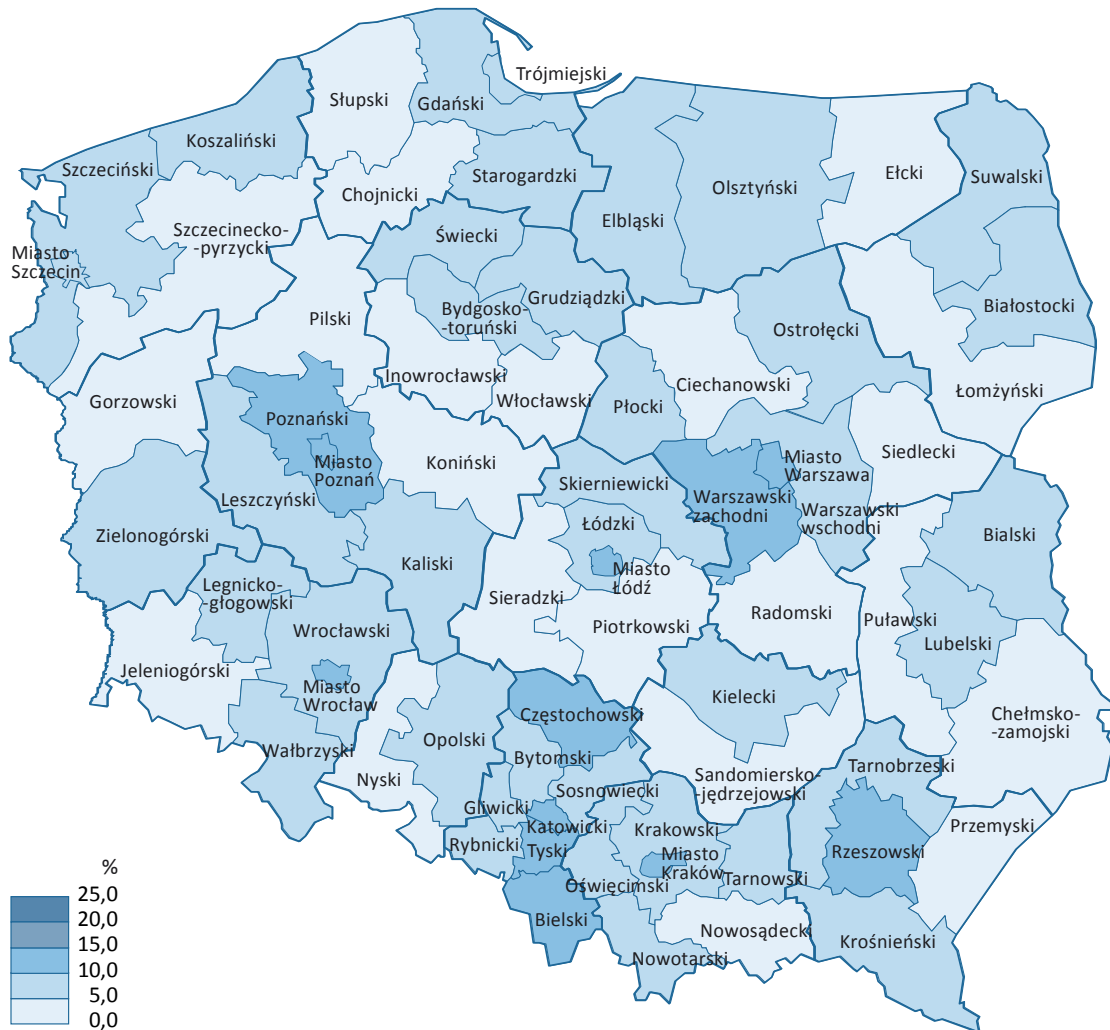
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

Na poziomie podregionów największy udział deklaracji **CIT** złożonych w formie elektronicznej w 2014 r. charakteryzował podregion rzeszowski (21,3%), który okazał się również wiceliderem pod względem przyrostu odsetka w porównaniu z 2013 rokiem (o 8,5 p. proc.), ustępując jedynie podregionowi przemyskiemu o 1,5 p. proc. Najmniejszy odsetek kwestionariuszy elektronicznych w 2014 r. wystąpił w podregionie słupeckim (4,1%), który osiągnął także niewielki wzrost w porównaniu do 2013 r. (o 1,8 p. proc.), przewyższając najniżej sklasyfikowany podregion wałbrzyski o 0,8 p. proc.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 49. Odsetek deklaracji CIT złożonych elektronicznie przez osoby prawne i jednostki nieposiadające osobowości prawnej w 2013 r. według podregionów (NTS 3)



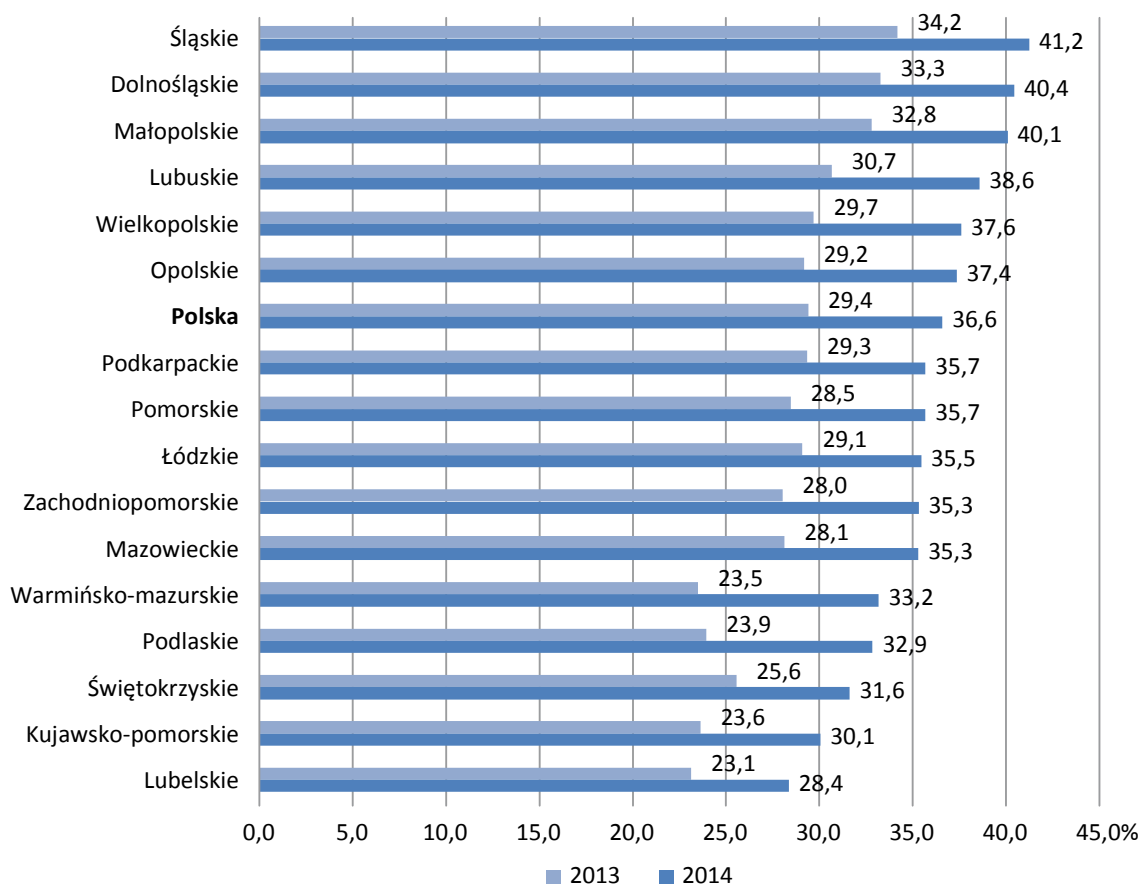
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Wykres 37. Odsetek deklaracji VAT złożonych elektronicznie przez osoby prawne i jednostki nieposiadające osobowości prawnej w latach 2013-2014 według województw (NTS 2)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

Na poziomie podregionów w 2014 r. pod względem wielkości odsetka przekazanych organom skarbowym deklaracji VAT w formie elektronicznej sześć czołowych miejsc zajęty podregiony przynależne do przodujących pod tym względem wyżej wymienionych województw, na czele z podregionem tuskim i rybnickim (odpowiednio 45,0% i 44,4%). Ostatnie lokaty przypadły podregionowi wrocławskiemu i pilskiemu (odpowiednio 22,4% oraz 22,5%), w których jednocześnie odnotowano jedno z najniższych przyrostów w porównaniu do roku poprzedniego (odpowiednio o 5,0 p. proc. i 5,5 p. proc.). Ostatnim podregionem pod względem zmiany w stosunku do 2013 r. był podregion świecki (wzrost o 3,9 p. proc.). Liderem pod tym względem okazał się podregion plocki (wzrost o 16,1 p. proc.).

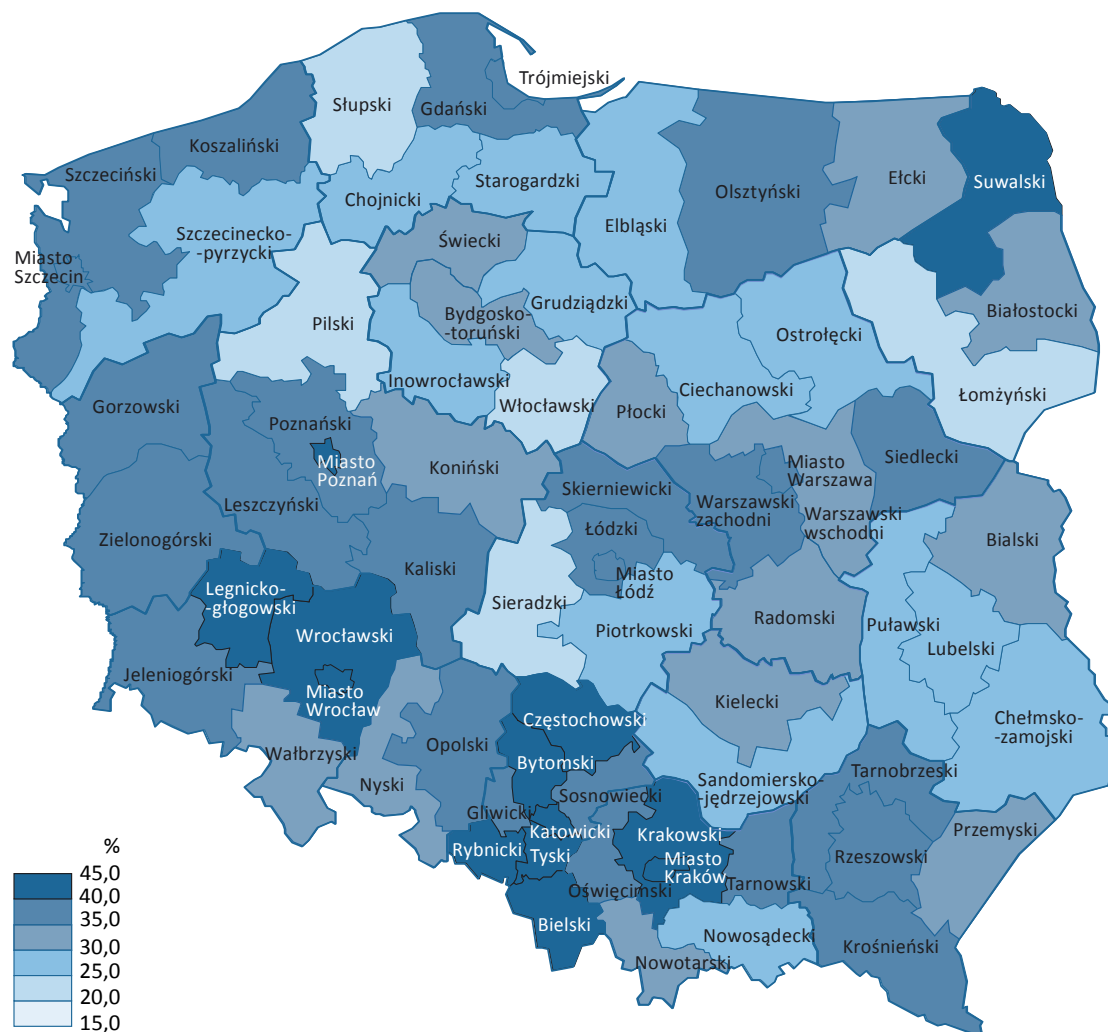
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.





Mapa 52. Odsetek deklaracji VAT złożonych elektronicznie przez osoby prawne i jednostki nieposiadające osobowości prawnej w 2014 r. według podregionów (NTS 3)



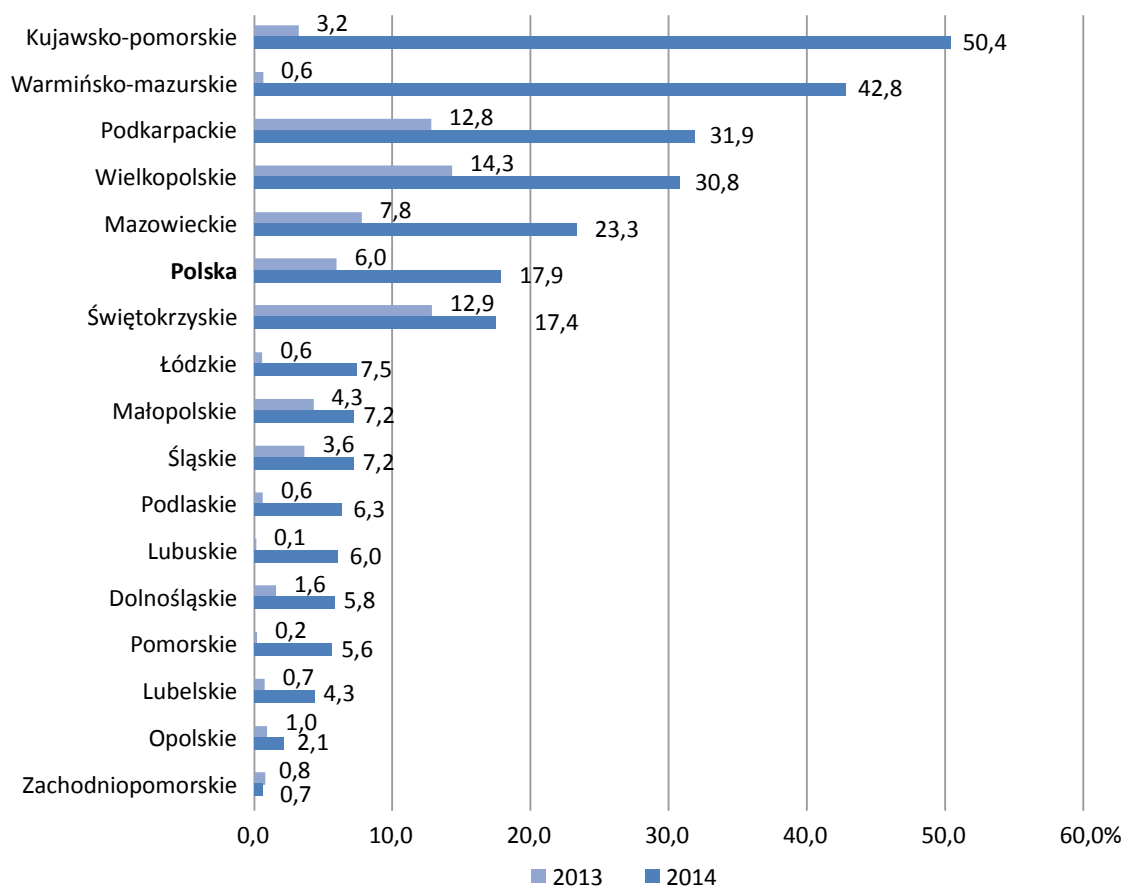
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów.

W 2014 r. 17,4% spośród wszystkich deklaracji **akcyzowych** złożonych w całym kraju przez osoby prawne lub podmioty nieposiadające osobowości prawnej stanowiły deklaracje elektroniczne. Na poziomie województw odsetek ten był zróżnicowany. Najwyższą wartość wskaźnika odnotowano w województwie kujawsko-pomorskim, gdzie co druga deklaracja złożona miała postać elektroniczną. W województwie warmińsko-mazurskim było to 43%, a w województwie podkarpackim była to blisko jedna trzecia. W tych trzech województwach odnotowano również największy wzrost odsetka w porównaniu z 2013 rokiem (odpowiednio o 47,2 p. proc., 42,2 p. proc. oraz 19,1 p. proc.). Spadek (o 0,1 p. proc.) odnotowano w województwie zachodniopomorskim, które charakteryzowało się także najniższym odsetkiem formularzy elektronicznych nieprzekraczającym 1%. W dziesięciu województwach wartość nie przekroczyła 8%.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Wykres 38. Odsetek deklaracji akcyzowych złożonych elektronicznie przez osoby prawne i jednostki nieposiadające osobowości prawnej w latach 2013-14 według województw (NTS 2)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Służby Celnej.

Nasilenie zróżnicowania można zaobserwować w 2014 r. na poziomie podregionów. Różnica pomiędzy podregionem o najwyższym (podregion świecki – 76,0%) i najniższym wskaźniku (podregion szczecinecko-pyrzycki – 0,2%) wyniosła 75,8 p. proc. W 37 podregionach wskaźnik nie przekroczył 10%, zaś w 4 osiągnął powyżej 50%. Podregion świecki charakteryzował się także największym wzrostem w porównaniu do poprzedniego roku (o 72 p. proc.). W 6 podregionach odnotowano mniejsze wartości odsetka elektronicznych deklaracji niż w 2013 r., a najstąbiej wypadł pod tym względem podregion m. Poznań, którego wskaźnik spadł o 7,3 p. proc.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 53. Odsetek deklaracji akcyzowych złożonych elektronicznie przez osoby prawne i jednostki nieposiadające osobowości prawnej w 2013 r. według podregionów (NTS 3)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Służby Celnej.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Mapa 54. Odsetek deklaracji akcyzowych złożonych elektronicznie przez osoby prawne i jednostki nieposiadające osobowości prawnej w 2014 r. według podregionów (NTS 3)



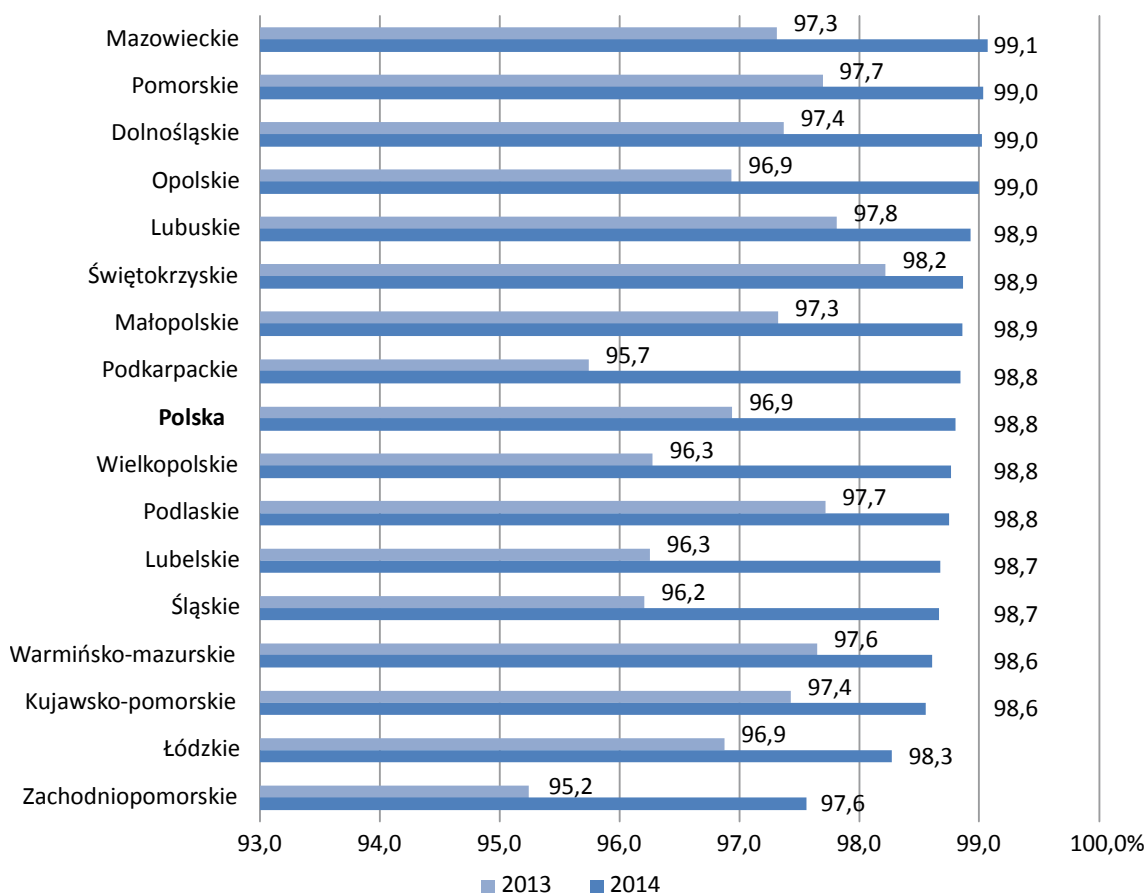
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Służby Celnej.

W kategorii deklaracji **eksportowych lub importowych** w latach 2013-2014 w skali kraju, jak również na poziomie województw i podregionów, odsetek formularzy złożonych w formie elektronicznej był dość jednorodny. W każdym z województw oraz niemal we wszystkich podregionach odsetek deklaracji elektronicznych przekroczył 90%. Wyjątkiem okazał się podregion szczecinecko-pyrzycki, w którym w 2013 r. udział ten osiągnął wartość 82,2%, by w następnym roku osiągnąć największy przyrost wskaźnika (o 9,1 p. proc.).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

**Wykres 39. Odsetek deklaracji importowych i eksportowych złożonych elektronicznie przez osoby prawne i jednostki nieposiadające osobowości prawnej w latach 2013-2014 według województw (NTS 2)**



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Służby Celnej.

## Podsumowanie

Liczba dostępnych usług elektronicznych w obszarze e-podatki stale się powiększa. Od 2015 r. podatnik przy składaniu deklaracji **PIT-37** korzystać może ze wstępnie wypełnionego przez organy skarbowe elektronicznego zeznania podatkowego (PFR). Usługa ta polega na udostępnieniu podatnikom propozycji rozliczenia **PIT-37**. Podatnik uzyskuje dostęp do wypełnionego w części lub w całości formularza elektronicznego, mając przy tym możliwość korekty poszczególnych pól. To czy formularz jest wypełniony w całości lub w części, zależy od rodzaju przychodów podatnika. W takim wstępnie wypełnionym sprawozdaniu nie ma zawartych informacji m.in. o przychodach od organów rentowych, zatem podatnik musi dopisać je samodzielnie.

Trwają również prace nad tzw. elektronicznym kontem podatnika, które stanowiąc kanał komunikacji z organami podatkowymi. Umożliwi ono dostęp do własnych danych podatkowych, przesyłanie i przeglądanie złożonych deklaracji, odbieranie i składanie pism z i do organów podatkowych oraz sprawdzanie statusu prowadzonych spraw.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



## 1.7 Obszar e-nauka

Cel, który postawiono przed szkolnictwem wyższym to rozwój świadczonych usług np.:

- stworzenie zintegrowanego systemu usług elektronicznych i informacji dla studentów, naukowców, przedsiębiorców, administracji publicznej i obywateli w zakresie szkolnictwa wyższego i działalności naukowo-badawczej,
- stworzenie i udostępnienie usług treści elektronicznych ważnych z punktu widzenia interesariuszy nauki i szkolnictwa wyższego,
- integracje lub powiązanie funkcjonalne usług tworzonych w ramach systemu informacji o m.in. Szkolnictwie Wyższym (POL-on), Wirtualnej Biblioteki Nauki (WBN).
- świadczenie usługi zdalnego ubiegania się o finansowanie nauki, przy założeniu: najwyższego stopnia transakcyjności procedury, podejścia procesowego, kompleksowej obsługi elektronicznej od złożenia wniosku, poprzez opinię recenzentów, aż po wydanie decyzji.
- rozbudowa już istniejącego systemu informacji o szkolnictwie wyższym POL-on.

POL-on jest zintegrowanym systemem informacji o szkolnictwie wyższym, który wspiera pracę Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Głównego Urzędu Statystycznego oraz Centralnej Komisji do spraw Stopni i Tytułów.

Zgodnie z informacjami na stronie internetowej zintegrowanego systemu informacji o szkolnictwie wyższym, system został zbudowany i jest utrzymywany przez Ośrodek Przetwarzania Informacji – Państwowy Instytut Badawczy. Ośrodek Przetwarzania Informacji jest państwowym instytutem badawczym nadzorowanym przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Zadaniem OPI PIB jest ułatwienie szybkiego dostępu do aktualnej i kompleksowej informacji o nauce polskiej. Statutowym przedmiotem działania Ośrodka jest prowadzenie badań naukowych oraz prac rozwojowych, projektowych, wdrożeniowych i usługowych z obszaru systemów informacyjnych.

Jednym z zadań POL-onu jest stworzenie globalnej bazy danych o jednostkach naukowych, wyższych uczelniach i nauce polskiej. Gromadzone dzięki niemu informacje mają wspierać procesy decyzyjne Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego odnośnie do polskich uczelni oraz jednostek naukowych np. o ukierunkowaniu wydatków na kształcenie i pomoc materialną dla uczelni wyższych. Część informacji zebranych w systemie udostępniany jest publicznie. POL-on gromadzi głównie dane do których publiczny dostęp wynika z ustaw i rozporządzeń Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego. W jej skład wchodzi 21 modułów wyodrębnionych na podstawie obszarów tematycznych. Pewna część systemu dostępna jest jedynie dla pracowników administracji publicznej.

W związku z tym zwrócono się do Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego z listą zawierającą pytania, które pokazywałyby w jakim stopniu wykorzystywane są udostępnione już informacje o szkolnictwie wyższym. Załączone zostały między innymi pytania o:

- liczbę użytkowników platformy POL-on,

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*





- liczbę użytkowników wyszukujących lub pobierających informacje z rejestru instytucji szkolnictwa wyższego,
- liczbę użytkowników korzystających z portalu WybierzStudia.nauka.gov.pl,
- liczbę szkół wyższych korzystających z systemów przeznaczonych dla studentów (np. e-dziekanat, USOS, wirtualny dziennik)
- liczbę uczelni oferujących dostęp do biblioteki w wersji elektronicznej.

Niestety uzyskano odpowiedzi tylko na 15 z 24 zadanych pytań. Jednocześnie informacje, które otrzymano były tylko zbiorcze dla całej Polski; nie ma możliwości ich przedstawienia na niższym poziomie terytorialnym np. w podziale na województwa czy gminy. W większości przypadków są to dane ogólnodostępne i nie ma możliwości uzyskania informacji na niższych poziomach agregacji terytorialnej (informacje uzyskane na podstawie samych numerów IP nie są wiarygodne). Na pozostałe 9 pytań Ministerstwo nie mogło udzielić odpowiedzi.

Z uzyskanych danych wynika, że w większości przypadków, z roku na rok coraz więcej osób korzysta z udostępnianych informacji. Tylko w dwóch przypadkach liczba odwiedzin w 2014 r. zmniejszyła się w porównaniu z 2013 r. Mniej osób interesowało się informacjami zawartymi w rejestrze instytucji szkolnictwa wyższego oraz rejestrze jednostek uprawnionych do nadawania stopni naukowych. Największym zainteresowaniem zarówno w 2013 r., jak i 2014 r. cieszył się ogólnopolski wykaz osób, którym nadano stopień doktora lub doktora habilitowanego. Rejestrem, z którego najmniej korzystano w 2013 r. był rejestr inwestycji w nieruchomości i infrastrukturę, w 2014 r. – był to rejestr instytucji kościelnych. Mimo tego, to właśnie rejestr instytucji kościelnych w 2013 r. i 2014 r. miał prawie taką samą liczbę wizyt użytkowników platformy POL-on. Najwyższy, bo prawie trzykrotny wzrost zainteresowania dotyczył informacji zawartych w zestawieniu prowadzonych studiów na kierunkach. W 2014 r. już blisko 93 tys. razy szukano tam niezbędnych wiadomości. Ponad dwukrotny wzrost zainteresowania danymi odnotowano w rejestrze projektów badawczych. W 2013 r. korzystano z niego 20707 razy, natomiast w 2014 r. – już 46144. Również rejestr inwestycji w nieruchomości i infrastrukturę odnotował znaczny wzrost zainteresowania (z 1219 odwiedzin w 2013 r. do 5469 wizyt w 2014 r.).

Powody, dla których nie udało się otrzymać odpowiedzi na pozostałe 9 pytań to: nie prowadzono zbioru tego typu informacji (4 pytania), brak informacji za lata 2013 i 2014 (3 pytania), nie istnieje możliwość zebrania wymaganych danych (2 pytania). Dodatkowo wyjaśniono, że wykaz osób, którym nadano tytuł profesora funkcjonuje dopiero od końca 2014 r., w związku z tym nie było możliwości przekazania takowych danych. Natomiast informacje o liczbie instytucji posiadających dostęp do zasobów Wirtualnej Biblioteki Nauki oraz o liczbie uczelni oferujących dostęp do biblioteki w wersji elektronicznej są zbierane z mocy obowiązku ustawowego dopiero od nowelizacji ustawy o zasadach finansowania nauki. Dotychczas było to fakultatywne, a co za tym idzie dane są nadal raportowane przez jednostki, czyli na chwilę obecną są niekompletne. Informacje, które udało się uzyskać nie są niestety zbyt szczegółowe. Tylko dla samej platformy POL-on udało się wyróżnić liczbę unikatowych użytkowników, w pozostałych przypadkach mamy tylko liczbę odwiedzin. Wynika to z faktu, że w większości przypadków mamy do czynienia z danymi udostępnianymi

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**





anonimowo i przy obecnych zasobach sprzętowych Ministerstwo jest w stanie podać liczbę unikatowych gości (fizycznych osób) ogółem, a w podziale na moduły – już tylko liczbę wizyt.

Jednocześnie należy zauważyć, że system POL-on jest w dalszym ciągu rozwijany i powiększany. Zaplanowane działania na 2015 rok to:

- Złożenie nowego formularza na potrzeby programu badań statystyki;
- Realizacja modułu Ogólnopolskiej bazy streszczeń i recenzji rozpraw doktorskich oraz autoreferatów i recenzji w postępowaniach habilitacyjnych według obszarów wiedzy, dziedzin nauki i sztuki oraz dyscyplin naukowych i artystycznych (art. 31d ustawy o stopniach i tytułach naukowych);
- Dostosowanie systemu do znowelizowanej ustawy o finansowaniu nauki;
- Wdrożenie funkcjonalności składania formularzy S-10, S-11, S-12 dla Głównego Urzędu Statystycznego.

Tablica 36 Liczba odwiedzin i użytkowników poszczególnych funkcjonalności systemu POL-on

Lp.	Specyfikacja	2013	2014
1	Liczba użytkowników korzystających z platformy POL-on	153040	157957
2	Liczba odwiedzin rejestru uczelni niepublicznych i związków uczelni niepublicznych	201051	244023
3	Liczba odwiedzin rejestru instytucji szkolnictwa wyższego	69950	75221
4	Liczba odwiedzin rejestru jednostek naukowych	22569	16838
5	Liczba odwiedzin rejestru instytucji kościelnych	3533	3635
6	Liczba odwiedzin zestawienia prowadzonych studiów na kierunkach	35790	92827
7	Liczba odwiedzin ogólnopolskiego wykazu nauczycieli akademickich i pracowników naukowych	-	28367
8	Liczba odwiedzin rejestru jednostek uprawnionych do nadawania stopni naukowych	59929	45312
9	Liczba odwiedzin ogólnopolskiego wykazu osób, którym nadano stopień doktora lub doktora habilitowanego	596055	741824
10	Liczba odwiedzin rejestru nieruchomości	10691	11553
11	Liczba odwiedzin rejestru infrastruktury	9035	10793
12	Liczba odwiedzin rejestru inwestycji w nieruchomości i infrastrukturę	1219	5469
13	Liczba odwiedzin wykazu laboratoriów badawczych i aparatury	6390	8784
14	Liczba odwiedzin rejestru projektów badawczych	20707	46144
15	Liczba odwiedzin rejestru bibliotek naukowych	8568	11691

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ośrodka Przetwarzania Informacji.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Beneficjent:  
GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY

## 1.8 Obszar e-turystyka

W zakresie usług publicznych w obszarze e-turystyka, po dokonaniu przeglądu dostępnych źródeł zawierających informacje o usługach elektronicznych, zwrócono się do trzech ministerstw z prośbą o następujące dane:

### 1. Ministerstwo Sportu i Turystyki:

- liczba osób, które skorzystały z Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych:
  - o liczba osób, które skorzystały z ewidencji organizatorów turystyki,
  - o liczba osób, które wyszukiwały informacje dotyczące przedsiębiorców wykreślonych z rejestru i objętych 3-letnim zakazem wykonywania działalności,
  - o liczba osób, które wyszukiwały informacje dotyczące przedsiębiorców, wobec których wszczęto postępowanie w sprawie wykreślenia z rejestru;
- liczba osób, które pobrały ze strony internetowej poradnik „Bezpieczna woda”;
- liczba osób, które pobrały ze strony internetowej materiały w ramach akcji „Bezpieczny stok”(po przekierowaniu ze strony ministerstwa na [www.bezpiecznienastoku.pl](http://www.bezpiecznienastoku.pl));

Zwrócono się z prośbą aby wszystkie wyżej wymienione informacje zostały udostępnione dla kraju ogółem oraz w podziale na województwa i powiaty (jeżeli istnieje taka możliwość).

### 2. Ministerstwo Spraw Zagranicznych:

- liczba osób, które rejestrowały wniosek wizowy poprzez e-konsulat oraz drogą tradycyjną;
- liczba osób, które pobrały aplikację i-Polak;
- liczba osób, które skorzystały z poradnika „Polak za granicą” w wersji Internetowej;
- liczba osób, które skorzystały z wyszukiwarki polskich placówek dyplomatycznych za granicą.

Zwrócono się z prośbą, aby wszystkie wyżej wymienione informacje zostały udostępnione dla kraju ogółem oraz w podziale na województwa i powiaty (jeżeli istnieje taka możliwość). Zapotrzebowanie na dane dotyczące rejestracji wniosków wizowych uszczegółowiono o podział według płci i kraju.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

### 3. Ministerstwo Edukacji Narodowej:

- liczba osób, które skorzystały z wyszukiwania informacji w bazie zgłoszonego wypoczynku dzieci i młodzieży;
- liczba osób, które pobrały „Poradnik bezpiecznego wypoczynku”.

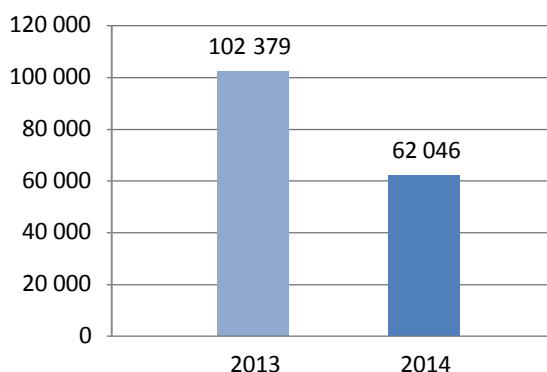
Zwrócono się z prośbą, aby wszystkie wyżej wymienione informacje zostały udostępnione dla kraju ogółem oraz w podziale na województwa i powiaty (jeżeli istnieje taka możliwość).

## Wyniki

### MINISTERSTWO SPORTU I TURYSTYKI

Z elektronicznej usługi **Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych**, która umożliwia wyszukiwanie organizatorów i pośredników turystycznych na podstawie podanej miejscowości, ulicy, numeru zaświadczenia, numeru ewidencyjnego i województwa, dostępnej na stronie internetowej Ministerstwa Sportu i Turystyki w 2013 r. skorzystało ponad 100 tys. osób.

Wykres 40. Liczba osób, które skorzystały z ewidencji organizatorów turystyki w latach 2013-2014



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sportu i Turystyki.

Z przesłanych danych wynika, iż w porównaniu z 2013 rokiem liczba użytkowników ewidencji organizatorów turystyki spadła o prawie połowę.

Kolejną e-usługą dostępną na stronie Ministerstwa Sportu i Turystyki jest internetowy poradnik „**Bezpieczna woda**”. „W trosce o bezpieczeństwo najmłodszych Ministerstwo Sportu i Turystyki uruchomiło akcję „Bezpieczna Woda” skierowaną do nauczycieli, wychowawców, funkcjonariuszy policji rzecznych, ratowników oraz rodziców, stanowiącą zestaw podstawowych zasad bezpieczeństwa, w przypadku akcji zimowej na zamrzniętych zbiornikach wodnych, ujętych w formie plakatu oraz 4-stronicowej ulotki. Powyższe materiały edukacyjno-informacyjne stanowią pomoc dydaktyczną w ramach zajęć szkolnych na temat zagrożeń związanych z przebywaniem na zamrzniętych rzekach, stawach i jeziorach. Akcja obejmuje swym zasięgiem szkoły na terenie całego kraju i z założenia

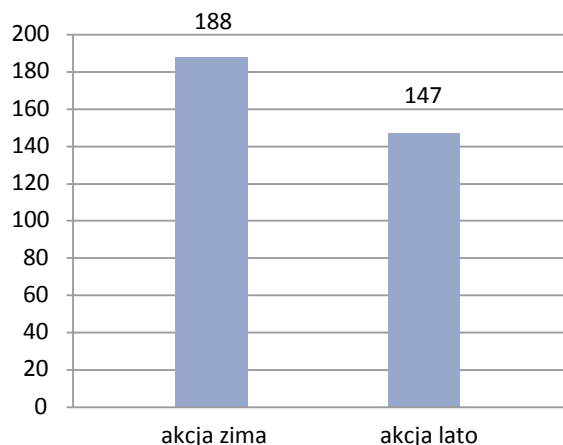
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



powinna wpłynąć na ograniczenie liczby wypadków wśród dzieci i młodzieży podczas zimowego wypoczynku na obszarach wodnych”<sup>2</sup>. Jak poinformowało Ministerstwo akcja „Bezpieczna Woda” prowadzona jest również w okresie letnim. W okresie od stycznia 2014 r. do 15 lipca 2015 r. w akcji zima ze strony Ministerstwa zanotowano 188 pobrań poradnika „Bezpieczna woda”, natomiast w akcji lato – 147.

Wykres 41. Liczba osób, które pobrały poradnik „Bezpieczna woda” w okresie od stycznia 2014 r. do 15 lipca 2015 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Sportu i Turystyki.

## MINISTERSTWO SPRAW ZAGRANICZNYCH

Jedną z elektronicznych usług dostępnych na stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych jest możliwość zarejestrowania wniosku wizowego poprzez **e-konsulat**. W latach 2013 i 2014 liczba wniosków wizowych złożonych przez e-konsulat oscylowała w granicy 1,5 miliona. W 2013 r. była nieznacznie niższa – o 6%.

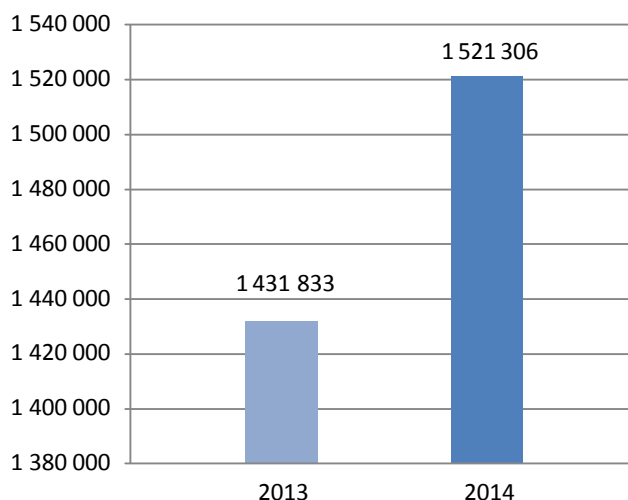
<sup>2</sup>[http://www.msport.gov.pl/turystyka/zimowa-edycja-akcji-informacyjno-edukacyjnej-bezpieczna-woda?edit\\_mode=true](http://www.msport.gov.pl/turystyka/zimowa-edycja-akcji-informacyjno-edukacyjnej-bezpieczna-woda?edit_mode=true)

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Wykres 42. Liczba osób rejestrujących wnioski wizowy poprzez e-konsulat w latach 2013 i 2014

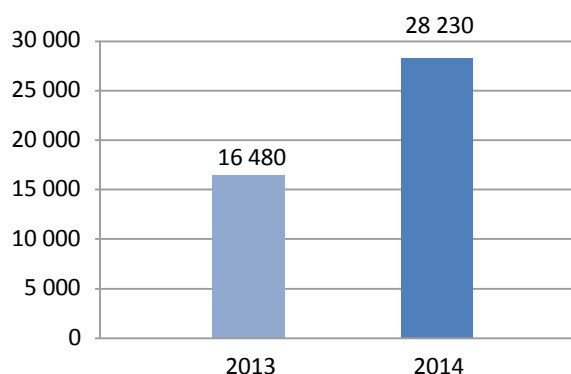


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Spraw Zagranicznych.

Z pozyskanych danych o liczbie wniosków złożonych poprzez e-konsulat w podziale na poszczególne kraje zauważyć można, iż zarówno w 2013 r., jak i 2014 r. najwięcej wniosków zarejestrowanych było z Ukrainy (ponad 50% wszystkich wniosków) (załącznik 3).

Kolejną elektroniczną usługą oferowaną na stronie internetowej Ministerstwa jest możliwość pobrania aplikacji **i-Polak**, tzw. niezbędnika w podróży. Jest to bezpłatna aplikacja, która wskazuje drogę do najbliższej polskiej placówki dyplomatycznej, udziela wskazówek, co zrobić w razie kłopotów podczas wyjazdu oraz jak zadbać o własne bezpieczeństwo w różnych rejonach świata. Można w niej także znaleźć aktualne ostrzeżenia dla podróżujących, publikowane przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych. W 2014 r. ponad 28 tys. osób skorzystało z takiej e-usługi. W porównaniu z 2013 rokiem nastąpił wzrost osób pobierających aplikację i-Polak o ponad 70%.

Wykres 43. Liczba osób, które pobrały aplikację mobilną i-Polak w latach 2013 i 2014



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Spraw Zagranicznych.

Książkową wersją aplikacji i-Polak jest poradnik „**Polak za granicą**”. Poradnik w formie elektronicznej również można pobrać ze strony Ministerstwa. Podobnie, jak w przypadku

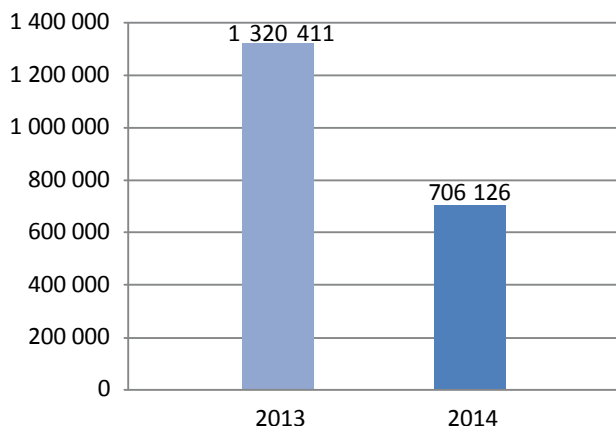
*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



aplikacji, można w nim znaleźć m.in. aktualne informacje dotyczące sytuacji w poszczególnych krajach, informacje jak zadbać o własne bezpieczeństwo, informacje dotyczące ubezpieczenia zdrowotnego.

Wykres 44. Liczba osób, które korzystały z poradnika „Polak za granicą” w wersji internetowej w latach 2013 i 2014



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Spraw Zagranicznych.

W 2013 r. z poradnika korzystało ponad milion osób. W 2014 r., w porównaniu do roku poprzedniego spadła o prawie połowę liczba osób, które korzystały z poradnika „Polak za granicą” w wersji internetowej, przy jednoczesnym wzroście liczby osób, które pobrały aplikację mobilną i-Polak.

Ministerstwo oferuje również możliwość skorzystania z wyszukiwarki polskich placówek dyplomatycznych za granicą według kraju, terytorium, miasta w którym znajduje się placówka oraz rodzaju placówek (np. ambasada, instytut, misja). Z przesłanych przez Ministerstwo danych wynika, że liczba osób korzystających z wyszukiwarki spadła w 2014 r. o 23% w porównaniu do poprzedniego.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

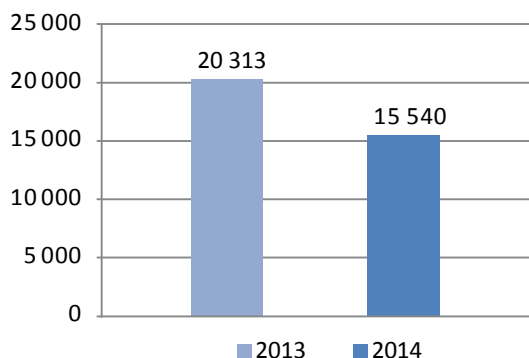
Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Beneficjent:  
GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY



Wykres 45. Liczba osób, które wyszukiwały polskie placówki za granicą w latach 2013 i 2014



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Spraw Zagranicznych.

## MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

Ostatnim z trzech ministerstw, do którego zwrócono się o dane z obszaru e-turystyka było Ministerstwo Edukacji Narodowej. Jedną z oferowanych usług elektronicznych jest możliwość skorzystania z informacji zawartych w **bazie zgłoszonego wypoczynku dzieci i młodzieży**, która umożliwia sprawdzanie wiarygodności organizatora. Baza zawiera informacje o numerach wydanych zaświadczeń, danych organizatora, liczbie uczestników oraz terminie i lokalizacji wypoczynku. Liczba osób, które skorzystały z wyszukiwania informacji w bazie zgłoszonego wypoczynku dzieci i młodzieży w okresie od kwietnia<sup>3</sup> do grudnia 2014 r. wyniosła 250 998.

Na stronie Ministerstwa pobrać można także „**Poradnik bezpiecznego wypoczynku**” zawierający informacje na temat organizacji wypoczynku, przygotowania dziecka do wyjazdu i bezpieczeństwa w górach, nad wodą i na drodze. Liczba osób, które pobrały w okresie od kwietnia do grudnia 2014 r. ze strony Ministerstwa „Poradnik bezpiecznego wypoczynku” wyniosła ogółem 84 316<sup>4</sup>.

<sup>3</sup>Przed tym okresem Ministerstwo nie prowadziło statystyki liczby użytkowników elektronicznych usług.

<sup>4</sup>Dostępne dane dotyczą liczby pobrań ze strony a nie liczby użytkowników (jeden użytkownik może pobrać poradnik kilka razy).



## Podsumowanie

Analiza danych w obszarze e-turystyka, pozyskanych z Ministerstwa Sportu i Turystyki, Ministerstwa Spraw Zagranicznych oraz Ministerstwa Edukacji Narodowej przeprowadzona była na poziomie ogólnopolskim, ze względu na brak dostępności danych na niższym poziomie agregacji terytorialnej.

Ministerstwo Sportu i Turystyki wyjaśniło, że nie jest w stanie dostarczyć dane w podziale na województwa i niższe przekroje, ponieważ do wygenerowania danych skorzystano jedynie z narzędzia Google Analytics, które nie pozwoliło na naliczenie danych dla wszystkich województw. Tym samym nie otrzymano również danych w podziale na powiaty. Ministerstwo nie przekazało również danych dotyczących liczby osób, które pobrały ze strony internetowej materiały w ramach akcji „Bezpieczny stok”.

Ministerstwo Spraw Zagranicznych poinformowało, iż nie ma możliwości porównania danych dotyczących liczby wniosków wizowych składanych drogą tradycyjną i elektroniczną, gdyż w latach 2013-2014 obowiązkowe było składanie wniosków z wykorzystaniem e-konsulatu. Przypadki, gdzie przyjmowano wnioski wypełnione ręcznie miały zapewne miejsce, jednak fakt ten nie miał znaczenia dla realizacji sprawy i nie był odnotowywany w systemie. Brak jest również możliwości uzyskania danych dotyczących osób wypełniających wnioski wizowy poprzez e-konsulat w podziale na płeć, gdyż podstawowe raporty generowane z systemu nie posiadają takiej funkcjonalności. Wykonanie tak zagregowanych statystyk wymagałoby pracy bezpośrednio na bazie danych oraz utworzenia specjalnej kwerendy, co ze względu na bardzo dużą złożoność tabel i skomplikowane relacje określono jako niemożliwe do wykonania przez Departament Konsularny Ministerstwa. Nie uzyskano również informacji w podziale na województwa. Jak wyjaśniło Ministerstwo, dane dotyczące zarówno regionów administracyjnych w państwie wnioskowania o wizę (odpowiednik województw), jak i dane w podziale na województwa w Polsce, gdzie udaje się wnioskodawca nie są możliwe do pozyskania, gdyż nie są obowiązkowe w systemie. Narzędzia analityczne jakimi dysponuje Ministerstwo Spraw Zagranicznych pozwoliły na określenie liczby osób, które w danym roku pobrały aplikację i-Polak, skorzystały z poradnika „Polak za granicą” i odwiedziły stronę [polakzagrancica.msz.gov.pl](http://polakzagrancica.msz.gov.pl), nie pozwoliły natomiast na geograficzny podział użytkowników.

W Ministerstwie Edukacji Narodowej dopiero w kwietniu 2014 r. został założony licznik pozwalający na tworzenie statystyk, dlatego niemożliwe było uzyskanie informacji za cały rok. Jednocześnie poinformowano, iż w systemie nie ma możliwości wydzielenia wyłącznie wejść do bazy zgłoszonego wypoczynku dzieci i młodzieży lub podziału na województwa lub powiaty. W podziale na województwa nie można również uzyskać danych dotyczących pobrań „Poradnika bezpiecznego wypoczynku”.

Jednym z ciekawszych obecnie planowanych projektów w ramach udostępniania usług elektronicznych w obszarze e-turystyka jest **E-turysta – Polski System Informacji Turystycznej**. Projekt będzie realizowany w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa. Przewiduje się, że w ramach projektu zostaną udostępnione następujące e-usługi:

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**





- e-usługa certyfikacji punktów i centrów informacji turystycznej,
- e-usługa dostarczania / modyfikacji informacji przez gestorów obiektów znajdujących się w Repozytorium Informacji Turystycznej (obecnie funkcjonujące rozwiązania w tym zakresie, tj. kontakt, telefoniczny, mailowy, osobisty są zbyt czasochłonne i mniej efektywne oraz narażone na błędy ludzkie),
- e-usługa planowania wycieczek za pomocą zaawansowanego rozwiązania pozwalającego na zaplanowanie pobytu w danym regionie Polski – narzędzia wykorzystywanego do planowania pobytu w Polsce, z wykorzystaniem nowych funkcjonalności dostosowanych do potrzeb rynku (wprowadzenie np. możliwości planowania wycieczki – zoptymalizowanie doboru atrakcji, budżetowanie wycieczki, opcja trackingu tras),
- e-usługa dostępu do aktualnej i rzetelnej informacji turystycznej obejmującej atrakcje turystyczne, bazę noclegową i gastronomiczną oraz wydarzenia kulturalne i sportowe na wielojęzycznej platformie WWW, stacjonarnych urządzeniach prezentacyjnych (infokioskach), za pomocą specjalnych aplikacji na urządzenia mobilne oraz przy wykorzystaniu innych nowoczesnych kanałów dystrybucji,
- e-usługa wielokanałowej infolinii turystycznej (IVR, komunikatory, e-mail), w tym e-usługi telefonu bezpieczeństwa<sup>5</sup>.

## 1.9 Obszar e-transport

W ramach pracy badawczej na temat „Wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2007-2013 oraz programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020” w obszarze e-transport, zwrócono się o dane do :

- Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju,
- Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad,
- Głównego Inspektoratu Transportu Drogowego.

### Wyniki

**Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju** przekazało dane z zakresu funkcjonowania systemu viaTOLL oraz Panelu Obsługi Klienta. Zakres danych z systemu viaTOLL obejmował 2013 r. i 2014 r. według:

- liczby logowań do systemu viaToll,
- liczby zakupionych urządzeń viaBOX,
- liczby przejazdów (logowań) pod bramownicą.

---

<sup>5</sup><http://www.pot.gov.pl/novosci/l/wiadomosci/wiadomosci-z-pot/prezentacja-projektu-e-turysta-polski-system-informacji-turystycznej>

**System viaTOLL** jest to elektroniczny system poboru opłat za faktycznie przejechane kilometry drogami krajowymi. Opłatom podlegają wszystkie pojazdy samochodowe i zespoły pojazdów o dopuszczalnej masie całkowitej powyżej 3,5 tony oraz autobusy niezależnie od ich masy. Obecnie system viaTOLL obejmuje ok. 2650 km autostrad, dróg ekspresowych i innych dróg krajowych znajdujących się w zarządzie Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad. Opłata pobierana jest w sposób elektroniczny z zastosowaniem technologii mikrofalowej, co pozwala na uiszczenie opłat bez konieczności zatrzymywania się w punktach poboru opłat.

Nad drogami płatnymi znajdują się bramownice, wyposażone w anteny. Anteny umożliwiają komunikację między przekaźnikami a viaBOX-em zamontowanym w pojeździe. Za każdym razem, gdy pojazd (wyposażony w viaBOX) przejeżdża pod bramownicą, zostaje naliczona opłata za przejazd konkretnym odcinkiem drogi płatnej. Kierowca zostaje o tym powiadomiony pojedynczym sygnałem z viaBOX-u. Proces naliczania opłaty przebiega w pełni automatycznie, bez potrzeby redukcji prędkości pojazdu lub zatrzymywania się.

Dane otrzymane z systemu viaTOLL nie uwzględniają podziału na powiaty, gminy, rodzaje dróg oraz odcinki dróg płatnych.

Dystrybucja urządzeń pokładowych viaBOX w latach 2013-2014 odbywała się wyłącznie w Miejscach Obsługi Klienta, nie była prowadzona sprzedaż w formie elektronicznej.

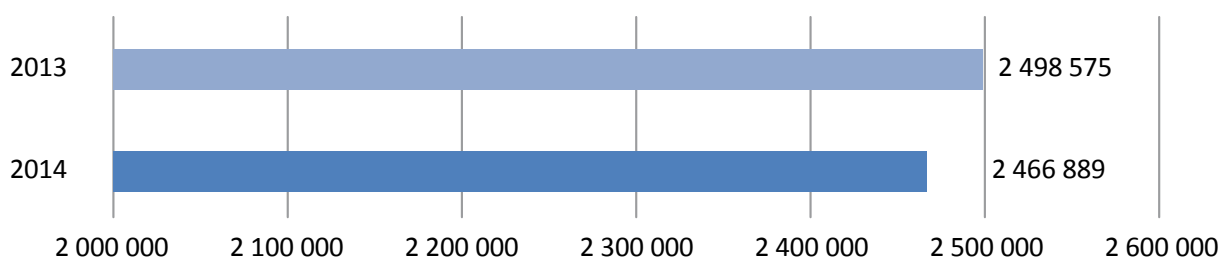
Tablica 37. Liczba unikalnych odsłon strony [www.viaTOLL.pl](http://www.viaTOLL.pl) według miesięcy

Wyszczególnienie	2013	2014
Ogółem	2498575	2466889
styczeń	212577	201119
luty	192507	190191
marzec	202239	214282
kwiecień	214303	207995
maj	210482	216428
czerwiec	216863	217110
lipiec	219104	295134
sierpień	193396	221692
wrzesień	196493	204643
październik	233864	187192
listopad	215098	160101
grudzień	190649	151002

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju.

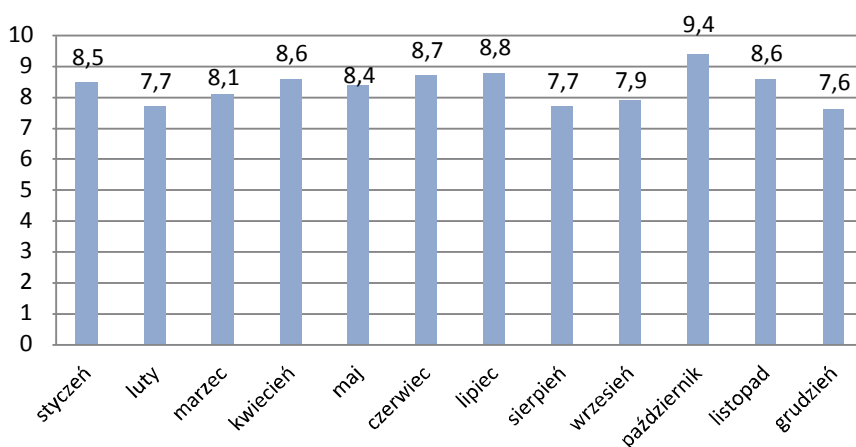
*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Wykres 46. Liczba unikalnych odsłon strony [www.viaTOLL.pl](http://www.viaTOLL.pl)

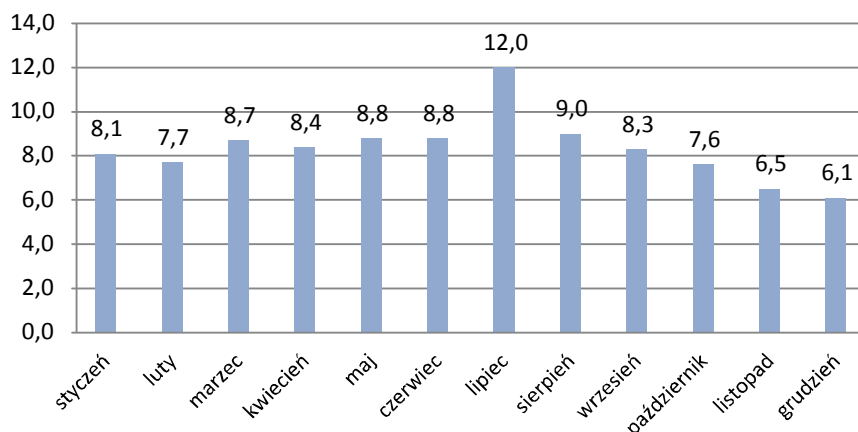
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju.

Liczba unikalnych odsłon strony [www.viaTOLL.pl](http://www.viaTOLL.pl) w Polsce w 2013 r. wyniosła 2498,6 tys., a w 2014 r. – 2466,9 tys. (o 1,3% mniej). Mimo spadku w 2014 r. liczby odsłon strony, wzrost odnotowano w pięciu miesiącach, największy – w lipcu i sierpniu (odpowiednio o 34,7% i 14,6%). W 2013 r. największy odsetek odsłon strony odnotowano w październiku (9,4%) i lipcu (8,8%), natomiast w 2014 r. – w lipcu (12,0%) i sierpniu (9,0%).

Wykres 47. Korzystający ze strony [www.viaTOLL.pl](http://www.viaTOLL.pl) w 2013 r. (w odsetkach unikalnych odsłon strony)

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju.

Wykres 48. Korzystający ze strony [www.viaTOLL.pl](http://www.viaTOLL.pl) w 2014 r. (w odsetkach unikalnych odsłon strony)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju.

Zarejestrowani użytkownicy systemu viaTOLL mają możliwość korzystania z **Panelu Obsługi Klienta** dostępnego całodobowo przez stronę internetową [www.viatoll.pl](http://www.viatoll.pl). Zakres danych obejmuje lata 2013 i 2014, według liczby (wejść, logowań) osób korzystających z całodobowego panelu obsługi klienta.

Tablica 38. Liczba logowań do panelu Obsługi Klienta według miesięcy

Wyszczególnienie	Łączna liczba logowań		Liczba unikalnych logowań	
	2013	2014	2013	2014
Ogółem	3583472	3916329	468948	489049
styczeń	267579	311370	37424	39878
luty	263623	303388	38209	38903
marzec	283159	345870	38444	40641
kwiecień	304011	333223	39481	40888
maj	301244	340954	40068	40927
czerwiec	296902	324886	39725	40632
lipiec	303614	343585	38583	42266
sierpień	280844	307703	37992	41056
wrzesień	295143	347439	38990	42011
październik	360955	346945	40524	42025
listopad	324657	310945	40347	40652
grudzień	301741	300021	39161	39170

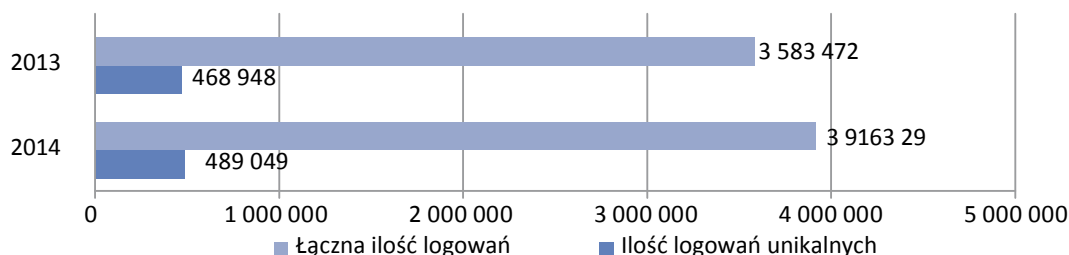
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju.

Łączna liczba logowań do Panelu Obsługi Klienta w 2014 r. wyniosła 3916,3 mln, tj. o 9,3% więcej niż w 2013 r. Liczba logowań unikalnych w 2013 r. kształtował się na poziomie 468,9 tys., natomiast w 2014 r. – 489,0 tys. (o 4,3% wyższym).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

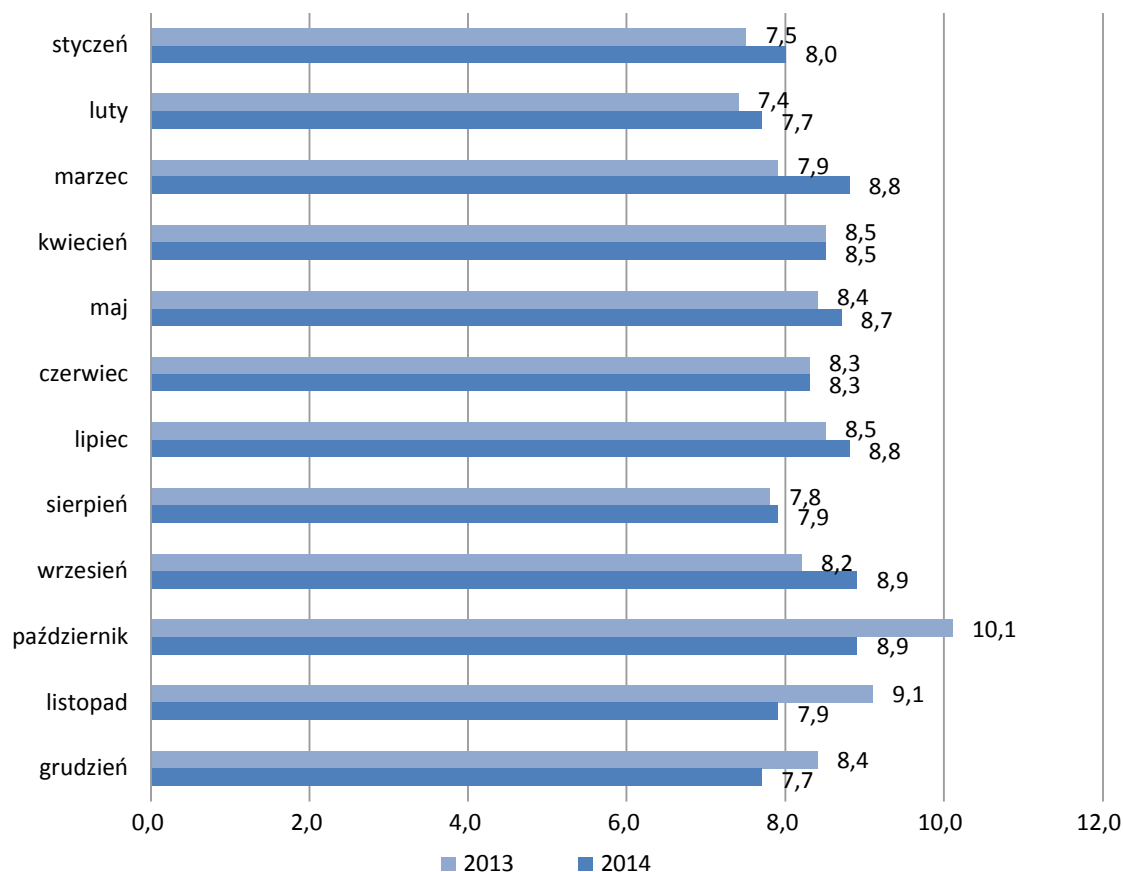
Wykres 49. Korzystający z Panelu Obsługi Klienta



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju.

Wśród ogółu logowań do Panelu Obsługi Klienta, liczba logowań unikalnych w 2013 r. stanowiła 13,1% i była o 0,6 p. proc. większa niż w 2014 r. Największa liczba łącznych logowań do Panelu Obsługi Klienta w 2013 r. wystąpiła w październiku i listopadzie (stanowiła odpowiednio 10,1% i 9,1%), najmniejsza – w styczniu i lutym (odpowiednio 7,5% i 7,4%). W 2014 r. odnotowano mniejsze zróżnicowanie w ciągu roku (od 7,7% w lutym do 8,9% – we wrześniu i październiku). Odsetek logowań unikalnych w poszczególnych miesiącach 2013 r. i 2014 r. był zbliżony i oscylował w granicach od 8,0% do 8,6%.

Wykres 50. Łączna liczba logowań do Panelu Obsługi Klienta według miesięcy (w odsetkach ogółu logowań w Polsce)

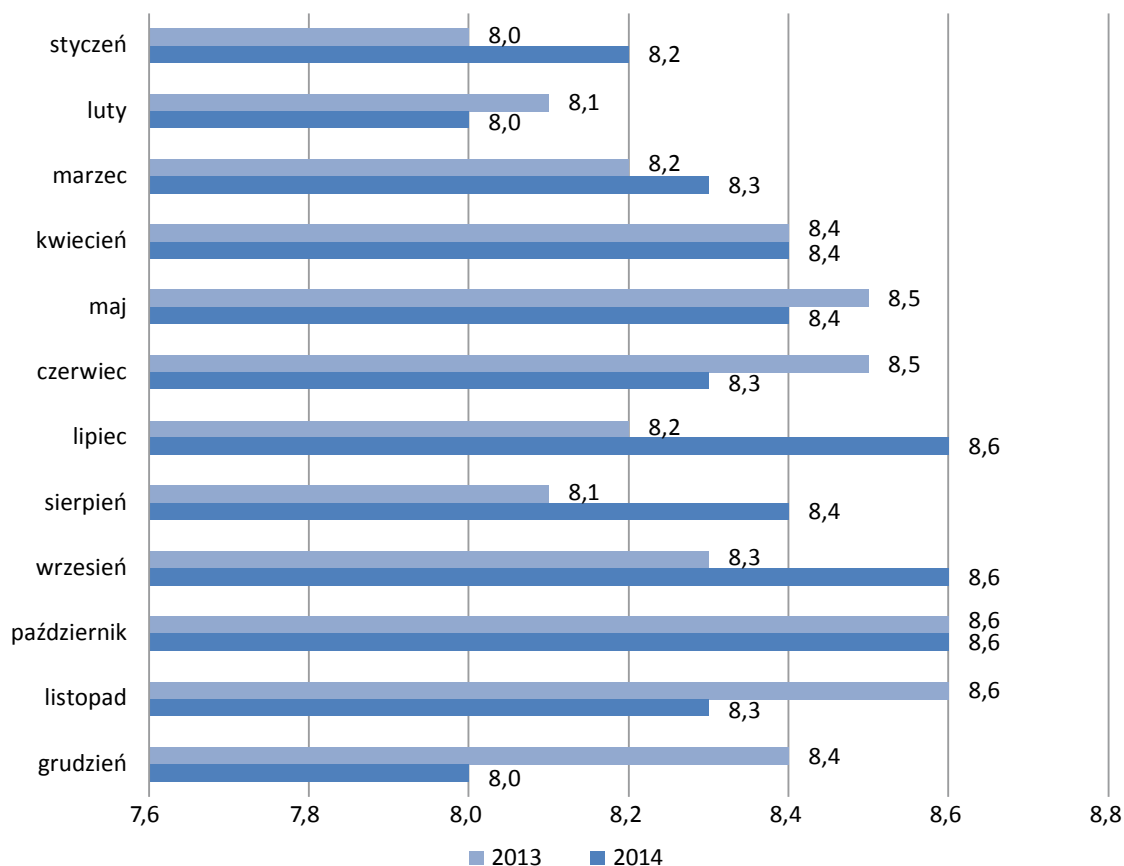


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Wykres 51. Liczba logowań unikalnych do Panelu Obsługi Klienta według miesięcy (w odsetkach ogółu logowań unikalnych w Polsce)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju.

Do **Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad**, która wykonuje zadania zarządu dróg krajowych zwrócono się o następujące dane dotyczące funkcjonowania dostępnych serwisów drogowych oraz formularza kontaktowego – oznakowania dróg. Zakres danych obejmował lata 2013 i 2014 według:

- liczby (wejść, logowań) osób korzystających z serwisu „Mapa stanu budowy dróg”,
- liczby (wejść, logowań) osób korzystających z serwisu „Lista utrudnień”,
- liczby (wejść, logowań) osób korzystających z serwisu „Mapa kamer monitorujących”,
- liczby (wejść, logowań) osób korzystających z serwisu „Formularz kontaktowy – oznakowanie dróg krajowych”,
- liczby zgłoszeń na formularzu kontaktowym „Formularz kontaktowy – oznakowanie dróg krajowych”,
- liczby (wejść, logowań) osób korzystających z serwisu „Mapa warunków drogowych”.

Otrzymano dane dotyczące liczby sesji oraz liczby nowych użytkowników korzystających z poszczególnych serwisów, na poziomie ogólnopolskim oraz w podziale na województwa.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

W 2014 r. w Polsce wzrosła liczba odślon dwóch serwisów: Mapy Stanu Budowy Dróg (o 12,2%) i Listy Utrudnień (o 5,5%), zmniejszyła się natomiast – Formularza Kontaktowego – oznakowania dróg krajowych (o 32,9%), Mapy Warunków Drogowych (o 30,7%) oraz Mapy kamer monitorujących (o 15,8%).

Tablica 39. Liczba odślon serwisów Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad

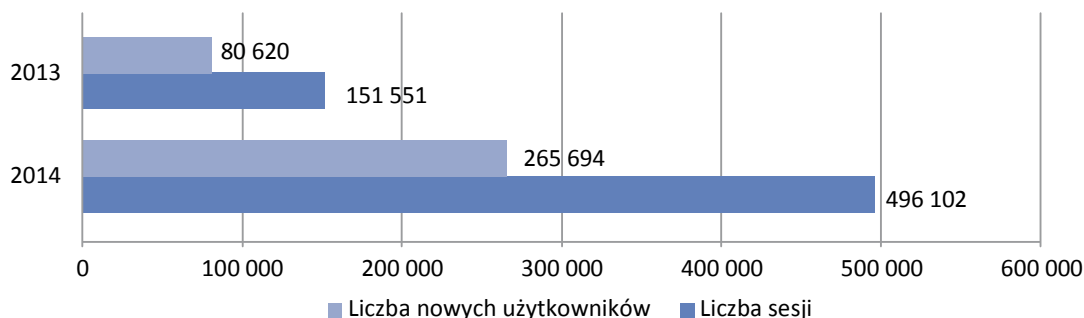
Wyszczególnienie	Liczba odślon	
	2013	2014
Mapa stanu budowy dróg	2857786	3206788
Lista utrudnień	207065	218376
Mapa kamer monitorujących	1267070	1066426
Formularz – oznakowanie dróg	37049	24875
Mapa warunków drogowych	389835	270393

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad.

**Mapa Stanu Budowy Dróg** – obejmuje autostrady, drogi ekspresowe i inne drogi krajowe w realizacji, w podziale na województwa.

Liczba sesji osób korzystających z serwisu w 2014 r. w Polsce wyniosła 496,1 tys., tj. ponad dwukrotnie więcej niż przed rokiem. W 2013 r. nowych użytkowników było 80,6 tys., a w roku następnym ich liczba zwiększyła się do 265,7 tys. W 2013 r. największy odsetek nowych użytkowników korzystających z serwisu odnotowano w województwach: mazowieckim (33,9%), śląskim (11,0%), małopolskim (7,9%), dolnośląskim (6,6%) i wielkopolskim (4,0%), natomiast w 2014 r. – w mazowieckim (34,1%), śląskim (10,4%), małopolskim (8,2%), wielkopolskim (8,1%) i łódzkim (7,4%).

Wykres 52. Liczba sesji osób korzystających z serwisu Mapa Stanu Budowy Dróg



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad.

**Lista utrudnień** – serwis dla kierowców, który zawiera najważniejsze informacje drogowe dla kierowców w podziale na rodzaje dróg.

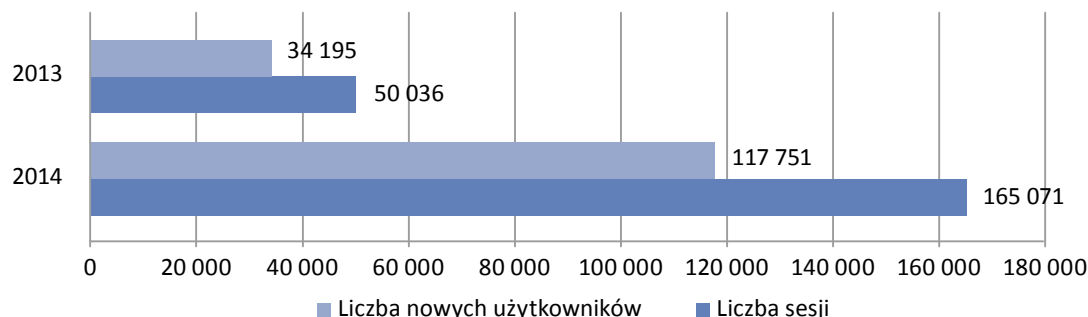
Liczba korzystających z serwisu w 2014 r. w porównaniu z rokiem poprzednim wzrosła ponad dwukrotnie. Liczba sesji w 2013 r. wyniosła 50,0 tys., natomiast w 2014 r. – 165,1 tys., tj. ponad trzykrotnie więcej. W 2013 r. odnotowano 34,2 tys. nowych użytkowników, natomiast w 2014 r. ich liczba wzrosła do 117,6 tys. W 2013 r. największy odsetek nowych użytkowników korzystających z serwisu wystąpił w województwach:

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

mazowieckim (32,1%), śląskim (15,5%), małopolskim (8,7%), wielkopolskim (7,9%), łódzkim (6,3%), natomiast w 2014 r. – w województwach: mazowieckim (32,9%), śląskim (17,6%), wielkopolskim (8,3%), małopolskim (7,3%), dolnośląskim (7,0%).

**Wykres 53. Liczba korzystających z serwisu Lista utrudnień**

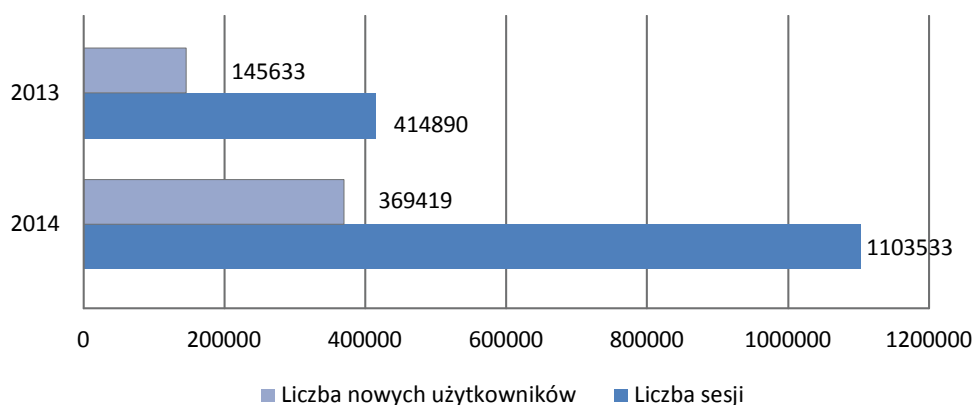


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad.

**Mapa Kamer Monitorujących** – jest to podgląd bieżących warunków na drogach krajowych za pośrednictwem kamer.

Liczba sesji w 2013 r. wyniosła 414,9 tys., natomiast w 2014 r. – 1103,5 tys. W 2013 r. odnotowano 145,6 tys. nowych użytkowników, a w 2014 r. ich liczba wzrosła ponad dwukrotnie – do 369,4 tys. Największy odsetek nowych użytkowników korzystających z serwisu w 2013 r. wystąpił w województwach: mazowieckim (21,2%), małopolskim (14,5%), śląskim (11,2%), lubelskim (7,9%), pomorskim (7,7%), natomiast w 2014 r. – w mazowieckim (22,3%), małopolskim (15,4%), śląskim (10,9%), pomorskim (8,0%), lubelskim (7,2%).

**Wykres 54. Liczba korzystających z serwisu Mapa Kamer Monitorujących**



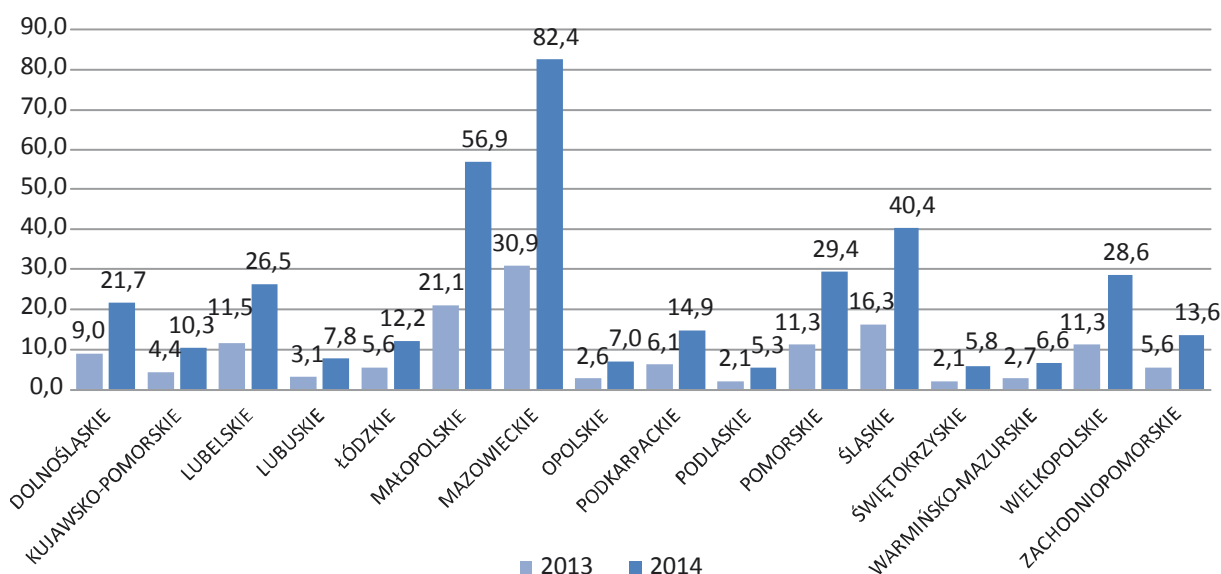
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Wykres 55. Mapa kamer monitorujących – liczba nowych użytkowników w latach 2013 - 2014 według województw (w tys.)



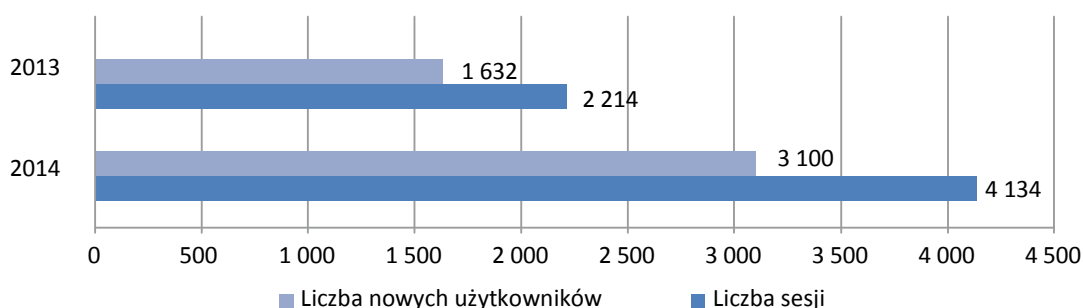
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad.

### Formularz kontaktowy – oznakowanie dróg krajowych

Internetowy formularz zgłoszeniowy umożliwia szybkie i proste przekazywanie opinii, sugestii i uwag dotyczących organizacji ruchu na drogach krajowych zarządzanych przez GDDKiA. Wystarczy wybrać konkretną drogę krajową, dokładnie określić lokalizację i przekazać uwagę dotyczącą np. ograniczeń prędkości. Wszystkie zgłoszenia będą weryfikowane przez GDDKiA i brane pod uwagę podczas monitorowania stanu organizacji ruchu.

Liczba sesji w 2013 r. wyniosła 2,2 tys., natomiast w 2014 r. – 4,1 tys. W 2013 r. odnotowano 1,6 tys. nowych użytkowników, a w roku następnym – 3,1 tys. Największy odsetek nowych użytkowników korzystających z serwisu w 2013 r. wystąpił w województwach: mazowieckim (25,7%), śląskim (15,7%), kujawsko-pomorskim (12,9%), dolnośląskim i małopolskim (po 8,6%), natomiast w 2014 r. – w mazowieckim (23,8%), opolskim (14,3%), pomorskim (11,9%), śląskim i małopolskim (po 9,5%),

Wykres 56. Liczba użytkowników korzystających z serwisu Formularz kontaktowy

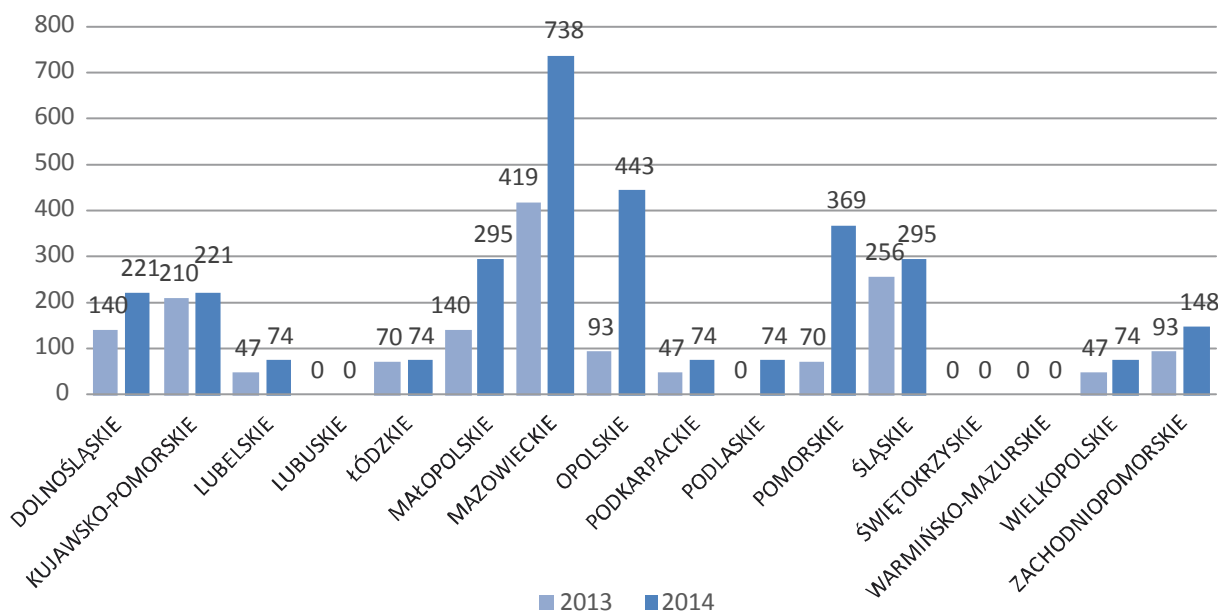


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Wykres 57. Formularz kontaktowy - oznakowanie dróg krajowych – liczba nowych użytkowników w latach 2013 - 2014 według województw

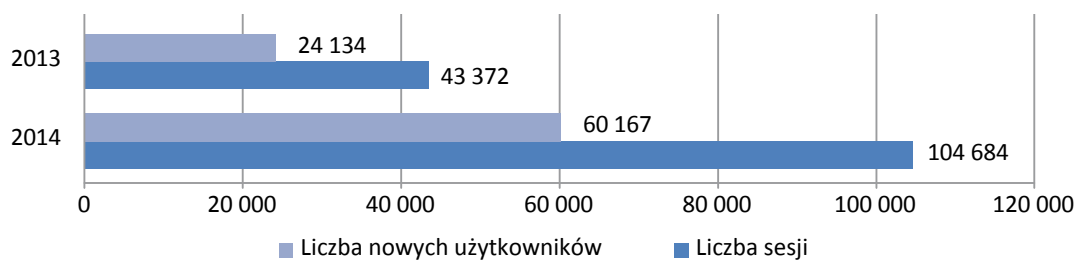


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad.

### Mapa Warunków Drogowych – przedstawia aktualne warunki drogowe w Polsce.

Liczba sesji w 2013 r. wyniosła 43,4 tys., a w 2014 r. – 104,7 tys. W 2013 r. odnotowano 24,1 tys. nowych użytkowników, natomiast rok później – 60,2 tys. Największy odsetek nowych użytkowników korzystających z serwisu w 2013 r. wystąpił w województwach: mazowieckim (26,0%), śląskim (9,8%), wielkopolskim (8,6%), dolnośląskim (8,3%), małopolskim (7,4%), a w 2014 r. – w mazowieckim (29,3%), śląskim (11,3%), wielkopolskim (9,1%), dolnośląskim (7,6%), małopolskim (6,6%).

Wykres 58. Liczba korzystających z serwisu Mapa Warunków Drogowych

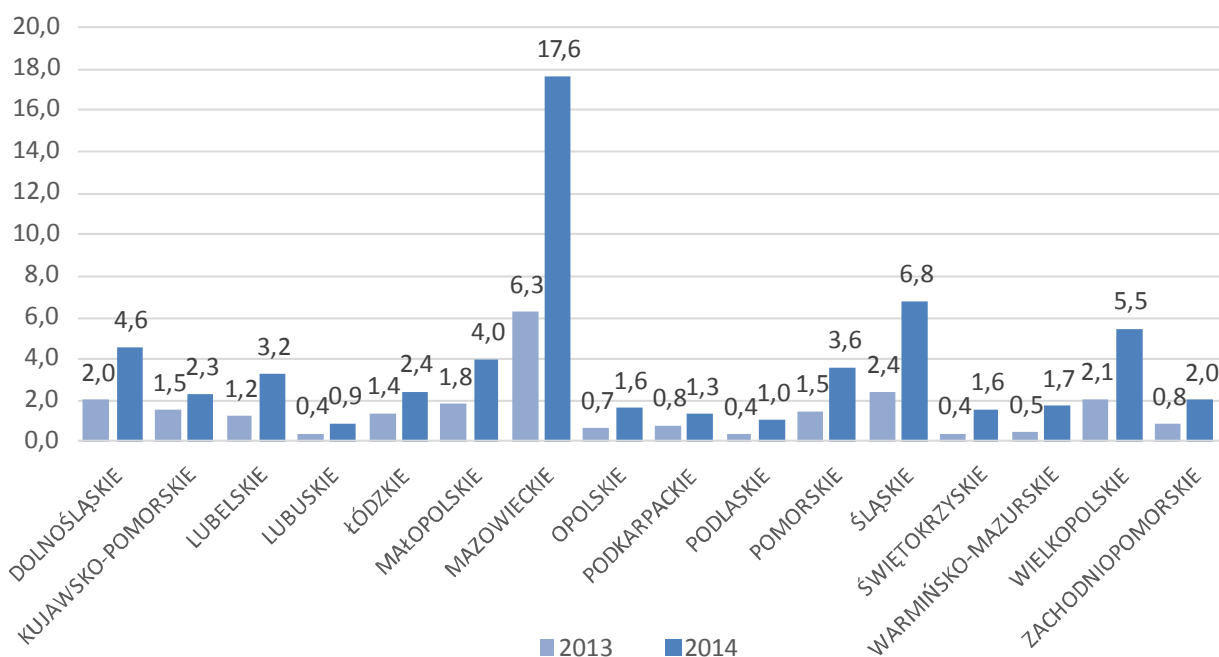


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Wykres 59. Mapa warunków drogowych – liczba nowych użytkowników w latach 2013 - 2014 według województw (w tys.)



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad.

Na podstawie uzyskanych danych wynika, że najwięcej korzystających z serwisów drogowych odnotowano w województwach mazowieckim i śląskim; podobnie było w przypadku liczby sesji oraz liczby nowych użytkowników korzystających z serwisów w obu badanych latach.

Do **Głównego Inspektoratu Transportu Drogowego**, który sprawuje nadzór w imieniu Państwa nad całym segmentem rynku transportowego i prowadzonej działalności gospodarczej związanej z wykonywaniem transportu osób i rzeczy, zwrócono się o następujące dane:

- Zezwolenia na przewóz rzeczy, przewóz osób
  - liczba wydanych zezwoleń na przewóz rzeczy, przewóz osób,
  - liczba logowań sprawdzających stan realizacji wniosku;
- Licencje na przewóz rzeczy, przewóz osób
  - liczba wydanych licencji na przewóz rzeczy, przewóz osób,
  - liczba logowań sprawdzających stan realizacji wniosku;
- Zaświadczenia na przewozy drogowe – na przewozy własne
  - liczba wydanych zaświadczeń na przewozy drogowe – na przewozy własne,
  - liczba logowań sprawdzających stan realizacji wniosku;
- Świadectwa kierowcy
  - liczba wydanych świadectw kierowcy,
  - liczba logowań sprawdzających stan realizacji wniosku;
- Certyfikaty dla pojazdów i naczep GITD i WITD

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



- liczba wydanych certyfikatów dla pojazdów i naczip GITD i WITD,
- liczba logowań sprawdzających stan realizacji wniosku;
- Przesyłki kurierskie
  - liczba wysłanych przesyłek kurierskich,
  - liczba logowań sprawdzających status przesyłki.

Z informacji uzyskanych z Głównego Inspektoratu Transportu Drogowego wynika, iż zezwolenia i zaświadczenia nie są wydawane elektronicznie, a dział informatyczny inspektoratu nie dysponuje danymi dotyczącymi liczby logowań sprawdzających stan realizacji wniosku.

## 1.10 Obszar Centralna Ewidencja Pojazdów i Kierowców (CEPiK)

**Centralna Ewidencja Pojazdów i Kierowców** – CEPiK jest systemem informatycznym (SI CEPiK) zawierającym dane i informacje o pojazdach zarejestrowanych w Polsce, ich właścicielach lub niektórych posiadaczach oraz osobach posiadających uprawnienia do kierowania pojazdami, jak również o osobach nieposiadających uprawnień, w stosunku do których orzeczono środek karny w postaci zakazu prowadzenia pojazdów. CEPiK jest rejestrem prowadzonym przez Ministra Spraw Wewnętrznych na podstawie przepisów ustawy Prawo o ruchu drogowym.

SI CEPiK obejmuje dwie ewidencje: centralną ewidencję pojazdów oraz centralną ewidencję kierowców, utworzone na podstawie odpowiednio art. 80a, ust.1 i 100a ust.1 ustawy z dnia 20 czerwca 1977 r. – Prawo o ruchu drogowym.

W centralnej ewidencji pojazdów (CEP) gromadzone są dane o pojazdach zarejestrowanych w Polsce, takie jak: dane pojazdu (na przykład marka, model), dane techniczne, informacje o dokumentach pojazdu, dane o obecnym i poprzednich właścicielach i posiadaczach pojazdu, informacje o zdarzeniach takich jak: kradzież, odnalezienie, wyrejestrowanie czy zbycie pojazdu, informacje o obowiązkowym ubezpieczeniu OC, informacje o badaniu technicznym i odnotowanym podczas badania stanie licznika.

W centralnej ewidencji kierowców (CEK) gromadzone są dane o osobach, które posiadają uprawnienia do kierowania pojazdami silnikowymi, osobach, którym cofnięto uprawnienia, osobach nieposiadających uprawnień, które mają zakaz prowadzenia pojazdów, takie jak: dane osobowe, informacje o dokumentach prawa jazdy, czy dodatkowych uprawnieniach (na przykład do przewozu niebezpiecznych towarów)<sup>6</sup>.

Dane do ewidencji przekazywane są od 2004 r. przez kilka tysięcy niezależnych od Ministra Spraw Wewnętrznych podmiotów, korzystających z różnych narzędzi teleinformatycznych, co w niektórych przypadkach może powodować niezgodności danych. Prace nad usunięciem ewentualnych niezgodności danych zawartych w CEPiK są przedmiotem projektu CEPiK 2.0 i docelowo mają doprowadzić do znacznego ich ograniczenia<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> <https://msw.gov.pl>

<sup>7</sup> <https://historiapojazdu.gov.pl>





Projekt CEPIK 2.0 jest realizowany wspólnie przez MSW i COI (Centralny Ośrodek Informatyki) i polega na modernizacji systemu informatycznego Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców. Prace zakończą się w 2016 r., jednak w związku z podziałem projektu na etapy, stopniowo uruchamiane są kolejne elementy zmodernizowanego systemu. W 2014 r. uruchomiono: 30 kwietnia – międzynarodową wymianę informacji o kierowcach, w czerwcu – pierwsze dwie e-usługi „Historia pojazdu” i „Bezpieczny Autobus”, a w listopadzie – moduł RESPER pozwalający na wymianę danych o prawach jazdy z państwami członkowskimi<sup>8</sup>.

### Usługa „Historia Pojazdu”

„Historia Pojazdu” to usługa dla wszystkich, którzy planują zakup używanego samochodu, motocyklu lub innego pojazdu zarejestrowanego w Polsce. Dane otrzymywane dzięki tej usłudze mogą pomóc w ocenie stanu technicznego pojazdu oraz potwierdzeniu wiarygodności oferty sprzedawcy. Otrzymany raport można łatwo zapisać oraz wydrukować i jest on całkowicie bezpłatny.

Usługa wyświetla informacje gromadzone od momentu pierwszej rejestracji pojazdu w Polsce. Pozwala sprawdzić m.in.:

- dane techniczne, takie jak pojemność i moc silnika czy rodzaj paliwa,
- terminy obowiązkowych badań technicznych, które przechodził pojazd, w tym informację, czy posiada aktualne badanie,
- odczyt licznika zarejestrowany podczas badań technicznych (informacje począwszy od 2014 r.),
- informację, czy posiada ważne obowiązkowe ubezpieczenie OC,
- liczbę właścicieli i województwo rejestracji,
- informację, czy pojazd był własnością firmy/organizacji, czy osoby prywatnej,
- czy pojazd nie jest oznaczony obecnie w bazie jako kradziony.

Aby uzyskać te informacje wystarczy wpisać:

- numer rejestracyjny pojazdu,
- datę pierwszej rejestracji pojazdu,
- numer VIN – unikalny numer pojazdu, który jest nadawany i umieszczany na pojeździe przez producenta.

Powyższe dane znajdują się m.in. w dowodzie rejestracyjnym i karcie pojazdu. Można je otrzymać od właściciela lub sprzedawcy<sup>9</sup>.

W 2014 r. ponad 1 mln osób (1 084 212) weszło na stronę [www.historiapojazdu.gov.pl](http://www.historiapojazdu.gov.pl). Użytkownicy serwisu sprawdzili ponad milion aut. Do serwisu zalogowano się ponad 7 mln razy (7 204 984); średnio każdy użytkownik wchodził do serwisu ponad 6 razy.

<sup>8</sup> <https://msw.gov.pl>

<sup>9</sup> <https://historiapojazdu.gov.pl>

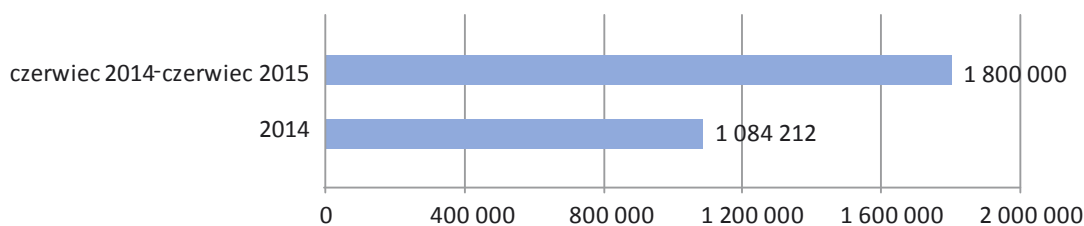
*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



Od czerwca 2014 r. do czerwca 2015 r., zgodnie z informacją znajdującą się na stronie MSW z serwisu Historia pojazdu skorzystało prawie 1 mln 800 tys. osób<sup>10</sup>.

#### Wykres 60. Liczba użytkowników serwisu Historia pojazdu



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców.

Usługa ta cieszy się rosnącym zainteresowaniem ze względu na możliwość szybkiego wyszukania informacji o pojeździe, bez konieczności wyjścia z domu. Osobom decydujących się na zakup używanego pojazdu pozwala na bezpłatną i bezpieczną weryfikację informacji jakie otrzymują od sprzedającego, np. informacje o liczbie właścicieli, oznaczenia pojazdu jako kradziony, informacje o stanie licznika oraz ubezpieczeniu pojazdu. W usłudze tej brakuje jednak adnotacji o szkodzie, zarówno z winy właściciela, jaki i osób trzecich. Sam fakt posiadania polisy ubezpieczeniowej nie weryfikuje zachowania kierowcy i tym samym ukrytych informacji o faktycznym stanie technicznym pojazdu.

#### Usługa „Bezpieczny Autobus”

„Bezpieczny Autobus” to usługa, która pozwala sprawdzić podstawowe dane na temat autobusu lub autokaru. Dzięki temu przed wyjazdem na wycieczkę można się upewnić czy autobus, którym my lub nasi bliscy będą jechać, ma ważne badanie techniczne, aktualne OC oraz czy nie jest oznaczony jako wycofany z ruchu. Otrzymany raport można łatwo zapisać i wydrukować i jest całkowicie bezpłatnie.

Usługa wyświetla informacje gromadzone od momentu pierwszej rejestracji autobusu w Polsce. Pozwala sprawdzić m.in.:

- czy pojazd posiada ważne obowiązkowe ubezpieczenie OC,
- czy pojazd posiada ważne obowiązkowe badanie techniczne wraz z informacją kiedy powinno się odbyć kolejne badanie,
- stan licznika odnotowany podczas ostatniego badania technicznego (system gromadzi informacje o stanie licznika począwszy od 2014 r.)
- dane techniczne, takie jak liczba miejsc czy masa pojazdu,
- czy pojazd jest oznaczony obecnie w bazie jako wyrejestrowany lub kradziony.

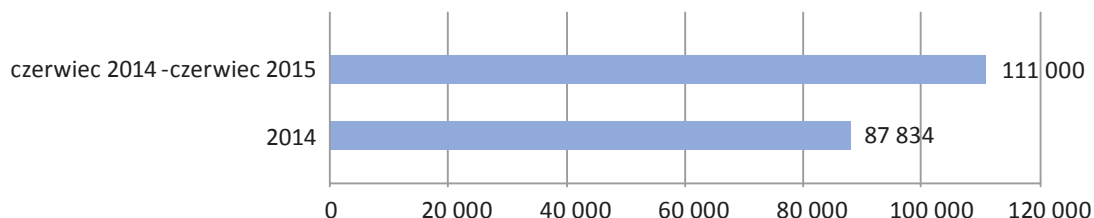
Aby uzyskać te informacje wystarczy wpisać numer, który znajduje się na tablicy rejestracyjnej autobusu<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> <https://msw.gov.pl>

<sup>11</sup> <https://bezpiecznyautobus.gov.pl>

Z usługi tej w 2014 r. skorzystało prawie 90 tys. użytkowników (87 834), które sprawdziły 206 tys. pojazdów. Do serwisu zalogowano się ponad 800 tys. razy (804 994), a każdy użytkownik korzystał z serwisu średnio 9 razy. W ciągu roku działalności (od czerwca 2014 r. do czerwca 2015 r.) skorzystało z niej 111 tys. osób<sup>12</sup>.

Wykres 61. Liczba użytkowników serwisu Bezpieczny Autobus



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Spraw Wewnętrznych.

Usłudze „Bezpieczny Autobus” towarzyszyła głośna kampania społeczna przygotowana przez Centralny Ośrodek Informatyki. Film „Smutny Autobus” obejrzano prawie 2 miliony razy. Po 8 tygodniach od startu kampanii, statystycznie co trzeci autobus zarejestrowany w naszym kraju został sprawdzony. Z badań przeprowadzonych na zlecenie COI wynika, że 26% rodziców posiadających dzieci w wieku szkolnym, które miały kontakt z kampanią, skorzystało z e-usługi (informacja: COI dział marketingu i promocji)<sup>13</sup>.

Tak duża liczba użytkowników e-usługi wynikała bezpośrednio z okresu w jakim wystartowała. Koniec czerwca i zbliżający się okres wakacyjny spowodowały duże zainteresowanie rodziców i firm turystycznych informacją na temat bezpieczeństwa pojazdu.

### Udostępnianie danych przez e-PUAP

Dzięki nowej witrynie obywatele i przedsiębiorcy uzyskują łatwy dostęp do danych zgromadzonych w centralnej ewidencji pojazdów oraz centralnej ewidencji kierowców. W zależności od potrzebnych informacji można skorzystać z różnych dostępnych usług.

**Wniosek o udostępnienie danych** – zgodnie z ustawą Prawo o ruchu drogowym każdy może uzyskać dane z centralnej ewidencji pojazdów (CEP) oraz centralnej ewidencji kierowców (CEK). W tym celu należy złożyć wniosek wraz z uzasadnieniem, zgodnie z procedurą zamieszczoną na stronie cepik.gov.pl.

Zakres danych i informacji, które można uzyskać z CEP, jest określony w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych w sprawie centralnej ewidencji pojazdów. Zakres danych i informacji, które można uzyskać z CEK jest również określony w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych w sprawie centralnej ewidencji kierowców.

Aby uzyskać dane z CEK, należy samodzielnie przygotować wniosek zawierający następujące informacje:

- wskazanie rejestru z jakiego chce się uzyskać dane (CEK),

<sup>12</sup> <https://msw.gov.pl>

<sup>13</sup> <https://msw.gov.pl>



- dane podmiotu wnioskującego,
- zakres informacji jakie chcemy uzyskać,
- podstawę prawną upoważniającą do pozyskania danych,
- wiarygodnie uzasadnioną potrzebę uzyskania danych,
- cel, dla którego chcemy uzyskać dane i/lub informacje z CEK,
- informacje, które pozwolą nam na wyszukanie w CEK żądanych danych<sup>14</sup>.

Składanie wniosków o udostępnienie informacji z obu ewidencji przez Internet odbywa się poprzez portal ePUAP. W tym celu należy założyć konto, zalogować się i złożyć wniosek o potwierdzenie Profilu Zaufanego. Profil ten uzyskuje się w najbliższym urzędzie, po okazaniu dowodu tożsamości i należy go przedłużyć co 3 lata.

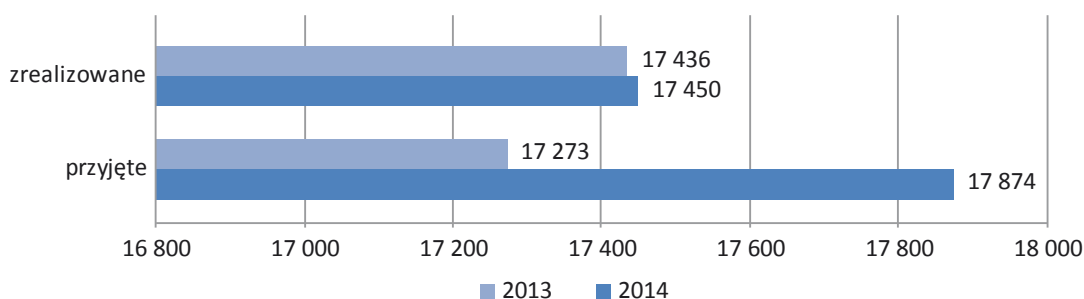
**Wniosek o dane statystyczne** – na stronie została zamieszczona także procedura składania wniosków o udostępnienie danych statystycznych z ewidencji. Dane mogą być wykorzystane zarówno do celów komercyjnych, jak i niekomercyjnych.

Podmioty uprawnione do bezpłatnego dostępu do SI CEPiK są wymienione w art. 80c ust. 1 oraz art. 100c ust. 1 ustawy Prawo o ruchu drogowym<sup>15</sup>.

W tym przypadku również składanie wniosków odbywa się poprzez portal ePUAP i stosuje się tą samą procedurę, jak przy wniosku o udostępnienie danych.

Przez ostatnie dwa lata zarówno liczba wniosków przyjętych do realizacji, jak i zrealizowanych przez ePUAP, nieznacznie wzrosła. W 2013 r. przyjęto 17 273 wnioski, a zrealizowano – 17 436 (większa liczba wniosków zrealizowanych wynika z faktu, iż znajdują się tam również wnioski złożone pod koniec 2012 r.). W 2014 r. wpłynęło 17 874 wnioski, z czego zrealizowano – 17 450.

Wykres 62. Wnioski realizowane przez ePUAP



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Spraw Wewnętrznych.

Wzrost liczby składanych wniosków w 2014 r. można tłumaczyć tym, że coraz więcej osób korzysta z Internetu, a czas oczekiwania na odpowiedź przekazywaną drogą elektroniczną znacznie się skraca. Dostęp do e-usług z roku na rok cieszy się znaczącym zainteresowaniem.

<sup>14</sup> <http://www.cepik.gov.pl>

<sup>15</sup> <http://www.cepik.gov.pl>







Wszystkie e-usługi działające w ramach Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców, zgodnie z informacją z Ministerstwa Spraw Wewnętrznych, nie są gromadzone w podziale na rodzaje pojazdów oraz ujęciu terytorialnym.

Wnioski składane za pośrednictwem ePUAP, a dotyczące obsługi zapytań z CEPIK, realizowane są przez COI, która obsługuje skrzynkę ePUAP Ministerstwa Spraw Wewnętrznych. COI odbiera i przekazuje wnioski o udostępnianie danych, a odpowiedź przekazuje za pośrednictwem ePUAP, o ile taka forma odpowiedzi została wskazana przez wnioskodawcę. Statystyki COI dotyczą ogólnej liczby przyjętych i załatwionych spraw tą drogą i nie mają szczegółowego podziału oraz zakresu. Dotyczy to również podziału spraw na odpłatne i nieodpłatne.

9 czerwca 2015 r. Rada Ministrów przyjęła przygotowany przez resort projekt ustawy o zmianie ustawy Prawo o ruchu drogowym oraz niektórych innych ustaw, dający podstawy prawne do wprowadzenia e-usług.

Zmienione Prawo o ruchu drogowym wprowadza od 4 stycznia 2016 r. kolejne usługi w Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców<sup>16</sup>.

Obecnie trwają prace programistyczne nad projektem CEPIK 2.0. Dzięki wprowadzonym zmianom powstaną kolejne usługi m.in.:

- usługi „Sprawdź moje uprawnienia” oraz „Sprawdź informację o punktach karnych”, czyli dostęp online dla kierowców do własnych danych. Usługa umożliwi bez wychodzenia z domu bieżące monitorowanie informacji na temat swoich uprawnień, popełnionych naruszeń i uzyskanych w związku z nimi punktów karnych. W przyszłości planowane jest również umożliwienie dzięki tej usłudze opłacenia mandatu online.
- usługa „Udostępnij dane pracodawcy” umożliwi weryfikację uprawnień kierowcy, a tym samym pozwoli uniknąć sytuacji, w których przedsiębiorcy udostępniają służbowe samochody swoim pracownikom, nieposiadającym ważnych uprawnień.
- usługa „Sprawdź szkołę jazdy” pozwoli na ocenę jakości kształcenia szkół jazdy przez kursantów. Zwiększy to konkurencyjność szkół jazdy i przyczyni się do poprawy jakości świadczonych przez nie usług na polskim rynku;
- usługa „Mój pojazd” pozwoli właścicielom pojazdów w Polsce na dostęp online do danych o swoim pojeździe.

Planowane jest również utworzenie usług powiadamiania kierowców oraz właścicieli pojazdów o ważnych terminach związanych z pojazdami lub prawami jazdy.

Nowe przepisy pozwolą również na udoskonalenie danych gromadzonych w bazie CEPIK. Dane do tych ewidencji będą wprowadzane przez uprawnione podmioty, po ich uprzedniej weryfikacji, z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego. Forma ich wprowadzania do ewidencji zostanie także ujednolicona. Wszystkie podmioty zasilające ewidencje, w tym nowe, np. stacje kontroli pojazdów i zakłady ubezpieczeń, będą miały zapewniony bezpłatny dostęp do danych i informacji zgromadzonych w ewidencjach. Rozszerzono także zakres danych wprowadzanych do Centralnej Ewidencji Pojazdów. Zgromadzone zostaną w niej informacje dotyczące m.in. badań technicznych pojazdów i zdarzeń ubezpieczeniowych.

<sup>16</sup> <https://msw.gov.pl>

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*





Udostępnianie tych informacji poprawi bezpieczeństwo w obrocie pojazdami na rynku wtórnym. Dzięki zmianom właściciele pojazdów będą mogli on-line sprawdzić informacje dotyczące badań technicznych pojazdów (zakłada się gromadzenie informacji o wszystkich wykonywanych badaniach technicznych: zakończonych wynikiem pozytywnym, negatywnym). Projekt założeń do ustawy przewiduje również możliwość sprawdzenia czy pojazd nie uległ istotnej szkodzie. Nowelizacja ustawy zakłada również rozszerzenie danych z zakresu:

- informacji o kandydatach na kierowców,
- danych homologacyjnych,
- danych o instruktorach nauki jazdy, wykładowcach, egzaminatorach ruchu drogowego i lekarzach uprawnionych do badań dopuszczających do ubiegania się o uprawnienia.

Wprowadzone zostaną nowe mechanizmy, które znacznie zmniejszą ryzyko powstawania błędów w ewidencjach. Na podmioty przekazujące dane do Centralnej Ewidencji Pojazdów i Centralnej Ewidencji Kierowców nałożony zostanie obowiązek ich weryfikowania przed przekazaniem oraz obowiązek wyjaśniania niezgodności. Dla poprawy jakości danych planowane jest również wykorzystanie i udostępnianie danych z rejestrów PESEL i REGON w celu jednoznacznej identyfikacji osób i podmiotów. Planowane jest także ujednoczenie formy wprowadzania danych do ewidencji oraz szczegółowe określenie warunków i trybu współdziałania podmiotów zobowiązanych do przekazywania informacji<sup>17</sup>.

## 2. Moduł 2 – Badanie jednostek administracji samorządowej i administracji rządowej

Jednym z obszarów badawczych w ramach pracy badawczej pt. „Pozyskanie wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2007-2013 oraz programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020” były usługi publiczne oferowane w formie elektronicznej przez jednostki administracji rządowej i samorządowej szczebla regionalnego. W celu rozpoznania dostępności e-usług, ich poziomu dojrzałości i stopnia ich wykorzystania przez obywateli i przedsiębiorców oraz poziomu informatyzacji jednostek administracji publicznej, przeprowadzono badanie pełne „Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej w 2014 r.”, którym objęte zostały wszystkie urzędy gmin, starostwa powiatowe oraz urzędy wojewódzkie i marszałkowskie. Przedmiotem badania było pozyskanie wskaźników na temat:

- dostępności strony internetowej zgodnie ze standardami WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*),
- dostosowania strony internetowej do obsługi przez urządzenia mobilne,
- udostępniania obywatelom usług przez Internet i poziomu dojrzałości usług,
- promowania usług elektronicznych urzędu,

<sup>17</sup> <https://msw.gov.pl>

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*





- wykorzystania elektronicznej skrzynki podawczej (czy Elektroniczna Skrzynka Podawcza – ESP – jest umiejscowiona na platformie ePUAP),
- korzystania przez urząd z elektronicznego systemu zarządzania dokumentacją,
- korzyści dla urzędu wynikające ze świadczenia usług przez Internet,
- obsługi informatyczna urzędu,
- udostępniania obywatelom zasobów informacyjnych, związanych z szeroko rozumianymi zadaniami urzędu,
- możliwości personalizacji i wymóg uwierzytelniania danych udostępnianych obywatelom.

## 2.1 Moduł 2 – Kompletność badania

Badanie „Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej w 2014 r.” realizowane było w terminie 1–19 czerwca 2015 r., a udział w nim był dobrowolny. Spośród 2825 jednostek administracji publicznej, do których zwrócono się z prośbą o wypełnienie formularza sprawozdawczego, w badaniu wzięło udział 82,4% urzędów. Pozostałe 496 urzędów odmówiło udziału w badaniu. Tak wysoki wskaźnik odpowiedzi udało się uzyskać dzięki wielokrotnym kontaktom z urzędami (pismo powiadamiające o badaniu, monity i wiadomości e-mail przypominające o upływającym terminie badania, połączenia telefoniczne) oraz udzielanej pomocy w razie pytań i wątpliwości podczas wypełniania formularza. Łącznie w skali kraju wykonano 1020 monitów telefonicznych i 3876 monitów e-mailowych. W celu zwiększenia kompletności badania, w przypadku prośby jednostki, wydłużano również termin badania.

Tablica 40. Realizacja badania według województw

Wyszczególnienie	Liczba urzędów objętych badaniem	Liczba urzędów, które odmówiły udziału w badaniu
<b>Polska</b>	<b>2825</b>	<b>496</b>
Dolnośląskie	197	57
Kujawsko-pomorskie	165	19
Lubelskie	235	37
Lubuskie	97	22
Łódzkie	201	30
Małopolskie	203	27
Mazowieckie	353	95
Opolskie	84	16
Podkarpackie	183	23
Podlaskie	134	16
Pomorskie	141	23
Śląskie	186	28
Świętokrzyskie	117	12
Warmińsko-mazurskie	137	5
Wielkopolskie	259	39
Zachodniopomorskie	133	47

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

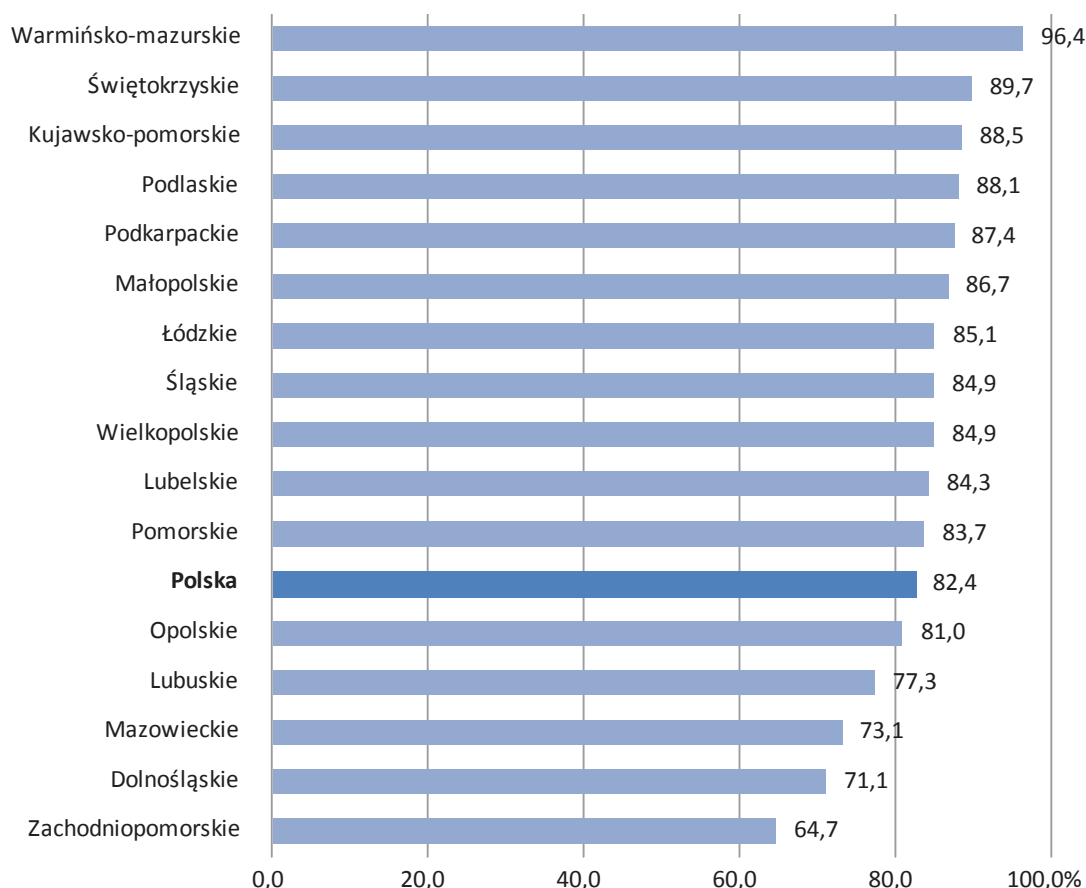
*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**

Najwyższy wskaźnik kompletności badania odnotowano w województwie warmińsko-mazurskim, w którym aż 96,4% urzędów wypełniło formularz badania. W pięciu województwach wskaźnik kompletności był niższy od średniej krajowej, przy czym najniższym charakteryzowały się województwa: zachodniopomorskie, dolnośląskie i mazowieckie, w których w badaniu wzięło udział odpowiednio 64,7%, 71,1% i 73,1% jednostek administracji rządowej i samorządowej.

**Wykres 63. Wskaźnik kompletności badania według województw**



Uwzględniając rodzaj jednostki administracji publicznej i rodzaj jednostki terytorialnej, wskaźnik kompletności badania charakteryzował się dość znacznym zróżnicowaniem. Najwyższy udział wypełnionych formularzy w badaniu odnotowano wśród urzędów marszałkowskich i wojewódzkich, w których wskaźnik odpowiedzi wynosił odpowiednio 93,8% i 87,5%, co oznacza, że jedynie 1 urząd marszałkowski i 2 urzędy wojewódzkie nie wzięły udziału w badaniu. Wyższy niż w kraju wskaźnik kompletności ogółem odnotowano również wśród urzędów miast na prawach powiatu (84,8%) oraz w urzędach gmin wiejskich (83,7%). Najniższy wskaźnik udziału w badaniu charakteryzował urzędy miast w gminach miejskich (77,0%).

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Tablica 41. Wskaźnik kompletności badania według rodzaju jednostki administracji publicznej (rodzaju jednostki terytorialnej)

Jednostka administracji publicznej (rodzaj jednostki terytorialnej)	Wskaźnik kompletności
Urząd Miasta (Miejski) (Gmina miejska)	77,0%
Starostwo Powiatowe (Powiat)	81,2%
Urząd Miasta i Gminy (Gmina miejsko-wiejska)	81,4%
Urząd Gminy (Gmina wiejska)	83,7%
Urząd Miasta (Miejski) (Miasto na prawach powiatu)	84,8%
Urząd Wojewódzki (Województwo)	87,5%
Urząd Marszałkowski (Województwo)	93,8%
Ogółem	82,4%

## 2.2 Moduł 2 – Wyniki badania

Ze względu na występowanie jednego urzędu na terenie miast na prawach powiatu, dane dotyczące tych jednostek terytorialnych zostały zagregowane do odpowiedniego terytorialnie podregionu.

### Strona internetowa

Z wyników przeprowadzonego badania wynika, że spośród urzędów, które złożyły sprawozdanie, każdy posiada stronę internetową. Dla niektórych urzędów strona ta zamieszczona była w zasobach Biuletynu Informacji Publicznej (BIP). W Polsce w 2014 r. ponad 41% stron internetowych urzędów było zgodnych z wytycznymi WCAG. Wytyczne te to dokument, zawierający wskazówki na temat tego, jak budować serwisy internetowe dostępne dla wszystkich obywateli. Spośród urzędów, które złożyły sprawozdanie, ponad 34% stron internetowych dostosowanych było do obsługi przez telefony komórkowe i inne urządzenia mobilne.

Tablica 42. Urzędy, które posiadały w 2014 r. własną stronę internetową według województw

Wyszczególnienie	Urzędy, które posiadają własną stronę internetową	
	zgodną ze standardami WCAG	dostosowaną do obsługi przez telefony komórkowe i inne urządzenia mobilne
	w % ogółu urzędów, które złożyły sprawozdanie	
Polska	<b>41,4</b>	<b>34,1</b>
Dolnośląskie	38,6	31,4
Kujawsko-pomorskie	45,9	36,3
Lubelskie	39,9	37,4
Lubuskie	40,0	26,7

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Tablica 42. Urzędy, które posiadały w 2014 r. własną stronę internetową według województw (dok.)

Wyszczególnienie	Urzędy, które posiadają własną stronę internetową	
	zgodną ze standardami WCAG	dostosowaną do obsługi przez telefony komórkowe i inne urządzenia mobilne
	w % ogółu urzędów, które złożyły sprawozdanie	
łódzkie	45,0	32,2
Małopolskie	39,2	35,8
Mazowieckie	53,9	36,4
Opolskie	54,4	41,2
Podkarpackie	26,3	26,3
Podlaskie	29,7	31,4
Pomorskie	44,9	39,8
Śląskie	42,4	32,9
Świętokrzyskie	42,9	31,4
Warmińsko-mazurskie	35,6	34,1
Wielkopolskie	40,0	34,6
Zachodniopomorskie	41,9	37,2

Analizując urzędy, które posiadały w 2014 r. własną stronę internetową zgodną ze standardami WCAG oraz dostosowaną do obsługi przez telefony komórkowe i inne urządzenia mobilne pod względem terytorialnym, zauważyć można, że na pierwszym miejscu plasowało się województwo opolskie (odpowiednio 54,4% i 41,2%). Na drugim miejscu wystąpiło województwo mazowieckie, gdzie prawie 54% urzędów miało własną stronę internetową zgodną ze standardami WCAG. Natomiast, na drugim miejscu pod względem dostosowania stron internetowych do obsługi przez telefony komórkowe i inne urządzenia mobilne wystąpiło województwo pomorskie (39,8%). Najmniejszy odsetek urzędów w dwóch opisywanych przypadkach odnotowano w województwie podkarpackim (odpowiednio po 26,3%).

### E-usługi

Najbardziej pracochłonne i czasochłonne było zebranie informacji dotyczące usług jakie dany urząd udostępniał obywatelom w 2014 r. przez Internet. Wszystkie urzędy w Polsce w 2014 r., spośród tych, które złożyły sprawozdanie, udostępniały obywatelom usługi przez Internet. Liczba usług była różna i wahała się w granicach od 1 usługi do 457 usług. Średnia liczba e-usług udostępnianych przez urzędy wynosiła 18 usług. Niewiele ponad jedna piąta urzędów udostępniała więcej niż przeciętną liczbę usług w kraju.

Urzędy miały możliwość zaklasyfikowania oferowanych e-usług do jednego z wyszczególnionych na formularzu obszarów tematycznych: sprawy obywatelskie, zamówienia publiczne, działalność gospodarcza, nauka, turystyka, transport lub inne. Ze wszystkich wymienionych przez urzędy usług elektronicznych, 38,4% stanowiły te, które zostały zaklasyfikowane jako dotyczące spraw obywatelskich. Kolejną, choć mniej liczną

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



grupę e-usług stanowiły te, które dotyczyły działalności gospodarczej (8,8%) oraz transportu (6,3%). Najmniej usług publicznych udostępnianych przez urzędy na ich stronach internetowych dotyczyło turystyki (1,2%), zamówień publicznych (1,8%) oraz nauki (2,4%). Pozostałą część (41,0%) e-usług oferowanych obywatelom i przedsiębiorcom urzędy przyporządkowały do grupy innych obszarów tematycznych.

Tablica 43. Elektroniczne usługi udostępniane przez urzędy w 2014 r. według obszarów tematycznych (w % ogółu zadeklarowanych usług)

Obszar tematyczny	Usługi elektroniczne
	w % ogółu usług
sprawy obywatelskie	38,4
działalność gospodarcza	8,8
transport	6,3
nauka	2,4
zamówienia publiczne	1,8
turystyka	1,2
inne	41,0

Spośród wszystkich usług wymienionych przez urzędy, które wzięły udział w badaniu, 25,3% z nich świadczonych było na pierwszym stopniu skali<sup>18</sup> dojrzałości usług – poziomie informacyjnym, co oznacza, że usługi te zapewniały możliwość wyszukania na stronie internetowej lub BIP urzędu informacji o danym urzędzie oraz świadczonych tam usługach. Najwięcej, bo blisko połowa e-usług świadczonych przez urzędy charakteryzowała się drugim poziomem dojrzałości – poziomem interakcji jednokierunkowej, który oznacza możliwość wyszukania informacji oraz pobrania oficjalnych formularzy ze strony internetowej lub BIP urzędu. Kolejnym poziomem dojrzałości – poziomem interakcji dwukierunkowej charakteryzowało się 16,1% usług elektronicznych będących w ofercie zbadanych urzędów. Oznacza to, że oprócz możliwości wyszukania informacji i pobrania oficjalnych formularzy ze strony internetowej lub BIP urzędu, istniała również możliwość odesłania wypełnionych formularzy do urzędu za pomocą Internetu. Wyższy poziom dojrzałości, tzw. poziom transakcji reprezentowało 7,1% e-usług udostępnianych przez urzędy, co oznacza pełną obsługę procesu, czyli możliwość dokonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną – od uzyskania informacji, poprzez pobranie odpowiednich formularzy, ich odesłanie po wypełnieniu i złożeniu podpisu elektronicznego, aż do uiszczenia wymaganych opłat oraz otrzymania oficjalnego pozwolenia, zaświadczenia lub innego dokumentu, o który dana osoba/firma występuje. Najmniejsza część usług świadczona była na najwyższym w skali poziomie dojrzałości – poziomie spersonalizowanym – 1,8% usług oferowała pełną obsługę sprawy urzędowej drogą elektroniczną i jednoczesną personalizację obsługi, tzn. automatyczne dostarczenie konkretnych usług, spersonalizowanych dla użytkownika i przez niego nie inicjowanych (np. decyzja w sprawie wymiaru podatku od nieruchomości).

<sup>18</sup> Skala przyjęta przez Komisję Europejską w „e-Government Benchmarking Report 2009”.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

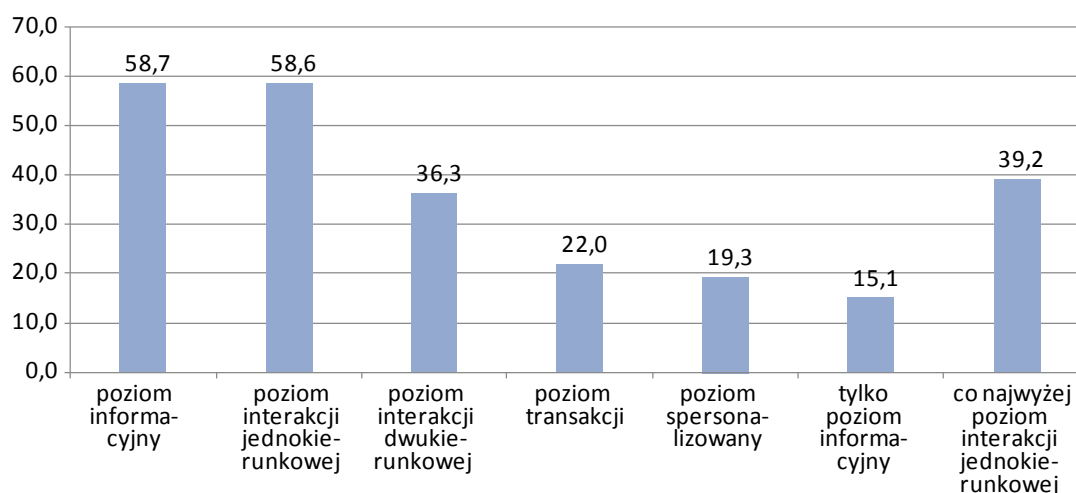


Tablica 44. Elektroniczne usługi udostępniane przez urzędy w 2014 r. według poziomu dojrzałości (w % ogółu zadeklarowanych usług)

Poziom dojrzałości usług	Usługi elektroniczne
	w % ogółu usług
poziom informacyjny	25,3
poziom interakcji jednokierunkowej	49,7
poziom interakcji dwukierunkowej	16,1
poziom transakcji	7,1
poziom spersonalizowany	1,8

Spośród zbadanych urzędów, największa grupa oferowała elektroniczne usługi publiczne na poziomie informacyjnym oraz na poziomie interakcji jednokierunkowej (odpowiednio 58,7% i 58,6%). Ponad jedna trzecia urzędów miała w swojej ofercie e-usługi charakteryzujące się poziomem interakcji dwukierunkowej, a ponad jedna piąta – usługi charakteryzujące się poziomem transakcji. Usługi publiczne na poziomie spersonalizowanym udostępniało na swojej stronie internetowej lub BIP 19,3% urzędów. Spośród urzędów, które wzięły udział w badaniu, 15,1% oferowało e-usługi jedynie na poziomie informacyjnym, natomiast 39,2% urzędów miało w swojej ofercie elektronicznych usług te charakteryzujące się co najwyżej poziomem interakcji jednokierunkowej.

Wykres 64. Urzędy, które oferowały elektroniczne usługi publiczne według poziomu dojrzałości usług (w % ogółu urzędów)



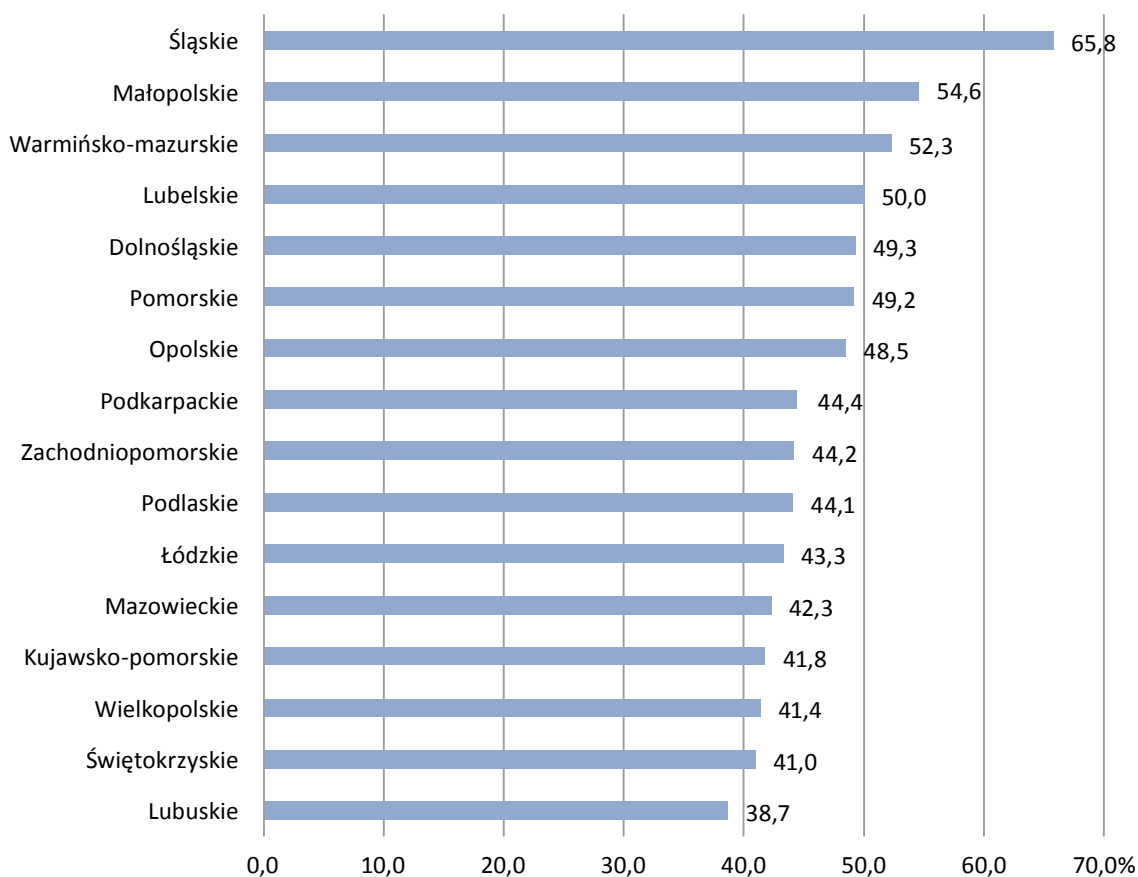
Niestety, znaczna część urzędów (24,3%) nie mierzy liczby użytkowników korzystających z poszczególnych elektronicznych usług publicznych będących w ofercie urzędu, przy czym 9,8% z nich nie dokonuje pomiaru liczby użytkowników dla żadnej z oferowanych przez siebie e-usług.



## Promocja

Prawie połowa zbadanych urzędów w 2014 r. w Polsce promowała w jakikolwiek sposób możliwość korzystania z usług administracji publicznej w formie elektronicznej. Największy odsetek urzędów: gmin, starostw powiatowych oraz urzędów wojewódzkich, które promowały możliwość korzystania z usług administracji publicznej w formie elektronicznej odnotowano w województwie śląskim (65,8%). Najmniej takich urzędów, wystąpiło natomiast w województwie lubuskim (38,7%). Wyższy niż w kraju ogółem wskaźnik promowania odnotowano w siedmiu województwach: opolskim, pomorskim, dolnośląskim, lubelskim, warmińsko-mazurskim, małopolskim oraz śląskim.

Wykres 65. Urzędy, które promowały możliwość korzystania z usług administracji publicznej w formie elektronicznej w 2014 r. według województw

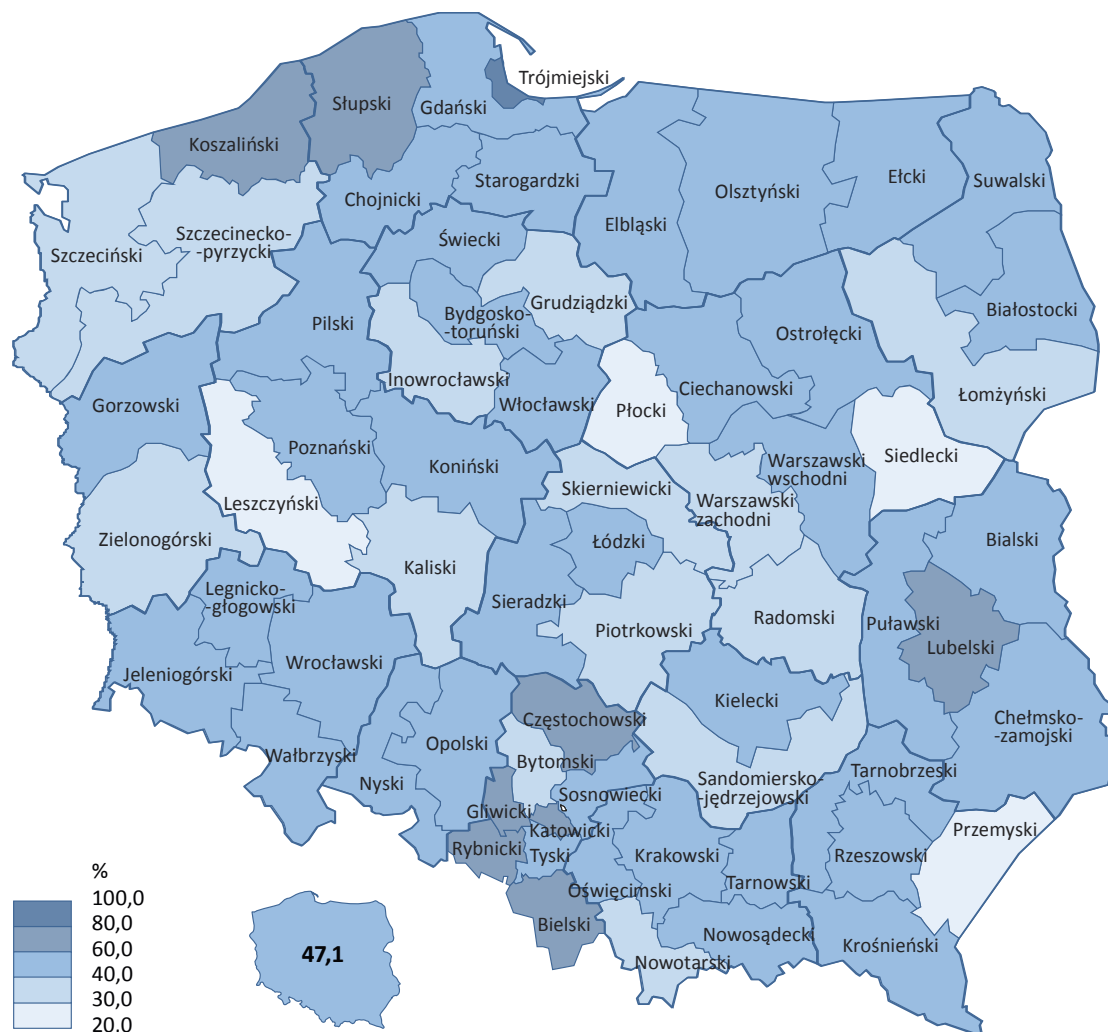


Analizując podregiony, zauważyć można że jedynym podregionem w całej Polsce, w którym wszystkie urzędy promowały możliwość korzystania z usług administracji publicznej w formie elektronicznej odnotowano w 2014 r. w podregionie trójmiejskim. Najmniej takich urzędów wystąpiło natomiast w podregionie płockim (21,7%).

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Mapa 58. Urzędy, które promowały możliwość korzystania z usług administracji publicznej w formie elektronicznej w 2014 r. według podregionów



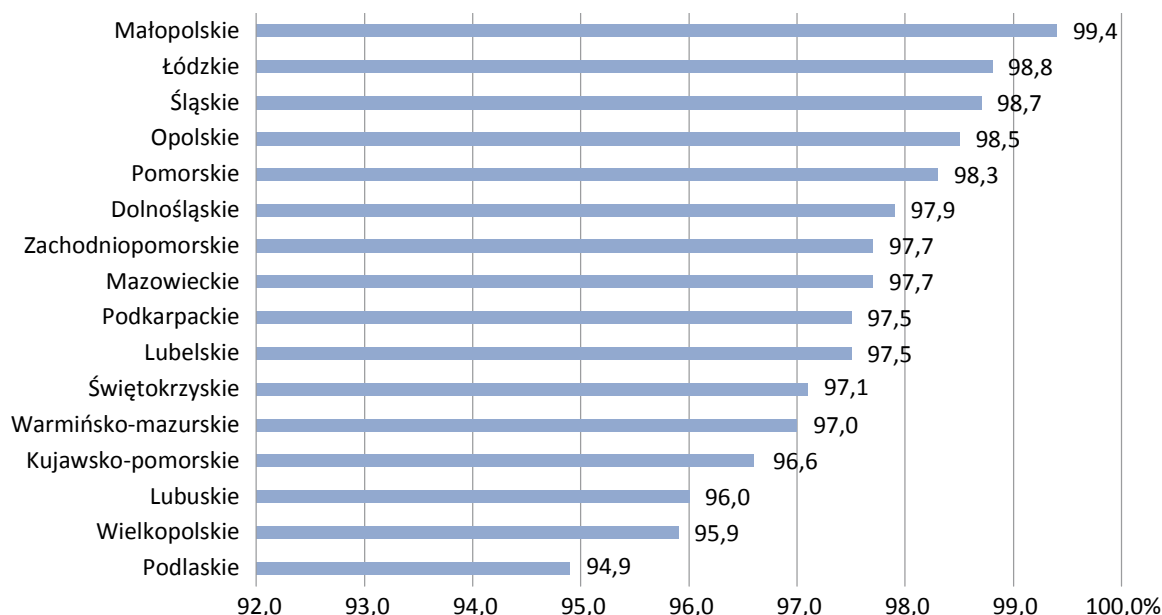
### Elektroniczna skrzynka podawcza na platformie ePUAP

Prawie wszystkie urzędy gmin, starostw powiatowych oraz wojewódzkie wykorzystywały w 2014 r. w Polsce elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP. Największy odsetek urzędów wykorzystujących elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP odnotowano w 2014 r. w województwie małopolskim (99,4%), a najmniejszy – w województwie podlaskim (95%). Dla większości województw odsetek wykorzystania elektronicznej skrzynki podawczej na platformie ePUAP był równy bądź wyższy niż średnia w kraju.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

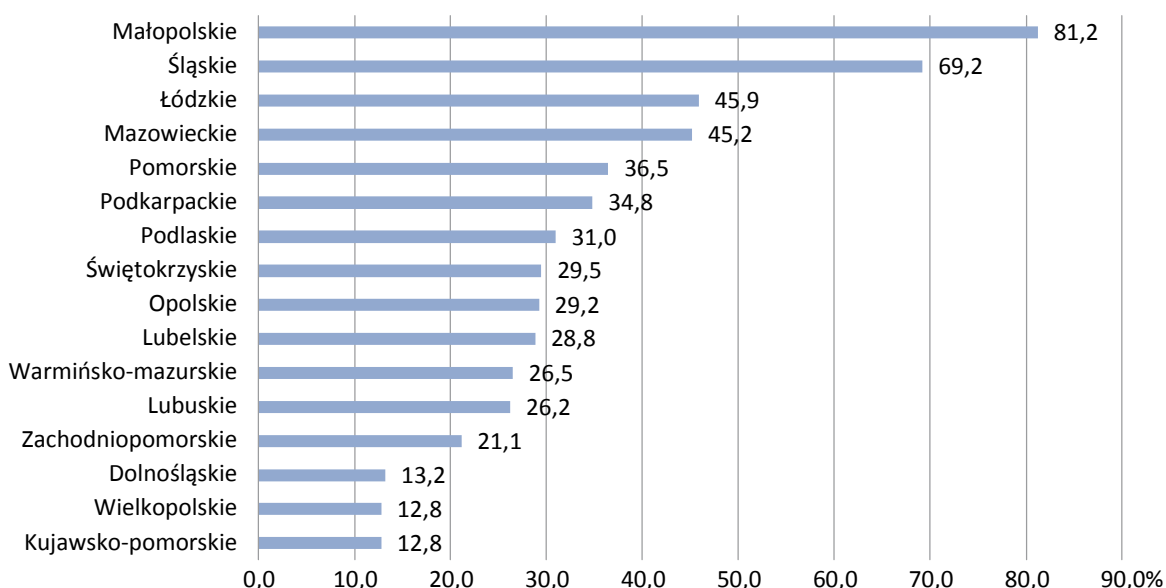
*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Wykres 66 Urzędy, które wykorzystywały elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP w 2014 r. według województw



W 2014 r. w Polsce zostało złożonych do urzędów ponad pół miliona wniosków poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP. Rozpatrując wykorzystanie elektronicznej skrzynki podawczej pod względem ilości złożonych wniosków w ujęciu terytorialnym, zauważyć można przodujące dwa województwa – małopolskie i śląskie. Najmniej złożonych wniosków odnotowano natomiast w województwach: wielkopolskim, kujawsko-pomorskim i dolnośląskim.

Wykres 67 Liczba złożonych wniosków do urzędu poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP w 2014 r. według województw (w tys.)

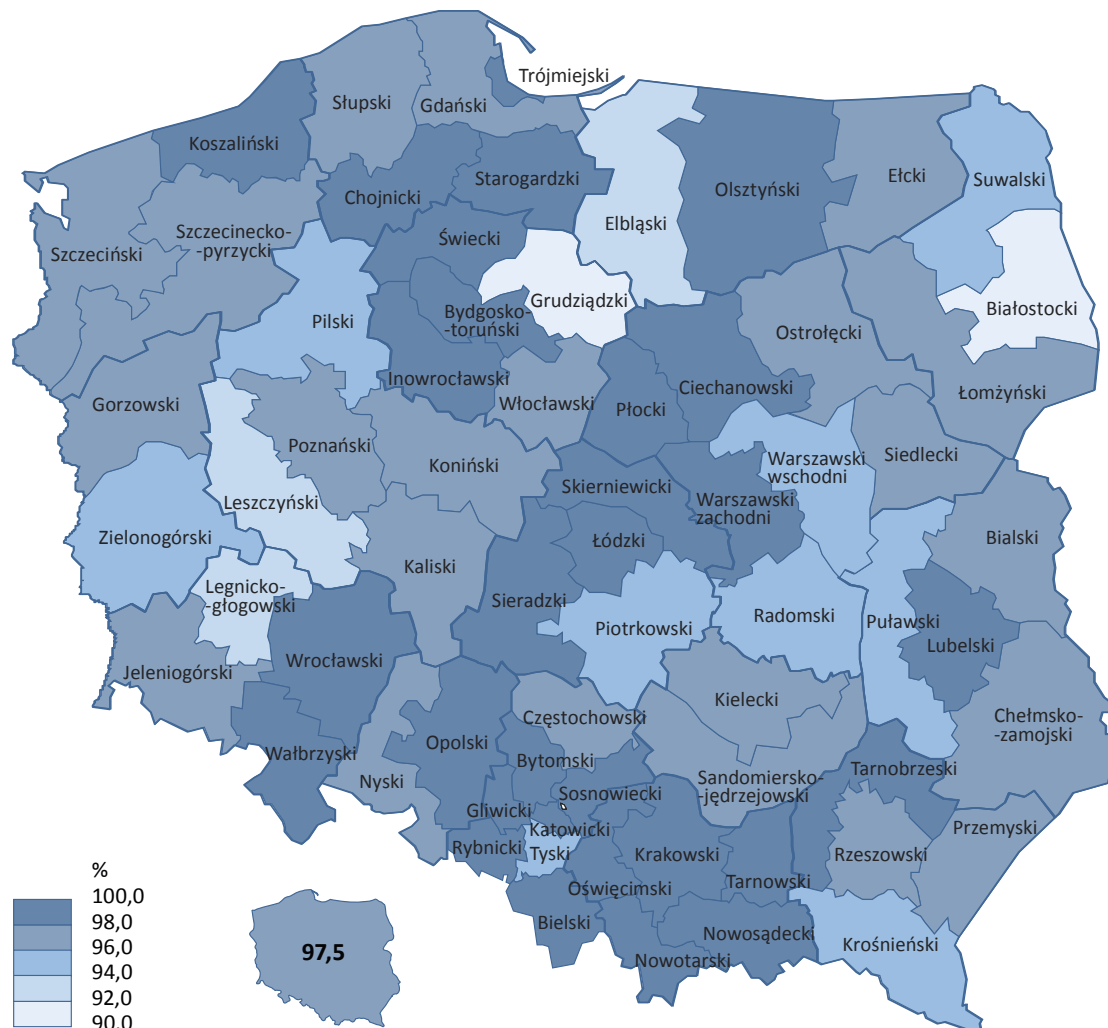


Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Uwzględniając podregiony – prawie w połowie z nich, wszystkie urzędy wykorzystywały elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP. Najmniejszy odsetek urzędów wykorzystujących elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP odnotowano w podregionie grudziądzkim, gdzie odsetek i tak był wysoki (90%).

Mapa 59. Urzędy, które wykorzystywały elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP w 2014 r. według podregionów



### Elektroniczny system zarządzania dokumentami

Ponad 40% zbadanych urzędów w 2014 r. korzystało z systemu elektronicznego zarządzania dokumentami. Spośród urzędów, które w 2014 r. jeszcze nie korzystały z elektronicznego systemu zarządzania dokumentami, prawie trzy czwarte planuje w ciągu najbliższych 12 miesięcy wdrożyć taki system. Najwięcej urzędów korzystających z elektronicznego systemu zarządzania dokumentami odnotowano w województwie śląskim (74,1%), a najmniej – w warmińsko-mazurskim (13,6%). Odsetek urzędów korzystających z systemu elektronicznego zarządzania dokumentami był bardzo zróżnicowany, a rozpiętość wyniosła 60,5 p. proc. Wśród urzędów planujących wdrożyć system elektronicznego zarządzania dokumentami przoduje województwo podlaskie (94,6%).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Tablica 45. Elektroniczny system zarządzania dokumentami (EZD) w urzędach w 2014 r. według województw

Wyszczególnienie	Liczba urzędów	
	korzystających z systemu elektronicznego zarządzania dokumentami w % ogółu złożonych sprawozdań	planujących wdrożyć <sup>a</sup> system elektronicznego zarządzania dokumentami w % urzędów, które nie korzystały z EZD
<b>Polska</b>	<b>41,8</b>	<b>73,3</b>
Dolnośląskie	61,4	53,7
Kujawsko-pomorskie	22,6	87,6
Lubelskie	67,7	70,3
Lubuskie	44,0	71,4
Łódzkie	44,4	57,9
Małopolskie	42,6	69,3
Mazowieckie	36,1	87,9
Opolskie	30,9	61,7
Podkarpackie	29,4	87,6
Podlaskie	22,0	94,6
Pomorskie	56,8	64,7
Śląskie	74,1	58,5
Świętokrzyskie	16,2	89,8
Warmińsko-mazurskie	13,6	73,7
Wielkopolskie	37,7	44,5
Zachodniopomorskie	54,7	64,1

<sup>a</sup> w ciągu najbliższych 12 miesięcy.

Rozpatrując urzędy, które korzystały z elektronicznego systemu zarządzania (EZD) w 2014 r., według podregionów, zauważyć można duże zróżnicowanie. Najwięcej urzędów, które korzystały z elektronicznego systemu zarządzania odnotowano w podregionie częstochowskim (90,3%), natomiast najmniej – w podregionie etckim (3,3%).

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

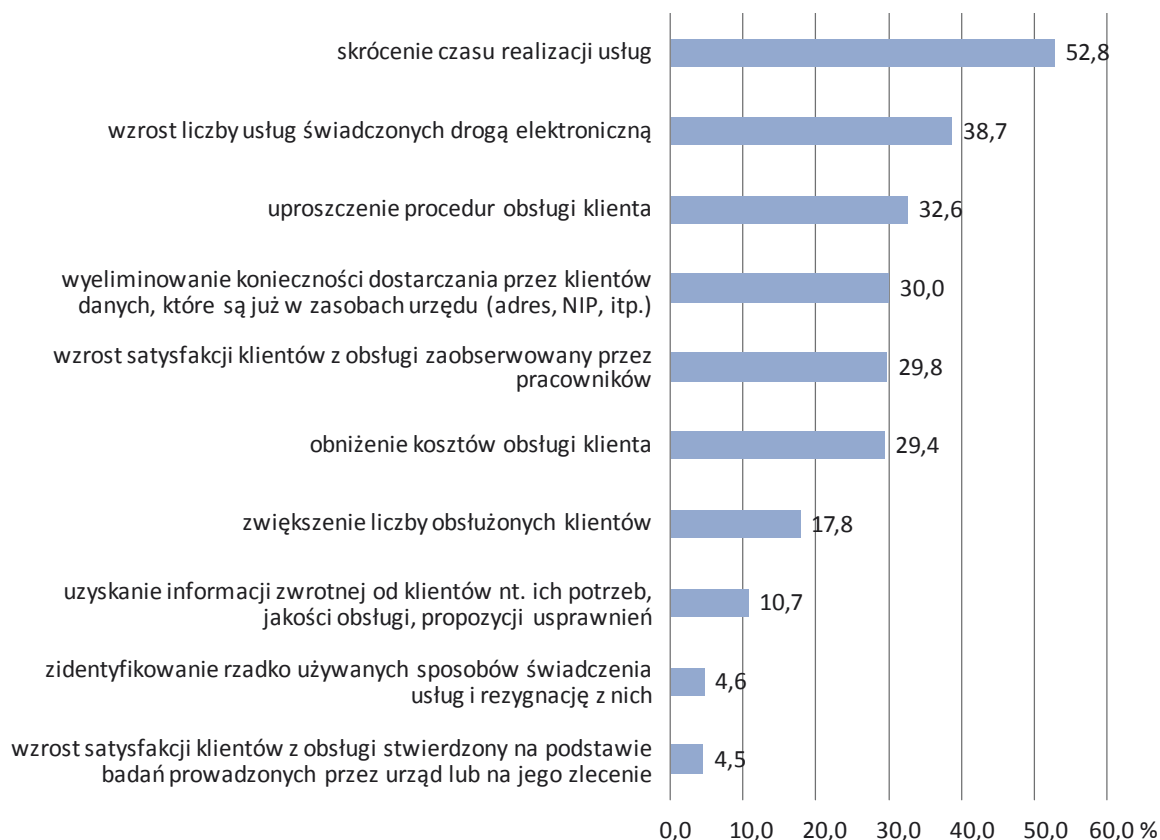
*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



Wykres 68. Korzyści urzędów, wynikające z zastosowania Internetu w procesie świadczenia usług w 2014 r.



Analizując poszczególne korzyści urzędów z zastosowania Internetu w procesie świadczenia usług, zauważyć można zróżnicowanie terytorialne. Najwięcej urzędów, w których wystąpiła korzyść skrócenia czasu pracy po zastosowaniu Internetu w procesie świadczenia usług odnotowano w województwie dolnośląskim (64,3%), a najmniej – w kujawsko-pomorskim (45,2%). Wyeliminowanie konieczności dostarczenia przez klientów danych, które są już w zasobach urzędu, to korzyść, która najczęściej wykazywana była w urzędach z województwa śląskiego (44,3%), a najrzadziej – z województwa podlaskiego (22,0%). Województwo śląskie przodowało także wśród urzędów twierdzących, że zastosowanie Internetu w procesie świadczenia usług przyniosło korzyści wzrostu liczby usług świadczonych drogą elektroniczną (55,1%). Korzyść tę najrzadziej wskazywano w urzędach z województwa zachodniopomorskiego (33,7%). Kolejną korzyścią było zwiększenie liczby obsługiwanych klientów; podało ją najwięcej urzędów w województwie świętokrzyskim (26,7%), a najmniej – w wielkopolskim (13,2%). Województwo świętokrzyskie najczęściej również jako korzyści wskazywało: uproszczenie procedur obsługi klienta oraz obniżenie kosztów obsługi klienta (odpowiednio 41,0% i 43,8%). W przypadku uproszczenia procedur obsługi klienta, najrzadziej korzyść ta odnotowywana była wśród urzędów z województwa kujawsko-pomorskiego (26,0%), a w przypadku obniżeniu kosztów obsługi klienta – z województwa dolnośląskiego (23,6%). Dość często wskazywaną korzyścią z zastosowania Internetu w procesie świadczenia usług był wzrost satysfakcji klientów z obsługi zaobserwowany przez pracowników. Najwięcej takich urzędów odnotowano

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

w 2014 r. w województwie pomorskim (37,3%), a najmniej – w województwie podkarpackim (24,4%). Korzyść, jaką było uzyskanie informacji zwrotnej od klientów nt. ich potrzeb, jakości obsługi, propozycji usprawnień najczęściej wykazywano w województwie lubelskim (14,7%), a najrzadziej – w województwie lubuskim (5,3%). Zidentyfikowanie rzadko używanych sposobów świadczenia usług i rezygnację z nich to korzyść najczęściej wykazywana w urzędach z województwa łódzkiego (8,8%), a najrzadziej – z województwa lubuskiego (1,3%).

Tablica 46. Korzyści urzędów, wynikające z zastosowania Internetu w procesie świadczenia usług w 2014 r. według województw

Wyszczególnienie	Urzędy, w których zastosowanie Internetu w procesie świadczenia usług przyniosło następujące korzyści:				
	skrócenie czasu realizacji usług	wyeliminowanie konieczności dostarczenia przez klientów danych, które są już w zasobach urzędu	zwiększenie liczby obsłużonych klientów	wzrost liczby usług świadczonych drogą elektroniczną	uproszczenie procedur obsługi klienta
	w % ogółu urzędów, które złożyły sprawozdanie				
Polska	<b>52,8</b>	<b>30,0</b>	<b>17,8</b>	<b>38,7</b>	<b>32,6</b>
Dolnośląskie	64,3	30,0	22,1	45,0	30,7
Kujawsko-pomorskie	45,2	32,2	15,8	34,3	26,0
Lubelskie	49,0	32,3	19,2	43,4	30,3
Lubuskie	53,3	24,0	20,0	36,0	32,0
Łódzkie	45,6	27,5	17,0	39,8	29,2
Małopolskie	56,8	27,8	17,6	35,8	36,9
Mazowieckie	47,3	30,2	13,6	34,5	27,9
Opolskie	61,8	27,9	16,2	36,8	39,7
Podkarpackie	52,5	29,4	14,4	41,3	35,0
Podlaskie	55,1	22,0	15,3	33,9	34,8
Pomorskie	51,7	26,3	23,7	37,3	40,7
Śląskie	56,3	44,3	15,8	55,1	35,4
Świętokrzyskie	57,1	40,0	26,7	36,2	41,0
Warmińsko-mazurskie	60,6	26,5	25,0	41,7	36,4
Wielkopolskie	48,2	27,3	13,2	32,7	29,1
Zachodniopomorskie	57,0	26,7	19,8	33,7	27,9

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Tablica 47. Korzyści dla urzędu wynikające ze świadczenia usług przez Internet w 2014 r. według województw

Wyszczególnienie	Urzędy, w których zastosowanie Internetu w procesie świadczenia usług przyniosło następujące korzyści:			
	wzrost satysfakcji klientów z obsługi zaobserwowany przez pracowników	obniżenie kosztów obsługi klienta	uzyskanie informacji zwrotnej od klientów nt. ich potrzeb, jakości obsługi, propozycji usprawnień	zidentyfikowanie rzadko używanych sposobów świadczenia usług i rezygnację z nich
	w % ogółu urzędów, które złożyły sprawozdanie			
Polska	29,8	29,4	10,7	4,6
Dolnośląskie	28,6	23,6	9,3	2,9
Kujawsko-pomorskie	31,5	26,0	14,4	6,9
Lubelskie	28,3	31,3	14,7	2,5
Lubuskie	32,0	32,0	5,3	1,3
Łódzkie	34,5	29,8	9,9	8,8
Małopolskie	30,1	26,1	10,2	6,8
Mazowieckie	28,3	26,4	10,1	4,3
Opolskie	38,2	27,9	10,3	5,9
Podkarpackie	24,4	28,1	10,0	3,1
Podlaskie	25,4	33,1	8,5	5,1
Pomorskie	37,3	28,8	11,0	3,4
Śląskie	32,3	30,4	11,4	3,8
Świętokrzyskie	32,4	43,8	9,5	3,8
Warmińsko-mazurskie	28,0	37,1	13,6	6,1
Wielkopolskie	26,4	25,5	9,6	2,7
Zachodniopomorskie	29,1	30,2	10,5	7,0

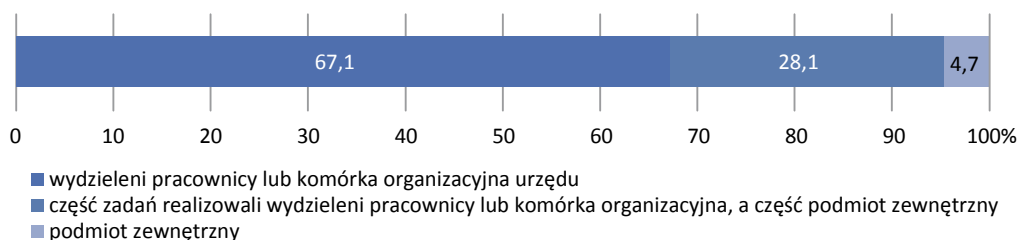
### Obsługa informatyczna urzędów

Wyniki przeprowadzonego badania wśród urzędów, wykazały, iż w 2014 r. najczęściej obsługą informatyczną zajmowali się wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna urzędu (67,1%). Ponad jedna czwarta urzędów, obsługę informatyczną realizuje dwutorowo, tzn. część zadań realizowanych było przez wydzielonych pracowników lub komórkę organizacyjną, a część – przez podmiot zewnętrzny.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Wykres 69. Obsługa informatyczna urzędów w 2014 r.



Uwzględniając podział terytorialny, w województwie małopolskim najczęściej obsługą informatyczną urzędów zajmowali się wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna urzędu (81,8%), natomiast w województwie podlaskim najczęściej byli to wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna oraz częściowo podmiot zewnętrzny (44,1%). Obsługę wyłącznie przez podmiot zewnętrzny najczęściej wskazywały urzędy w województwie mazowieckim (9,3%). Najmniej urzędów, w których obsługą informatyczną zajmowali się wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna urzędu odnotowano w województwie podlaskim (52,5%). Pozostałe dwie obsługi informatyczne urzędu najrzadziej stosowane były w województwach warmińsko-mazurskim (16,7%) i małopolskim (1,1%).

Tablica 48. Obsługa informatyczna urzędów w 2014 r. według województw

Wyszczególnienie	Urzędy, w których obsługą informatyczną zajmowali się:		
	wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna urzędu	część zadań realizowali wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna, a część podmiot zewnętrzny	podmiot zewnętrzny
	w % ogółu urzędów, które złożyły sprawozdanie		
Polska	<b>67,1</b>	<b>28,1</b>	<b>4,7</b>
Dolnośląskie	66,4	26,4	7,1
Kujawsko-pomorskie	67,1	26,7	6,2
Lubelskie	66,2	31,3	1,5
Lubuskie	64,0	29,3	6,7
Łódzkie	59,1	35,7	5,3
Małopolskie	81,8	17,1	1,1
Mazowieckie	54,3	36,1	9,3

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Tablica 48. Obsługa informatyczna urzędów w 2014 r. według województw (dok.)

Wyszczególnienie	Urzędy, w których obsługą informatyczną zajmowali się:		
	wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna urzędu	część zadań realizowali wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna, a część podmiot zewnętrzny	podmiot zewnętrzny
	w % ogółu urzędów, które złożyły sprawozdanie		
Opolskie	76,5	22,1	1,5
Podkarpackie	73,1	25,0	1,9
Podlaskie	52,5	44,1	3,4
Pomorskie	70,3	22,9	6,8
Śląskie	71,5	24,7	3,8
Świętokrzyskie	71,4	24,8	3,8
Warmińsko-mazurskie	81,1	16,7	2,3
Wielkopolskie	60,5	31,8	7,7
Zachodniopomorskie	75,6	22,1	2,3

### Udostępnianie danych przestrzennych

W 2014 r. 47% urzędów udostępniało obywatelom zasoby informacyjne w postaci danych przestrzennych (ewidencja gruntów i budynków, ortofotomapa oraz inne). Rozpatrując udostępnianie danych przestrzennych obywatelom w ujęciu terytorialnym, zauważyć można duże zróżnicowanie wśród województw. Najwięcej urzędów, które udostępniały dane przestrzenne odnotowano w 2014 r. w urzędach z województwa zachodniopomorskiego (68,6%), a najmniej – z województwa świętokrzyskiego (32,4%). Najczęstszym rodzajem udostępnianych obywatelom danych przestrzennych w 2014 r. były dane o ewidencji gruntów i budynków (72,1%). Najwięcej urzędów udostępniających dane o ewidencji gruntów i budynków odnotowano w województwie lubuskim (87,0%), natomiast najmniej takich urzędów zlokalizowanych było w województwie podlaskim (58,1%). Ortofotomapa, jako kolejny rodzaj danych przestrzennych, najczęściej udostępniana była w województwie podkarpackim (71,3%), zaś najrzadziej – w województwie mazowieckim (44,9%).

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Tablica 49. Udostępnianie danych przestrzennych w urzędach w 2014 r.  
według województw

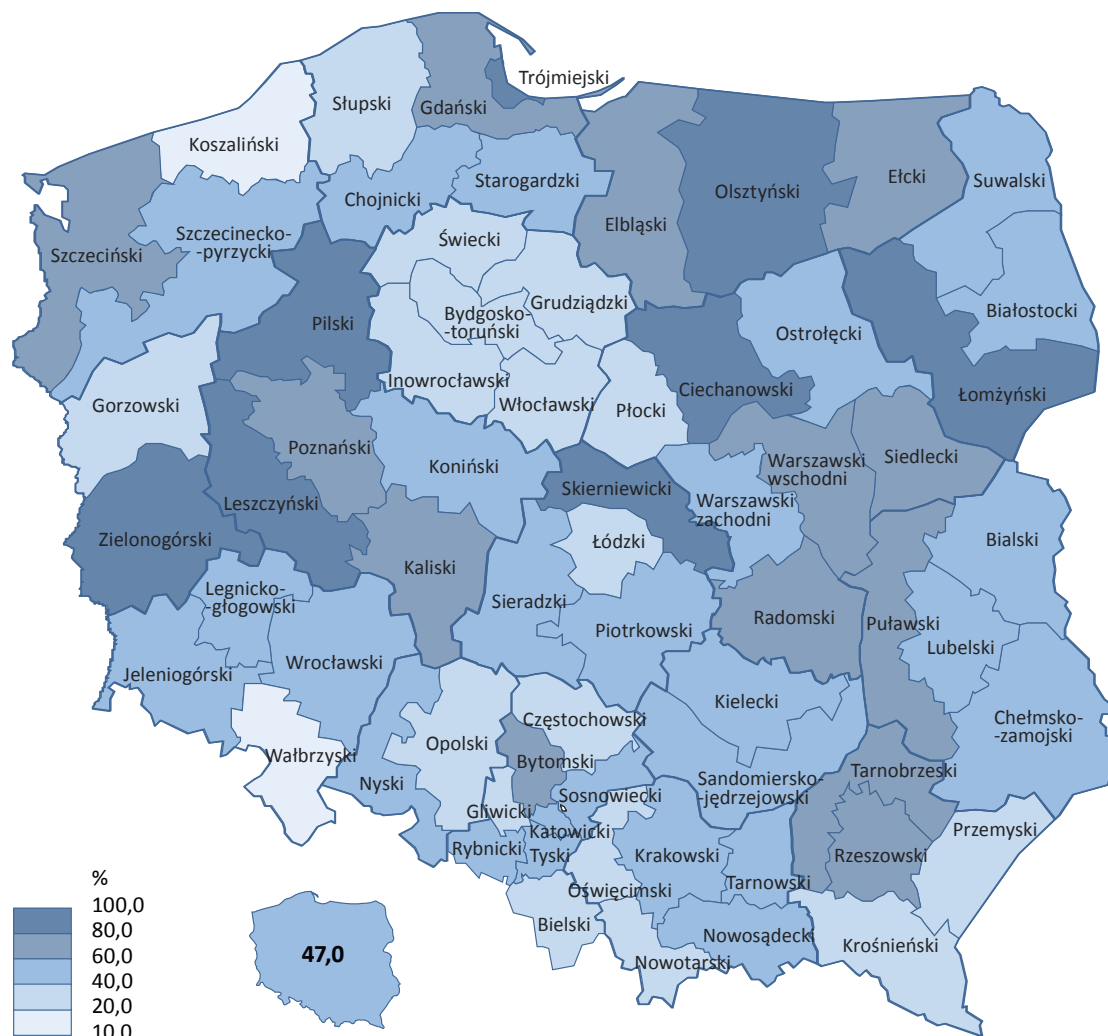
Wyszczególnienie	Urzędy, które udostępniały dane przestrzenne	według rodzajów danych przestrzennych		
		dane o ewidencji gruntów i budynków	ortofotomapa	inne
		w % urzędów, które udostępniały dane przestrzenne		
<b>Polska</b>	<b>47,0</b>	<b>72,1</b>	<b>59,7</b>	<b>32,7</b>
Dolnośląskie	41,4	72,4	67,2	34,5
Kujawsko-pomorskie	32,9	83,3	58,3	29,2
Lubelskie	41,9	74,7	60,2	21,7
Lubuskie	61,3	87,0	47,8	19,6
Łódzkie	33,3	71,9	54,4	33,3
Małopolskie	56,8	67,0	67,0	38,0
Mazowieckie	45,7	67,0	44,9	30,5
Opolskie	41,2	60,7	53,6	42,9
Podkarpackie	50,0	78,8	71,3	31,3
Podlaskie	36,4	58,1	60,5	48,8
Pomorskie	60,2	74,7	64,8	36,6
Śląskie	50,6	73,8	61,3	38,8
Świętokrzyskie	32,4	67,7	61,8	29,4
Warmińsko-mazurskie	51,5	73,5	64,7	42,7
Wielkopolskie	55,5	66,4	62,3	27,1
Zachodniopomorskie	68,6	79,7	50,9	28,8

We wszystkich urzędach w podregionach: zielonogórskim, skierniewickim, ciechanowskim, łomżyńskim, olsztyńskim i leszczyńskim, udostępniano dane przestrzenne. Najmniej urzędów, które udostępniały dane przestrzenne obywatelom odnotowano w podregionach koszalińskim i wałbrzyskim (po 11,8%).

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Mapa 61. Udostępnianie danych przestrzennych w urzędach w 2014 r. według podregionów



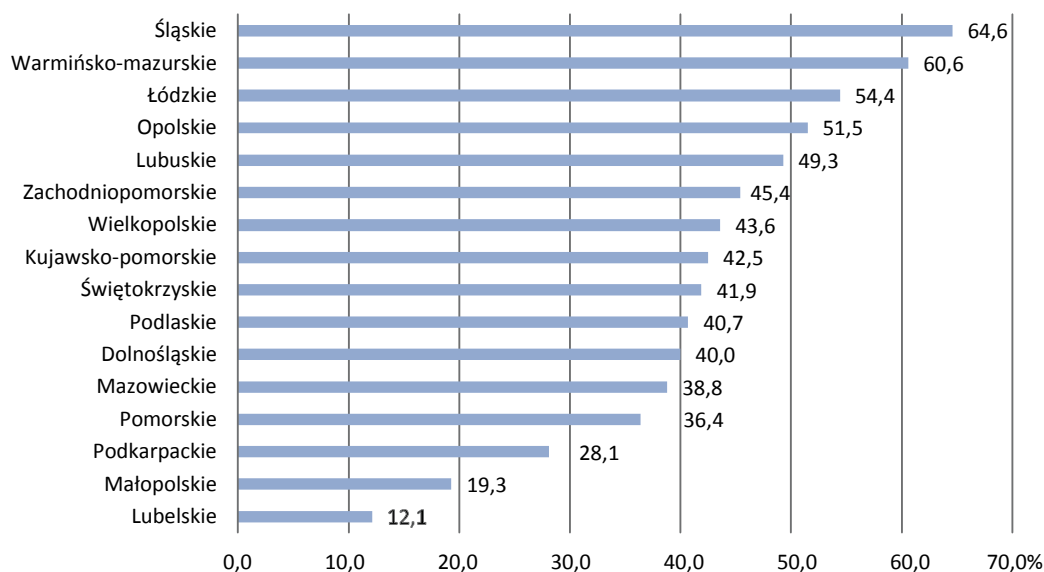
### Wymóg uwierzytelniania

W 2014 r. w Polsce ponad 40% urzędów stosowały wymóg uwierzytelniania w którejkolwiek z elektronicznych usług publicznych. Rozpiętość wskaźnika pod względem terytorialnym jest zróżnicowana. Najwięcej urzędów stosujących wymóg uwierzytelniania odnotowano w województwie śląskim (64,6%), najmniej – w województwie lubelskim (12,1%). Niższy niż w kraju ogółem wskaźnik uwierzytelniania odnotowano jedynie w sześciu województwach, z czego w trzech (podkarpackim, małopolskim i lubelskim) wyniósł on poniżej 30%.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

## Wykres 70. Wymóg uwierzytelniania elektronicznych usług publicznych w 2014 r. według województw

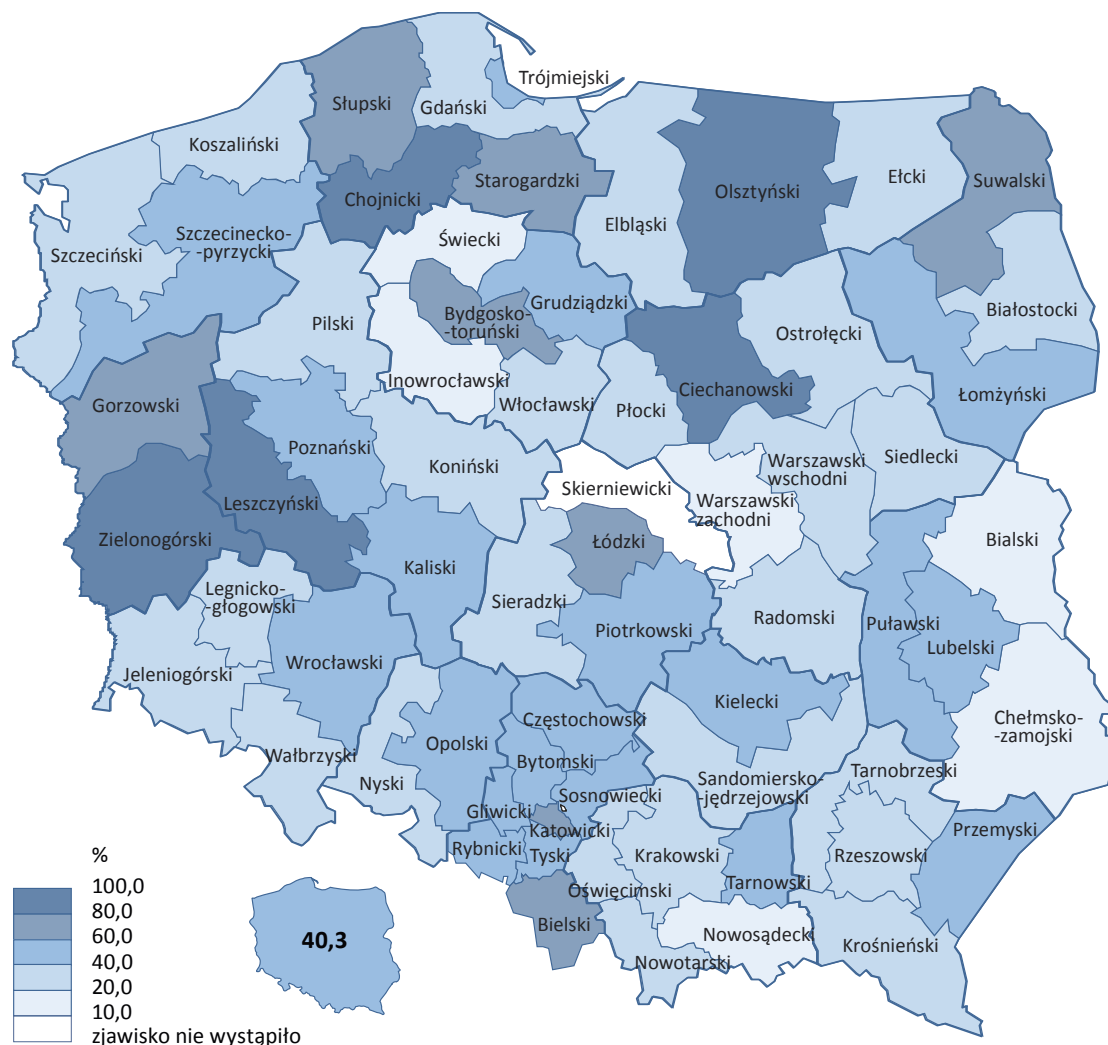


W czterech podregionach: zielonogórskim, ciechanowskim, olsztyńskim i leszczyńskim, wszystkie urzędy w 2014 r. stosowały wymóg uwierzytelniania elektronicznych usług publicznych. Najmniej urzędów, które stosowały uwierzytelnianie umiejscowionych było w podregionie chełmsko-zamojskim (10,2%).

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Mapa 62. Wymóg uwierzytelniania elektronicznych usług publicznych w 2014 r. według podregionów



### 3. Moduł 3 – analiza wskaźników pozyskanych z badań SSI-01 oraz SSI-101

#### 3.1 Wyniki badania SSI-01 „Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach”

Badanie SSI-01 realizowane jest co roku przez Główny Urząd Statystyczny wśród podmiotów o liczbie pracujących 10 osób i więcej. Analizie poddane zostały wskaźniki pozyskane w badaniu SSI-01 dotyczące e-administracji.

Spośród usług oferowanych przez Internet, e-administracja należy do tych, z których przedsiębiorcy korzystają coraz chętniej. E-administracja to zastosowanie technologii informatycznych w administracji publicznej. Możliwość wypełnienia i wysyłania dokumentów

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

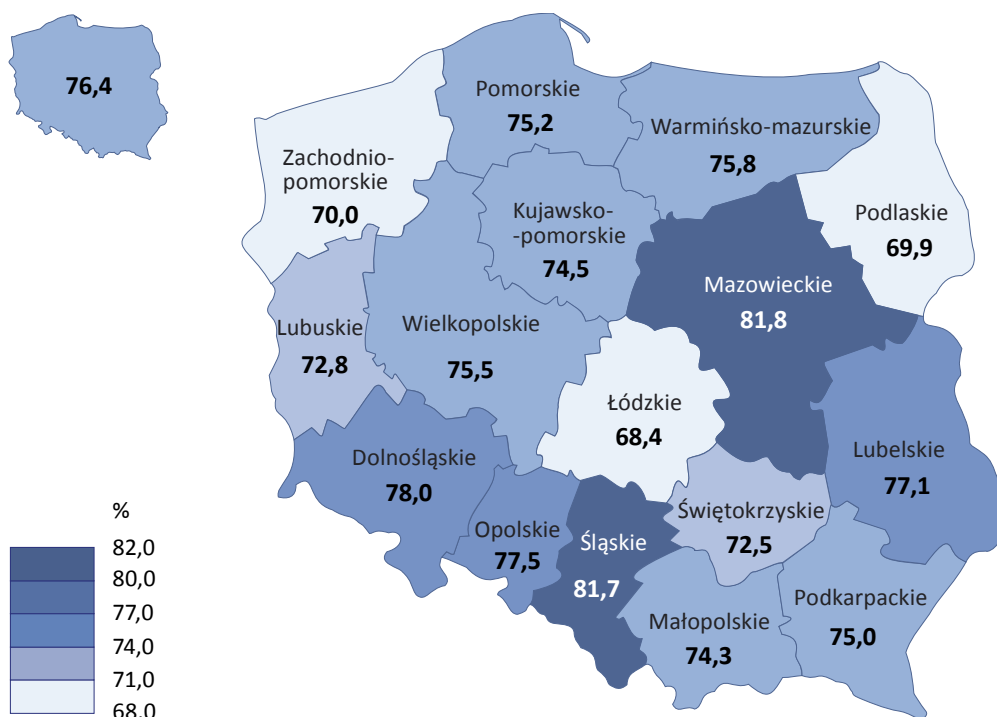
*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

on-line pozwala zaoszczędzić czas, a zamieszczanie informacji na stronach administracji publicznej ułatwia śledzenie zmian w przepisach.

Celem tworzenia e-administracji jest zwiększenie efektywności działania administracji publicznej w zakresie świadczenia usług. Przyjęta forma pozwala na zebranie w jednym miejscu spraw należących do kompetencji różnych jednostek administracji publicznej i udostępnienie ich procedur w Internecie.

Wysoki wskaźnik przedsiębiorstw, które pozyskują informacje ze stron internetowych administracji publicznej potwierdza dużą aktywność przedsiębiorców w tym zakresie. W 2013 r. 76,4% przedsiębiorców skorzystało z tej formy e-administracji.

Mapa 63. Przedsiębiorstwa, które pozyskiwały informacje ze stron internetowych administracji publicznej w 2013 r.



Największy odsetek przedsiębiorców pozyskujących informacje ze stron internetowych administracji publicznej w 2013 r. wystąpił w województwie mazowieckim (81,8%), natomiast najmniejszy – w województwie łódzkim (68,4%). Różnica dzieląca Polskę od przodującego w tym względzie województwa mazowieckiego wyniosła 5,4 p. proc. Dla województw: lubelskiego, opolskiego, dolnośląskiego, śląskiego i mazowieckiego odsetek przedsiębiorstw pozyskujących informacje ze stron internetowych administracji publicznej był wyższy niż średnio w kraju.

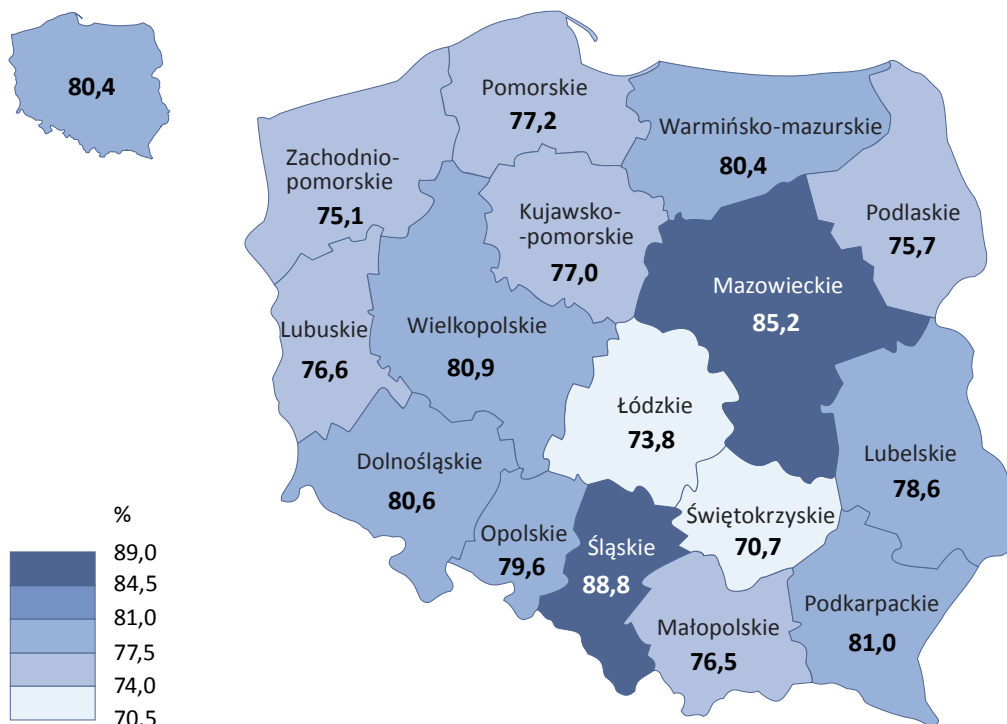
W 2013 r. w Polsce ponad 80,4% przedsiębiorstw pobierało formularze ze stron internetowych administracji publicznej. Ten rodzaj usługi cieszył się największym zainteresowaniem przedsiębiorców korzystających z e-administracji.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Mapa 64. Przedsiębiorstwa, które pobierały formularze ze stron internetowych administracji publicznej w 2013 r.



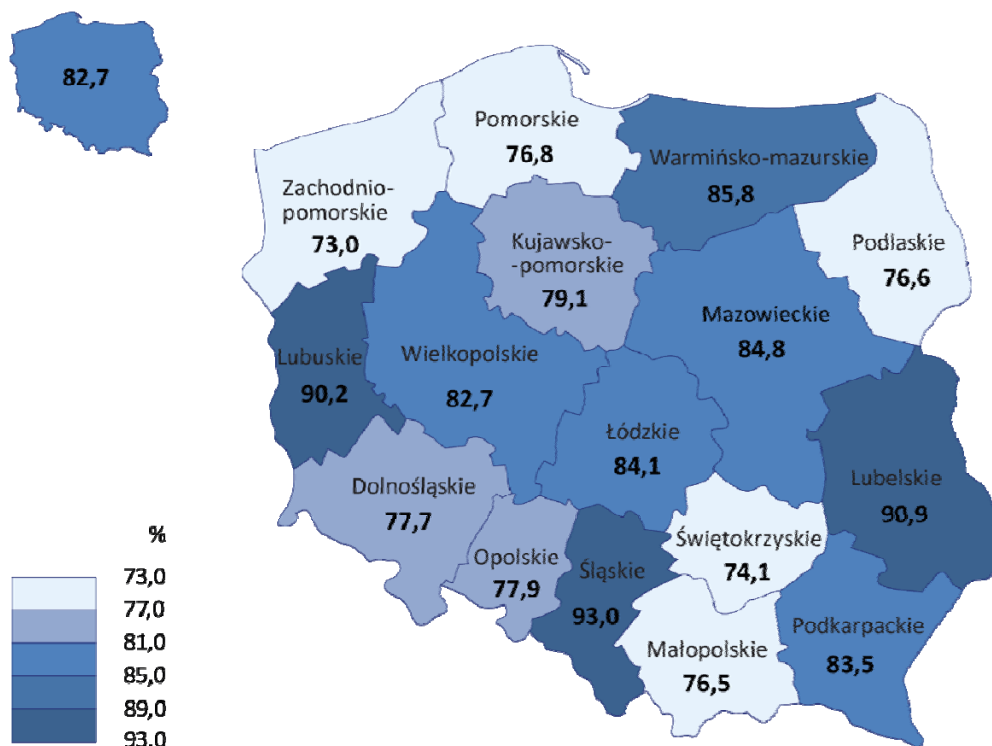
Największy odsetek przedsiębiorców pobierających formularze ze stron internetowych administracji publicznej wystąpił w województwie śląskim – 88,8%, najniższy – w świętokrzyskim. Dystans dzielący te województwa wyniósł 18,1 p. proc.

W 2013 r. w Polsce 82,7% przedsiębiorstw składało wypełnione formularze w formie elektronicznej. Blisko połowa (47%) wypełnionych formularzy w formie elektronicznej dotyczyła więcej niż trzech procedur administracyjnych.

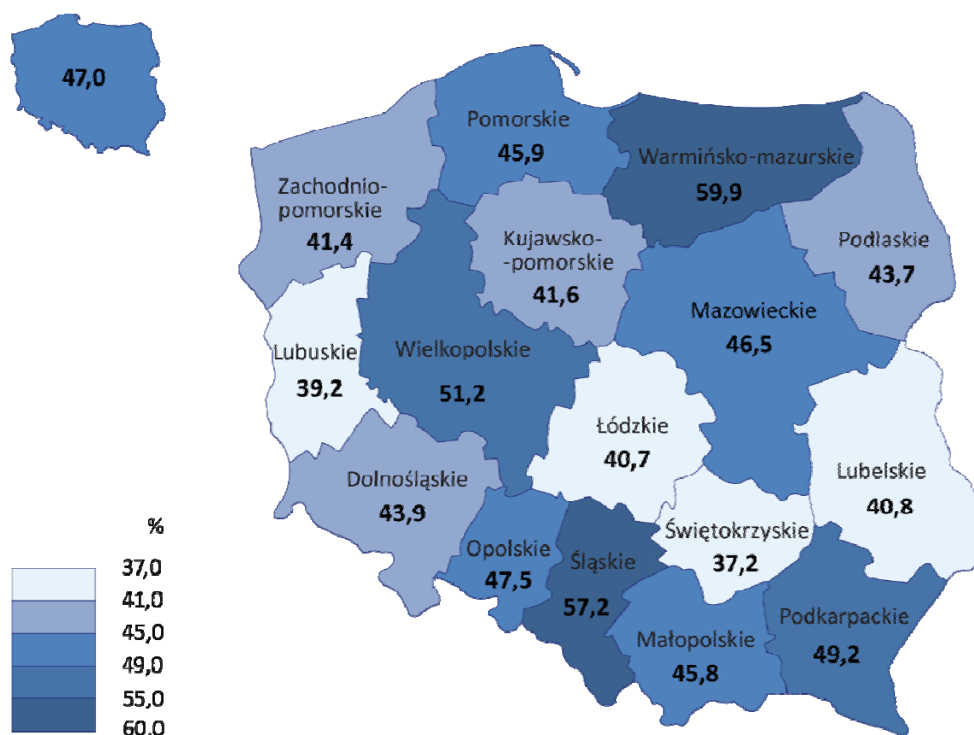
*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*

Mapa 65. Przedsiębiorstwa, które składały wypełnione formularze organom administracji publicznej w formie elektronicznej w 2013 r.



Mapa 66. Przedsiębiorstwa, które składały wypełnione formularze organom administracji publicznej w formie elektronicznej dla więcej niż trzech procedur administracyjnych w 2013 r.



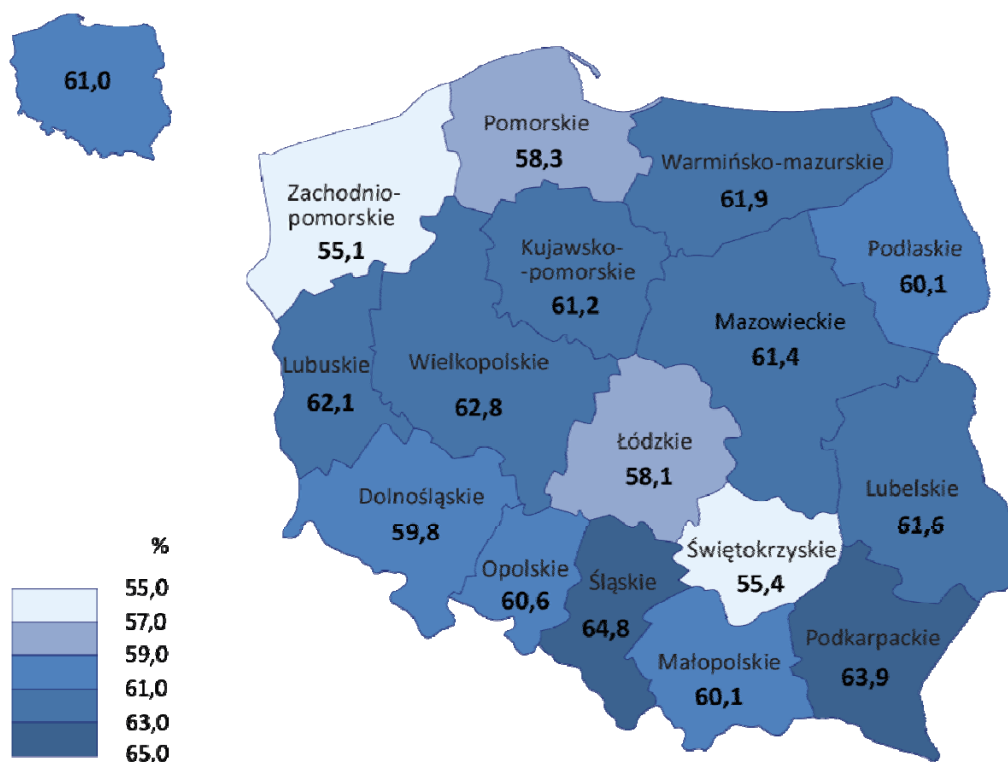
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.

Największy odsetek przedsiębiorstw, które składały wypełnione formularze w formie elektronicznej wystąpił w województwie śląskim – 93,0%, natomiast pod względem ilości procedur administracyjnych przodowało województwo warmińsko-mazurskie – 59,9%. Najmniejsze zainteresowanie usługami tego rodzaju wykazały podmioty z województwa zachodniopomorskiego – 73,0%, przy czym pod względem ilości procedur administracyjnych najmniejszy odsetek odnotowano w województwie świętokrzyskim – 37,2%.

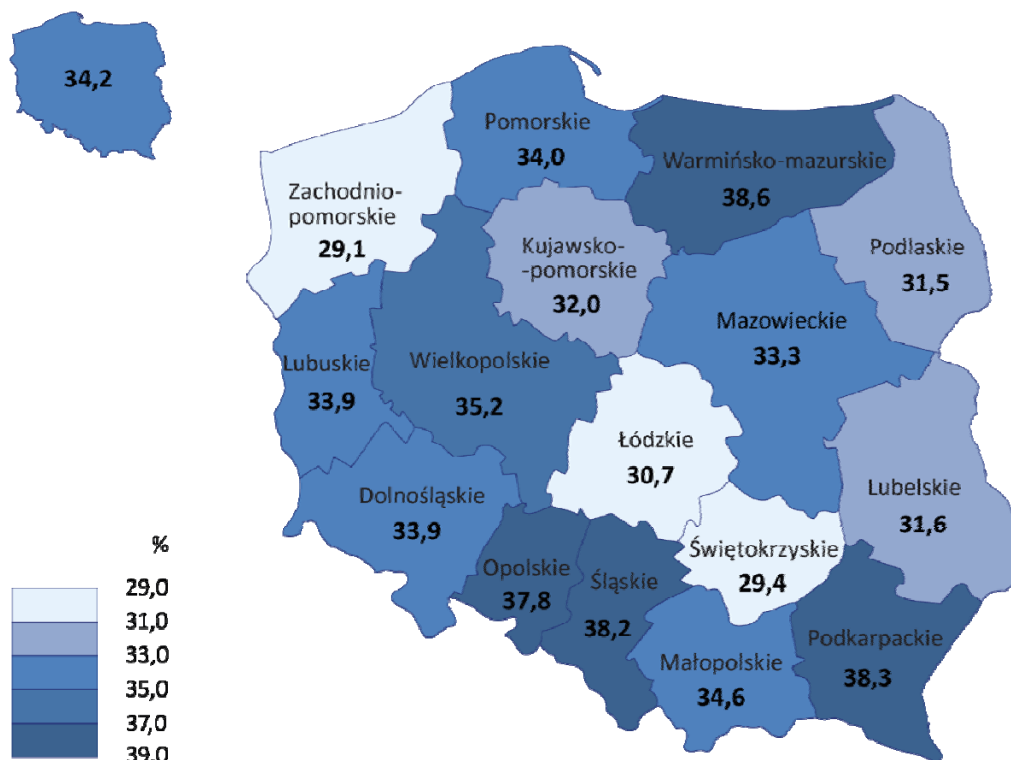
W 2013 r. w Polsce 61,0% przedsiębiorstw stosowało obsługę procedur administracyjnych całkowicie drogą elektroniczną, przy czym 34,2% podmiotów wykorzystywało Internet do obsługi więcej niż trzech procedur administracyjnych.

Mapa 67. Przedsiębiorstwa, które stosowały obsługę procedur administracyjnych całkowicie drogą elektroniczną w 2013 r.



W przekroju terytorialnym, największy odsetek przedsiębiorstw, które stosowały obsługę procedur administracyjnych całkowicie drogą elektroniczną odnotowano w województwie śląskim – 64,8%, najmniejszy – w województwie zachodniopomorskim – 55,1%. Pod względem udziału przedsiębiorstw obsługujących więcej niż trzy procedury administracyjne całkowicie drogą elektroniczną dominowało województwo warmińsko-mazurskie – 38,6%.

Mapa 68. Przedsiębiorstwa, które stosowały obsługę więcej niż trzech procedur administracyjnych całkowicie drogą elektroniczną w 2013 r.



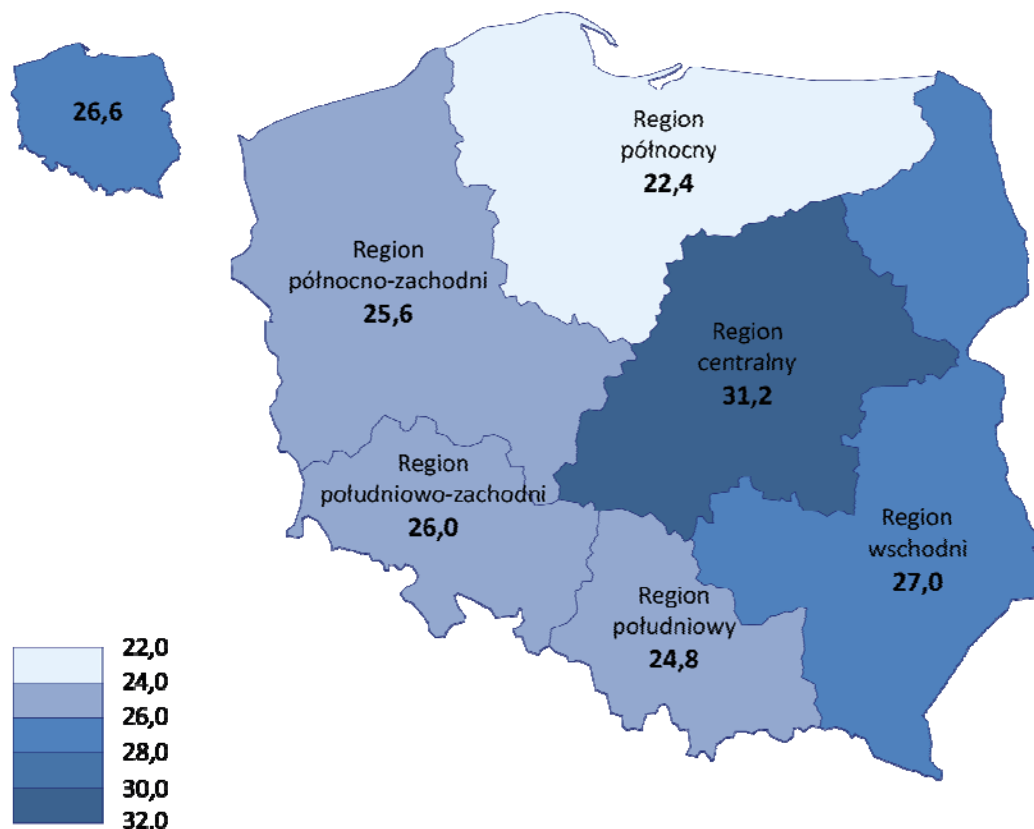
W 2013 r. w Polsce 15,3% przedsiębiorstw składało oferty na swoje produkty, towary i materiały organom administracji publicznej w elektronicznym systemie zamówień publicznych. Najczęściej z tej formy e-usługi korzystały przedsiębiorstwa z województwa mazowieckiego – 17,2%, natomiast najrzadziej – podmioty z województwa zachodniopomorskiego – 12,4%.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



Mapa 70. Osoby, które wykorzystywały Internet w sprawach prywatnych w celu szukania informacji związanych ze zdrowiem w 2013 r.

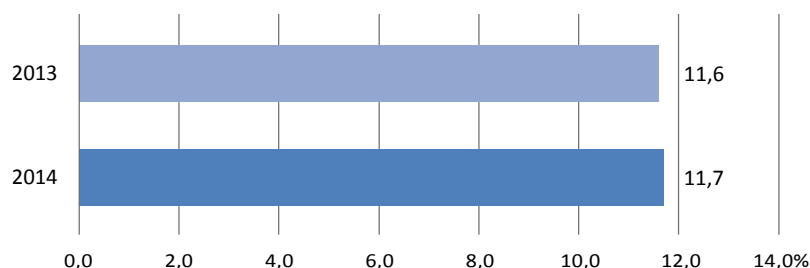


Uwzględniając podział terytorialny na regiony, w 2013 r. największy odsetek osób, które wykorzystywały Internet w sprawach prywatnych w celu szukania informacji związanych ze zdrowiem, odnotowano w regionie centralnym (31,2%), natomiast najmniejszy – w północnym (22,4%).

W 2014 r. zbierane były dane dotyczące umawiania się na wizytę z lekarzem lub specjalistą poprzez stronę internetową. Ze względu na małą liczebność osób korzystających z takiej usługi, dane w podziale na województwa są niewiarygodne i nie mogą być zaprezentowane. Dla Polski odsetek takich osób wyniósł 5%.

Następnym obszarem podlegającym analizie na podstawie badania SSI-10I był obszar e-podatki. W temacie tym na kwestionariuszu zbierane są dane dotyczące osób, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy wykorzystywały Internet do kontaktów z organami administracji publicznej w celach prywatnych, poprzez wysyłanie wypełnionych formularzy, w tym składanie deklaracji podatkowej.

Wykres 71. Osoby, korzystające z usług administracji publicznej za pomocą Internetu w celu wysłania deklaracji podatkowych w Polsce



W 2013 r. w Polsce 11,6% osób wysyłało wypełnione formularze przez Internet, natomiast w 2014 r. – o 0,1 p. proc więcej. Ze względu na występowanie w przypadku większości województw danych niewiarygodnych, prezentacja ich jest niemożliwa.

#### 4. Raport jakości i kompletności

Po przeprowadzeniu pracy badawczej oceniono jakość danych. W końcowym raporcie przedstawiono analizę składników standardowego raportu jakości, takich jak:

- przydatność danych;
- dostępność i przejrzystość;
- terminowość i punktualność.

Analiza w zakresie przydatności danych ocenia stopień, w jakim praca badawcza spełnia obecne i potencjalne wymagania użytkowników. Bezpośrednim odbiorcą przygotowanych danych będą odbiorcy krajowi – Departamenty Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju i innych resortów właściwych, inne urzędy centralne realizujące zadania z zakresu przedmiotowego projektu, jednostki samorządu terytorialnego, stowarzyszenia gmin oraz inne organizacje jednostek samorządu terytorialnego, w tym Związek Miast Polskich, urzędy wojewódzkie, środowisko naukowe oraz media, obywatele i organizacje monitorujące realizację zadań publicznych. Wyliczone wskaźniki pozwolą na wykorzystywanie ich na potrzeby monitorowania polityki spójności w obszarach usług publicznych z zakresu e-administracji. Zadanie zapewnienia lepszego dostępu do usług publicznych i podnoszenia ich jakości zostało zapisane w Celu 2 „Spójność” Krajowej Strategii Rozwoju Regionalnego. Wyliczone wskaźniki wykorzystywane będą również przy prowadzeniu analiz naukowych, a także przy przygotowywaniu prac licencjackich, magisterskich, doktorskich i rozpraw naukowych.

Ocena dostępności i przejrzystości dotyczy łatwości dostępu do danych w ramach pracy badawczej. Dane zostały udostępnione w kilku formach:

- raportu końcowego;
- analizy otrzymanych danych wynikowych w formie opisowej i graficznej;
- streszczenia raportu końcowego;
- prezentacji wyników pracy badawczej.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



W zakresie wyników pracy badawczej zleceniodawca będzie miał dostęp do danych wynikowych w postaci tablic oraz analizy otrzymanych wskaźników. Dane zostały przedstawione w formie informacji tekstowych, wyjaśnień oraz opisów, a także map, wykresów i tablic.

Identyfikacja oraz szczegółowe rozpoznanie źródeł danych administracyjnych oraz przeprowadzenie dodatkowego badania statystycznego w urzędach gmin, powiatów i województw było przeprowadzone w 2015 r. W przypadku wskaźników z badań SSI-01 „Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach” oraz SSI-10I „Wykorzystywanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych – kwestionariusz indywidualny” były przeprowadzane w 2014 r. Oceniając punktualność wykonania pracy badawczej, stwierdzono, że wszystkie prace przewidziane w harmonogramie zostały wykonane w zakładanym czasie.

Pozyskane ze źródeł administracyjnych dane dotyczące dostępności i wykorzystania elektronicznych usług publicznych świadczonych przez jednostki administracji publicznej dostarczają wiele cennych informacji o stanie informatyzacji państwa. Należy jednak zaznaczyć, iż w wielu jednostkach nie jest prowadzony pomiar liczby użytkowników e-usług lub jest on jedynie szacunkowy. Dodatkowo, dla zaspokojenia potrzeb użytkowników danych, szczególnie w zakresie ich dostępności na jak najniższych poziomach agregacji terytorialnej, niezbędne było udostępnienie przez gestorów danych w szczegółowych przekrojach, co często wymagało ogromnego nakładu pracy związanego z przygotowaniem i udostępnieniem niezbędnych danych.

Z powodu, w przypadku wielu e-usług publicznych, braku informacji na temat liczby użytkowników tych usług, wynikającej najczęściej z braku monitorowania przez jednostki publiczne lub jedynie szacunkowym pomiarem, dokładność i kompletność części przekazanych danych nie jest wystarczająca, aby spełnić wymogi jakości danych publikowanych przez statystykę publiczną. Na podstawie przeprowadzonej analizy danych pozyskanych ze źródeł administracyjnych, można wnioskować, iż dane z kilku obszarów tematycznych będących w zakresie niniejszej pracy badawczej mogą być w przyszłości przydatne dla użytkowników danych i statystyki publicznej, a jednocześnie charakteryzują się wystarczającą jakością. Wśród nich można wymienić dane dotyczące e-spraw obywatelskich, przekazane przez Centrum Projektów Informatycznych i Zakład Ubezpieczeń Społecznych; dane dotyczące e-pracy pozyskane z badania powiatowych, miejskich i grodzkich urzędów pracy; dane z zakresu e-działalności gospodarczej przekazane przez Ministerstwo Gospodarki, Ministerstwo Sprawiedliwości, Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej, Zakład Ubezpieczeń Społecznych; dane z zakresu e-podatków przekazane przez Ministerstwo Finansów i Służbę Celną. W przypadku zapotrzebowania w przyszłości na dane z wymienionych powyżej obszarów tematycznych pochodzących od wspomnianych gestorów, sugeruje się wykorzystanie metodologii pozyskiwania tych danych zastosowanej w niniejszej pracy badawczej i prezentowanie danych zgodnie z zaproponowanymi w raporcie końcowym wskaźnikami opracowanymi na podstawie tych danych. Przy czym, mimo wysokiej jakości i wartości poznawczej danych z zakresu e-pracy pozyskanych z badania urzędów pracy, należy podkreślić, iż aktualnie poszczególne urzędy są stopniowo przyłączane do strony

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**





Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej [www.praca.gov.pl](http://www.praca.gov.pl), w celu umożliwienia standaryzacji oferowanych usług i na koniec 2017 roku przewidywane jest włączenie wszystkich urzędów pracy. Wobec powyższego, pozyskiwanie danych na temat elektronicznych usług świadczonych przez urzędy pracy w przyszłości nie będzie zasadne. Przy założeniu, że MPIPS będzie prowadziło pomiar liczby użytkowników udostępnianych usług, także z uwzględnieniem podziału terytorialnego kraju, dane z tego zakresu będzie można próbować pozyskać z zasobów informacyjnych Ministerstwa. Należy jednak podkreślić, iż powyższe dane wymagały ogromnego nakładu pracy związanego z czyszczeniem zbiorów danych, ujednoczenia lub sparowania symbolizacji jednostek terytorialnych ze stosowanymi przez statystykę publiczną oraz z opracowaniem analitycznym wskaźników. W związku z tym, coroczna realizacja powyższych badań nie jest możliwa w ramach budżetu GUS.

Podczas realizacji badań statystycznych przeprowadzonych w ramach niniejszej pracy badawczej wśród urzędów gmin, starostw powiatowych, urzędów wojewódzkich i marszałkowskich oraz wśród powiatowych, grodzkich i miejskich urzędów pracy, zachowano należyta staranność oraz dbałość o jak najlepszą jakość wyników. Napotkano jednak szereg problemów, wynikających przede wszystkim z odmowy wypełnienia formularza przez jednostki sprawozdawcze lub niemożliwości nawiązania kontaktu z jednostką. Ponadto, należy zaznaczyć, iż wypełnienie formularza sprawozdawczego, zarówno w przypadku badania urzędów gmin, starostw powiatowych oraz urzędów wojewódzkich i marszałkowskich, jak i badania powiatowych urzędów pracy, stanowiło spore obciążenie jednostek sprawozdawczych. W wielu przypadkach również okazało się, że jednostki nie dysponują niezbędnymi informacjami, w szczególności liczbą użytkowników oferowanych przez nie elektronicznych usług.

Pozyskanie, weryfikacja, analiza i interpretacja wyników przeprowadzonego badania zarówno na podstawie danych ze źródeł administracyjnych, jak i z badań statystycznych opartych na formularzach sprawozdawczych, wymagało o wiele większego nakładu pracy niż przewidywano na etapie planowania pracy badawczej.

Ze względu na dużą pracochłonność i zaangażowanie znacznych zasobów finansowych i ludzkich do realizacji badania urzędów gmin, miast, wojewódzkich oraz marszałkowskich, nie jest możliwe systematyczne gromadzenie przez statystykę publiczną danych na temat informatyzacji urzędów i udostępnianych przez nie elektronicznych usług publicznych.

## 5. Metodologia pozyskiwania i wykorzystania danych ocenionych jako przydatne dla statystyki publicznej i użytkowników danych oraz zalecenia konstrukcji wskaźników z zakresu elektronicznych usług publicznych

Efektem niniejszej pracy badawczej jest rozpoznanie oferty elektronicznych usług publicznych oferowanych przez jednostki administracji publicznej, w ramach obszarów tematycznych określonych w niniejszej pracy badawczej oraz o planowanych nowych e-usługach. Informacje te można uznać za bardzo przydatne dla użytkowników danych i statystyki publicznej. Ponadto efektem pracy jest pozyskanie danych ze źródeł administracyjnych oraz z przeprowadzonych badań statystycznych z zakresu elektronicznych

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



usług publicznych, a następnie skonstruowanie wskaźników i analityczne opracowanie wyników na podstawie uzyskanych danych. W oparciu o wyniki przeprowadzonych prac, podjęto próbę oceny przydatności dla statystyki publicznej przedstawionych w raporcie danych, a następnie rekomendacji metodologii pozyskiwania i opracowywania tych danych w przyszłości oraz opracowania zaleceń do konstrukcji wskaźników z zakresu elektronicznych usług publicznych.

## Moduł 1

### Obszar e-sprawy obywatelskie

Spośród danych pozyskanych w ramach obszaru tematycznego e-sprawy obywatelskie, za przydatne dla statystyki publicznej można uznać informacje przekazane przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Dotyczą one liczby osób ubezpieczonych, które zarejestrowały i aktywowały profil na Platformie Usług Elektronicznych (PUE) ZUS. Aby umożliwić porównanie między województwami, skonstruowano wskaźnik w odniesieniu do liczby osób fizycznych objętych ubezpieczeniem zdrowotnym (według stanu w dniu 30.06. danego roku) dostępnych na Portalu Statystycznego ZUS.

### Obszar e-praca

Analizy obszaru e-praca dokonano głównie na podstawie danych pozyskanych z badania przeprowadzonego w powiatowych, miejskich i grodzkich urzędach pracy, w oparciu o formularz sprawozdawczy opracowany w ramach niniejszej pracy badawczej, po konsultacji z pracownikiem jednego z powiatowych urzędów pracy. Wyniki badania dostarczyły wielu cennych i wysokiej jakości informacji na temat elektronicznych usług świadczonych osobom poszukującym pracy oraz pracodawcom – zarówno ich dostępności, jaki i wykorzystania. Dane dotyczące dostępności poszczególnych usług elektronicznych przedstawiono jako udział urzędów, które daną e-usługę mają w swojej ofercie w podziale na województwa. Dane dotyczące liczby użytkowników e-usług oferowanych przez poszczególne urzędy pracy przedstawione jako wartości absolutne miałyby ograniczoną wartość poznawczą. W związku z tym, w celu zapewnienia porównywalności w przekroju terytorialnym większość wskaźników zaprezentowano w stosunku do liczby osób aktywnych zawodowo lub liczby osób bezrobotnych, odpowiednio dla e-usług oferowanych osobom poszukującym pracy i e-usług skierowanych do osób bezrobotnych, w podziale na województwa i podregiony. Niektóre dane dotyczące liczby osób korzystających z e-usług skierowanych do niejednorodnej grupy użytkowników, czyli zarówno do osób poszukujących pracy, jak i pracodawców, nie były możliwe do zaprezentowania w formie wskaźników. Taka sytuacja dotyczyła między innymi danych o liczbie korzystających z możliwości złożenia e-zapytania do urzędu pracy, czy liczby pracodawców, którzy zgłaszali elektroniczną ofertę pracy do bazy urzędu za pośrednictwem strony internetowej urzędu. Mimo wysokiej jakości i wartości poznawczej danych pozyskanych z badania urzędów pracy należy podkreślić, iż aktualnie trwa stopniowe przyłączanie poszczególnych urzędów do strony Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej [www.praca.gov.pl](http://www.praca.gov.pl), w celu umożliwienia standaryzacji

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GLÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



oferowanych usług. Zakończenie działań w tym zakresie przewidziane jest na koniec 2017 roku. W tej sytuacji, w przyszłości Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej stanowić będzie główne źródło informacji w obszarze e-pracy.

Z danych przekazanych przez Ministerstwo, za przydatne dla statystyki publicznej, uznać można liczbę elektronicznych wniosków o wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych w porównaniu z tymi, które złożono tradycyjnie. Dane te dostępne są w pełnej agregacji terytorialnej, co tym samym pozwala dokonać szczegółowej analizy. Pozostałe statystyki, takie jak wykorzystanie funkcjonalności Centralnej Bazy Ofert Pracy mogą być jedynie pomocne w ocenie zainteresowania nimi użytkowników.

### Obszar e-sąd

Analiza obszaru e-sądu powstała na podstawie danych uzyskanych bezpośrednio z systemów informatycznych Ministerstwa Sprawiedliwości oraz Prokuratury Generalnej.

Uzyskane dane nie są dostępne w pełnym przekroju terytorialnym. Ministerstwo Sprawiedliwości oraz Prokuratura Generalna nie dysponują narzędziami analitycznymi by określić podział danych na województwa, powiaty czy gminy.

Ministerstwo Sprawiedliwości umożliwia korzystanie z jego e-usług poprzez elektroniczny dostęp do swoich serwisów. Istotnymi danymi z punktu widzenia statystyki publicznej jest liczba zarejestrowanych użytkowników tychże serwisów i czynności przez nich wykonywane - zakładanie spółki przez Internet, uzyskanie odpisów ksiąg wieczystych, pobranie odpisów z KRS czy też kierowanie elektronicznych pism procesowych do sądu.

Niektóre dane jak np. liczba elektronicznych pism procesowych wpływających do sądu może być wykorzystywana nie tylko do mierzenia wykorzystania e-usług ale również do obliczenia wskaźnika obciążenia Biur Informacyjnych Sądów. Od 2014 roku EPU umożliwia bowiem dokonywanie elektronicznych pism i doręczeń. Na uwagę zasługuje fakt, że nie są prowadzone statystyki lub nie istnieją dane odnośnie liczby uzyskanych on-line dostępów do akt sprawy, gdzie jest to idea funkcjonowania e-sądu.

Dane dotyczące statystyki przeglądania serwisów MS nie mogą posłużyć do miarodajnego opisywania zjawiska, np. Portal Orzeczeń podaje liczbę odsłon poszczególnych podstron liczoną jako liczbę przeczytanych orzeczeń.

Prokuratura Generalna nie dysponuje e-platformą umożliwiającą korzystanie z jej usług, umożliwia jedynie składanie pism za pośrednictwem platformy e-PUAP lub poprzez wypełnienie formularza "pisma ogólnego". W latach 2015-2018 planowane jest wdrożenie e-Prokuratury, systemu służącego do przetwarzania informacji o prowadzonych postępowaniach oraz komunikacji z podmiotami administracji publicznej.

### Obszar e-zamówienia publiczne

Charakterystyki stopnia informatyzacji zamówień publicznych w Polsce dokonano przede wszystkim w oparciu o informacje przekazane przez Urząd Zamówień Publicznych. Korzystano także z innych źródeł: Planu Informatyzacji Zamówień Publicznych, Sprawozdań

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GLÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



Prezesa UZP o funkcjonowaniu systemu zamówień publicznych oraz Biuletynu informacyjnego UZP.

Istotą informatyzacji procesu zamówień publicznych jest zapewnienie efektywnego i przejrzystego wydatkowania środków publicznych oraz skutecznego działania administracji państwowej, dlatego znaczenie ma każda analiza tego procesu.

Zgodnie z art. 154 pkt 20 ustawy – Prawo zamówień publicznych, działania związane z informatyzacją systemu zamówień publicznych prowadzi Prezes Urzędu Zamówień Publicznych. Ich skuteczność obrazują w szczególności dane dotyczące skali oszczędności, uzyskiwanych dzięki zastosowaniu aukcji lub licytacji elektronicznej.

Informatyzacja procesu udzielania zamówień publicznych zapewnia przejrzystość i skraca czas trwania procedur udzielania zamówień. W badanych latach odnotowano znaczący wzrost liczby zamawiających zarejestrowanych w systemie publikacji ogłoszeń (BZP). Zauważono także wzrost zainteresowania usługą subskrypcji ułatwiającą przedsiębiorcom dostęp do informacji o wszczętych przetargach.

### Obszar e-działalność gospodarcza

Dane na podstawie których przeprowadzono analizę obszaru e-działalność pochodzą bezpośrednio od instytucji świadczących usługi elektronicznej administracji dla przedsiębiorców tj.: Ministerstwa Gospodarki, Urzędu Patentowego Rzeczypospolitej Polskiej, Ministerstwa Sprawiedliwości, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz Centrum Informatyki Statystycznej. Uzyskane dane oraz skonstruowane na ich podstawie wskaźniki mają dość zróżnicowaną dokładność i przydatność. Za najbardziej dokładne i charakteryzujące się największą wartością poznawczą należy uznać dane dotyczące odsetka wniosków składanych elektronicznie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz Urzędu Patentowego RP. Dane te dostępne są w pełnej agregacji terytorialnej (do poziomu gminy), co umożliwi pogłębioną analizę, przy zachowaniu tajemnicy statystycznej. Istotny z punktu widzenia monitorowania wykorzystania e-administracji jest także odsetek spółek z o.o. zakładanych przez Internet, jednak w tym przypadku Ministerstwo Sprawiedliwości dysponuje danymi jedynie dla Polski ogółem. Dane dotyczące odsetka podań składanych elektronicznie przez płatników składek na ubezpieczenie społeczne charakteryzują się niską precyzją z uwagi na szacunkowy charakter liczby podań składanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych ogółem, jednak sama liczba podań składanych elektronicznie przez skrzynkę podawczą na Portalu Usług Elektronicznych ZUS jest precyzyjna i daje pewien ogląd skali zjawiska, podobnie jak liczba kont zarejestrowanych na w/w Portalu. Wskaźnik przedsiębiorstw korzystających z Portalu Sprawozdawczego Głównego Urzędu Statystycznego dobrze odzwierciedla zjawisko w skali kraju, jednak jego dokładność na poziomie niższych agregacji terytorialnych spada. Pozostałe statystyki, takie jak liczba sesji na wyszukiwarkach Urzędu Patentowego RP, czy liczba uruchomień Interaktywnego Poradnika Przedsiębiorcy Ministerstwa Gospodarki stanowią przydatne uzupełnienie względem głównych wskaźników.

Ponieważ liczba usług z zakresu e-administracji kierowanych do przedsiębiorców sukcesywnie rośnie, możliwe stanie się pozyskiwanie nowych danych i konstrukcja nowych

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



wskaźników.

Na przykład od 2015 roku istnieje możliwość zarejestrowania przez Internet spółki jawnej oraz spółki komandytowej. Wskaźniki z zakresu ubezpieczeń społecznych wymagają pewnego dopracowania. Obszar ten jest na pewno istotny z punktu widzenia monitorowania stopnia wykorzystania e-usług, a zaprezentowane statystyki z tego obszaru nie opisują w stopniu wyczerpującym tego zjawiska. Wymagałoby to jednak ściślejszej współpracy merytorycznej z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych.

### Obszar e-podatki

Pozyskane dane na temat liczby formularzy podatkowych złożonych elektronicznie dostarczają cennych informacji o zainteresowaniu usługami elektronicznymi administracji publicznej w tym obszarze. Pozwalają na zobrazowanie liczby użytkowników korzystających z elektronicznej formy składania deklaracji podatkowych w podziale na różne rodzaje deklaracji oraz w podziale na osoby lub organizacje, przy czym do pierwszej grupy, oprócz samych osób fizycznych, zalicza się również osoby prowadzące działalność gospodarczą, a w skład drugiej grupy wchodzi osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej. Skonstruowano wskaźniki prezentujące udział deklaracji złożonych elektronicznie w stosunku do ogółu deklaracji. Wskaźniki te mogą być uznane za przydatne dla statystyki publicznej, choć nie zaspokajają potrzeb informacyjnych w pełni. Na ich podstawie nie można określić profilu podatnika (np. jego płci, wieku, wykształcenia). Ponadto liczby złożonych elektronicznie formularzy nie można utożsamiać z liczbą osób, czy podmiotów, które je złożyły, gdyż z pewnością występowały sytuacje w których jeden podmiot składał kilka formularzy.

### Obszar e-nauka

Analizy obszaru e-nauka dokonano na podstawie danych uzyskanych od Ośrodka Przetwarzania Informacji Państwowy Instytut Badawczy (OPI) po wcześniejszym uzgodnieniu z Ministerstwem Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Najważniejszym wskaźnikiem jest liczba unikatowych gości korzystających z platformy POL-on, który wskazuje na coraz większe zainteresowanie umieszczanymi na platformie informacjami. Informacje pozyskane z obszaru e-nauki, ze względu na brak możliwości skonstruowania wskaźników oraz brak dostępności w przekroju terytorialnym, wydają się mieć niewielką przydatność dla statystyki publicznej oraz użytkowników danych.

### Obszar e-turystyka

Dane pozyskane z obszaru e-turystyka dotyczyły głównie liczby osób korzystających z wybranych usług tj. korzystających z ewidencji organizatorów turystyki, pobierających poradnik „Bezpieczna woda”, rejestrujących wnioski wizowy poprzez e-konsulat, pobierających aplikację mobilną i-Polak i poradnik „Polak za granicą”, wyszukujących polskie placówki dyplomatyczne za granicą. Informacje dla kraju ogółem dotyczące pobrań aplikacji mobilnej i-Polak oraz Poradnika internetowego można pozyskać bezpośrednio z Ministerstwa Spraw Zagranicznych. Nie jest możliwe pozyskanie ww. informacji w podziale

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



terytorialnym (województwa, powiaty). W związku z tym, dane pozyskane w tym obszarze mają niewielką wartość poznawczą, a w związku z tym nie można ocenić ich jako przydatne dla statystyki publicznej i użytkowników danych.

### Obszar e – transport

Informacje pozyskane z systemów informatycznych Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju oraz Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad na temat e–usługi z zakresu transportu pozwalają na ogólne zobrazowanie liczby ich użytkowników. Jednakże ze względu na brak informacji w przekroju terytorialnym lub dostępność informacji, dla których trudno skonstruować wskaźnik umożliwiający porównanie poszczególnych województw, dane pozyskane w ramach obszaru tematycznego e-transport uznano za mało przydatne dla statystyki publicznej.

### Obszar Centralna Ewidencja Pojazdów i Kierowców (CEPiK)

Dane pozyskane z Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców będącym rejestrem Ministerstwa Spraw Wewnętrznych są dość ubogie. Brak informacji w podziale terytorialnym, nawet w agregacji województw, brak również rozróżnienia informacji o typach pojazdów, czy też informacji o realizacji wniosków o udostępnianie danych. Usługi CEPiK nastawione są na odbiorcę indywidualnego, mającego dostęp do odpowiednich danych o pojeździe. Jedynie usługa Bezpieczny autobus pozwala każdemu znającemu nr rejestracyjny pojazdu na sprawdzenie danych technicznych pojazdu. Usługi, które są planowane na włączenie w 2016 r., również skierowane będą do odbiorców indywidualnych, będzie można sprawdzić więcej informacji o pojeździe oraz o stanie własnych punktów karnych, a także zdobyć informację na temat szkół nauki jazdy.

Szczegółowe dane z ewidencji CEPiK uzyskiwane są przez Urząd Statystyczny w wyniku realizacji badania TDE. Dane te dotyczą pojazdów ciężarowych, parametrów technicznych, wieku pojazdów oraz właścicieli. Podział tych danych jest bardzo szczegółowy, a dostęp do nich jest określony ustawą.

## Moduł 2

Metodologia przeprowadzonej pracy „Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej w 2014 roku”.

### Zakres podmiotowy:

W badaniu „Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej w 2014 roku” brały udział jednostki z sekcji O „Administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne” z podklasą PKD 8411Z „Kierowanie podstawowymi rodzajami działalności publicznej” oraz z formą prawną (FP):

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



- 01 (organy władzy, administracji rządowej),
- 29 (gminne samorządowe jednostki organizacyjne),
- 30 (powiatowe samorządowe jednostki organizacyjne),
- 31 (wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne),

bez względu na liczbę pracujących.

#### Zakres terytorialny:

Badaniem zostały objęte wszystkie urzędy gminne, powiatowe, miejskie, wojewódzkie oraz marszałkowskie (metoda pełna). Kartoteka do badania wynosiła 2825 podmioty. Informacje adresowe oraz dotyczące stanu aktywności prawno-ekonomicznej o podmiotach biorących udział w badaniu zostały zaciągnięte z bazy BJS<sup>19</sup>. Dane zaprezentowano według województw oraz podregionów.

#### Zakres przedmiotowy:

Z przeprowadzonego badania „Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej w 2014 roku” pozyskano wskaźniki na temat:

- dostępności strony internetowej zgodnie ze standardami WCAG,
- dostosowania strony internetowej do obsługi przez urządzenia mobilne,
- udostępniania obywatelom usług przez Internet i poziomu dojrzałości usług,
- promowania usług elektronicznych urzędu,
- wykorzystania elektronicznej skrzynki podawczej,
- korzystania przez urząd z elektronicznego systemu zarządzania dokumentacją,
- korzyści dla urzędu wynikające ze świadczenia usług przez Internet,
- obsługi informatyczna urzędu,
- udostępniania obywatelom zasobów informacyjnych, związanych z szeroko rozumianymi zadaniami urzędu,
- możliwości personalizacji i wymóg uwierzytelniania danych udostępnianych obywatelom.

#### Zakres czasowy:

Badanie zostało przeprowadzone w 2015 r. z danymi za 2014 r.

Z punktu widzenia użytkowników danych istotnymi informacjami wydaje się być każdy wskaźnik, pozyskany w wyniku przeprowadzonego badania „Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej w 2014 roku”, wymieniony w zakresie przedmiotowym. Wszystkie te informacje są cennym i przydatnym wkładem do analizy tematu e-administracja. Dzięki wysokiej kompletności przeprowadzonego badania, można kompleksowo opisać skalę zjawiska wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej w

<sup>19</sup> Baza Jednostek Statystycznych

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*





Polsce. Wskaźniki zostały przedstawione w procencie ogółu urzędów, które złożyły sprawozdanie oraz w niektórych przypadkach odpowiednio bardziej szczegółowej grupie. Wszystkie dane dostępne są na poziomie województw oraz podregionów. Jedynie dane dotyczące elektronicznych usług udostępnianych obywatelom, ze względu na charakter pytania (pytanie otwarte na formularzu), nie zostały przez wszystkie urzędy prawidłowo uzupełnione. Wiele urzędów nie prowadzi pomiaru liczby użytkowników e-usług, dlatego w niektórych przypadkach liczba ta była jedynie szacunkowa, pozostałe urzędy ze względu na bardzo dużą ilość występujących elektronicznych usług, odmawiały uzupełnienia tej części formularza.

## Moduł 3

Metodologia badania SSI-01 - „Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach” oraz SSI-10I - „Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych - kwestionariusz indywidualny”

### **Badanie SSI-01:**

#### Zakres podmiotowy:

W badaniu biorą udział podmioty prowadzące działalność gospodarczą zaklasyfikowaną według PKD do sekcji: C, D, E, F, G, H, I, J, L, M, N, S, w których liczba pracujących wynosi 10 osób i więcej. Badanie przeprowadzone było przez Główny Urząd Statystyczny.

#### Zakres terytorialny:

Wskaźniki dotyczące wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach zaprezentowane zostały według województw.

#### Zakres przedmiotowy:

Z badania SSI-01 pokazano wskaźniki na temat:

- przedsiębiorstw, które pozyskiwały informacje ze stron internetowych administracji publicznej,
- przedsiębiorstw, które pobierały formularze ze stron internetowych administracji publicznej,
- przedsiębiorstw, które składały wypełnione formularze organom administracji publicznej w formie elektronicznej
- przedsiębiorstw, które stosowały obsługę procedur administracyjnych całkowicie drogą elektroniczną
- przedsiębiorstw, które składały oferty na swoje produkty, towary i materiały organom administracji publicznej w elektronicznym systemie zamówień publicznych.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**





### Zakres czasowy:

Badanie zostało przeprowadzone w 2014 r. z danymi za 2013 r.

### **Badanie SSI-10I:**

#### Zakres podmiotowy:

Badanie obejmowało gospodarstwa domowe, w skład których wchodziły osoby w wieku 16-74 lata, a w 2014 r. – osoby w wieku 12-74 lata. Badanie przeprowadzone było przez Główny Urząd Statystyczny.

#### Zakres terytorialny:

Wskaźniki dotyczące wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, wśród osób indywidualnych zaprezentowane zostały według regionów oraz dla Polski.

#### Zakres przedmiotowy:

Z badania SSI-10I zaprezentowano wskaźniki na temat:

- wykorzystywania Internetu w sprawach prywatnych, w celu szukania informacji związanych ze zdrowiem,
- wykorzystywania Internetu do kontaktów z organami administracji publicznej w celach prywatnych, poprzez wysyłanie wypełnionych formularzy, w tym składanie deklaracji podatkowej.

#### Zakres czasowy:

Badanie zostało przeprowadzone w 2013 r. z danymi za 2013 r. oraz w 2014 r. z danymi za 2014r.

Ze względu na małą próbkę badania SSI-10I i występowaniem dużej ilości danych niewiarygodnych, dane dotyczące osób, korzystających z usług administracji publicznej za pomocą Internetu w celu wysłania deklaracji podatkowych, zostały zaprezentowane tylko na poziomie kraju.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



## 6. Podsumowanie

Prace przeprowadzone w ramach II etapu w pełni (100%) pokryły wszystkie założone cele pracy badawczej. Niniejszy raport końcowy z II etapu pracy badawczej nt. „Pozyskania wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2007-2013 oraz programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020” zawiera opis następujących działań:

- w ramach pierwszego modułu:
  - identyfikację i rozpoznanie potencjalnych źródeł danych,
  - wysłanie zapytań do jednostek administracji publicznej z prośbą o przekazanie danych z ich zasobów informacyjnych,
  - monitoring postępu prac, związany z wysłaniem zapytania,
- w ramach drugiego modułu:
  - opracowanie formularza sprawozdawczego,
  - opracowanie założeń do kontroli logiczno-rachunkowej do aktywnego formularza elektronicznego (off-line),
  - opracowanie formularza elektronicznego,
  - opracowanie Systemu Informatycznego Badania (SIB),
  - utworzenie kartoteki badania,
  - wysyłka powiadomień o badaniu do jednostek objętych badaniem,
  - wyjaśnianie błędów oraz uzupełnianie brakujących informacji na formularzu,
  - uzupełnianie pytania dotyczące e-usług (wyjaśnianie jednostkom na bieżąco sposobu uzupełniania pytania dotyczącego e-usług),
  - kontrola kompletności,
- w ramach trzeciego modułu:
  - analiza danych z badań SSI-01 oraz SSI-10I.

W II etapie pracy badawczej wykonane zostały następujące działania: monitorowanie spływających sprawozdań, kontrola jakości i kompletności pozyskanych danych oraz opracowanie wyników badania; przygotowanie oraz naliczenie tablic z dodatkowego badania; przygotowanie tablic z pozyskanych danych ze źródeł administracyjnych oraz analiza danych.

Wyniki z przeprowadzonej pracy badawczej „Pozyskanie wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2007-2013 oraz programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020” pokazały, że wiele spraw można załatwić drogą elektroniczną. Jest bardzo dużo możliwości skorzystania z elektronicznych usług publicznych,

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



a oferta dostępnych e-usług jest stale ulepszana i rozszerzana przez jednostki administracji publicznej. Zastosowanie nowoczesnych technologii informatycznych w administracji publicznej poprawia nie tylko funkcjonowanie urzędu, lecz także podnosi jakość świadczonych usług. Dla jednostek administracji publicznej ważny jest nie tylko wzrost wydajności pracy urzędników; priorytetem staje się efektywniejsze pod względem kosztów i jakości świadczenie usług elektronicznych dla klientów – obywateli i przedsiębiorców. Jednocześnie oprócz udostępniania kolejnych usług elektronicznych, bardzo ważna jest zmiana nastawienia obywateli i przedsiębiorców oraz zachęcanie ich do korzystania z tej formy świadczonych usług publicznych.

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



## Spis załączników

- Załącznik nr 1. Formularz badania „Dostępność i korzystanie z elektronicznych usług oferowanych przez publiczne służby zatrudnienia”
- Załącznik nr 2. Stosowane skróty
- Załącznik nr 3. Tablice wynikowe – dane ze źródeł administracyjnych
- Załącznik nr 4. Tablice wynikowe – badanie jednostek administracji samorządowej i administracji rządowej

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



## Załącznik nr 1. Formularz badania „Dostępność i korzystanie z elektronicznych usług oferowanych przez publiczne służby zatrudnienia”

Tablica 1. Dostępność elektronicznych usług publicznych

REGON	Elektroniczne usługi dla bezrobotnych lub poszukujących pracy			Elektroniczne usługi dla pracodawców		Inne e-usługi					Uwagi	
	Czy urząd w 2014 r. na swojej stronie internetowej oferował usługę dodania CV do bazy (np. "Dodaj CV")?	Czy urząd w 2014 r. na swojej stronie internetowej oferował usługę zarezerowania wizyty przez Internet?	Czy urząd w 2014 r. na swojej stronie internetowej oferował usługę rejestracji przez Internet?	Czy urząd w 2014 r. na swojej stronie internetowej oferował usługę wyszukiwania potencjalnego pracownika według zadanych kryteriów (np. według wykształcenia, umiejętności, zawodu, znajomości języka obcego), np. "Znajdź pracownika"?	Czy urząd w 2014 r. na swojej stronie internetowej oferował usługę zgłoszenia oferty pracy online?	Czy urząd w 2014 r. posiadał elektroniczną skrzynkę podawczą?		Czy urząd w 2014 r. na swojej stronie internetowej oferował usługę złożenia e-zapytania?	Czy urząd w 2014 r. na swojej stronie internetowej oferował możliwość subskrypcji newslettera urzędu?	Czy urząd w 2014 r. oferował usługę dla swoich klientów bezprzewodowego, bezpłatnego dostępu do Internetu (Wi-Fi) na terenie urzędu?		Jeśli urząd w 2014 r. na swojej stronie internetowej oferował inne e-usługi, proszę wymienić jakie
			zgłoszenie do rejestracji (nie wymaga profilu zaufanego ePUAP lub podpisu kwalifikowanego)	pełna rejestracja (wymaga profilu zaufanego ePUAP lub podpisu kwalifikowanego)		ePUAP	inną					

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



Tablica 2. Korzystanie z elektronicznych usług publicznych oferowanych przez urząd

REGON	Elektroniczne usługi dla bezrobotnych lub poszukujących pracy								Elektroniczne usługi dla pracodawców				Inne e-usługi	
	Proszę podać liczbę osób, które dodały swoje CV do bazy za pośrednictwem strony internetowej urzędu		Proszę podać liczbę rezerwacji wizyt w urzędzie za pośrednictwem Internetu		Proszę podać liczbę osób, które zarejestrowały się jako osoby bezrobotne metodą pełnej rejestracji elektronicznej		Proszę podać liczbę osób, które zarejestrowały się jako osoby bezrobotne metodą zgłoszenia do rejestracji		Proszę podać liczbę pracodawców, którzy wyszukiwali za pośrednictwem strony internetowej urzędu potencjalnego pracownika w bazie CV		Proszę podać liczbę pracodawców, którzy zgłaszali ofertę pracy do bazy urzędu za pośrednictwem strony internetowej urzędu		Proszę podać liczbę e-zapytań złożonych do urzędu	
	w 2013 roku	w 2014 roku	w 2013 roku	w 2014 roku	w 2013 roku	w 2014 roku	w 2013 roku	w 2014 roku	w 2013 roku	w 2014 roku	w 2013 roku	w 2014 roku	w 2013 roku	w 2014 roku

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.

Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



**Beneficjent:**  
GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY



## Załącznik nr 2. Stosowane skróty

- BZP – Baza Zamówień Przetargowych
- CBOP – Centralnej Bazy Ofert Pracy
- CEIDG - Centralna Ewidencja i Informacji o Działalności Gospodarczej
- CEIDG-1 - Wniosek o wpis do centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej
- CEK – centralna ewidencja kierowców
- CEP – centralna ewidencja pojazdów
- CEPiK - Centralna Ewidencja Pojazdów i Kierowców
- CIKW – Centralna informacja ksiąg wieczystych
- CIT - Podatek dochodowy od osób prawnych
- CPC - Centralna Klasyfikacja Produktów
- CPI - Centrum Projektów Informatycznych
- CPV - Wspólny Słownik Zamówień
- CV - Curriculum Vitae (życiorys)
- ECAM - Elektroniczne Centrum Aktywizacji Młodzieży
- EKW – Elektroniczne księgi wieczyste
- eMS - Elementem systemu usług elektronicznych Ministerstwa Sprawiedliwości
- EOG – Europejski Obszar Gospodarczy
- EPU - Elektroniczne postępowanie upominawcze
- ePUAP - Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej
- ESP – Elektroniczna Skrzynka Podawcza
- EURES - Polska Sieć Europejskich Ofert Pracy
- FP – Forma prawna
- GDDKiA - Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad
- GITD – Główny Inspektorat Transportu Drogowego
- GUS – Główny Urząd Statystyczny
- ICT - Technologie informacyjno-telekomunikacyjne
- JST – Jednostki Samorządu Terytorialnego
- KIO - Krajowa Izba Odwoławcza
- KRK – Krajowy Rejestr Karny
- KRS – Krajowy Rejestr Sądowy

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**



MSiG - Monitor Sądowy i Gospodarczy

NIP - Numer identyfikacji podatkowej

NTS 2 - Nomenklatura Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych – poziom województwa

NTS 3 - Nomenklatura Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych – poziom podregiony (grupujące powiaty)

NTS 4 - Nomenklatura Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych – poziom powiaty (wraz z miastami na prawach powiatu)

NTS 5 - Nomenklatura Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych – poziom gminy (oraz dodatkowo: części miejskie gmin miejsko-wiejskich, części wiejskie gmin miejsko-wiejskich, dzielnice Warszawy, delegatury Krakowa, Łodzi, Poznania i Wrocławia)

off-line - Aktywny formularz elektroniczny

PDI - Podsystem Dostępowo Informacyjny

PIT - Podatek dochodowy od osób fizycznych

PSZ – Publiczne Służby Zatrudnienia

PUE - Platforma Usług Elektronicznych

PUP – Powiatowy Urząd Pracy

PZIP - Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa

SIB - System Informatycznego Badania

SSI-01 - Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach

SSI-10I - Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych i wśród osób indywidualnych

USOS - Uniwersytecki System Obsługi Studiów

UZP – Urząd Zamówień Publicznych

VAT – Podatek od towarów i usług

viaBOX - Małe, elektroniczne urządzenie pokładowe

viaTOLL - Elektroniczny system poboru opłat

WCAG - Web Content Accessibility Guidelines

WITD – Wojewódzki Inspektorat Transportu Drogowego

ZOZ – Zakład Opieki Zdrowotnej

ZUS – Zakład Ubezpieczeń Społecznych

*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa.*

*Dokumentacja związana z realizacją Projektu będzie przechowywana przez okres co najmniej 5 lat od daty zamknięcia Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.*



**Beneficjent:**  
**GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY**