



Partner in
Business
Strategies

Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2012 r.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Październik 2012

.....	Informacje o badaniu	3
.....	Główne wnioski	8
.....	Wyniki badania:	15
.....	I Informacje o urzędzie	15
.....	II Zarządzanie strategiczne w obszarze cyfryzacji	21
.....	III Rozwój społeczeństwa informacyjnego	63
.....	IV Informacje i zasoby publiczne	91
.....	V Kompetencje informatyczne	106
.....	VI Wykorzystanie technologii teleinformatycznych w urzędzie	147
.....	VII Elektroniczna skrzynka podawcza	183
.....	VIII Świadczenie usług elektronicznych	200
.....	IX Strona internetowa i podmiotowa BIP	229



Informacje o badaniu

Głównym celem badania było **zdiagnozowanie stanu informatyzacji i określenie jej wpływu na usprawnienie działania urzędów w Polsce w 2012 roku.**

Zebrane informacje dotyczyły informatyzacji w zakresie:

- zarządzania strategicznego w obszarze cyfryzacji,
- rozwoju społeczeństwa informacyjnego,
- informacji i zasobów publicznych,
- kompetencji informatycznych,
- wykorzystania technologii teleinformatycznych w urzędzie,
- elektronicznej skrzynki podawczej,
- świadczenia usług elektronicznych,
- strony internetowej i podmiotowej BIP.

Realizacja:

- Badanie zostało przeprowadzone metodą ankiet internetowych **CAWI**.
 - Ankieta dostępna była na specjalnej dedykowanej platformie przygotowanej przez **PBS Sp. z o. o.**
 - Respondentom zagwarantowana została również możliwość pobrania ankiety ze strony internetowej, wypełnienia jej w wersji papierowej i odesłania drogą pocztową.
- Osobami, do których skierowane było badanie byli **przedstawiciele kierownictwa Urzędu oraz służb informatycznych**. Jednocześnie wypełnienie ankiety mogło wymagać konsultacji z osobami odpowiedzialnymi za inne obszary funkcjonowania urzędu.
- Ostatecznie w badaniu wzięło udział **1556 urzędów** administracji samorządowej, rządowej i państwowej.

Termin realizacji:

- Badanie zostało przeprowadzone w dniach **24 września - 8 października 2012 roku**.

Raport:

- Podstawową jednostką analizy jest **urząd**.
- Przedstawienie wyników w odniesieniu do każdego pytania zawiera:
 - interpretację wyników, omówienie największych różnic i podobieństw oraz innych wniosków, obejmujących tam, gdzie jest to uzasadnione zależności między różnymi zmiennymi;
 - wykres z prezentacją wyników dla ogółu badanej próby;
 - wykres z prezentacją wyników według rodzaju urzędów w podziale na administrację samorządową (razem oraz wyróżnione urzędy gminne, powiatowe i marszałkowskie) oraz administrację rządową i państwową (do której zaliczane są urzędy centralne, wojewódzkie, Prezydent RP, NIK, KRRiT, NBP itp.)
 - wykres z prezentacją wyników według wielkości urzędów: mikrourzędy (zatrudniające do 19 osób włącznie), małe (zatrudniające od 20 do 49 osób), średnie (zatrudniające od 50 do 99 osób), duże (zatrudniające od 100 do 299 osób) oraz największe (zatrudniające 300 osób i więcej).
- Wyniki są dodatkowo prezentowane w rozbiciu na województwa.
- W pytaniach, w których uzasadnione jest odniesienie do wyników uzyskanych w poprzednich edycjach badania, prezentowane są również wyniki porównawcze.

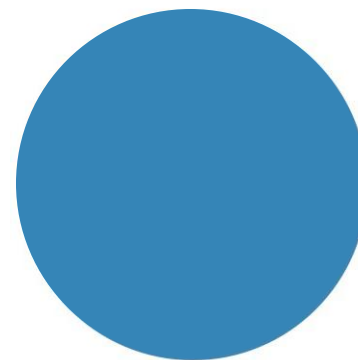
Dzięki wielokrotnym kontaktom z urzędami w postaci:

- listu intencyjnego,
 - wiadomości e-mail z informacją o rozpoczęciu badania,
 - wiadomości e-mail z przypomnieniem o badaniu,
 - połączeń telefonicznych,
- udało się uzyskać **odsetek kompletnych odpowiedzi na poziomie 53%**.

Urząd	Odsetek kompletnych odpowiedzi
Gminy miejskie	50%
Gminy wiejskie	53%
Gminy wiejsko-miejskie	54%
Miasta na prawach powiatu	62%
Powiaty ziemski	56%
Urzędy marszałkowskie	50%
Urzędy wojewódzkie	0%
Urzędy podległe	37%
Urzędy dzielnic Warszawy	11%
Urzędy centralne	44%
Ministerstwa	78%



Główne wnioski



Zarządzanie strategiczne w obszarze cyfryzacji

Jedynie co 11-ty urząd posiada dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego. W sektorze administracji samorządowej taki dokument posiada jedynie 8% urzędów. Natomiast w przypadku administracji państwowej i rządowej wskaźnik ten jest znacznie wyższy i wynosi (52%). W ponad połowie urzędów dokument ten dotyczy tylko działań urzędu.

Na szczeblu samorządowym najważniejszymi celami związanymi z cyfryzacją, które urzędy byłyby gotowe współfinansować, jest rozwój usług elektronicznych (51%) oraz informatyzacja urzędu (50%). W przypadku urzędów administracji państwowej i rządowej istotniejsza jest informatyzacja urzędu (69%).

Fundusze unijne urzędy najczęściej wydatkowały na rozwój informatyczny jednostki (51%), rzadziej na rozwój usług (41%), czy wspieranie rozwoju społeczeństwa informacyjnego (39%).

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

Rozwój społeczeństwa informacyjnego

Poszczególne szczeble administracji publicznej „specjalizują się” w różnych działaniach na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego. I tak urzędy gminne zdecydowanie najczęściej (66%) udostępniają komputery lub stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu dla obywateli. Urzędy powiatowe głównie wspierają elektroniczną rekrutację do szkół i przedszkoli (49%), a aż 3 na 4 urzędy marszałkowskie organizują otwarte konsultacje społeczne przez Internet w sprawach leżących w ich właściwości. Z kolei urzędy administracji państwowej i rządowej najczęściej (55%) podejmują się stosowania rozwiązań Web 2.0 w celu wsparcia funkcjonowania urzędu i komunikacji z obywatelami.

2 na 3 urzędy administracji samorządowej wspierają działanie publicznych punktów dostępu do Internetu. Najczęściej wsparcie dla takich punktów oferują urzędy z województw: lubelskiego, warmińsko-mazurskiego, a także na południu Polski (województwa małopolskie, śląskie i opolskie). Wspieranie publicznych punktów dostępu do Internetu w większości przypadków wiąże się z udostępnianiem lokalu (74%) oraz finansowaniem ich działania (70%).

Informacje i zasoby publiczne

Najczęściej udostępnianymi na stronie urzędu, bezpłatnymi informacjami są treści o charakterze kulturowym (87%) oraz mapy i zdjęcia (81%). W przypadku udostępnianych informacji oznaczenia metadanymi stosuje 62% urzędów. Przy czym administracja rządowa i państwowa robi to częściej (79%) niż samorządowa. Dostęp do informacji udostępnianych poprzez stronę internetową urzędu przy użyciu interfejsu programowania aplikacji (API) oferuje jedynie co 11-ty urząd. Jest to nadal mało popularna usługa zarówno wśród urzędów administracji samorządowej, jak również państwowej i rządowej.

Strona internetowa i podmiotowa BIP

Co trzeci urząd udostępnia swoją stronę w wersji językowej innej niż polska. Zdecydowana większość stron internetowych urzędów nie jest dostępna dla osób niepełnosprawnych i nie spełnia założeń weryfikowanych zarówno przez test W3C HTML Validator jak i W3C CSS Validator. Jedynie w co 10-tym urzędzie deklaruje się spełnienie przez stronę rekomendacji Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0.

Kompetencje informatyczne

3 na 4 urzędy przy zatrudnieniu pracowników na stanowiska merytoryczne bierze pod uwagę kompetencje informatyczne. Kryterium to jest rzadziej wymagane w urzędach w centralnej oraz północno-wschodniej Polski. Analiza CV jest podstawowym sposobem sprawdzania kompetencji informatycznych kandydatów na stanowiska w urzędzie (71%). W przypadku urzędów administracji rządowej i państwowej najczęstszą metodą weryfikacji tych umiejętności jest polecenie wykonania przez kandydata praktycznego zadania lub testu (48%). Częstotliwość stosowania tego kryterium wzrasta wraz z wielkością urzędu. Znajomość polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego jest obligatoryjna już w 83% urzędów względem 79% w ubiegłym roku.

Nowi pracownicy rzadziej niż w ubiegłym roku przechodzili obowiązkowe szkolenia informatyczne, co może być spowodowane rosnącymi umiejętnościami kandydatów w zakresie informatyki. Wśród urzędów, które decydowały się na przeprowadzenie szkolenia najczęstszym jego tematem był elektroniczny obieg dokumentów. Urzędy nieprowadzące szkoleń jako powód takiego postępowania podają najczęściej ograniczenia budżetowe oraz wystarczające kompetencje informatyczne pracowników.



Wykorzystanie technologii teleinformatycznych w Urzędzie

Zdecydowana większość pracowników urzędów z sektora administracji rządowej i państwowej posiada do użytku służbowego własne konto poczty elektronicznej (95%), podczas gdy w sektorze administracji samorządowej odsetek ten wynosi 69%. Ponad połowa urzędów udostępnia swoim pracownikom zdalny dostęp do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu. Taka funkcjonalność jest częściej dostępna w zachodniej Polsce, a rzadziej w południowo-wschodniej.

Większość urzędów funkcjonuje w oparciu o model, w którym komputery są spięte siecią, aplikacje i pliki są zlokalizowane na serwerze, a dane są przekazywane pomiędzy programami w trybie wsadowym – offline. Ponadto nadal stosunkowo dużo urzędów funkcjonuje w rozproszonej strukturze z niezależnymi komputerami/programami pod kontrolą systemu DOS lub Windows. Mieszany obieg dokumentacji – papierowy i elektroniczny stosowany jest w 55% urzędów. Jest on popularniejszy w przypadku większych urzędów. Wśród urzędów stosujących mieszany obieg dokumentacji najczęściej występuje on w ponad połowie spraw. Coraz więcej urzędów korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (46% względem 41% w ubiegłym roku).

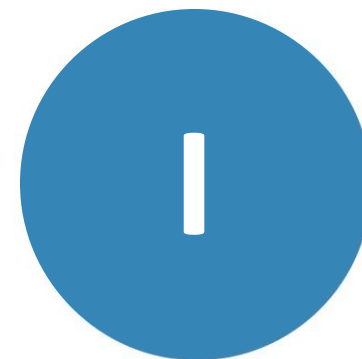
Elektroniczna skrzynka podawcza

Z roku na rok coraz więcej urzędów posiada elektroniczną skrzynkę podawczą (96% w 2012 r.). Co więcej, już 87% urzędów zdecydowało się umieścić ją na platformie ePUAP. Chcąc popularyzować taki sposób kontaktu 3 na 4 urzędy publikują adres elektronicznej skrzynki podawczej na tej samej podstronie BIP co inne dane teleadresowe podmiotu.

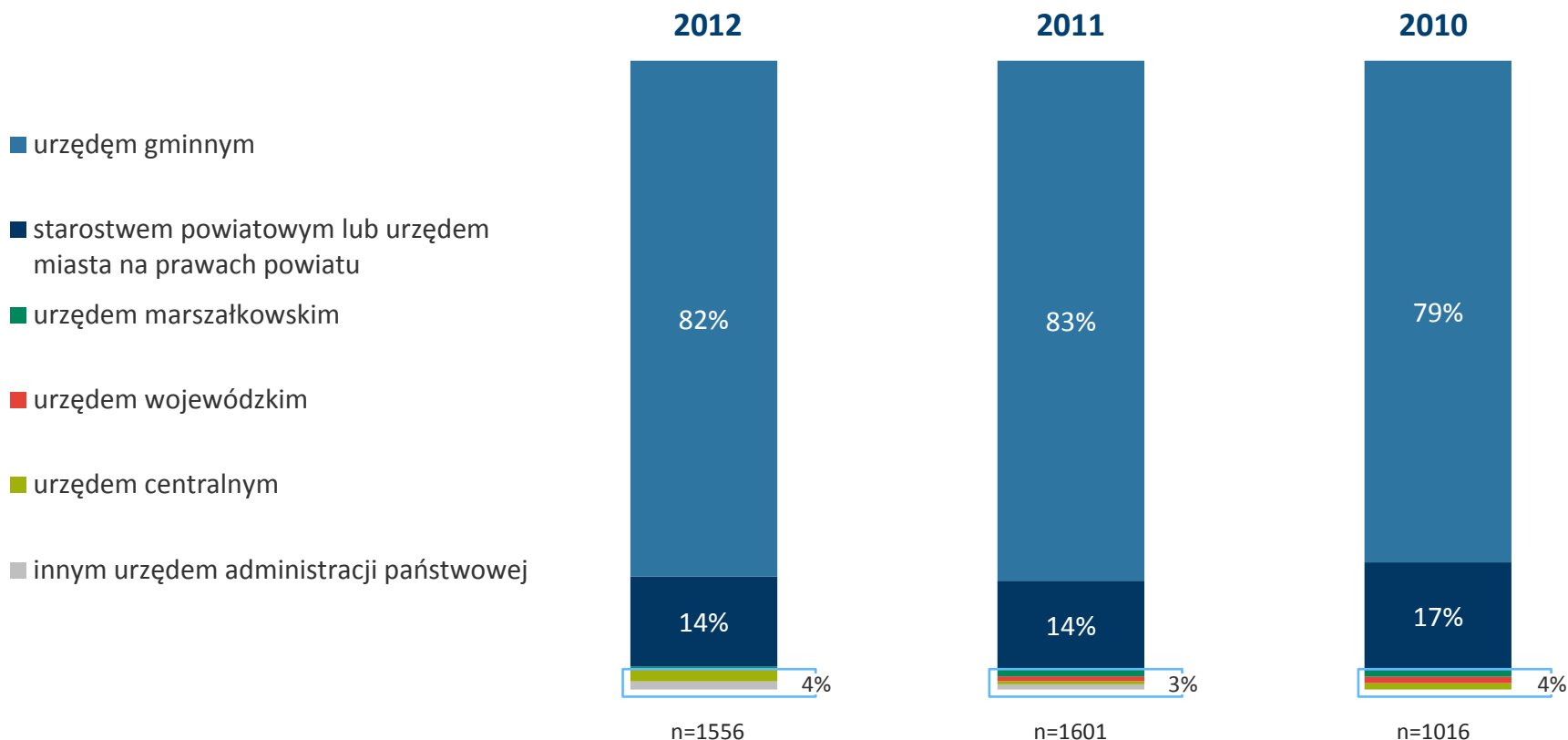
Świadczenie usług elektronicznych

1 urząd na 3 udostępnia usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego. Zdecydowana większość takich urzędów informuje oraz zachęca obywateli i przedsiębiorców do korzystania z usług administracji publicznej przez Internet. Najczęściej usługi elektroniczne są udostępniane na platformie ePUAP (72%). W przypadku urzędów administracji rządowej i państwowej popularniejsza jest strona WWW urzędu (71%). W połowie urzędów nie odnotowano skrócenia czasu załatwienia sprawy drogą elektroniczną w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny. 2 urzędy na 5 w roku 2012 wprowadziły nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszyły sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne.

Wyniki badania - informacje o urzędzie



A1. Czy Państwa urząd jest:



Próba: wszystkie urzędy

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

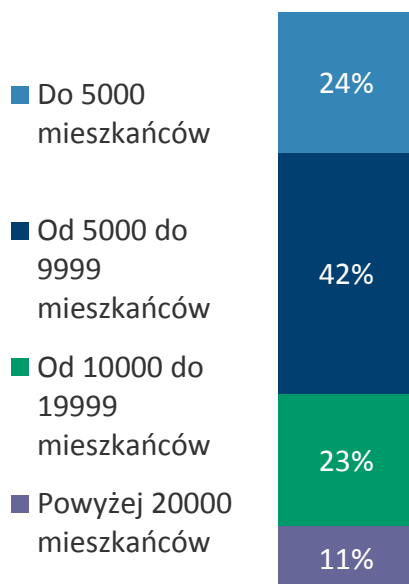
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



Liczba mieszkańców terytorium podległego urzędowi

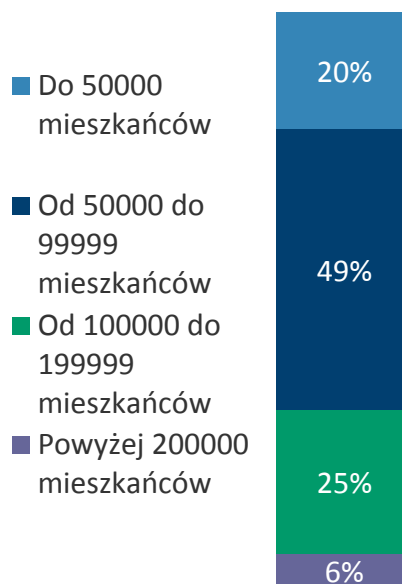
A1. Proszę podać liczbę mieszkańców gminy/powiatu/województwa:

Urzędy gminne



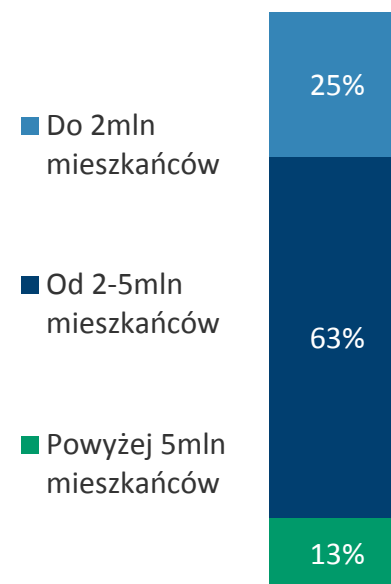
Próba: urzędy gminne (n=1277)

Starostwa powiatowe lub urzędy miasta na prawach powiatu



Próba: starostwa powiatowe lub urzędy miast na prawach powiatów (n=222)

Urzędy marszałkowskie



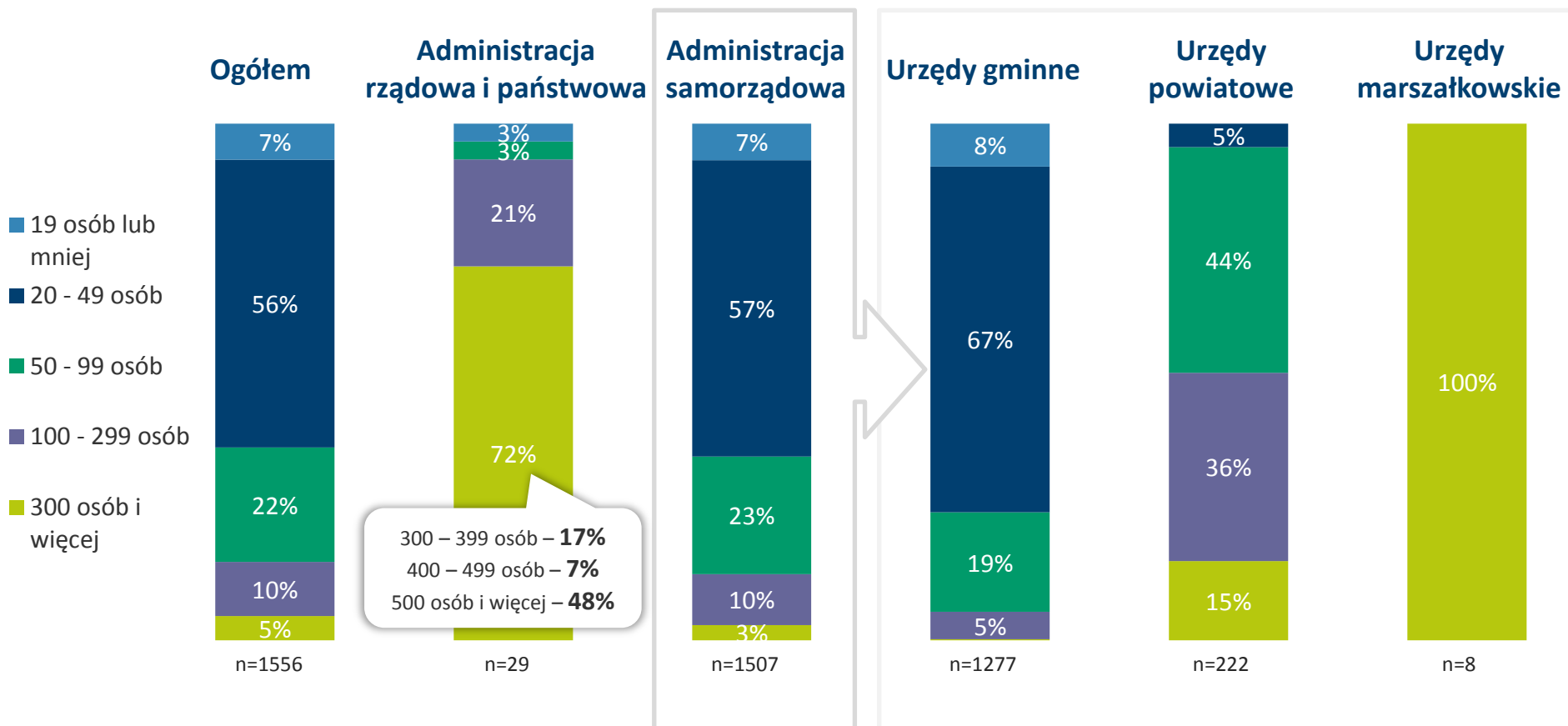
Próba: urzędy marszałkowskie (n=8)

- 42% badanych urzędów gminnych znajduje się w gminach, gdzie liczba mieszkańców jest większa niż 5tys., ale mniejsza niż 10 tys.
- Prawie połowa badanych starostw powiatowych lub urzędów miast na prawach powiatu znajduje się w powiatach o liczbie mieszkańców między 50 tys. a 100 tys.
- Większość urzędów marszałkowskich, które wzięły udział w badaniu znajduje się w województwach zamieszkałych przez 2 do 5 mln mieszkańców.

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

Liczba pracowników urzędu

A2. Proszę podać liczbę osób pracujących w Urzędzie wg stanu na 30 czerwca 2012 r.:



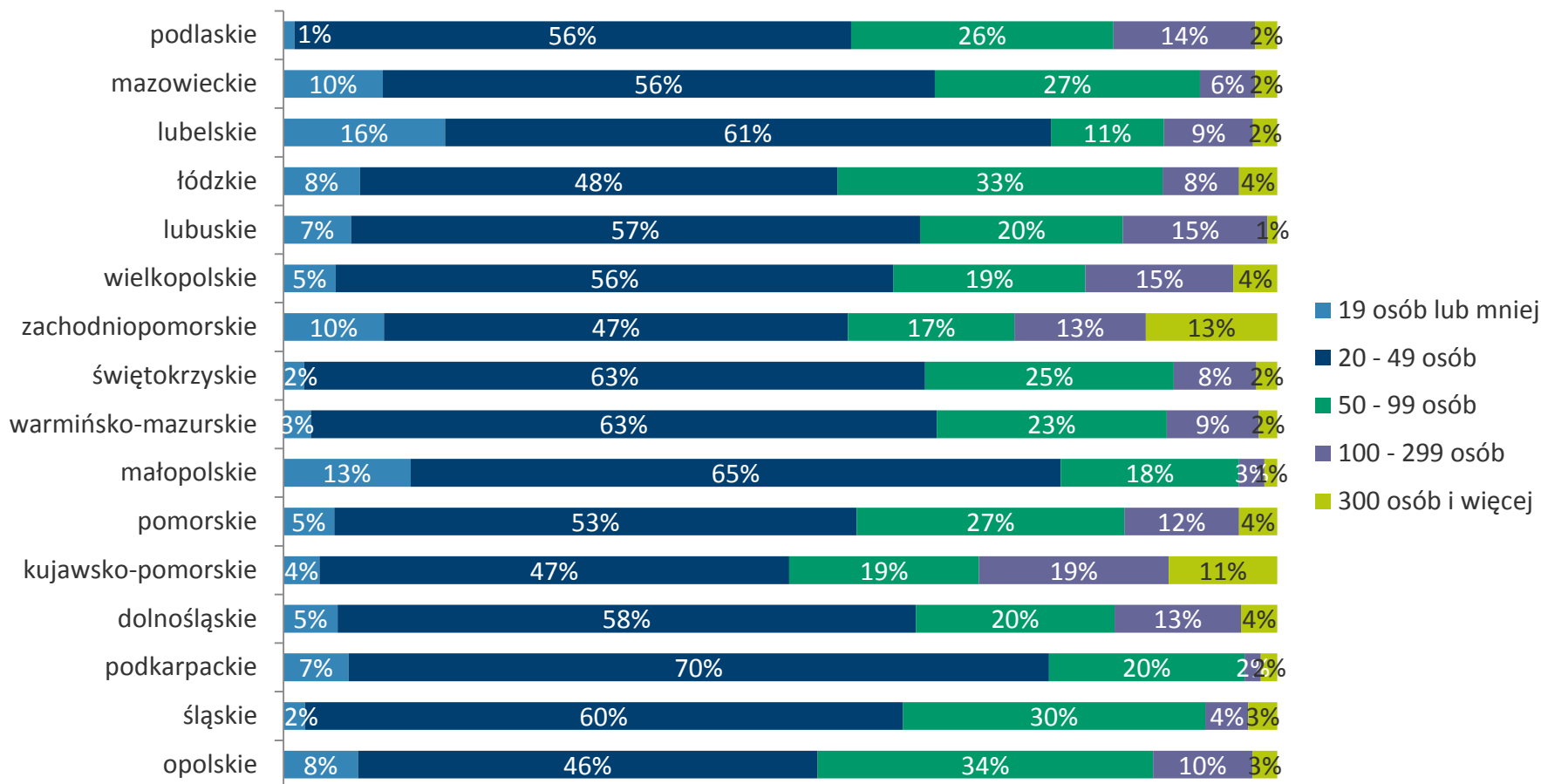
Próba: wszystkie urzędy

- W ponad połowie urzędów pracuje od 20 do 49 osób.
- Najwięcej osób zatrudniają urzędy z sektora administracji rządowej i państwowej.
- Niemal połowa urzędów z sektora administracji rządowej i państwowej zatrudnia powyżej 500 osób.

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



A2. Proszę podać liczbę osób pracujących w Urzędzie wg stanu na 30 czerwca 2012 r.:



Próba: wszystkie urzędy

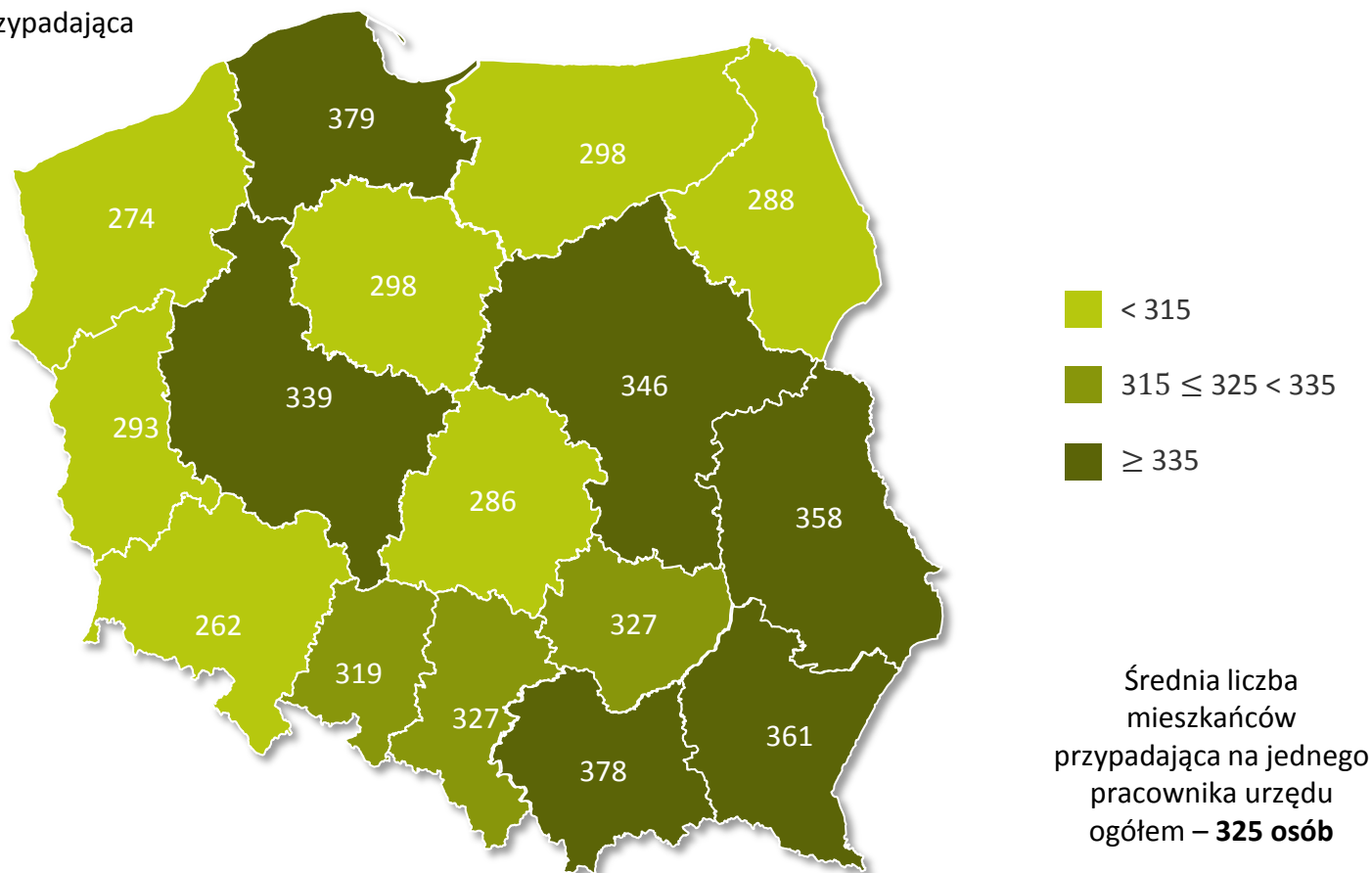
- We wszystkich województwach ponad 95% urzędów zatrudnia nie więcej niż 300 osób, wyjątek stanowią z województwa zachodniopomorskiego oraz kujawsko-pomorskiego, w których odpowiednio 13% i 11% urzędów zatrudnia ponad 300 osób.
- 70% urzędów z województwa podkarpackiego zatrudnia od 20 do 49 osób.

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



Liczba mieszkańców przypadająca na jednego pracownika urzędu

Średnia liczba mieszkańców przypadająca na jednego pracownika urzędu



Próba: wszystkie urzędy



- Średnio na jednego pracownika urzędu przypada 325 mieszkańców. Liczba ta jest największa w województwie małopolskim (378 osób na jednego urzędnika), a w województwie dolnośląskim najniższa (262 osoby na jednego urzędnika).

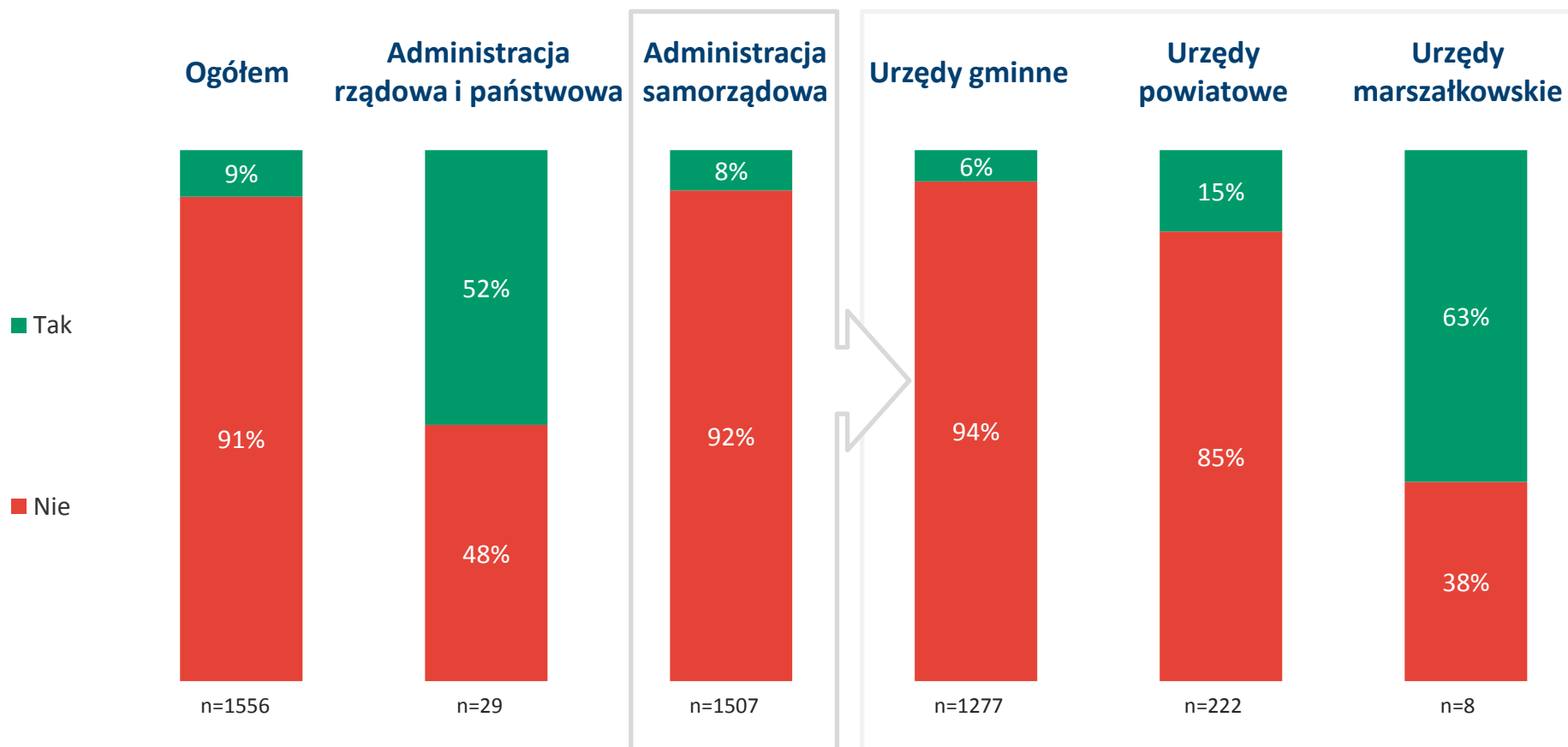


Wyniki badania

- Zarządzanie strategiczne w obszarze cyfryzacji



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



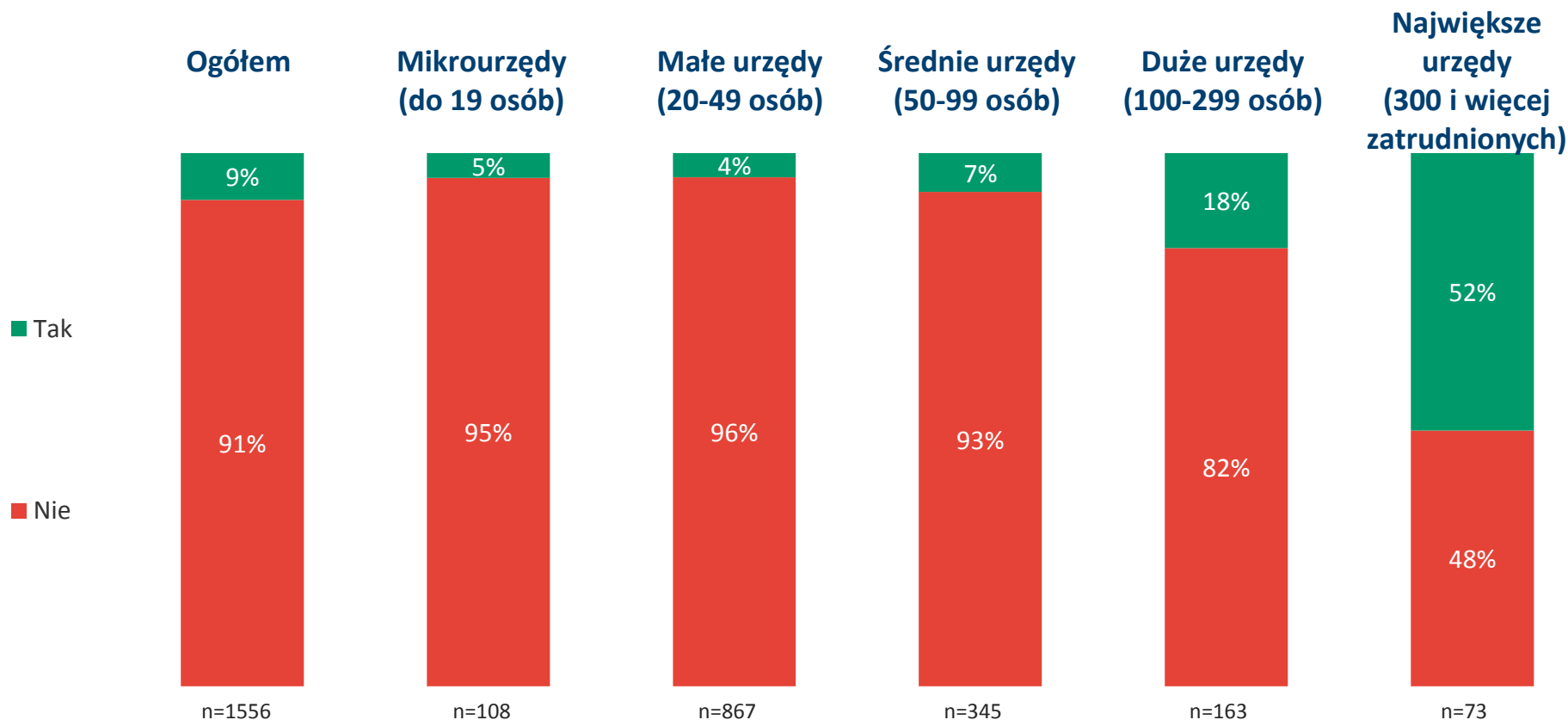
Próba: wszystkie urzędy

- Urzędy administracji samorządowej niemal 2 razy rzadziej niż urzędy administracji rządowej i państwowej posiadają dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego.
- Wśród urzędów administracji samorządowej najczęściej plan strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego posiadają urzędy marszałkowskie (63%).

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



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

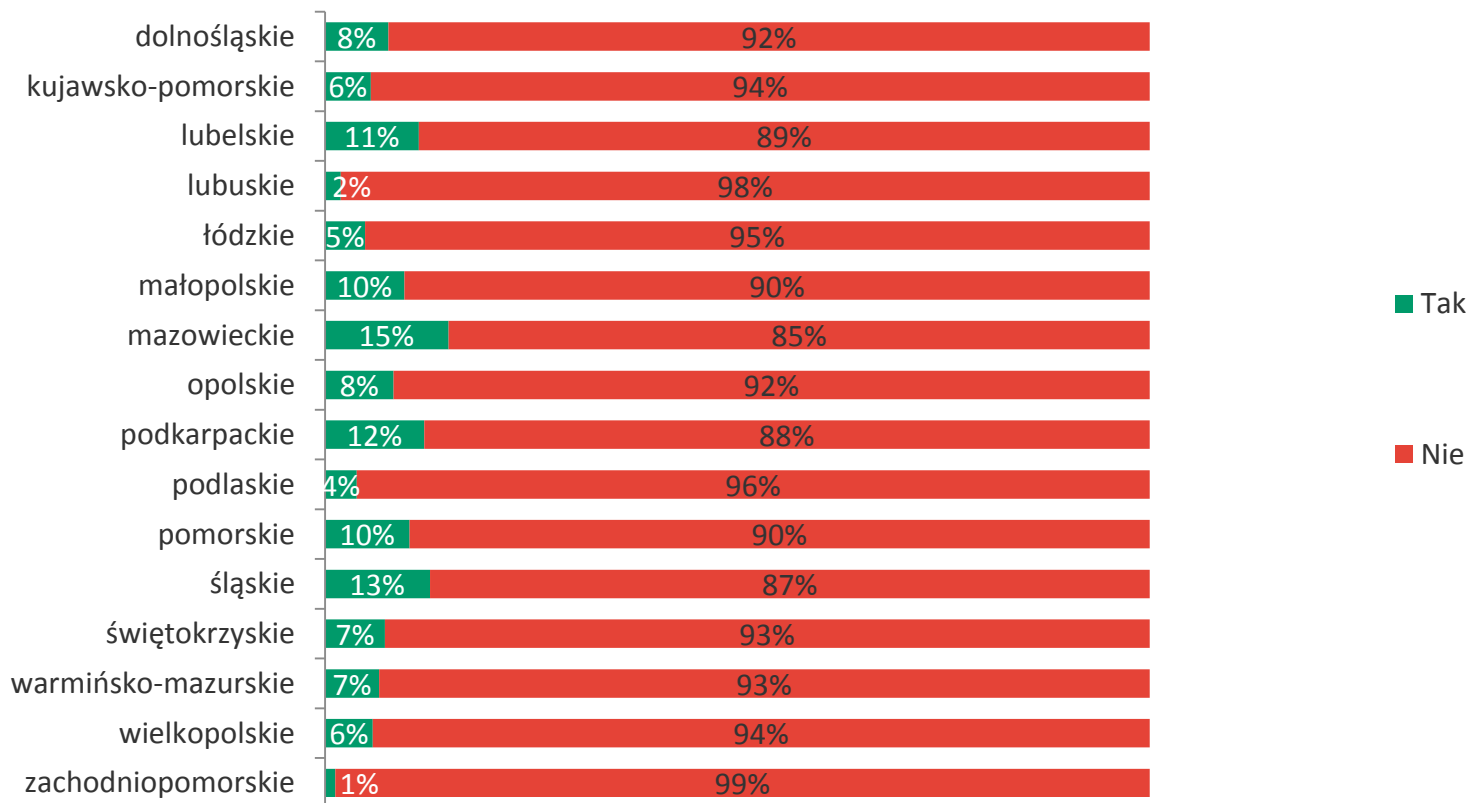


Próba: wszystkie urzędy

- Niemal połowa największych urzędów posiada dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego.
- Wśród mikrouzędów oraz małych urzędów dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego występuje jedynie w przypadku 4-5% urzędów.



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



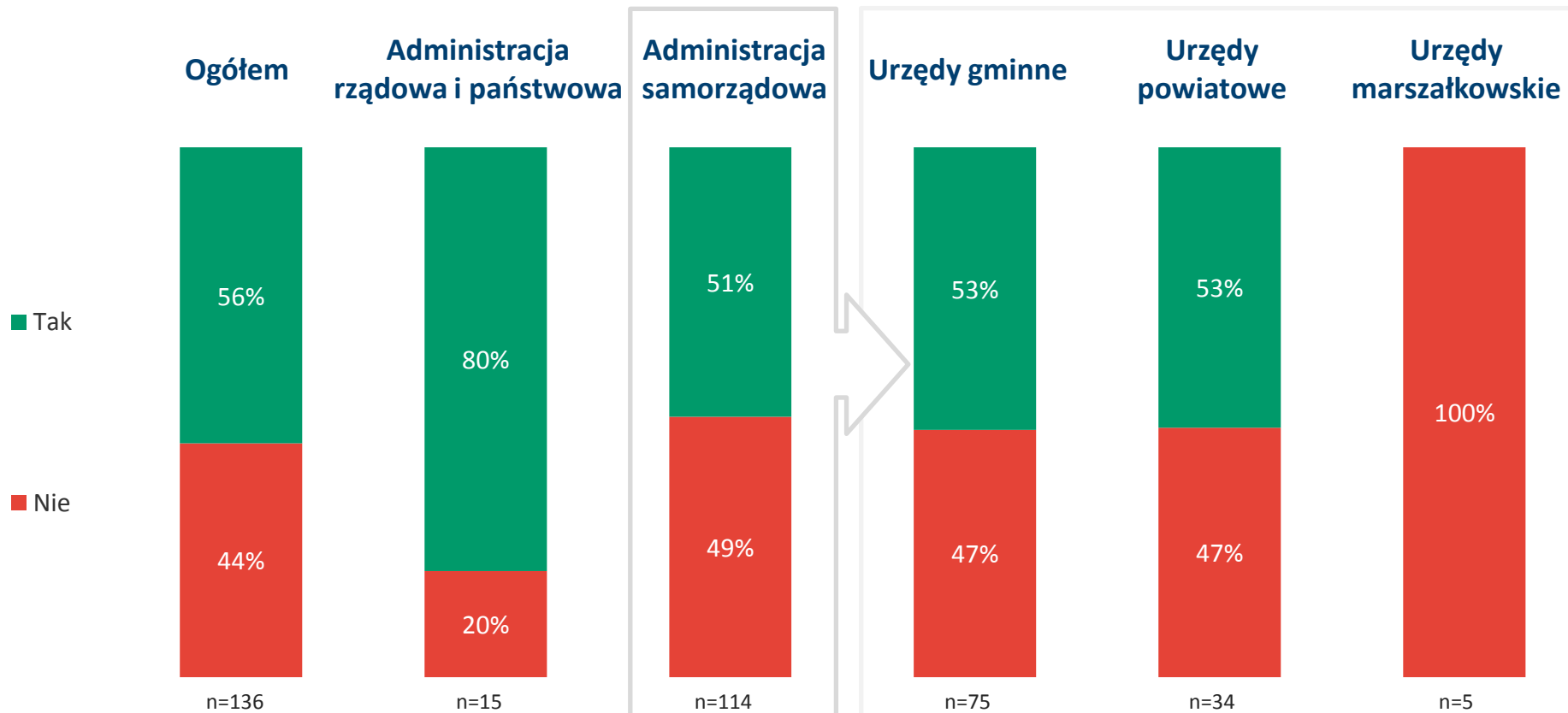
Próba: wszystkie urzędy

- Największy odsetek urzędów posiadających dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego występuje w województwach: mazowieckim (15%) i śląskim (13%). Natomiast najniższy odsetek takich urzędów odnotowano w województwach: zachodniopomorskim (1%) oraz lubuskim (2%).

Zakres dokumentu strategicznego

25

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



Próba: urzędy posiadające dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego

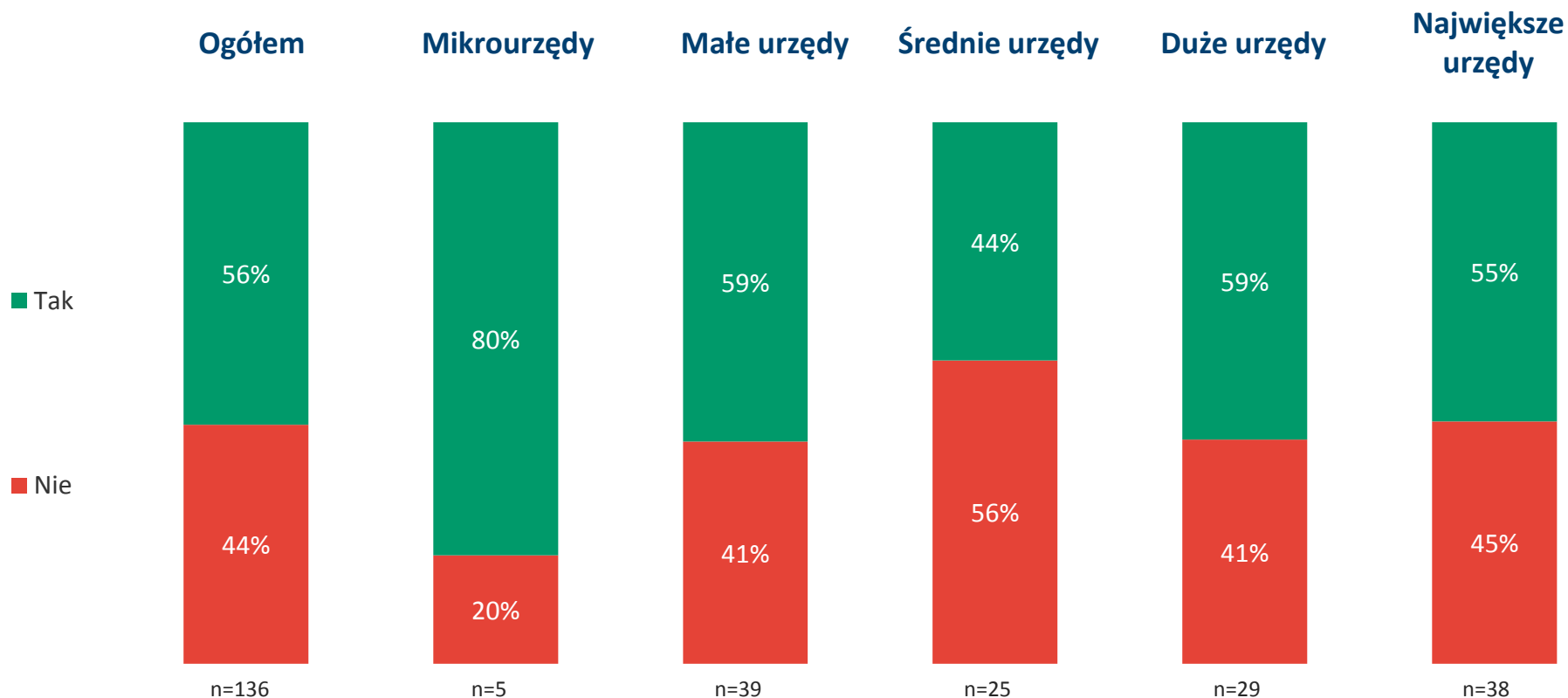
- W przypadku 47% urzędów gminnych i powiatowych posiadających dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego nie dotyczy on wyłącznie działań urzędu, lecz dotyczy również otoczenia urzędu.
- Jedynie w co piątym urzędzie administracji rządowej i państwowej posiadającym dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego dokument ten obejmuje także rozwój teleinformatyczny otoczenia urzędu, czyli obywateli, przedsiębiorców, organizacji pozarządowych.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



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

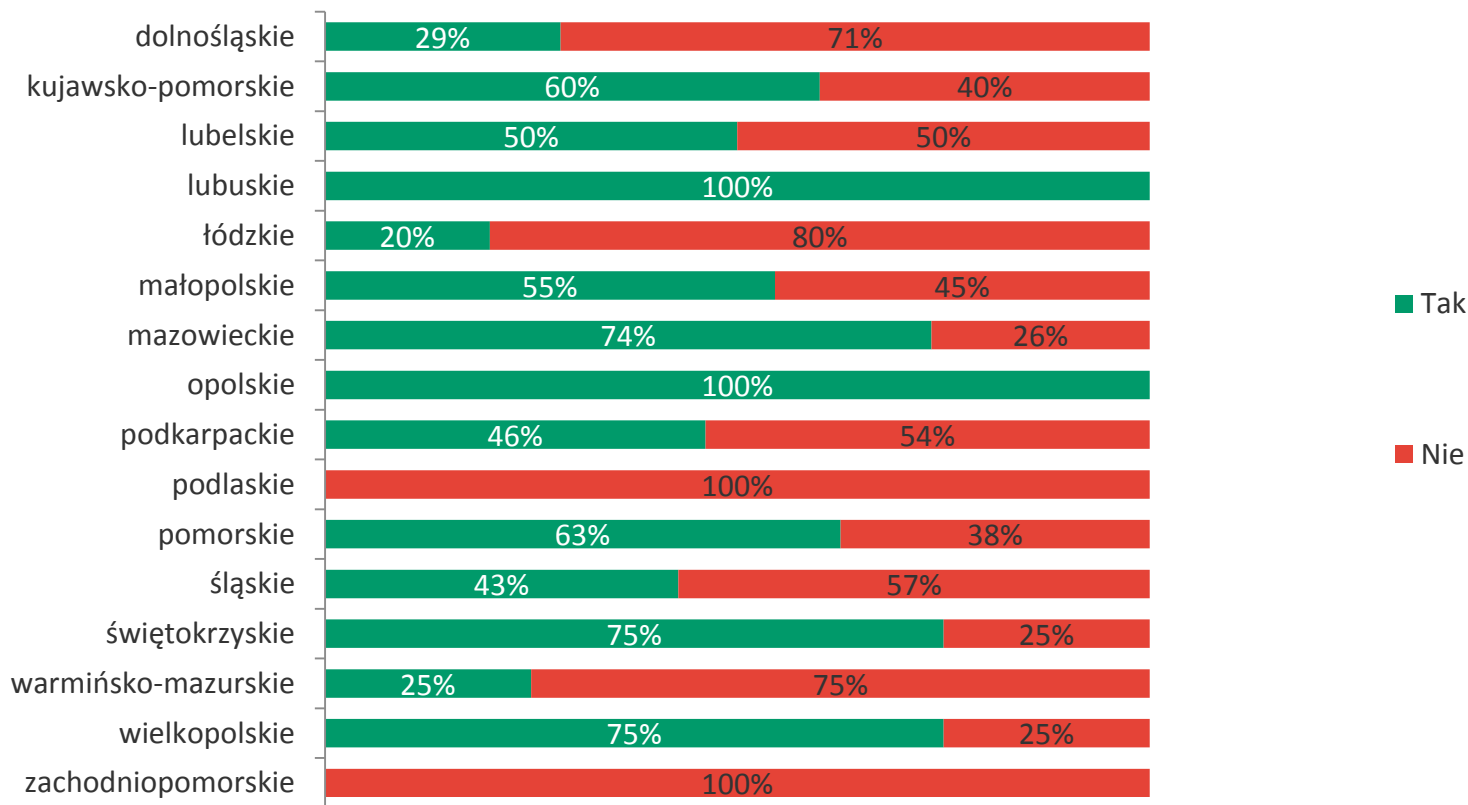


Próba: urzędy posiadające dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego

- Średnie urzędy posiadające dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego najczęściej spośród pozostałych urzędów uwzględniają w nim działania dotyczące otoczenia urzędu.



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



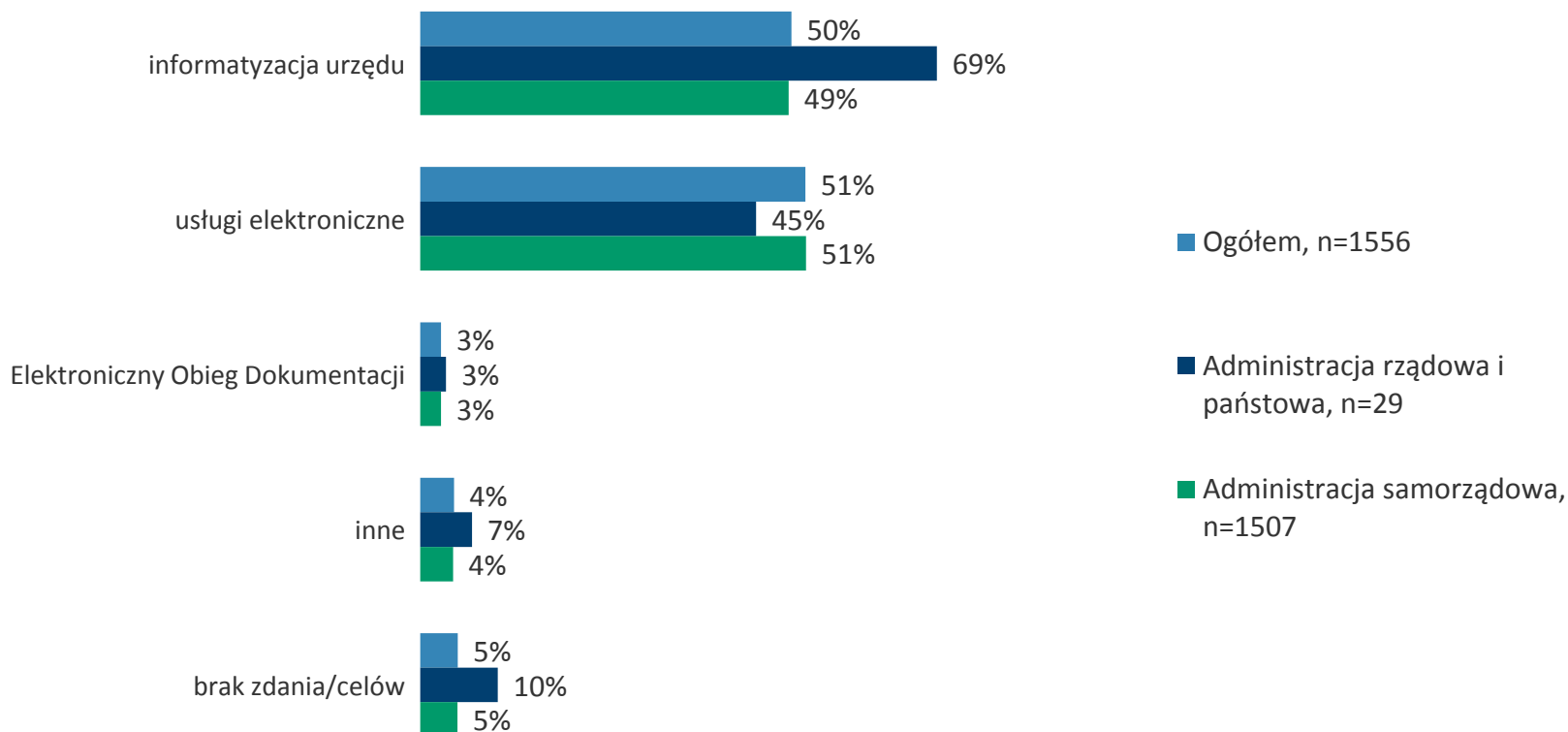
Próba: urzędy posiadające dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego

- W województwach zachodniopomorskim oraz podlaskim wszystkie dokumenty strategiczne w zakresie rozwoju teleinformatycznego nie dotyczą wyłącznie działań urzędu. Odwrotnie sytuacja prezentuje się w województwach opolskim oraz lubuskim.

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



B3. Proszę podać najważniejszy cel związany z cyfryzacją (informatyzacja urzędu, usługi elektroniczne, dostęp szerokopasmowy, promocja korzystania z Internetu, edukacja cyfrowa, itp.), który Urząd chciałby realizować i byłby gotowy współfinansować w ramach przyszłej perspektywy finansowej na lata 2014-2020:

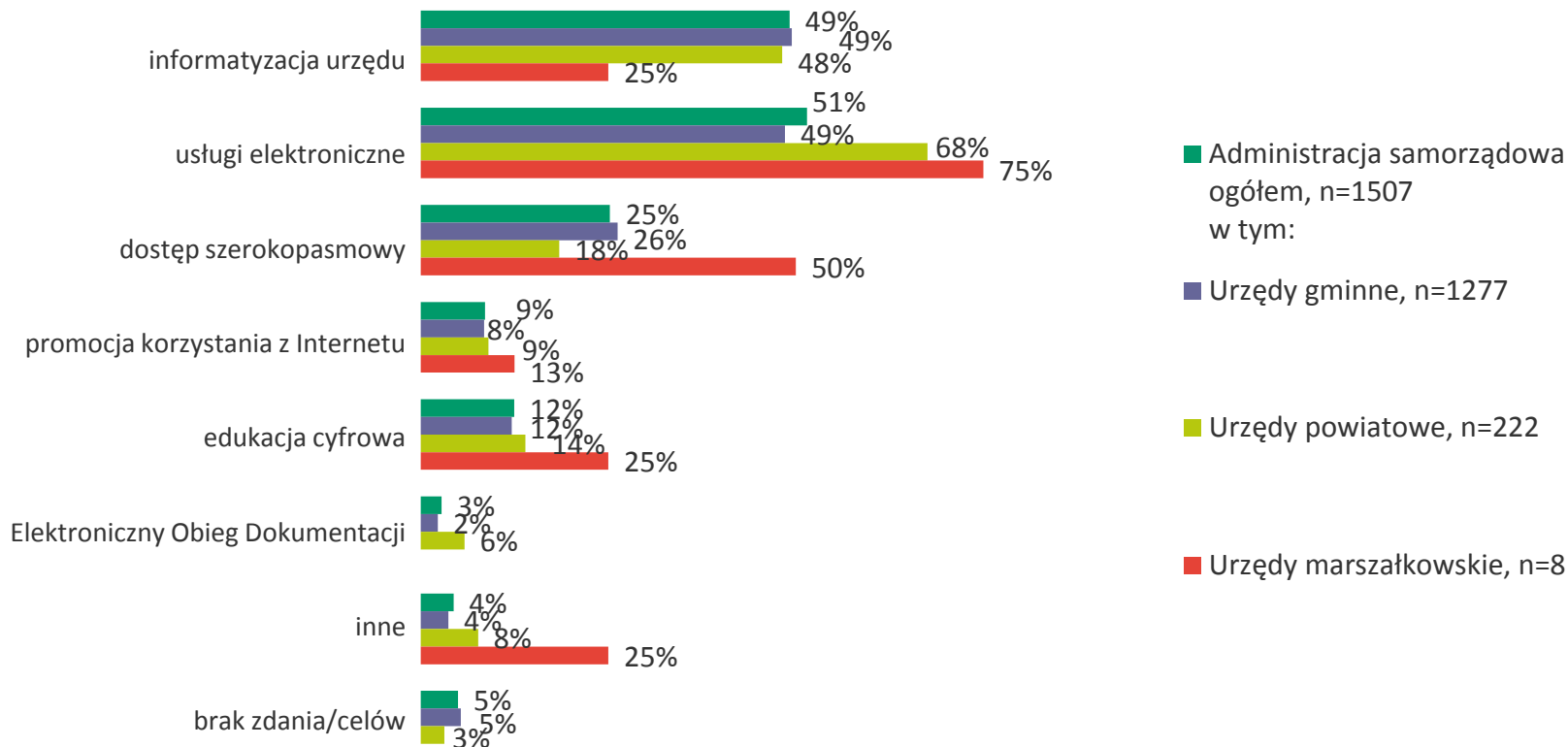


Próba: wszystkie urzędy

- Najważniejszymi celami związanymi z cyfryzacją dla urzędów samorządowego są: usługi elektroniczne (51%) oraz informatyzacja urzędu (49%).
- W przypadku urzędów administracji państwowej zdecydowanie najistotniejszym celem jest informatyzacja urzędu (69%).



B3. Proszę podać najważniejszy cel związany z cyfryzacją (informatyzacja urzędu, usługi elektroniczne, dostęp szerokopasmowy, promocja korzystania z Internetu, edukacja cyfrowa, itp.), który Urząd chciałby realizować i byłby gotowy współfinansować w ramach przyszłej perspektywy finansowej na lata 2014-2020:

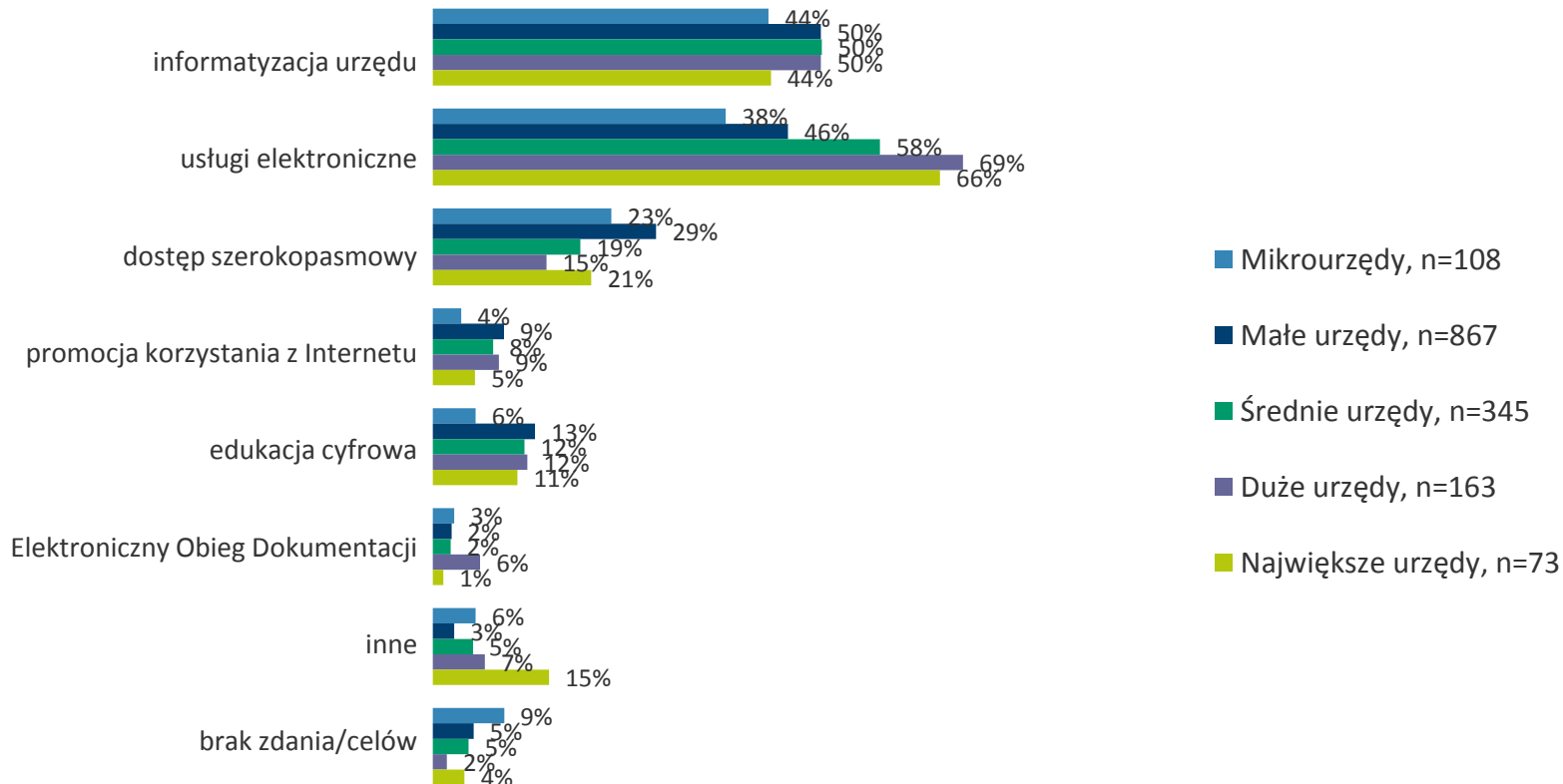


Próba: administracja samorządowa

- Urzędy marszałkowskie za najważniejszy cel związany z cyfryzacją wskazują usługi elektroniczne (75%). Dodatkowo częściej niż w przypadku innych, urzędy marszałkowskie określiły dostęp szerokopasmowy jako najważniejszy cel związany z cyfryzacją (50%). Natomiast urzędy powiatowe usługi elektroniczne wskazują jako najważniejszy cel związany z cyfryzacją (68%).



B3. Proszę podać najważniejszy cel związany z cyfryzacją (informatyzacja urzędu, usługi elektroniczne, dostęp szerokopasmowy, promocja korzystania z Internetu, edukacja cyfrowa, itp.), który Urząd chciałby realizować i byłby gotowy współfinansować w ramach przyszłej perspektywy finansowej na lata 2014-2020:



Próba: wszystkie urzędy

- Duże i największe urzędy za najważniejszy cel związany z cyfryzacją podają usługi elektroniczne.
- Mikrourzędy oraz małe urzędy częściej niż inne jako najważniejszy cel związany z cyfryzacją wskazują dostęp szerokopasmowy.

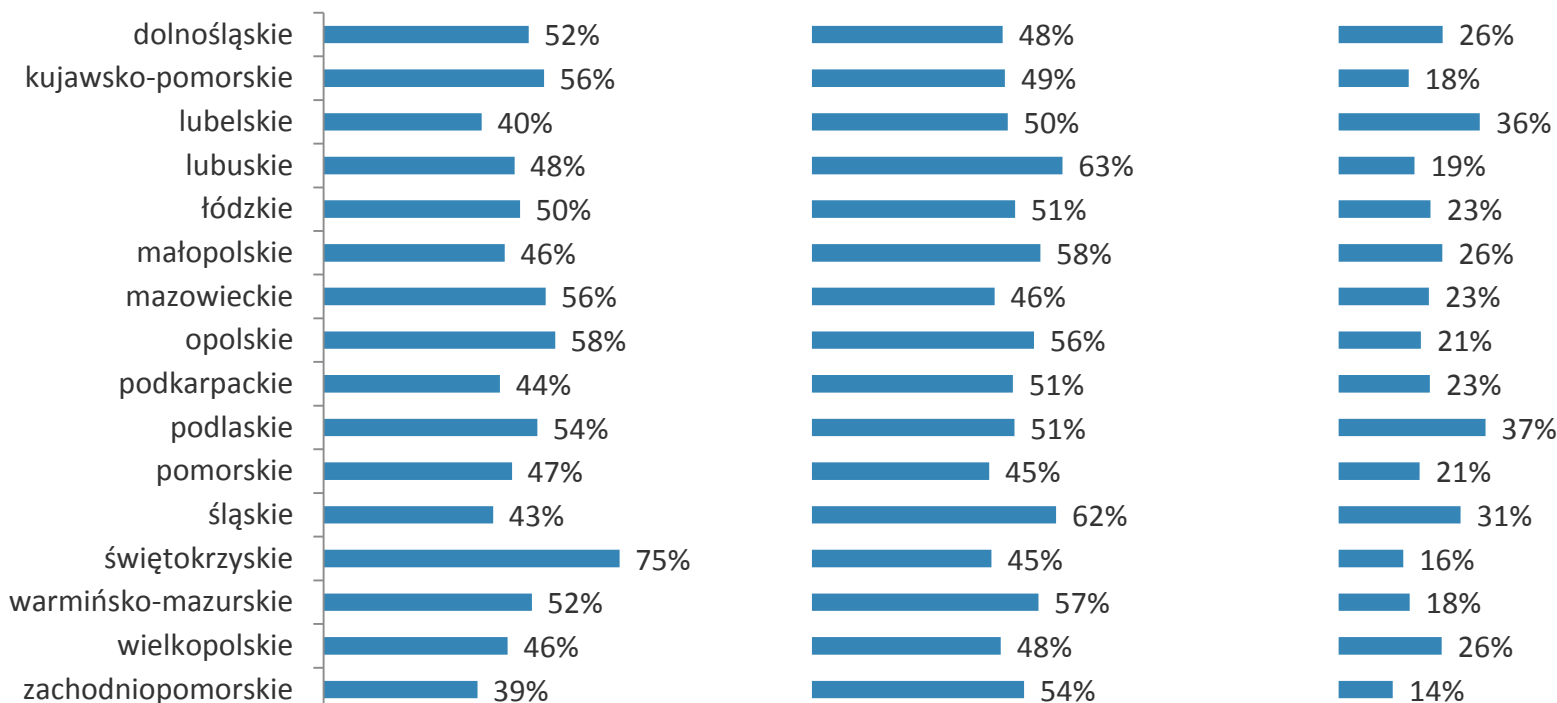
Najważniejsze cele związane z cyfryzacją

B3. Proszę podać najważniejszy cel związany z cyfryzacją (informatyzacja urzędu, usługi elektroniczne, dostęp szerokopasmowy, promocja korzystania z Internetu, edukacja cyfrowa, itp.), który Urząd chciałby realizować i byłby gotowy współfinansować w ramach przyszłej perspektywy finansowej na lata 2014-2020:

- informatyzacja urzędu

- usługi elektroniczne

- dostęp szerokopasmowy



Próba: wszystkie urzędy

- Urzędy w województwie świętokrzyskim zdecydowanie jako najważniejszy cel stawiają sobie informatyzację urzędu (75%).
- W województwach lubuskim oraz śląskim głównym celem związanym z informatyzacją są usługi elektroniczne.

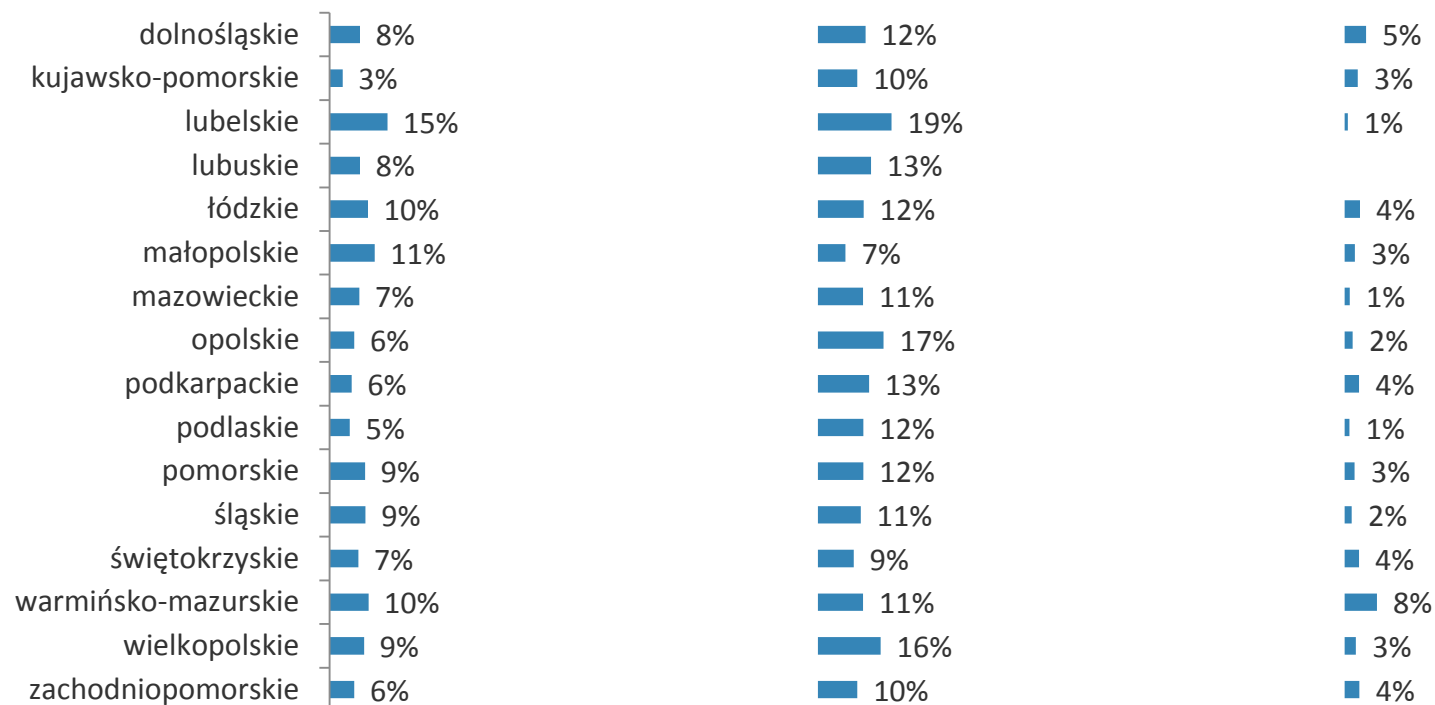


B3. Proszę podać najważniejszy cel związany z cyfryzacją (informatyzacja urzędu, usługi elektroniczne, dostęp szerokopasmowy, promocja korzystania z Internetu, edukacja cyfrowa, itp.), który Urząd chciałby realizować i byłby gotowy współfinansować w ramach przyszłej perspektywy finansowej na lata 2014-2020:

- promocja korzystania z Internetu

- edukacja cyfrowa

- Elektroniczny Obieg Dokumentacji

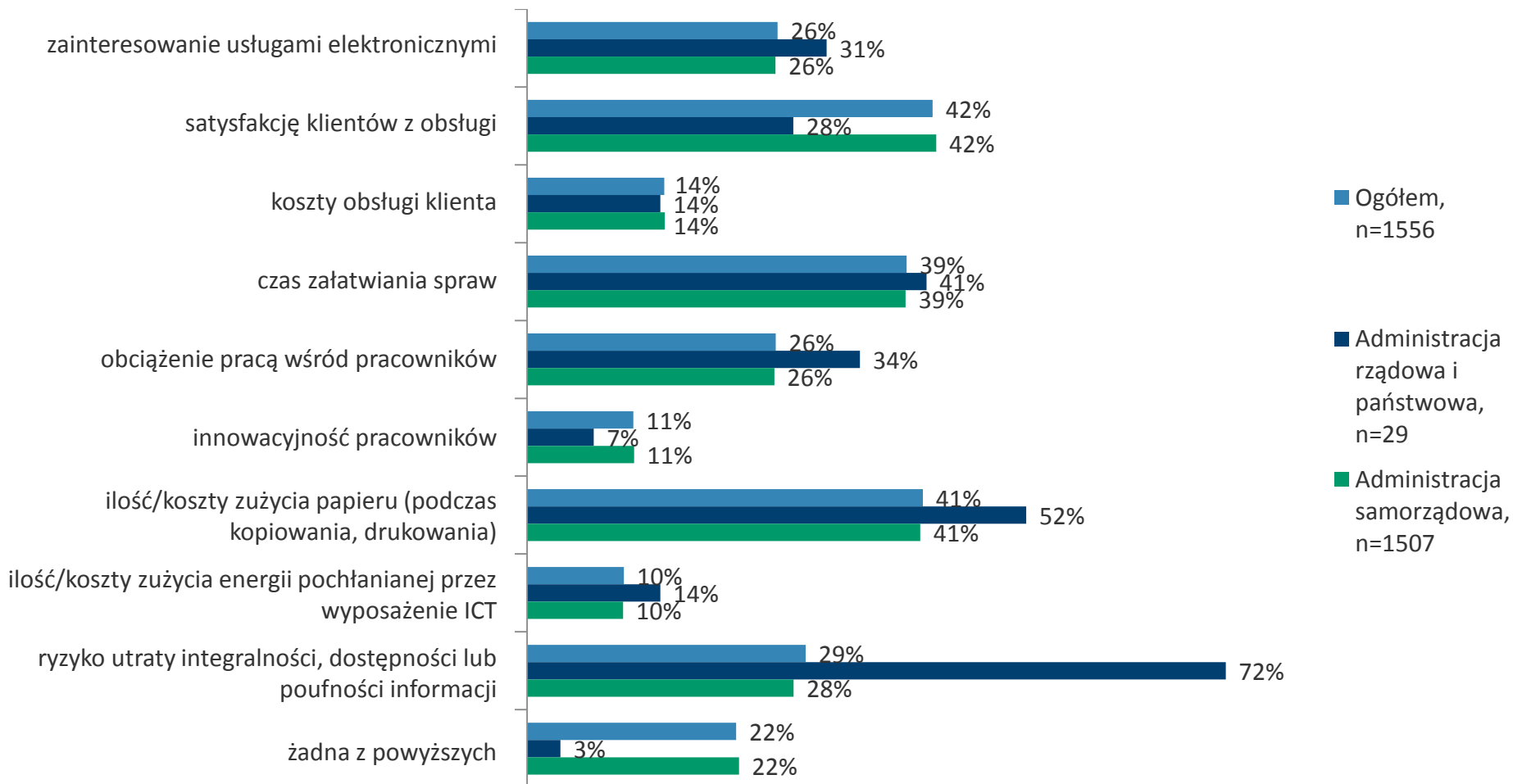


Próba: wszystkie urzędy

- Urzędy z województwa lubelskiego częściej niż pozostałe jako najważniejszy cel związany z cyfryzacją wskazują promocję korzystania z Internetu (15%), a także edukację cyfrową (19%).
- W województwie warmińsko-mazurskim urzędy częściej niż w innych województwach jako najważniejszy cel związany z cyfryzacją podają elektroniczny obieg dokumentacji.



B4. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje Urząd:

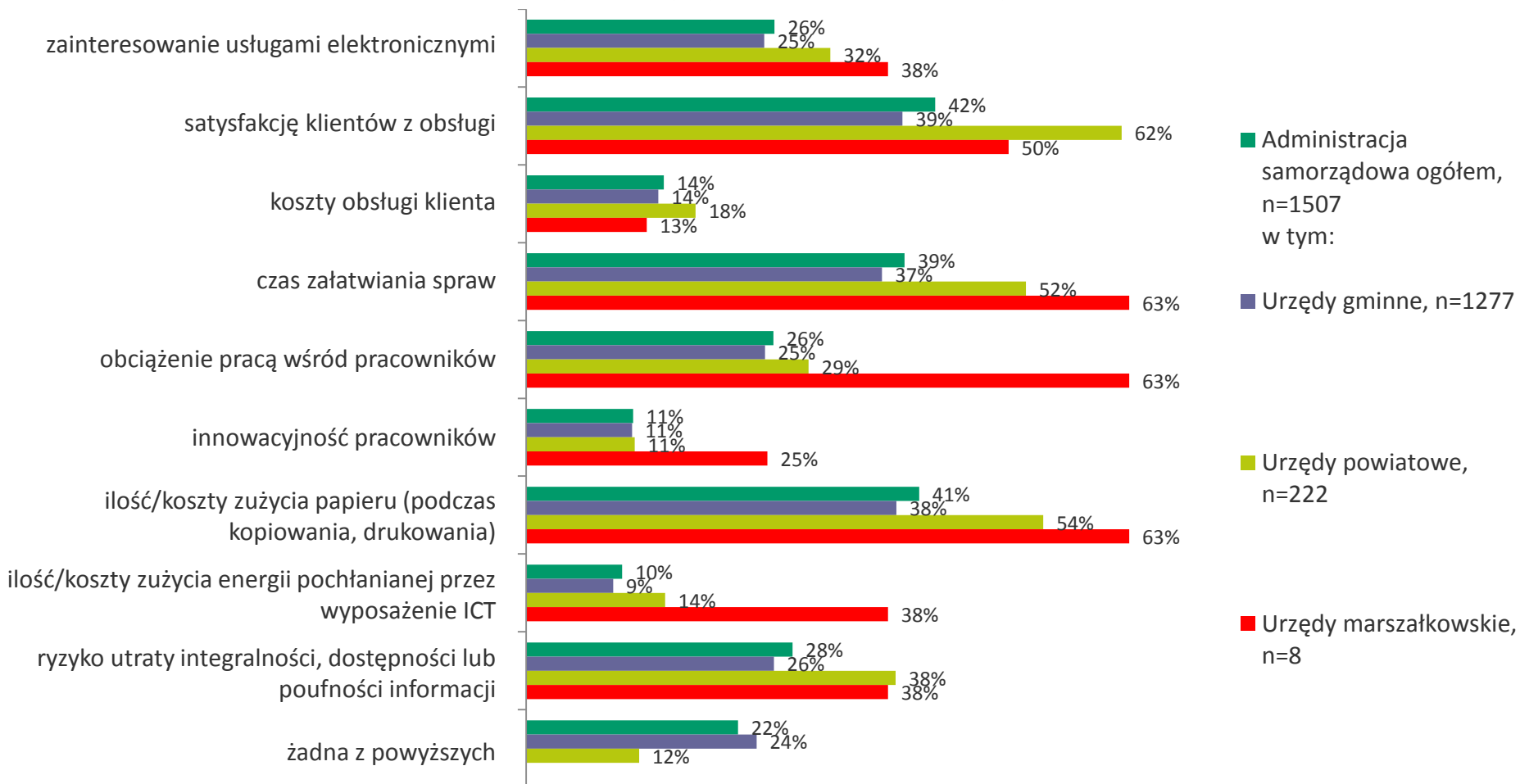


Próba: wszystkie urzędy

- Najczęściej badanym zjawiskiem w administracji samorządowej jest satysfakcja klientów z obsługi (42%), ilość/koszty zużycia papieru (41%) oraz czas załatwiania spraw (39%).
- Urzędy administracji państwowej i rządowej najczęściej monitorują ryzyko utraty integralności, dostępności lub poufności informacji (72%) oraz koszty zużycia papieru (52%).



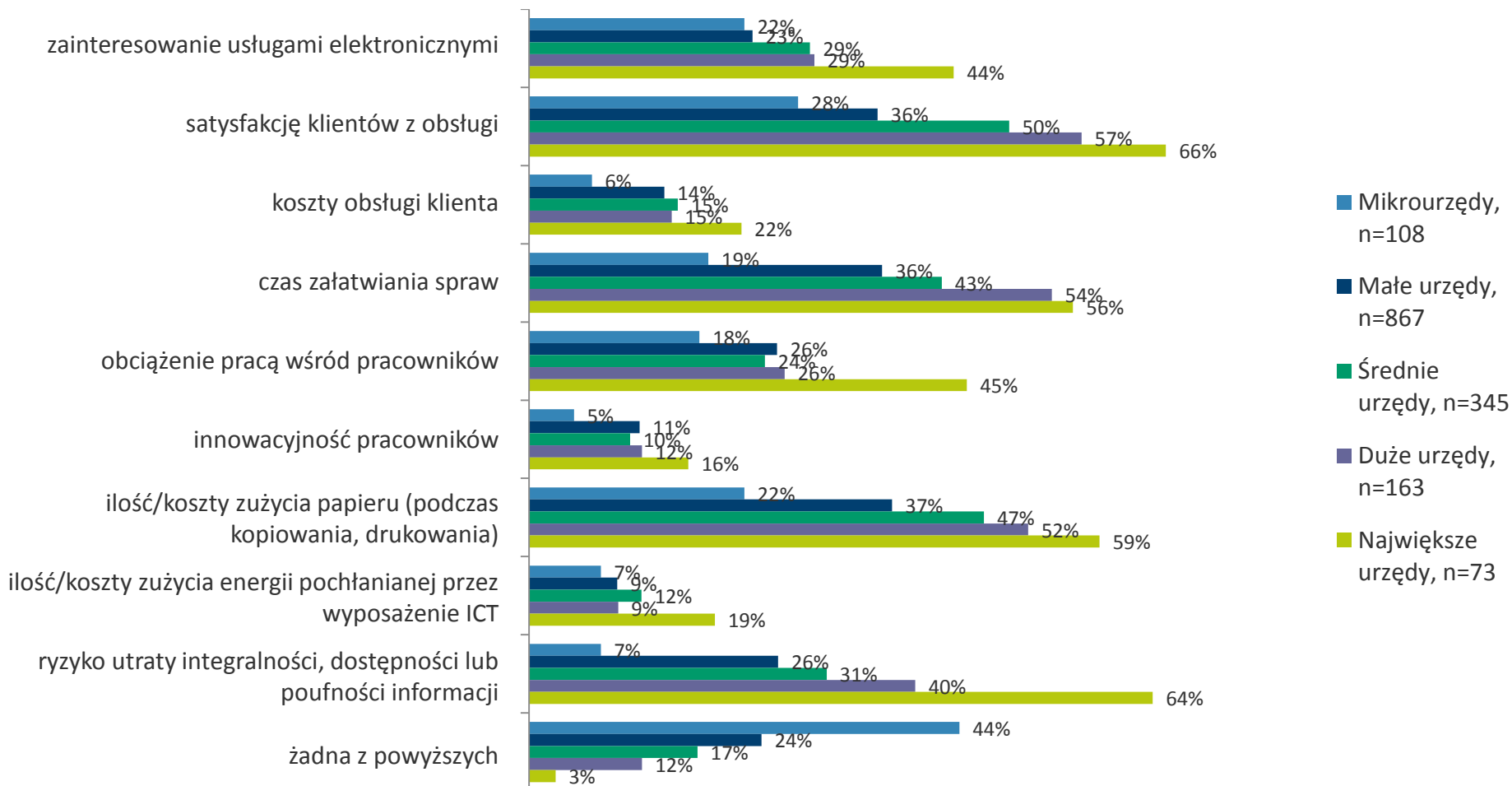
B4. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje Urząd:



Próba: administracja samorządowa

- Urzędy powiatowe najczęściej monitorują satysfakcję z obsługi klienta (62%). W przypadku urzędów marszałkowskich monitorowane są przede wszystkim: czas załatwiania spraw, obciążenie pracą wśród pracowników oraz ilość/koszty zużycia papieru (63% w każdej kategorii).

B4. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje Urząd:



Próba: wszystkie urzędy

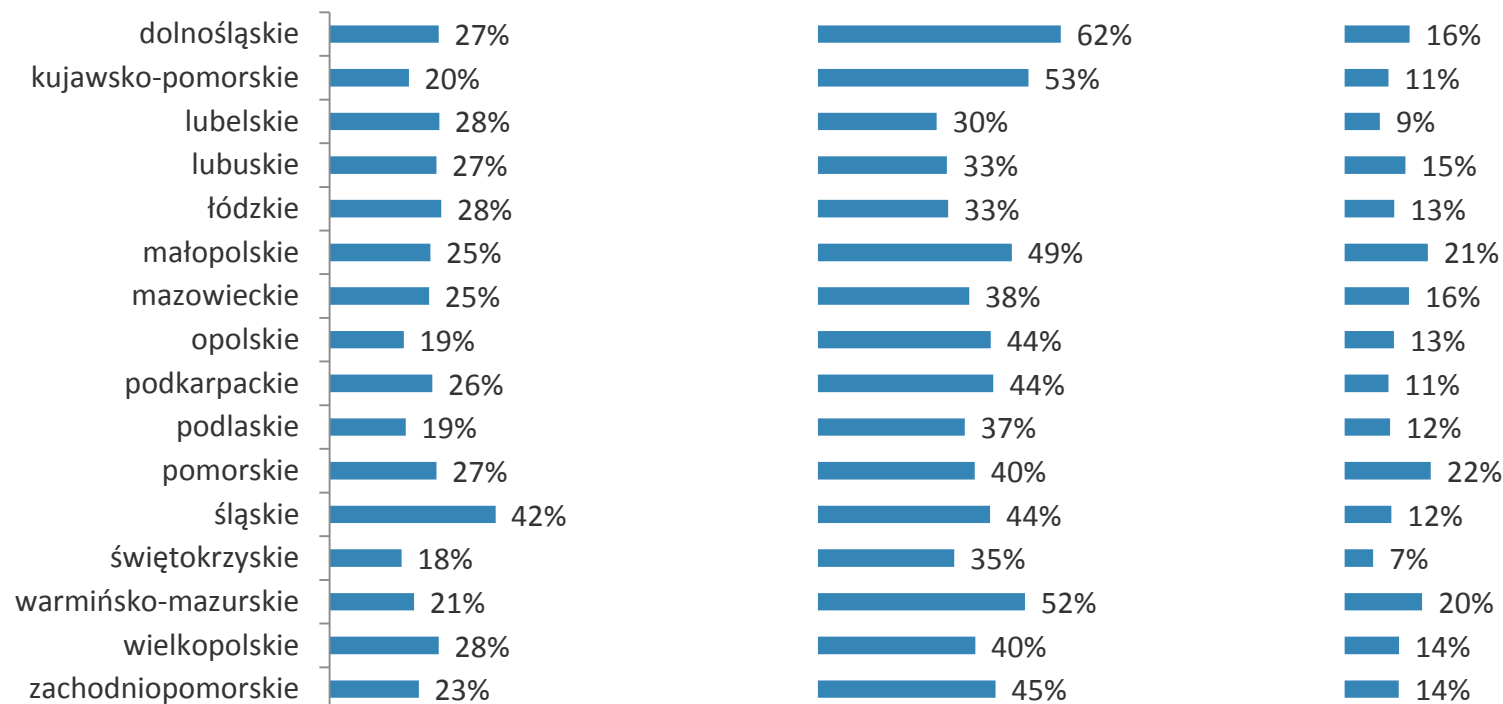
- Ponad połowa największych urzędów monitoruje satysfakcję z obsługi klienta (66%), ryzyko utraty integralności (64%), dostępności lub poufności informacji (59%), ilość/koszty zużycia papieru oraz czas załatwiania spraw (56%).
- Niemal połowa mikrourzędów nie monitoruje żadnego z wymienionych zjawisk.
- Im większy urząd tym częściej monitoruje on kolejne zjawiska.

B4. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje Urząd:

- zainteresowanie usługami elektronicznymi

- satysfakcję klientów z obsługi

- koszty obsługi klienta



- Urzędy z województwa śląskiego (42%) częściej niż pozostałe monitorują zainteresowanie usługami elektronicznymi. Najrzadziej to zjawisko jest monitorowane przez urzędy w województwie świętokrzyskim (18%).

- Ponad połowa urzędów z województw dolnośląskiego (62%), kujawsko-pomorskiego (53%) oraz warmińsko-mazurskiego (52%) monitoruje satysfakcję klientów z obsługi.
- Urzędy z województw pomorskiego (22%), małopolskiego (21%) oraz warmińsko-mazurskiego (20%) najczęściej ze wszystkich urzędów monitorują koszty obsługi klienta.

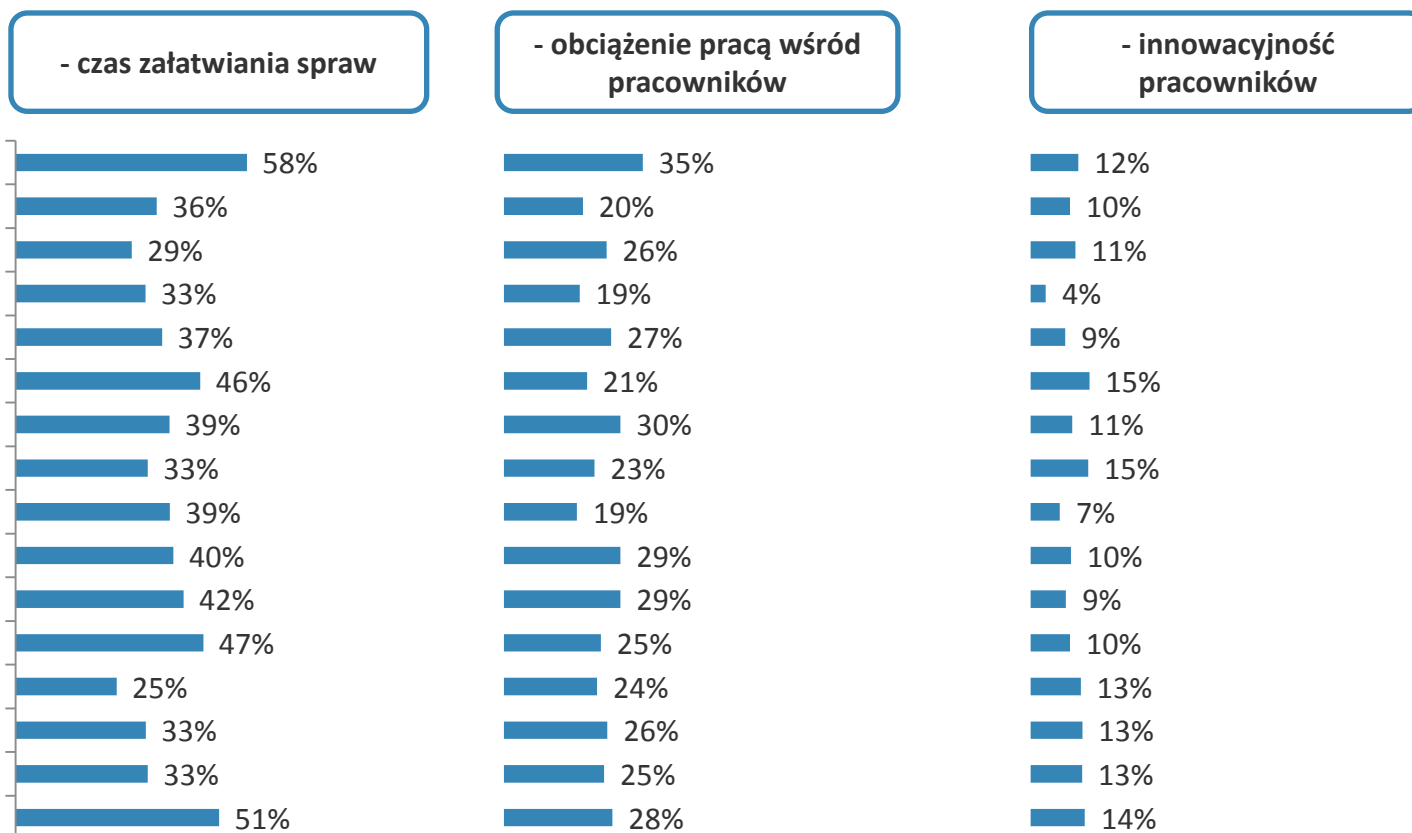
Próba: wszystkie urzędy



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



B4. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje Urząd:

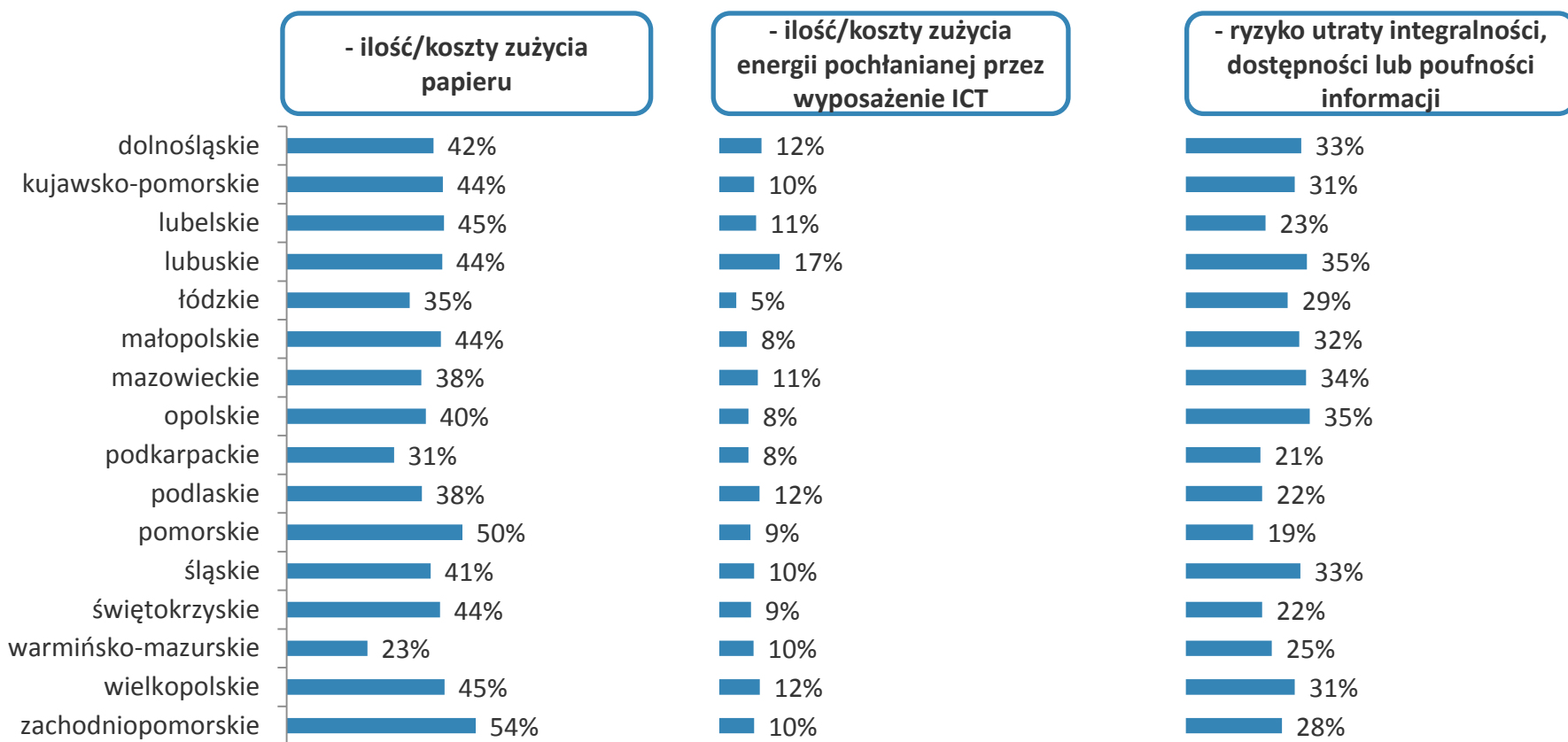


Próba: wszystkie urzędy

- Urzędy z województw dolnośląskiego (58%) oraz zachodniopomorskiego (51%) częściej niż pozostałe monitorują czas załatwiania spraw.
- Obciążenie pracą wśród pracowników najczęściej monitorowane jest przez urzędy z województwa dolnośląskiego (35%).
- Urzędy z województwa lubuskiego najrzadziej decydują się na monitorowanie innowacyjności pracowników (4%).



B4. Proszę zaznaczyć, jakie zjawiska monitoruje Urząd:

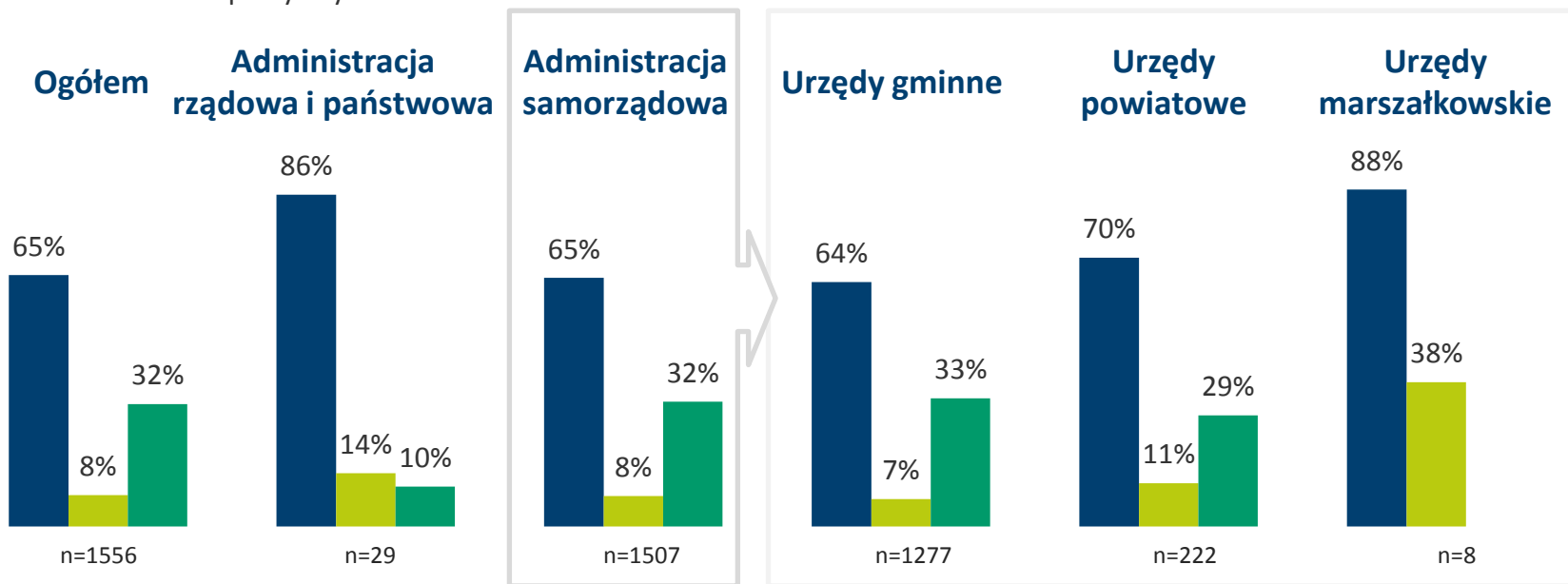


Próba: wszystkie urzędy

- Niewielki odsetek urzędów monitoruje ilość/koszty zużycia energii pochłanianej przez wyposażenie ICT – najwięcej w województwie lubuskim (17%), a najmniej w województwie łódzkim (5%).

B5. Proszę zaznaczyć stwierdzenie, jeśli charakteryzuje ono Urząd:

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



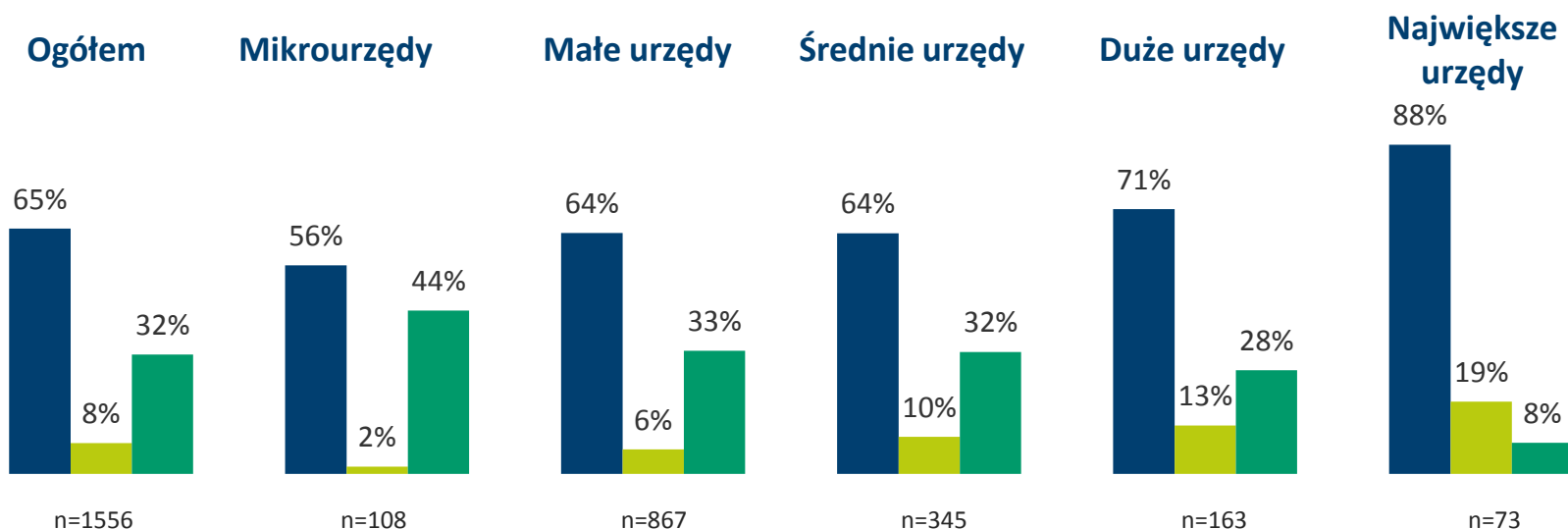
Próba: wszystkie urzędy

- Większość urzędów promuje wśród pracowników wykorzystanie technologii teleinformatycznych w celu podniesienia efektywności pracy i jakości obsługi klientów.
- Urzędy marszałkowskie (38%) częściej niż pozostałe urzędy promują i nagradzają innowacyjność pracowników.



B5. Proszę zaznaczyć stwierdzenie, jeśli charakteryzuje ono Urząd:

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



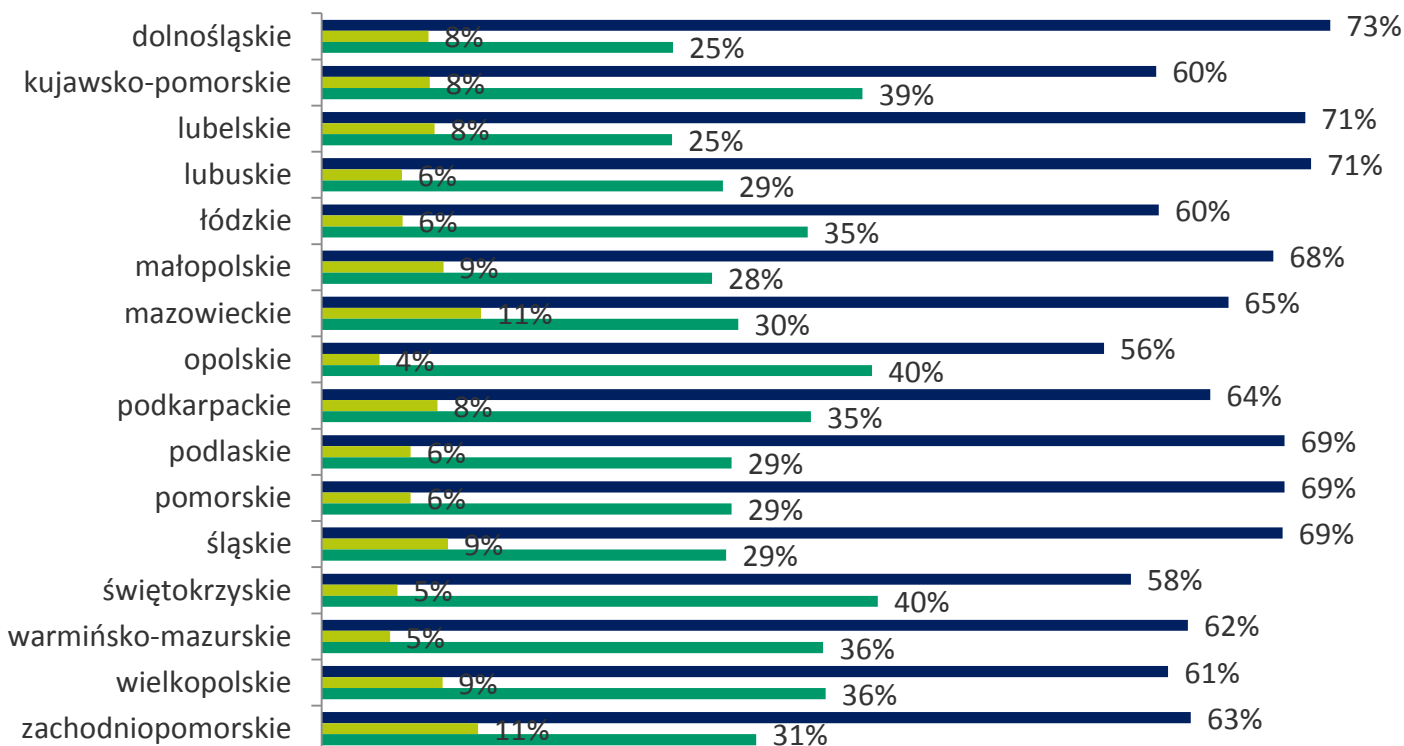
Próba: wszystkie urzędy

- Im większy urząd tym częściej promuje on wśród pracowników wykorzystanie technologii teleinformatycznych w celu podniesienia efektywności pracy i jakości obsługi klientów oraz częściej promuje i nagradza innowacyjność pracowników.

B5. Proszę zaznaczyć stwierdzenie, jeśli charakteryzuje ono Urząd:

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

■ Żadne z powyższych

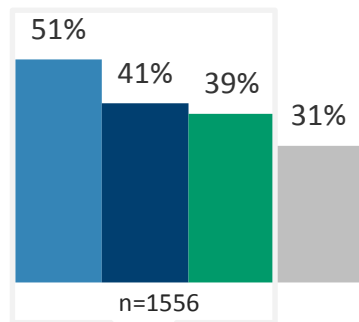


Próba: wszystkie urzędy

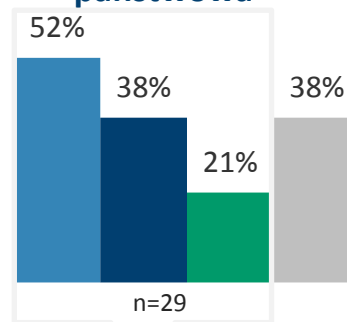
- Urzędy z województw mazowieckiego i zachodniopomorskiego częściej niż pozostałe promują i nagradzają innowacyjność pracowników.
- Największy odsetek urzędów promujących wśród pracowników wykorzystanie technologii teleinformatycznych w celu podniesienia efektywności pracy znajduje się w województwie dolnośląskim (73%), a najmniejszy w województwie opolskim (56%).

B6. Proszę zaznaczyć w jakim celu, związanym z cyfryzacją, Urząd korzystał z funduszy unijnych:

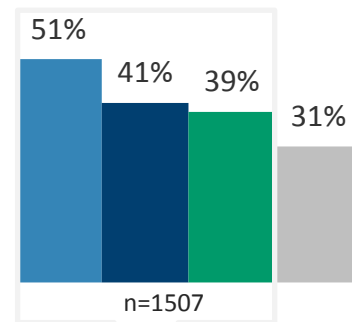
Ogółem



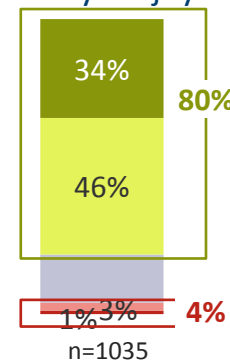
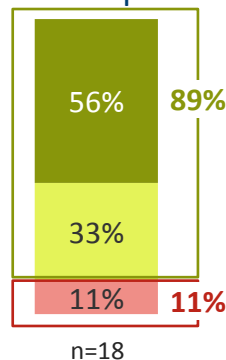
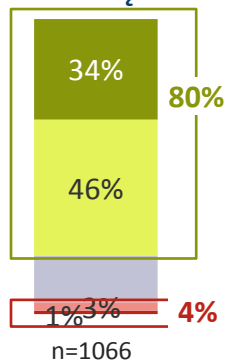
Administracja rządowa i państwowa



Administracja samorządowa



B7. Proszę ocenić rezultaty projektów współfinansowanych z funduszy unijnych:



- Prawie co trzeci urząd nie korzystał z funduszy unijnych w celu związanym z cyfryzacją.
- Ponad połowa urzędów korzystała z funduszy unijnych w celu rozwoju informatycznego urzędu.
- 80% urzędów jest zadowolona z rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych.
- Urzędy z sektora administracji samorządowej, niemal dwukrotnie częściej niż te z sektora administracji rządowej i państwowej, korzystają z funduszy unijnych w celu wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego.



B6. Proszę zaznaczyć w jakim celu, związanym z cyfryzacją, Urząd korzystał z funduszy unijnych:

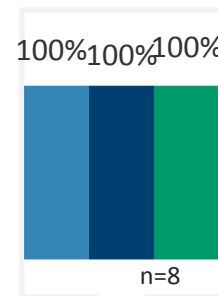
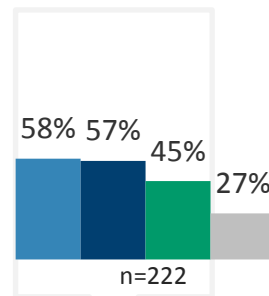
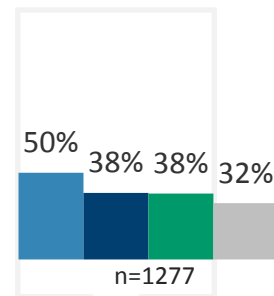
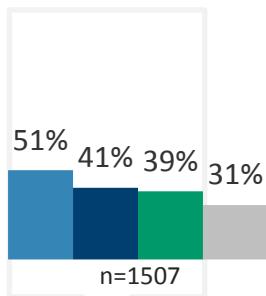
Administracja samorządowa

Urzędy gminne

Urzędy powiatowe

Urzędy marszałkowskie

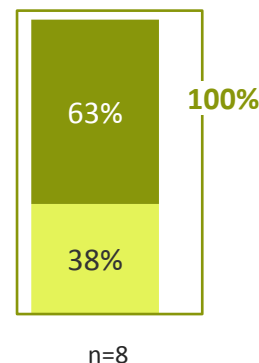
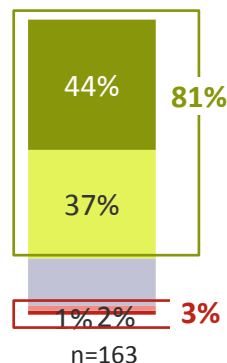
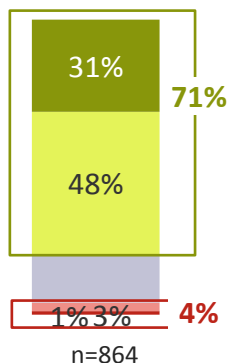
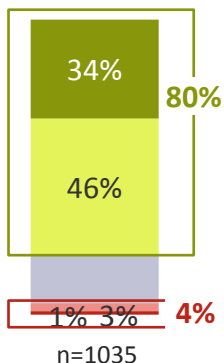
- rozwój informatyczny Urzędu
- rozwój usług elektronicznych
- wspieranie rozwoju społeczeństwa informacyjnego
- w żadnym



Próba: wszystkie urzędy

B7. Proszę ocenić rezultaty projektów współfinansowanych z funduszy unijnych:

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



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

- Wszystkie badane urzędy marszałkowskie korzystały z funduszy unijnych w celu rozwoju informatycznego urzędu, rozwoju usług elektronicznych oraz wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego i wszystkie są zadowolone z tych projektów.
- Urzędy powiatowe (81%) częściej niż gminne (71%) są zadowolone z rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych.

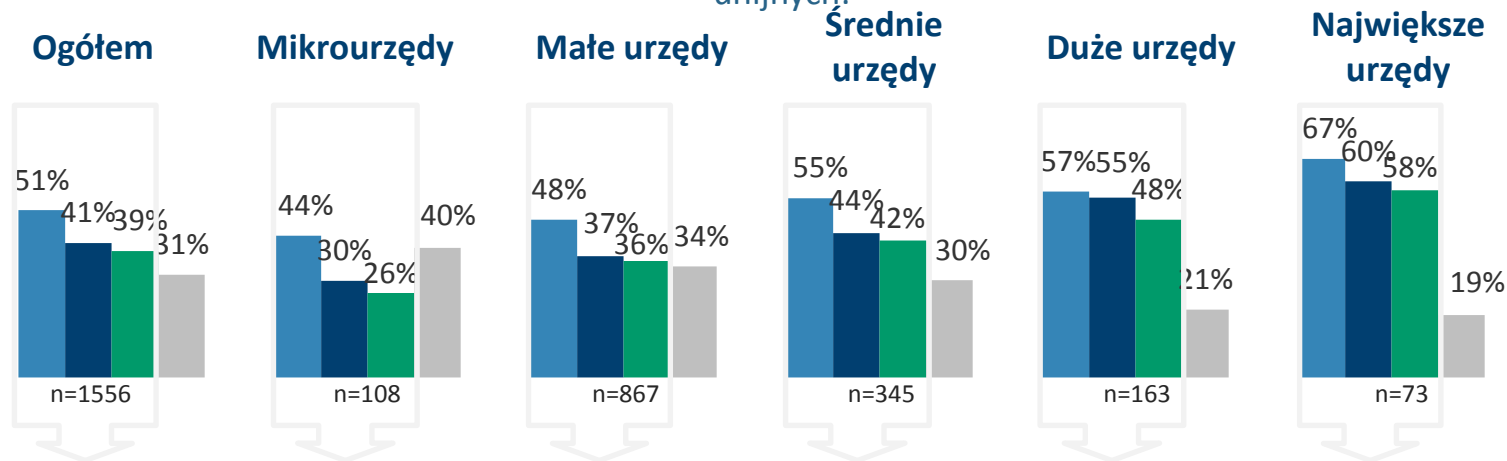


Wykorzystanie funduszy unijnych

44

B6. Proszę zaznaczyć w jakim celu, związanym z cyfryzacją, Urząd korzystał z funduszy unijnych:

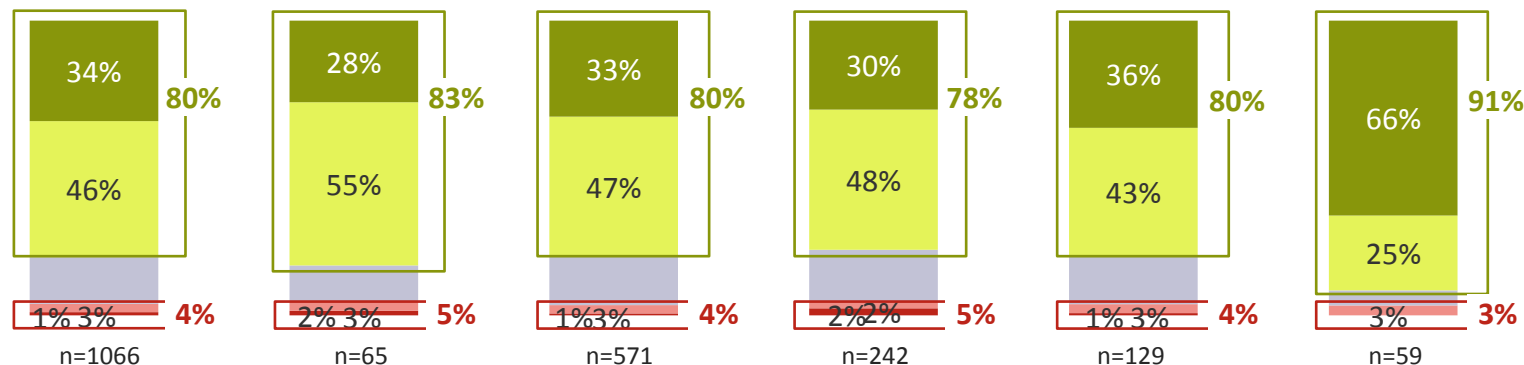
- rozwój informatyczny Urzędu
- rozwój usług elektronicznych
- wspieranie rozwoju społeczeństwa informacyjnego
- w żadnym



Próba: wszystkie urzędy

B7. Proszę ocenić rezultaty projektów współfinansowanych z funduszy unijnych:

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

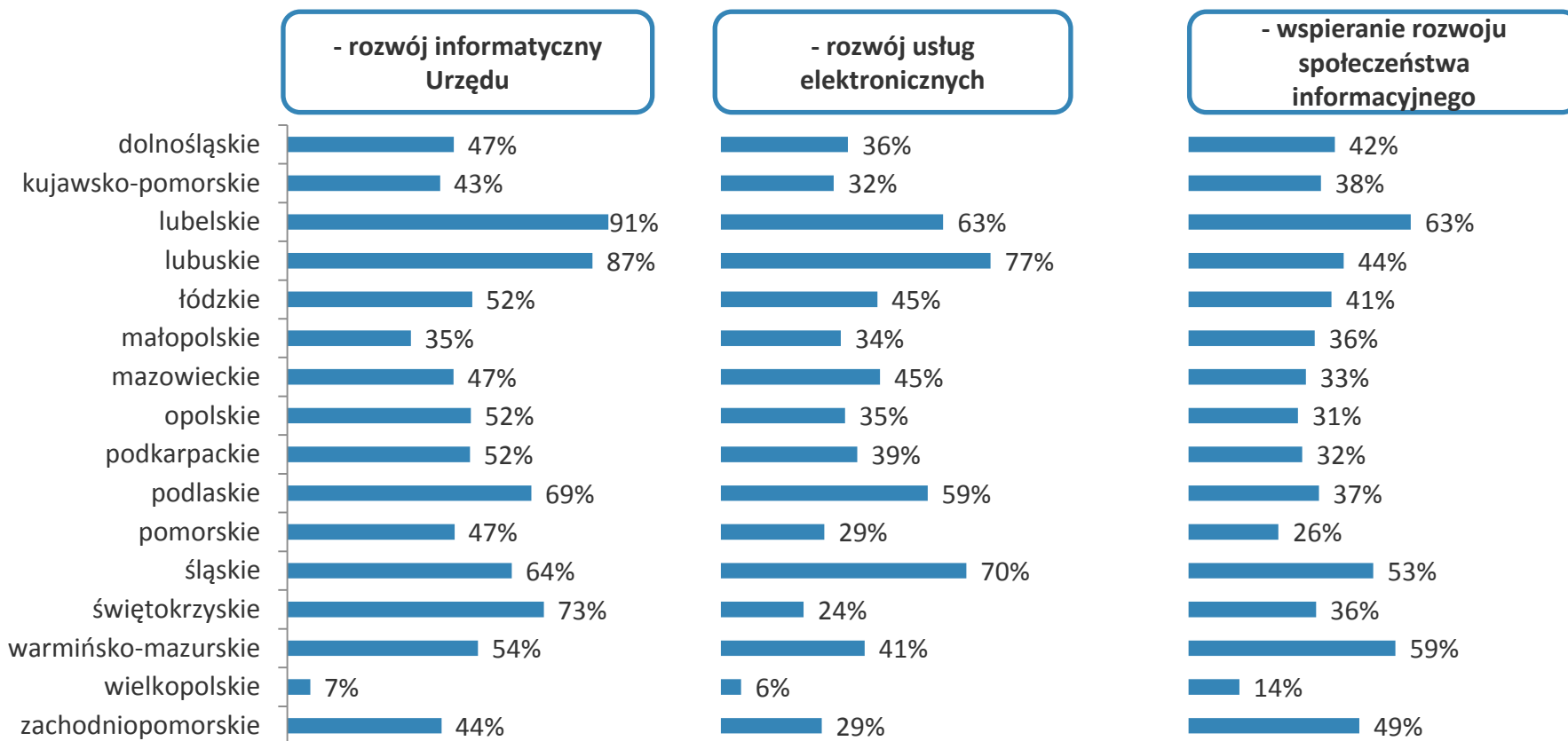


Próba: urzędy korzystające z funduszy unijnych w celach związanych z cyfryzacją

- Im większy urząd tym większe wykorzystanie funduszy w celach związanych z cyfryzacją.
- Największy odsetek urzędów zadowolonych z rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych występuje wśród największych urzędów (91%).



B6. Proszę zaznaczyć w jakim celu, związanym z cyfryzacją, Urząd korzystał z funduszy unijnych:

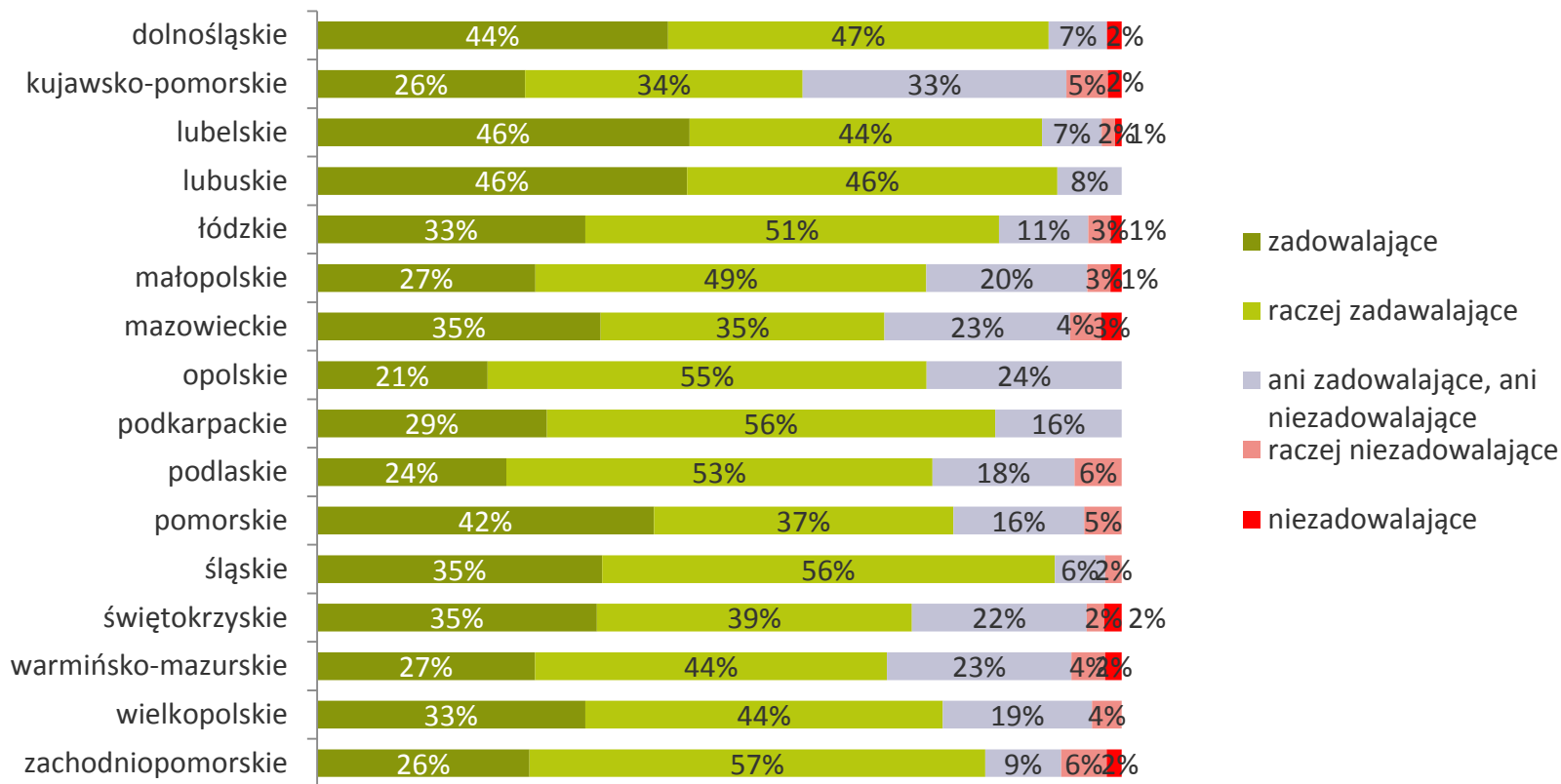


- Najwięcej urzędów korzystających z funduszy unijnych w celu rozwoju informatycznego urzędu znajduje się w województwie lubelskim (91%) i lubuskim (87%), w celu rozwoju usług elektronicznych w województwach lubuskim (77%) i śląskim (70%) a w celu wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego w województwach lubelskim (63%) oraz warmińsko-mazurskim (59%).
- Najmniej urzędów korzystających z funduszy unijnych w celach związanych z cyfryzacją znajduje się w województwie wielkopolskim.

Próba: wszystkie urzędy



B7. Proszę ocenić rezultaty projektów współfinansowanych z funduszy unijnych:



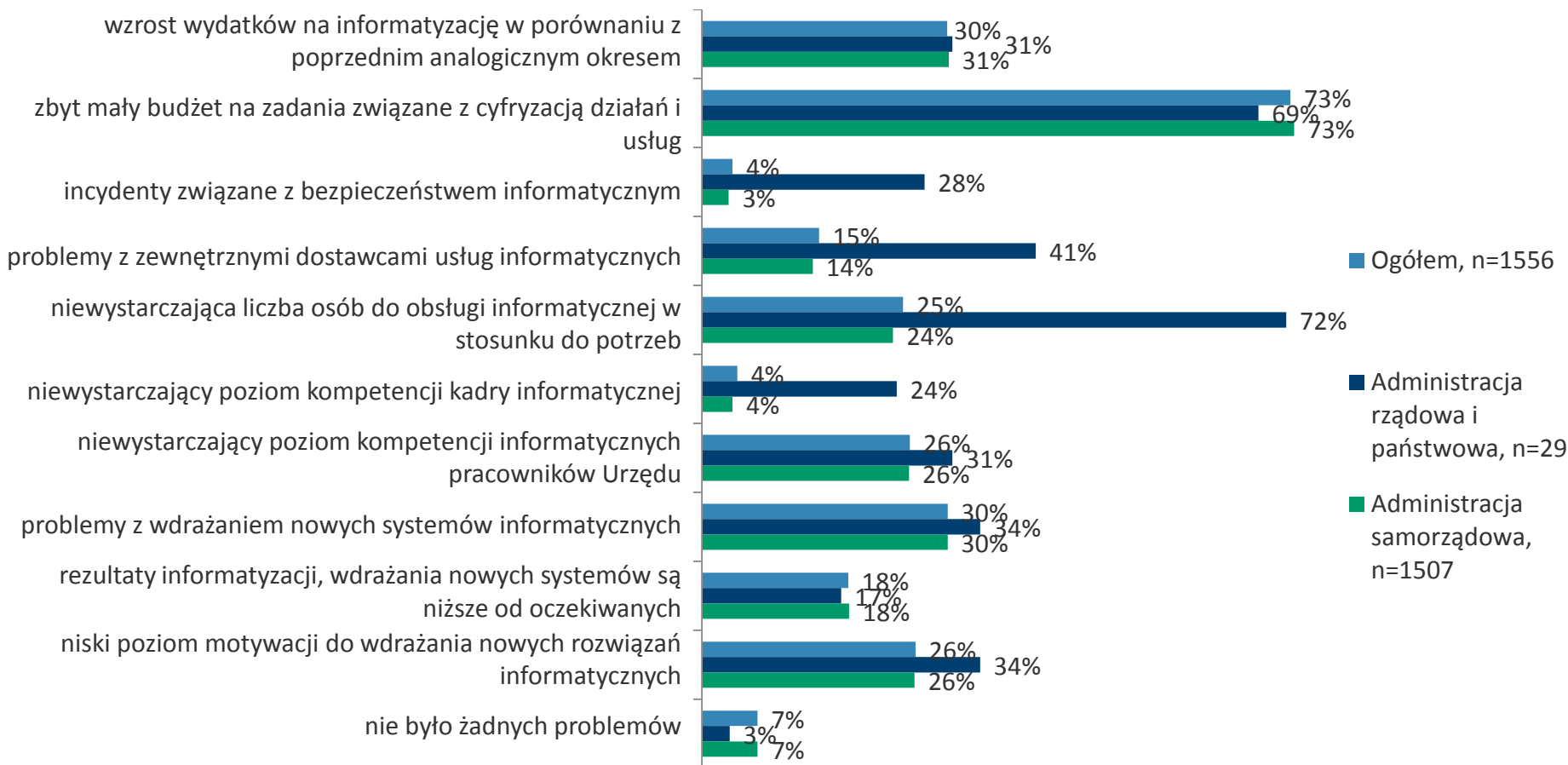
Próba: urzędy korzystające z funduszy unijnych w celach związanych z cyfryzacją

- W każdym z województw Polski większość urzędów jest zadowolona z rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych.
- Najmniejsze zadowolenie z rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych odnotowuje się w urzędach w województwie kujawsko-pomorskim (60%).

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



B8. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył Urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy:

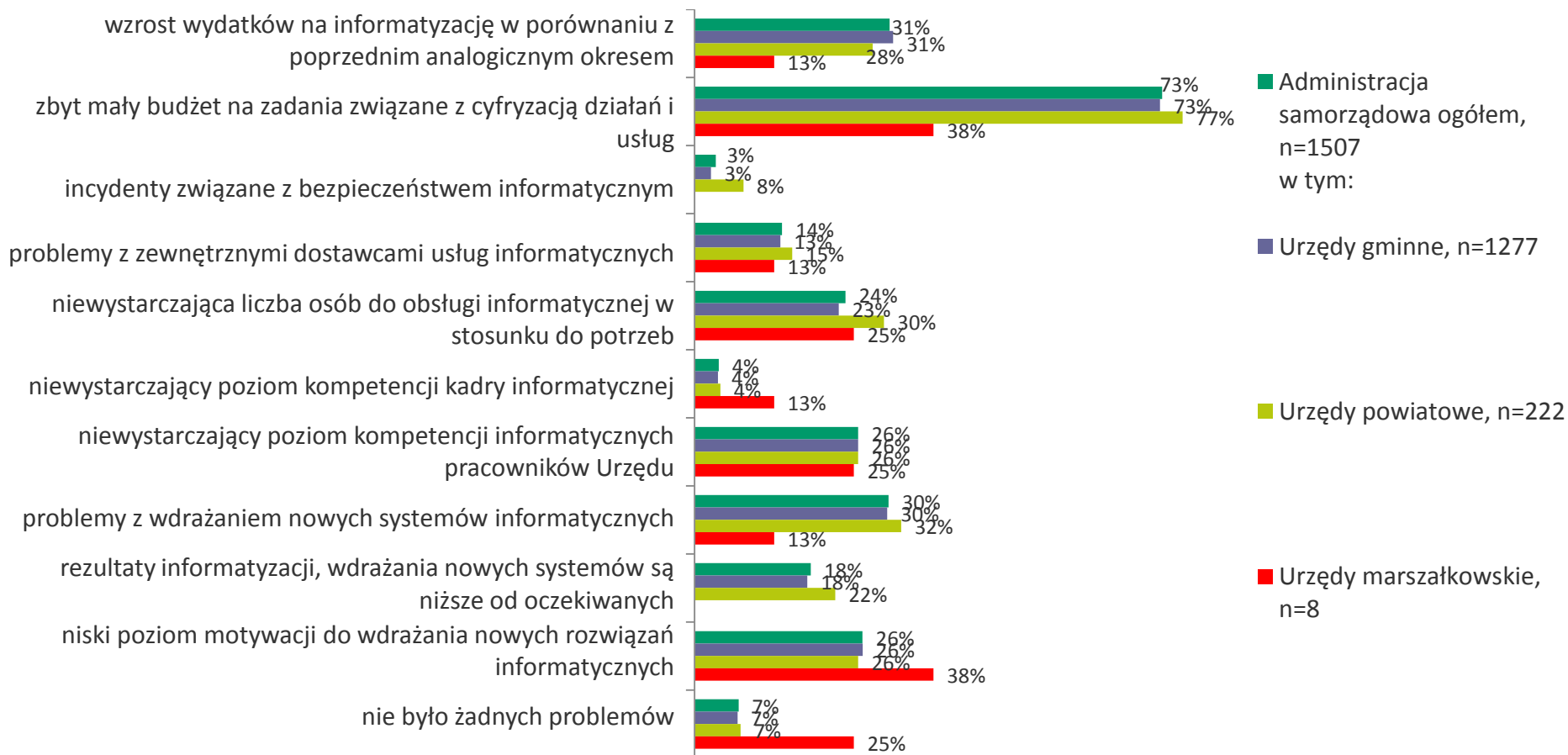


Próba: wszystkie urzędy

- Najczęściej wymienianym problemem, związanym z cyfryzacją działań i usług, jest zbyt mały budżet na zadania z nią związane (73%).
- Niemal trzy na cztery urzędy w sektorze administracji rządowej i państwowej doświadczyło, w ciągu ostatnich 12 miesięcy, problemów dotyczących niewystarczającej liczby osób do obsługi informatycznej w stosunku do potrzeb. To trzykrotnie częściej niż miało to miejsce w urzędach z sektora administracji samorządowej.



B8. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył Urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy:

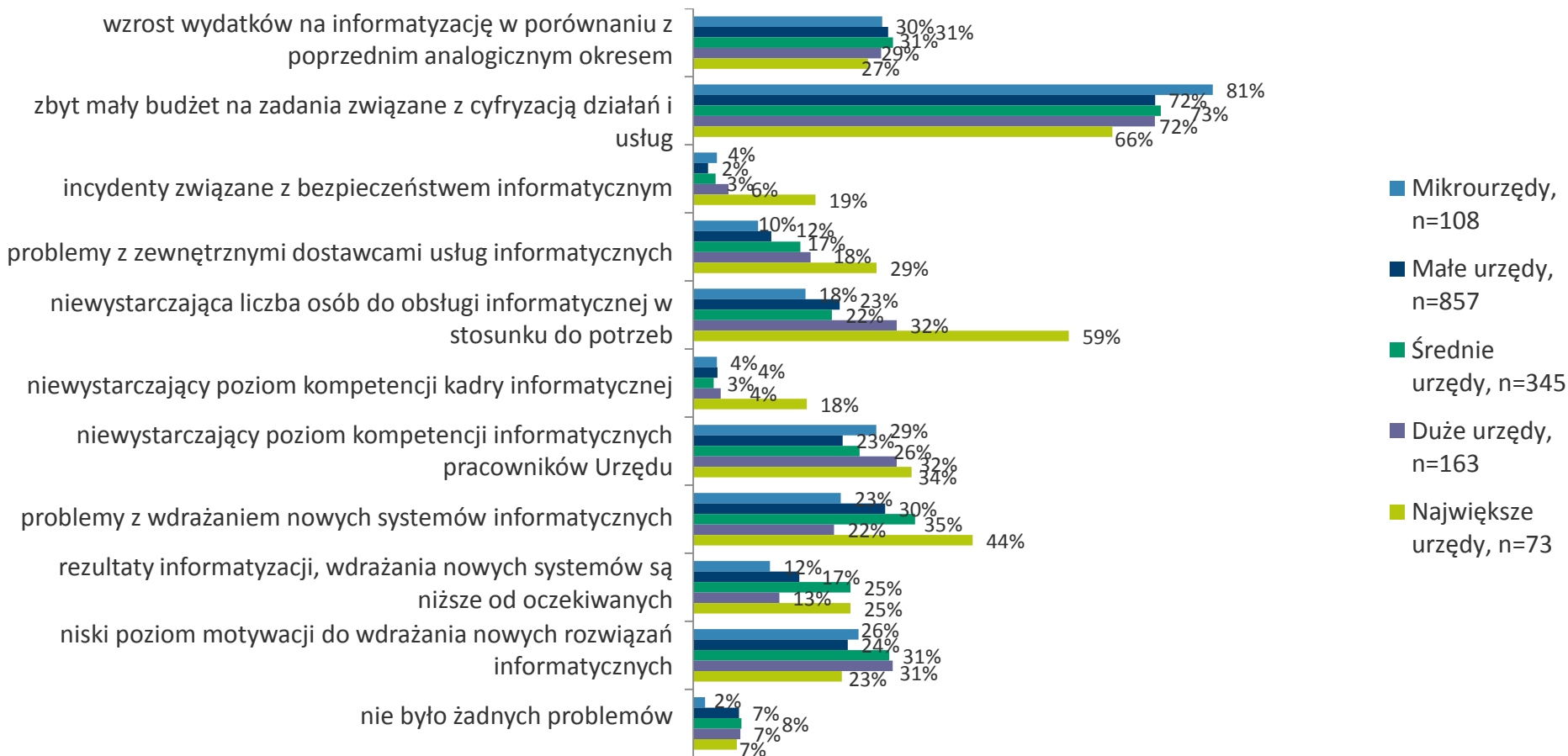


Próba: administracja samorządowa

- Jedynie 38% urzędów marszałkowskich doświadczyło w ciągu ostatnich 12 miesięcy problemów ze zbyt małym budżetem na zadania związane z cyfryzacją działań i usług, podczas gdy w pozostałych urzędach z sektora administracji samorządowej skala tego zjawiska jest dwukrotnie większa.



B8. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył Urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy:

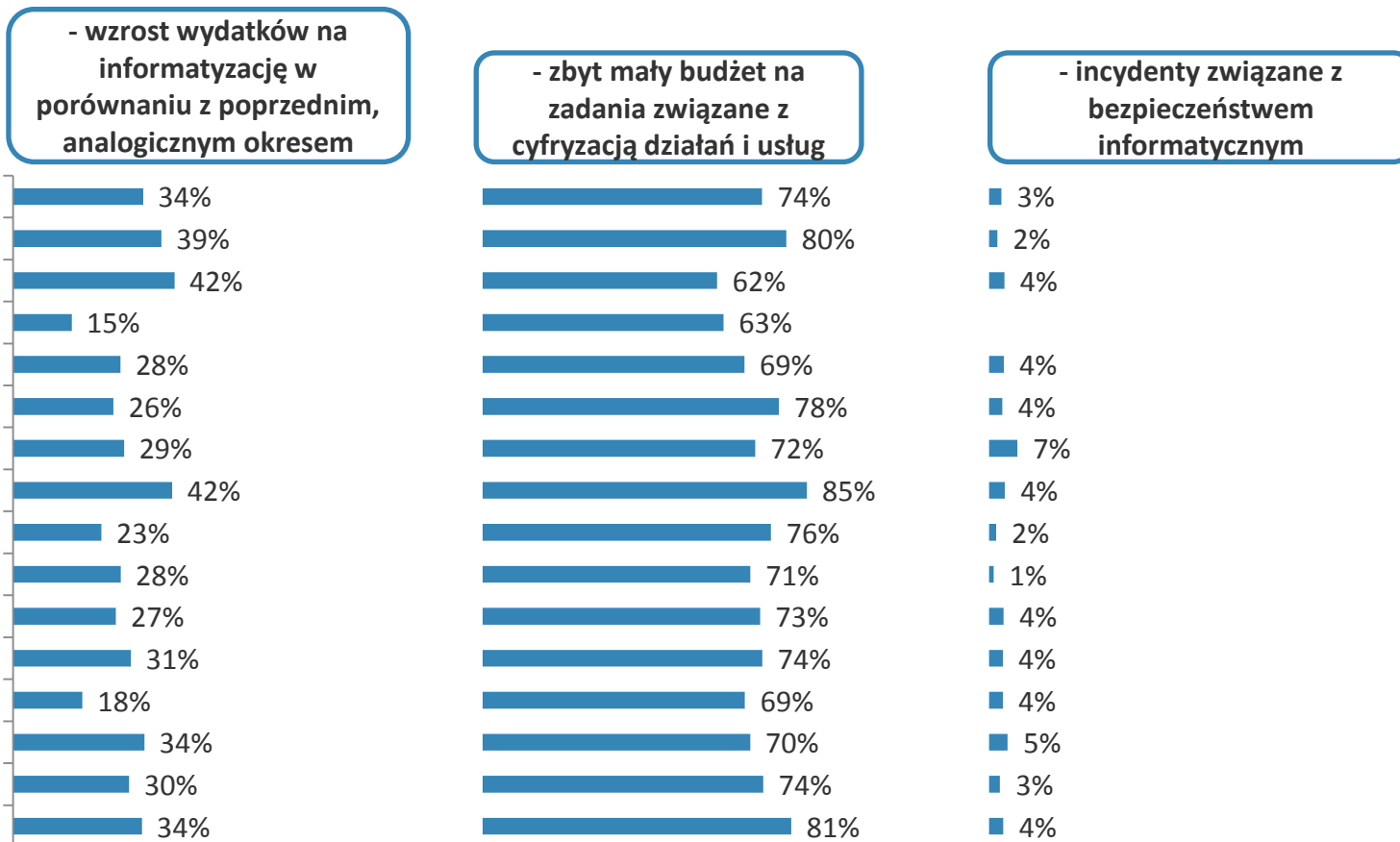


Próba: wszystkie urzędy

- W ponad połowie największych urzędów wystąpiły problemy z niewystarczającą liczbą osób do obsługi informatycznej w stosunku do potrzeb. W dużych urzędach skala tego zjawiska jest niemal dwukrotnie mniejsza, a w małych i mikrourzędach ponad dwukrotnie mniejsza.
- Problem ze zbyt małym budżetem najczęściej występuje w mikrourzędach.



B8. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył Urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy:

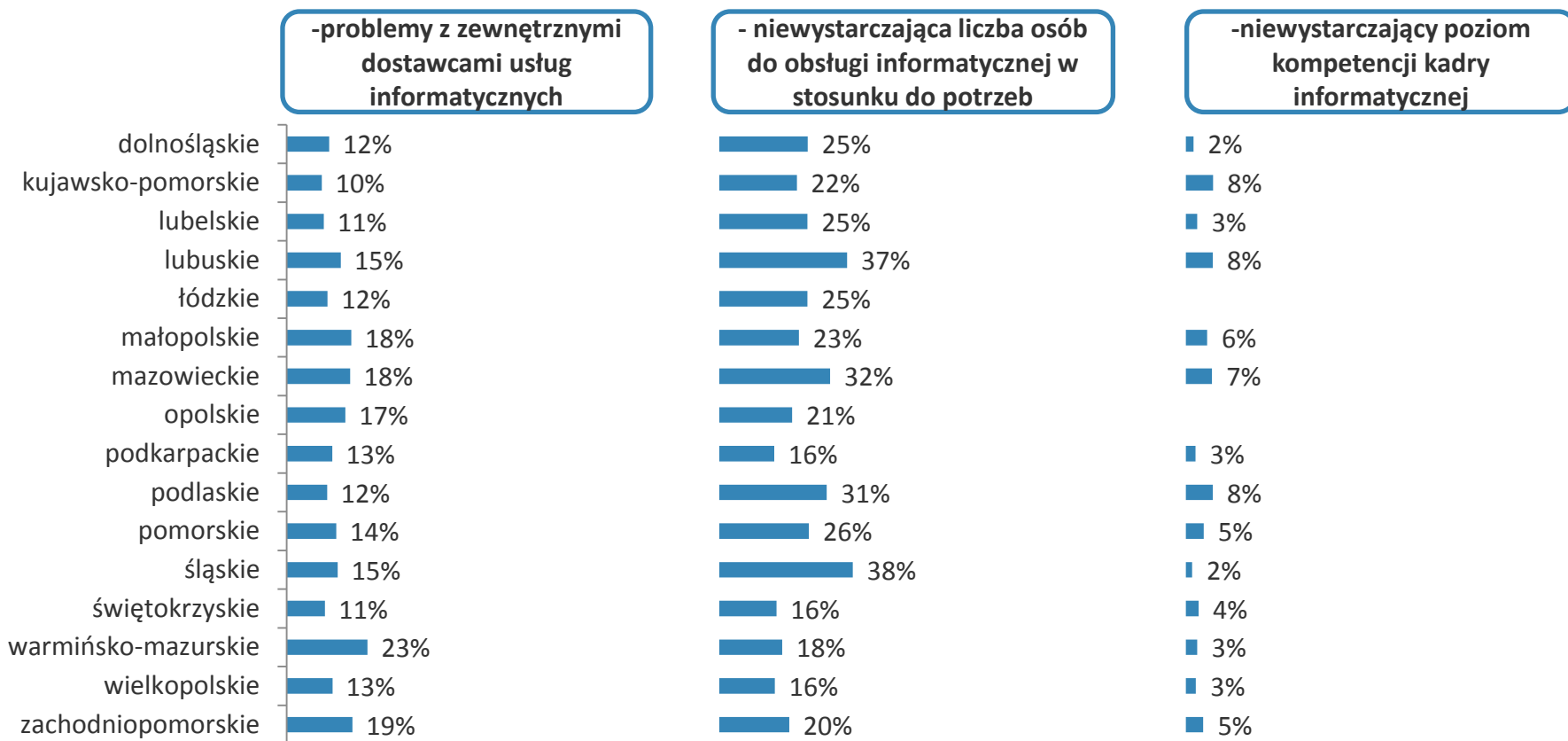


Próba: wszystkie urzędy

- Urzędy z województw opolskiego, zachodniopomorskiego oraz kujawsko-pomorskiego częściej niż pozostałe doświadczyły problemów związanych ze zbyt małym budżetem na zadania związane z cyfryzacją działań i usług.
- Urzędy z województw lubuskiego oraz świętokrzyskiego najrzadziej doświadczały problemów dotyczących wzrostu wydatków na informatyzację w porównaniu z poprzednim, analogicznym okresem.



B8. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył Urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy:

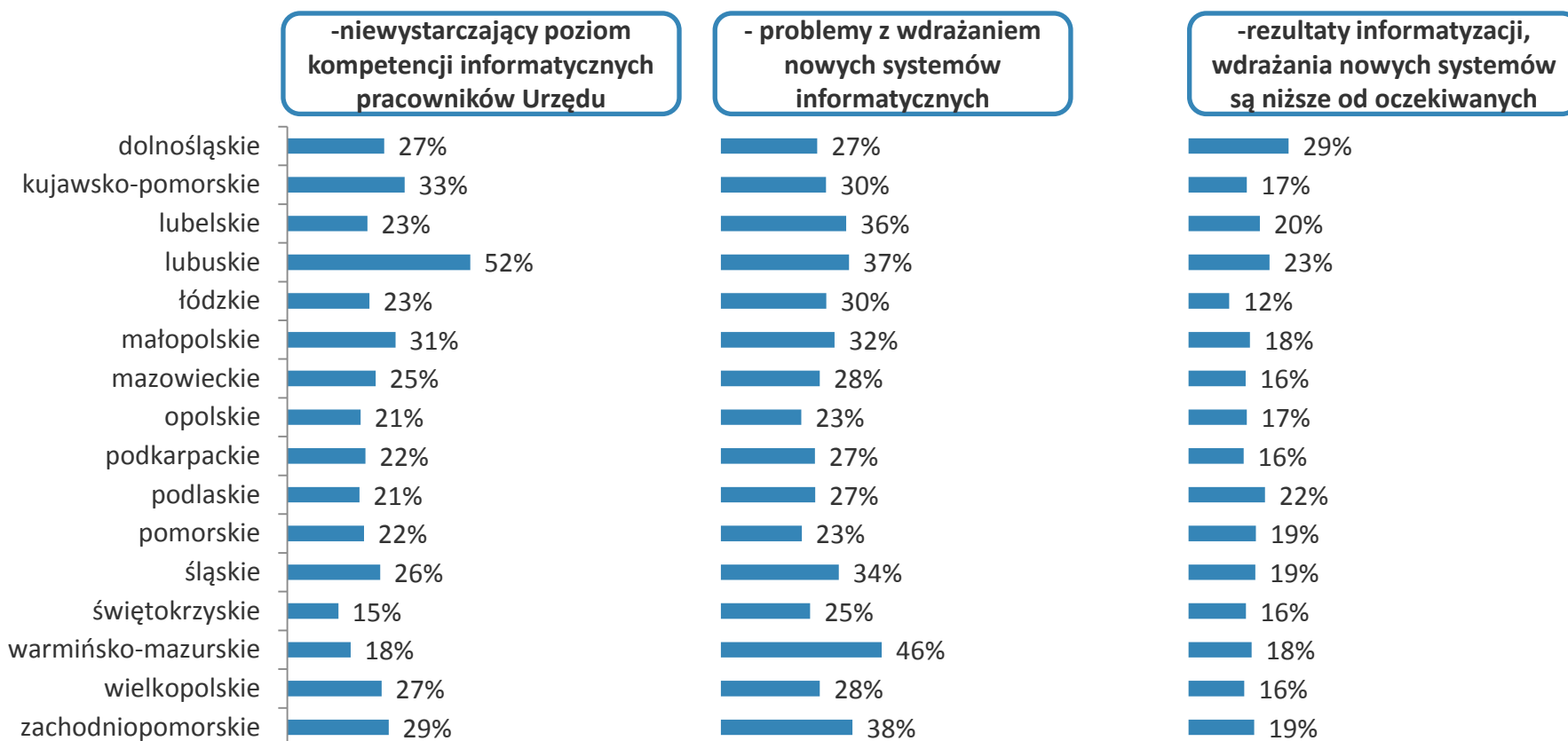


Próba: wszystkie urzędy

- Więcej niż 1 na 3 urzędy z województwa lubuskiego oraz śląskiego doświadczyło problemu związanego z niewystarczającą liczbą osób do obsługi informatycznej w stosunku do potrzeb.
- Urzędy z województwa warmińsko-mazurskiego częściej niż pozostałe doświadczyły problemów z zewnętrznymi dostawcami usług informatycznych.



B8. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył Urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy:



Próba: wszystkie urzędy

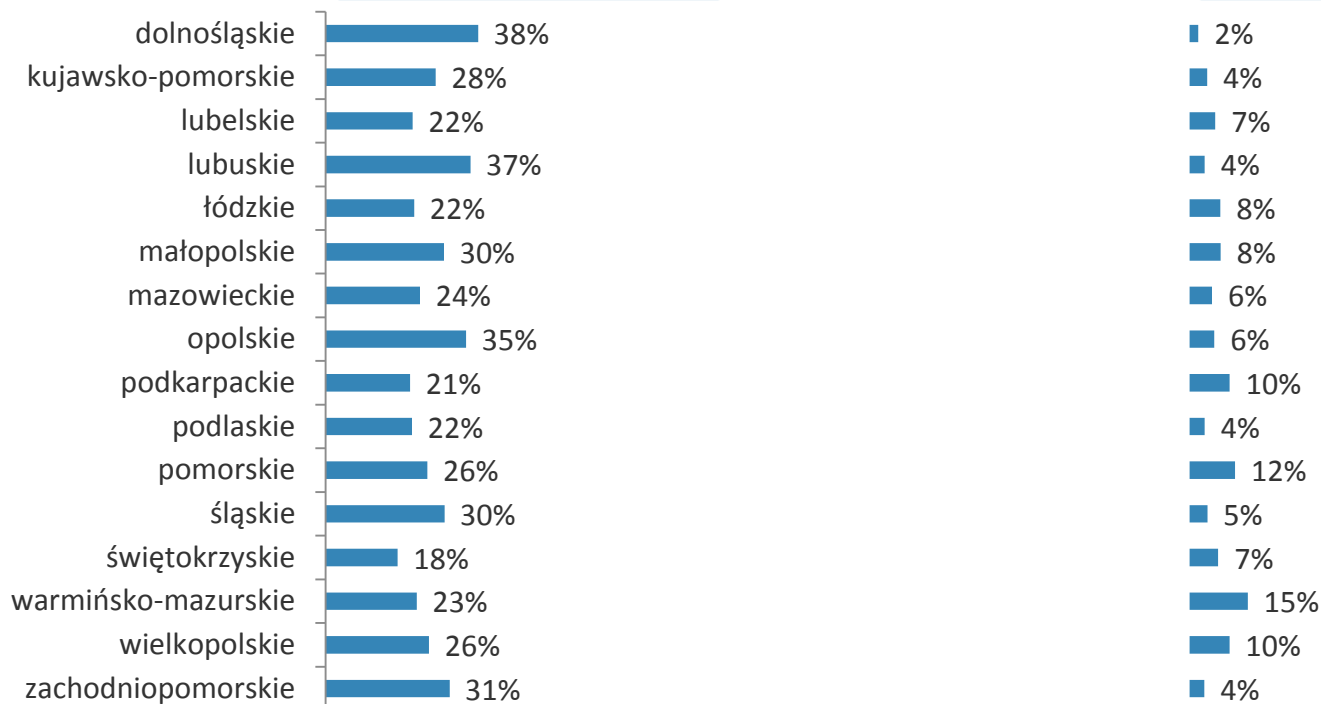
- Ponad połowa urzędów z województwa lubuskiego doświadczyła problemów związanych z niewystarczającym poziomem kompetencji informatycznych pracowników urzędu. Najrzadziej z tymi problemami spotkały się urzędy z województw świętokrzyskiego i warmińsko-mazurskiego.
- Niemal połowa urzędów z województwa warmińsko-mazurskiego spotkała się z problemami z wdrażaniem nowych systemów informatycznych.



B8. Proszę zaznaczyć problemy związane z cyfryzacją, których doświadczył Urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy:

-niski poziom motywacji do wdrażania nowych rozwiązań informatycznych

- nie było żadnych problemów



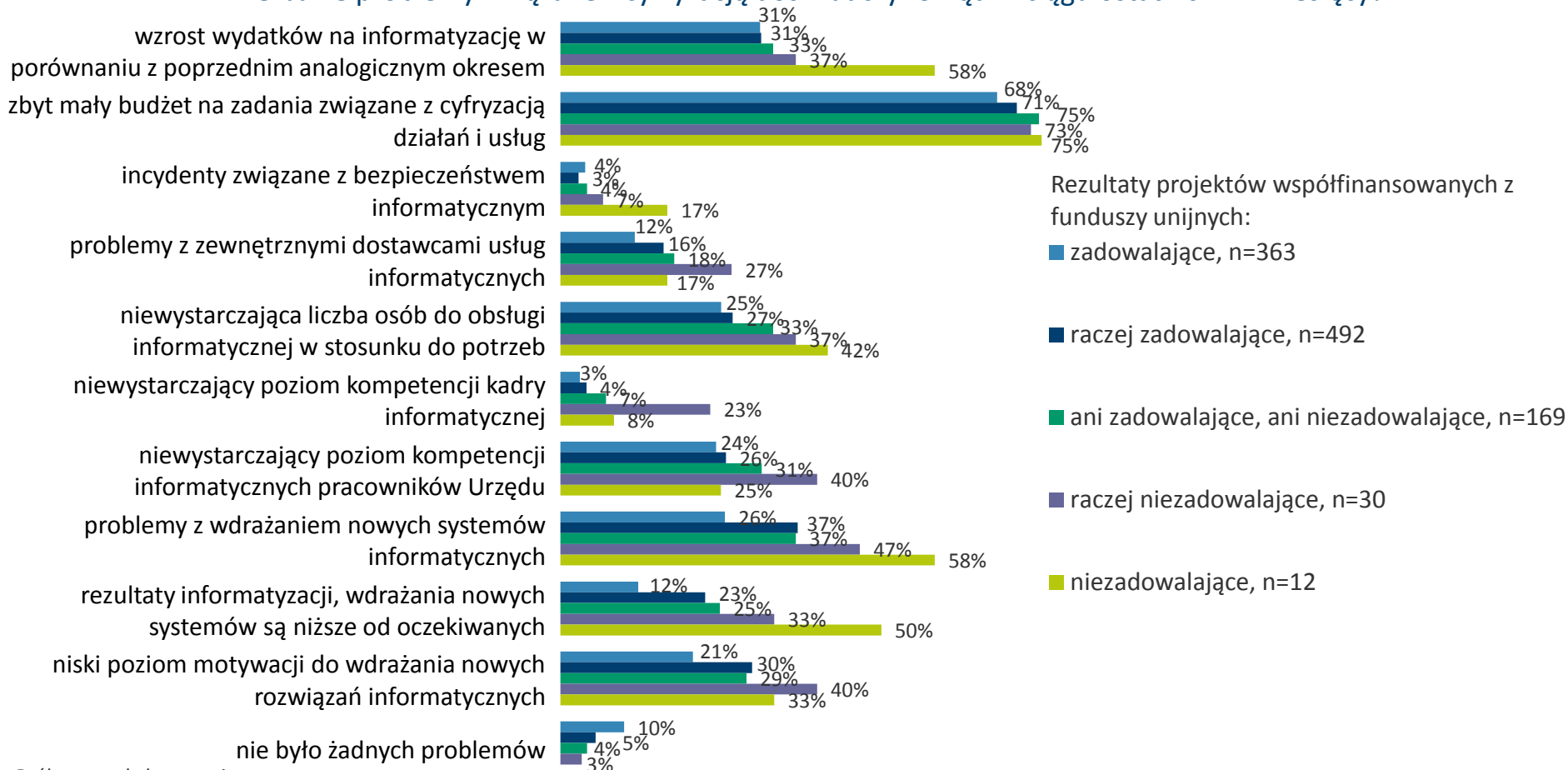
Próba: wszystkie urzędy

- Więcej niż 1 na 3 urzędy w województwach dolnośląskim, lubuskim oraz opolskim doświadczyło problemów ze zbyt niskim poziomem motywacji do wdrażania nowych rozwiązań informatycznych.
- Niewiele było takich urzędów, które nie odnotowały żadnego problemu z cyfryzacją. Najwięcej takich urzędów (15%) jest z województwa warmińsko-mazurskiego.



Problemy związane z cyfryzacją, a zadowolenie z rezultatów projektów współfinansowanych z funduszy unijnych

B8. Jakie problemy związane z cyfryzacją doświadczył Urząd w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

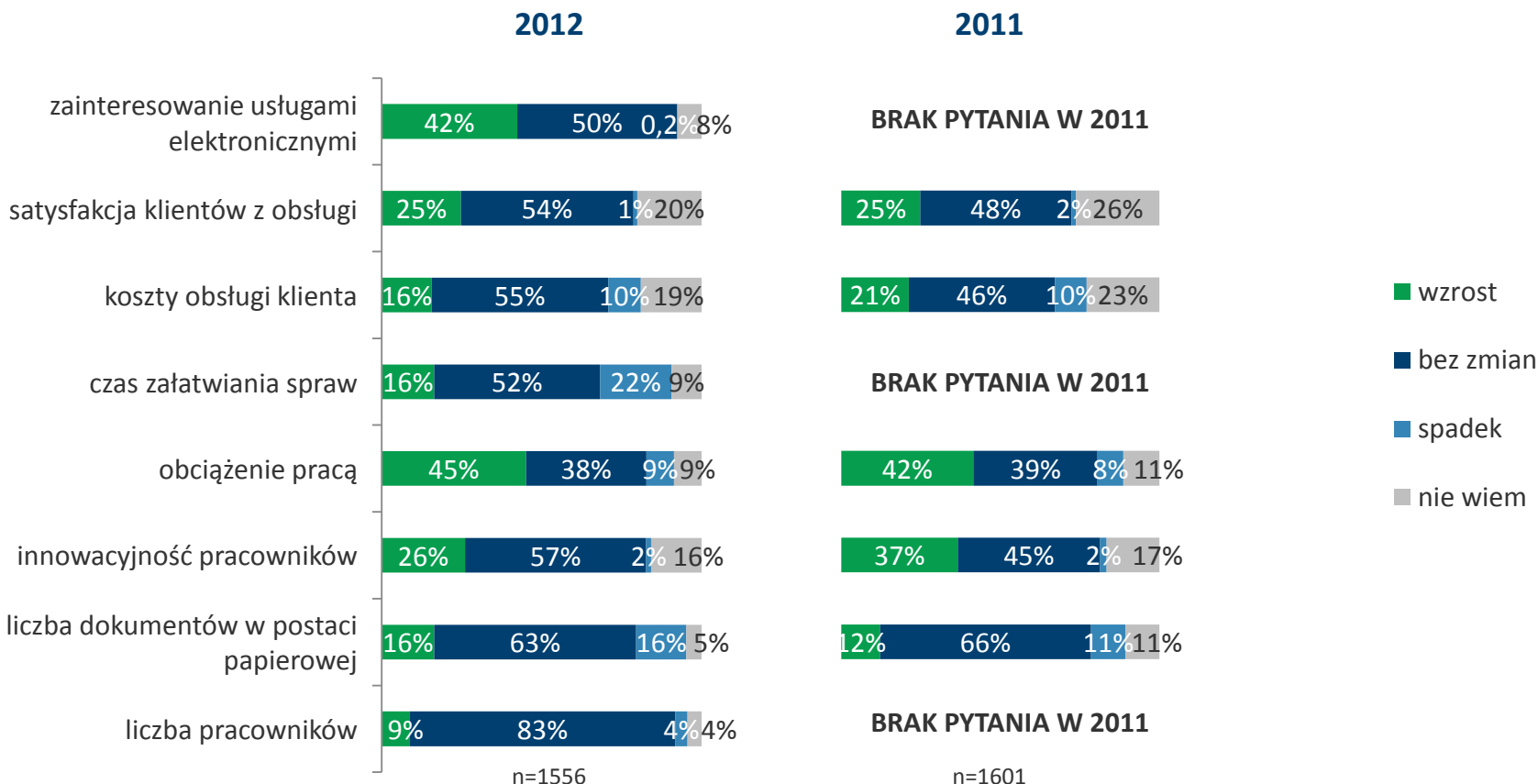


Próba: urzędy korzystające z funduszy unijnych w celach związanych z cyfryzacją

- Urzędy oceniające negatywnie rezultaty projektów współfinansowanych z funduszy unijnych częściej od pozostałych urzędów jako problem związany z cyfryzacją podają wzrost wydatków na informatyzację (58%), problemy z wdrażaniem nowych systemów informatycznych (58%), a także niższe od oczekiwanych rezultaty informatyzacji oraz wdrażania nowych systemów (50%).



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



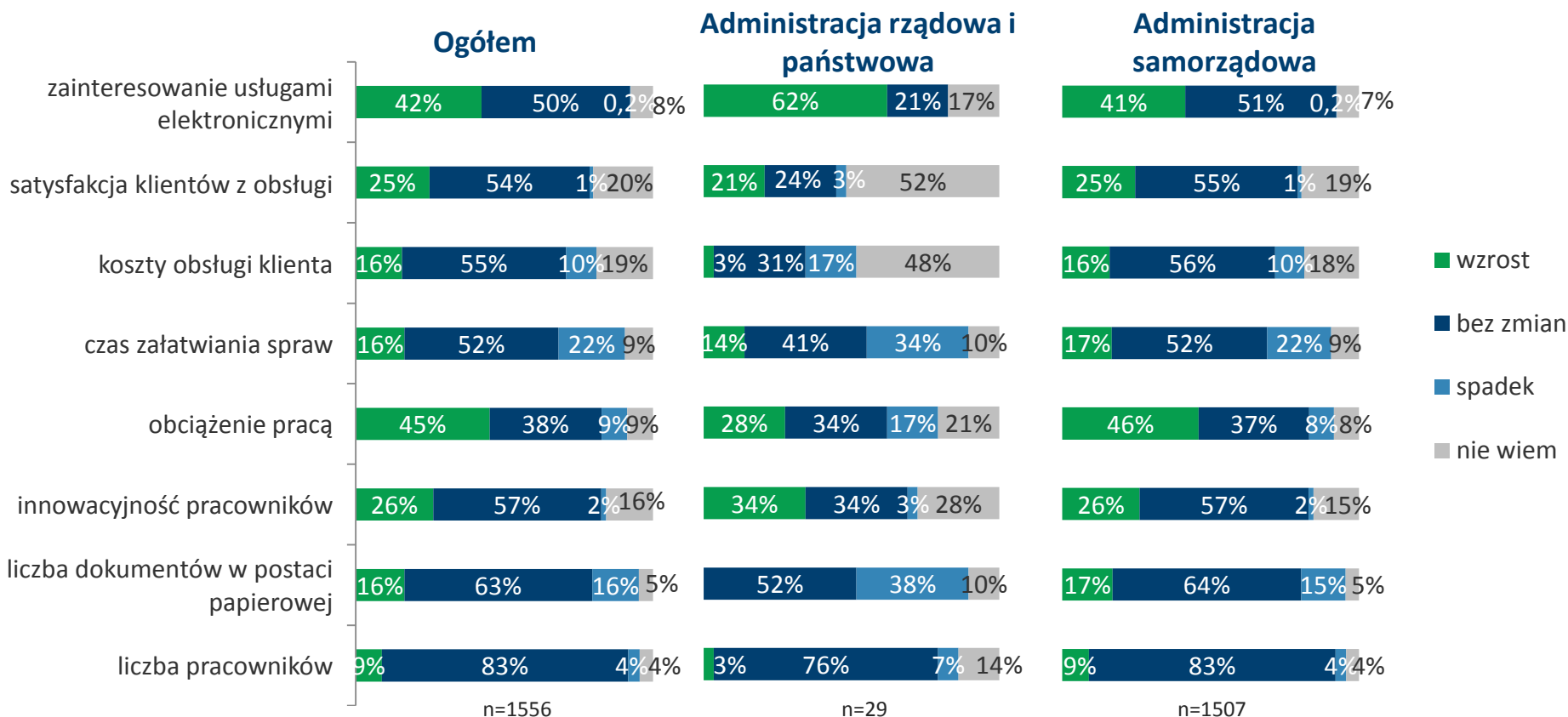
Próba: wszystkie urzędy

- W rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych, w porównaniu do roku 2011, mniej urzędów odnotowało wzrost innowacyjności pracowników oraz wzrost kosztów obsługi klienta.
- W porównaniu z poprzednim rokiem urzędy nieco częściej stwierdzały wzrost obciążenia pracą oraz liczby dokumentów w postaci papierowej jako rezultaty zastosowania technologii teleinformatycznych.

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



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

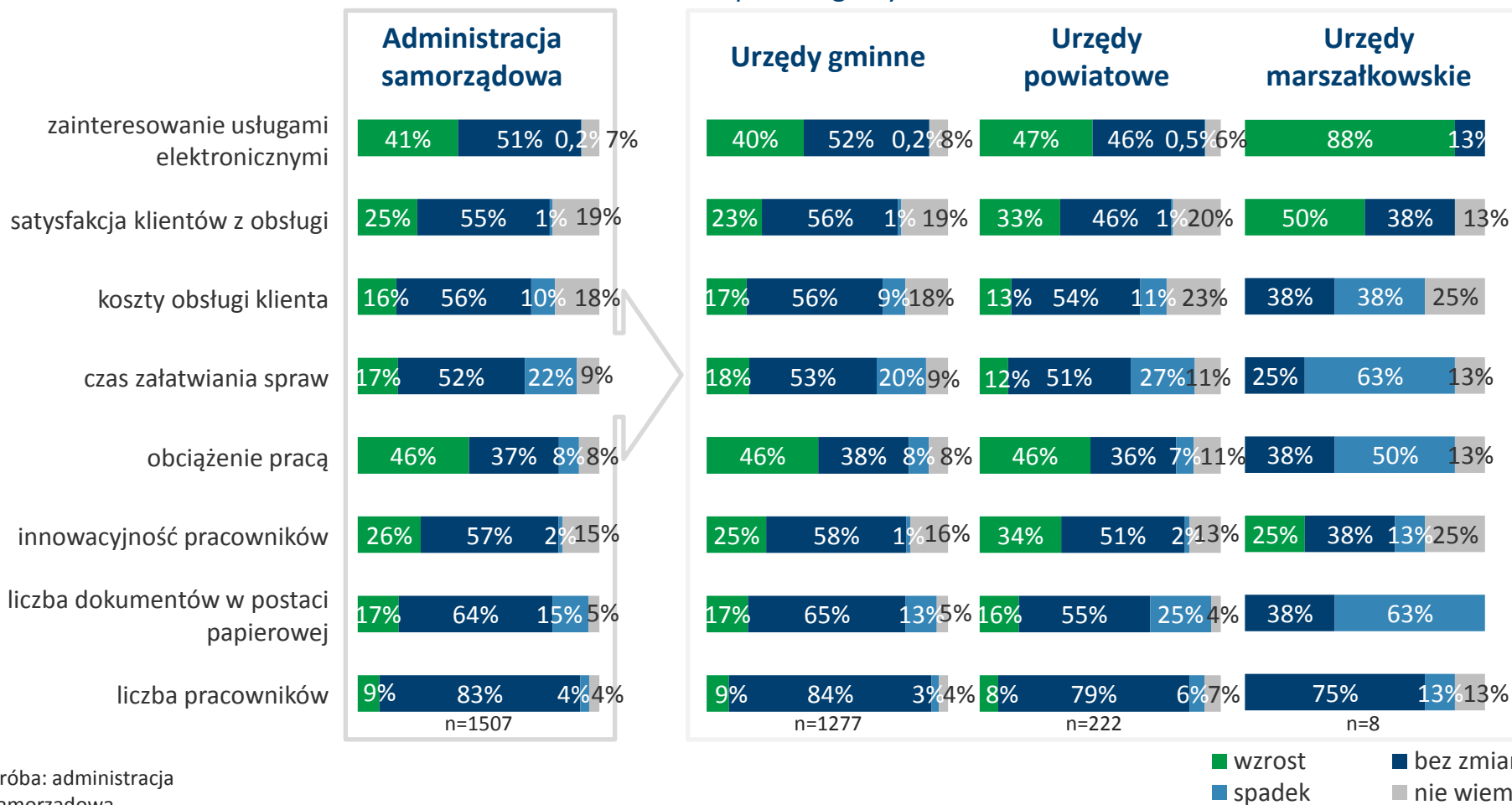


- 38% urzędów z sektora administracji rządowej i państwowej zaobserwowało spadek liczby dokumentów w postaci papierowej, a 34% krótszy czas załatwiania spraw.
- 46% urzędów z sektora administracji samorządowej zaobserwowało wzrost obciążenia pracą związany z zastosowaniem technologii teleinformatycznych.
- Urzędy z sektora administracji samorządowej odnotowały dużo większy wzrost obciążenia pracą, wzrost liczby dokumentów w postaci papierowej oraz wzrost kosztów obsługi klienta niż urzędy z sektora administracji rządowej i państwowej.

Próba: wszystkie urzędy



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



Próba: administracja samorządowa

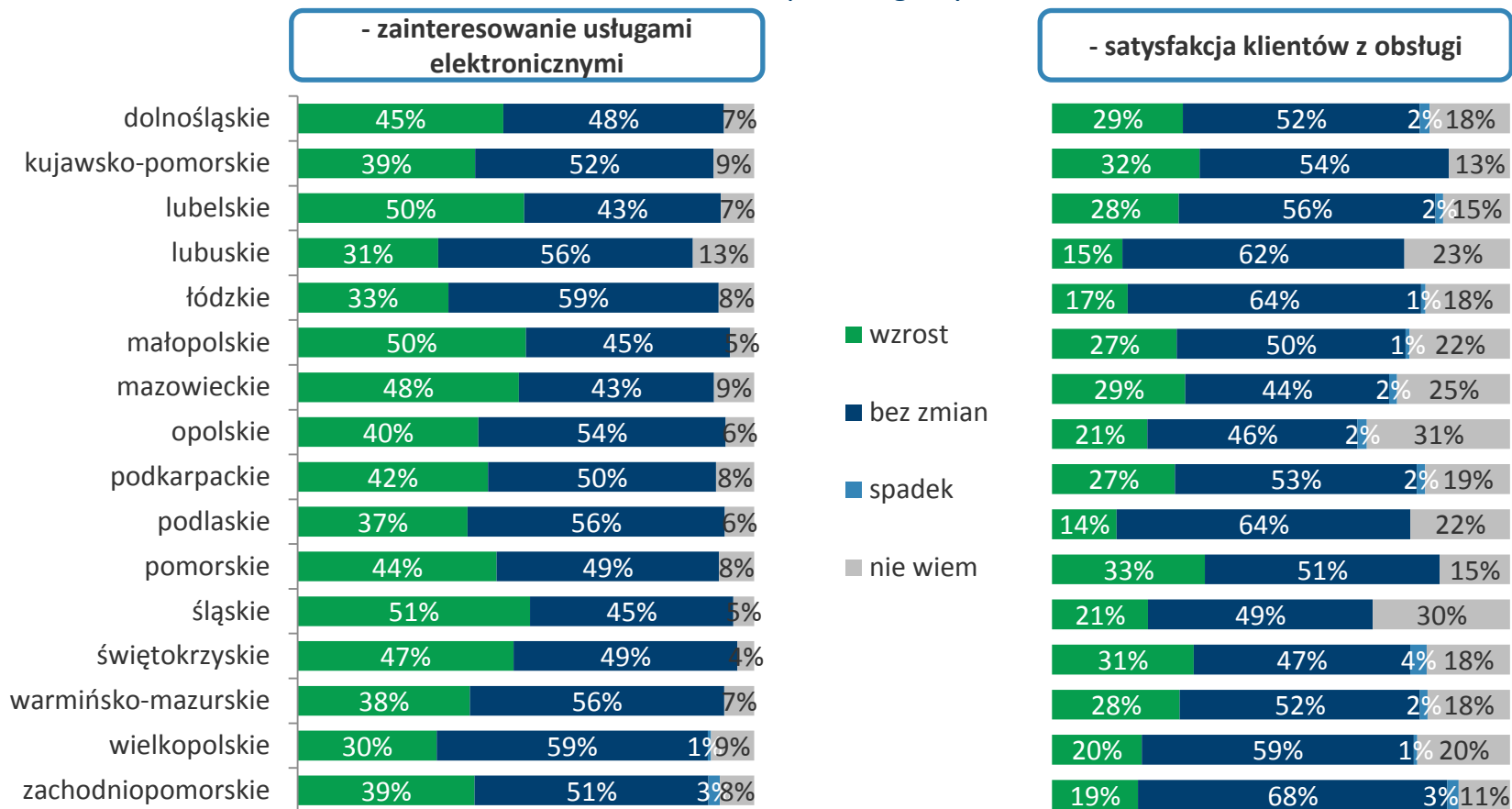
- W związku z zastosowaniem technologii teleinformatycznych urzędy marszałkowskie, częściej niż pozostałe urzędy samorządowe, odnotowały wzrost zainteresowania usługami elektronicznymi, wzrost satysfakcji klientów z obsługi, krótszy czas załatwiania spraw, spadek liczby dokumentów w postaci papierowej oraz spadek obciążenia pracą.

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



Rezultaty zastosowania technologii teleinformatycznych

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



Próba: wszystkie urzędy

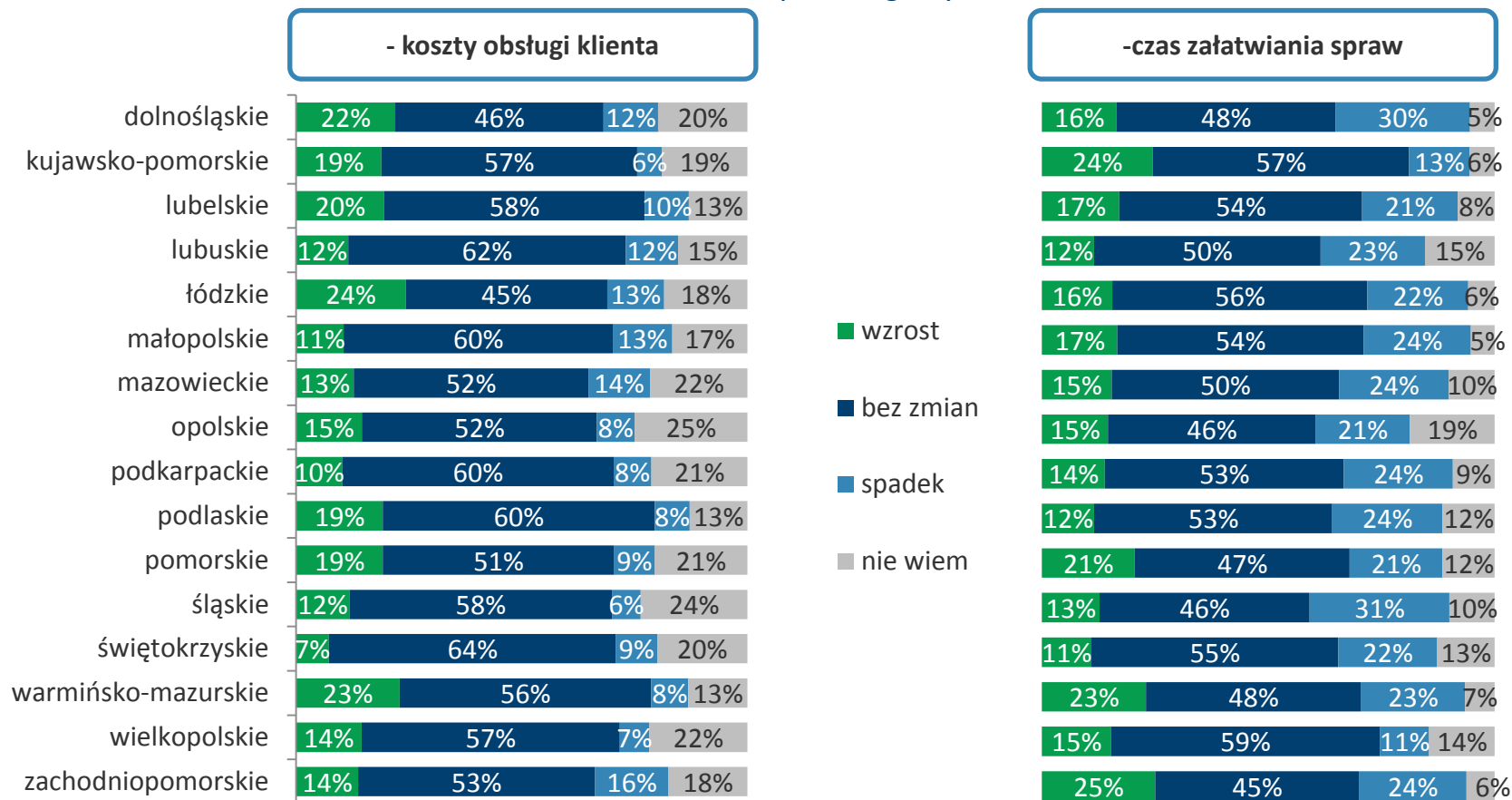
- Połowa urzędów z województw śląskiego, lubelskiego i małopolskiego zaobserwowała wzrost zainteresowania usługami elektronicznymi.
- Co trzeci urząd w województwach pomorskim, kujawsko-pomorskim oraz świętokrzyskim odnotował wzrost satysfakcji klientów z obsługi po zastosowaniu technologii teleinformatycznych.

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



Rezultaty zastosowania technologii teleinformatycznych

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



Próba: wszystkie urzędy

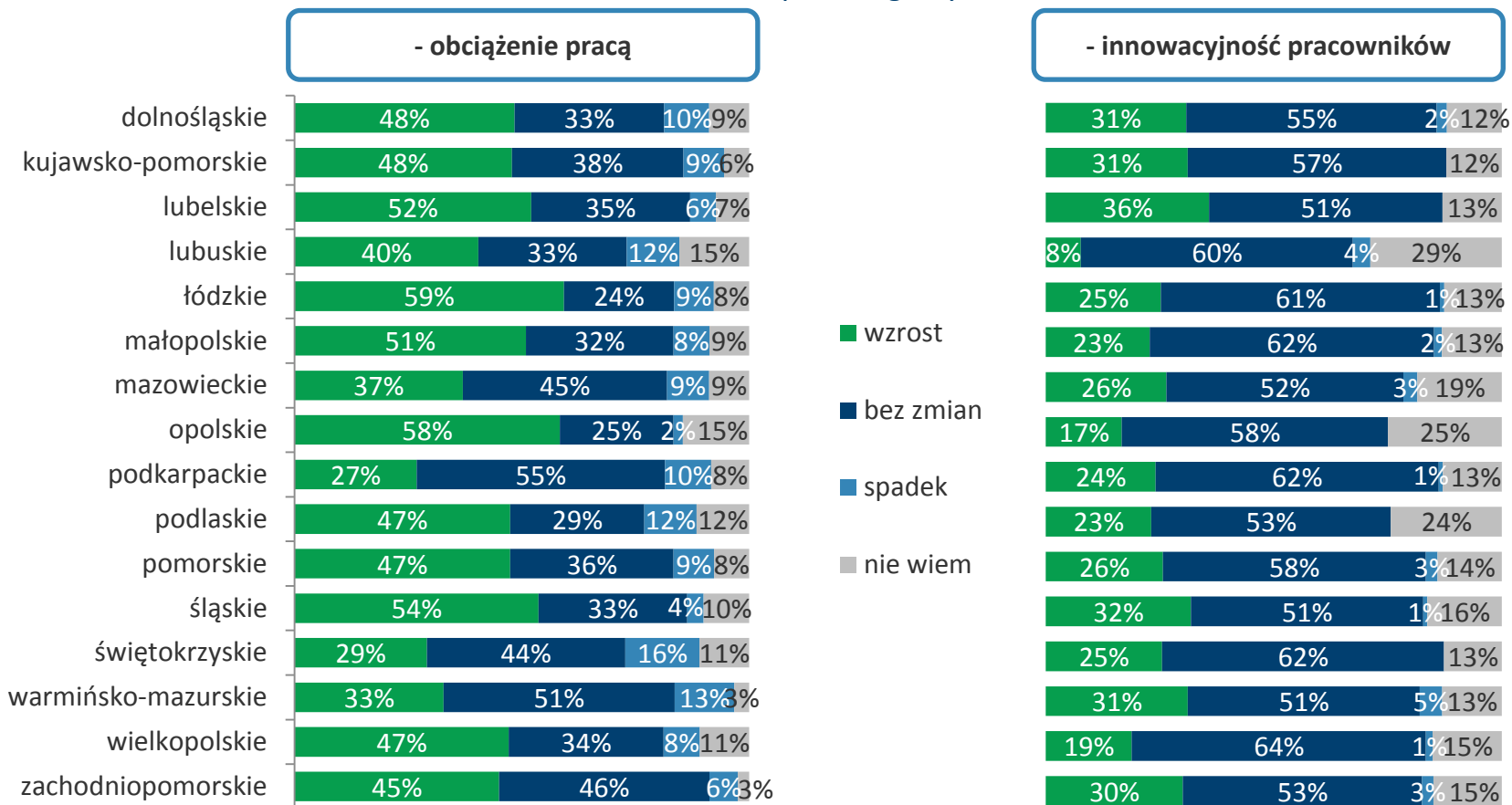
- 1 na 4 urzędy w województwie łódzkim i warmińsko-mazurskim zaobserwował wzrost kosztów obsługi klienta po zastosowaniu technologii teleinformatycznych.
- Ponad 30% urzędów z województwa śląskiego oraz dolnośląskiego odnotowało skrócenie czasu załatwiania spraw.

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



Rezultaty zastosowania technologii teleinformatycznych

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



- Najmniejszy wzrost obciążenia pracą zaobserwowano w urzędach z województwa podkarpackiego.
- Jedynie 8% urzędów z województwa lubuskiego odnotowało wzrost innowacyjności pracowników spowodowany zastosowaniem technologii teleinformatycznych. Jednakże technologie te zdecydowanie bardziej sprzyjają niż przeszkadzają innowacyjności pracowników urzędów

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

Próba: wszystkie urzędy

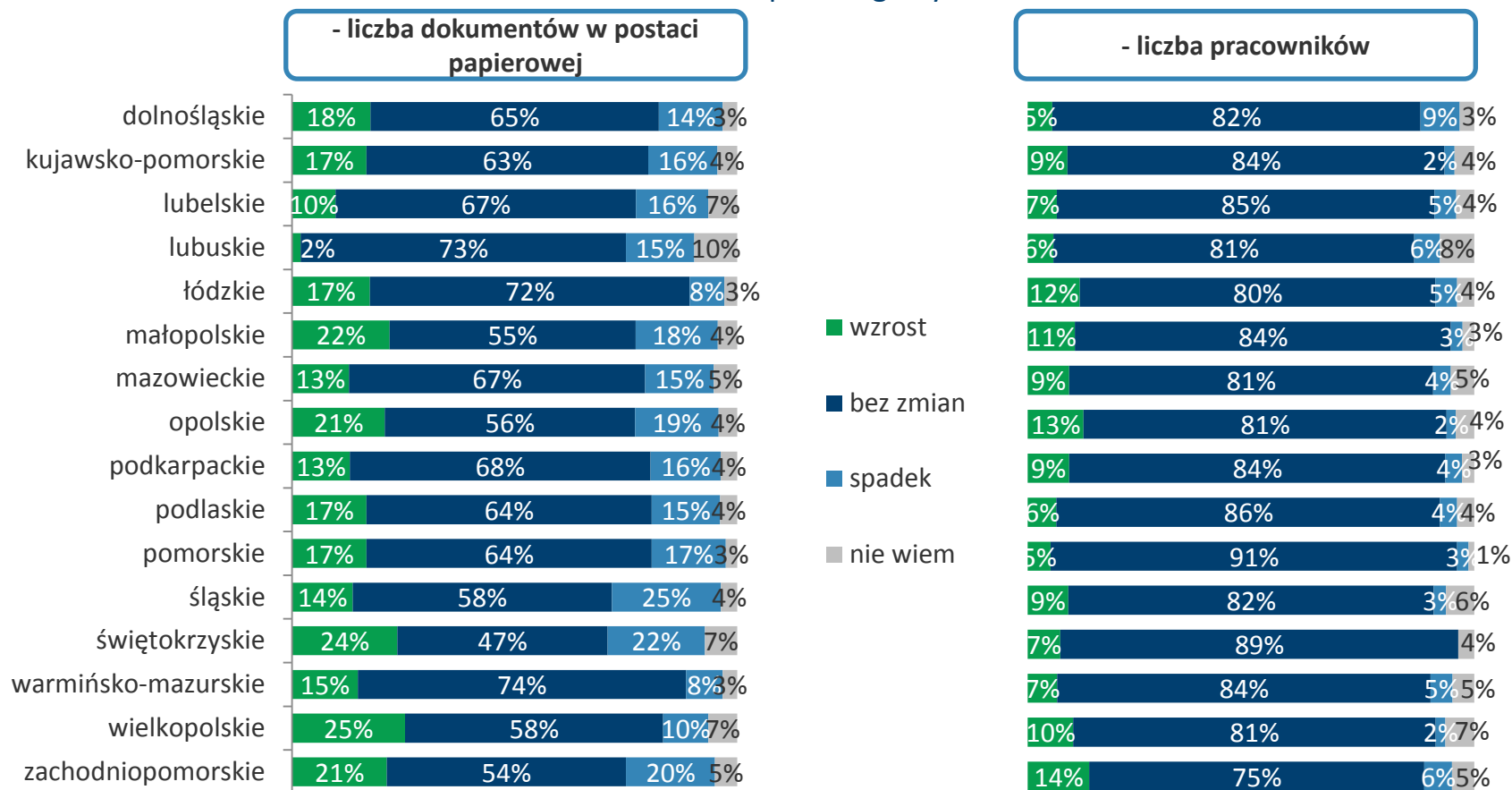


Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Rezultaty zastosowania technologii teleinformatycznych

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



- 2% urzędów z województwa lubuskiego odnotowało wzrost liczby dokumentów w postaci papierowej w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych. W pozostałych województwach odsetek takich urzędów był dużo większy i kształtował się na poziomie od 10% do 25%.
- Zastosowanie technologii teleinformatycznych nie spowodowało większych zmian w liczbie pracowników zatrudnionych w urzędzie.

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

Próba: wszystkie urzędy



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

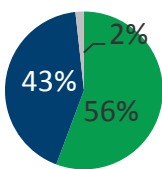


Monitorowane zjawisko, a zaobserwowane zmiany

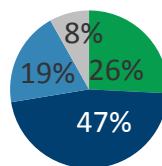
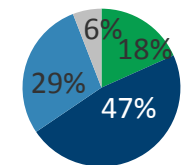
B9. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?

Urzędy monitorujące zjawisko

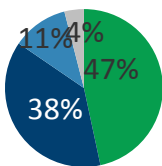
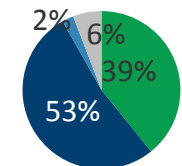
Urzędy niemonitorujące zjawiska



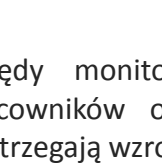
Zainteresowanie usługami elektronicznymi



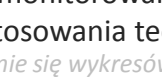
Satysfakcja klientów z obsługi



Koszty obsługi klienta

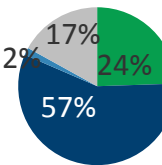
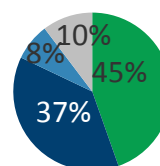
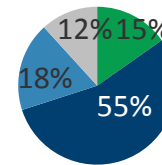
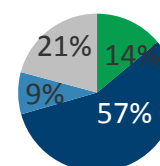
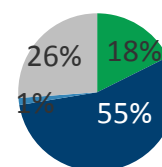
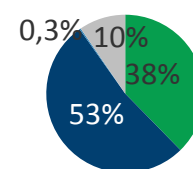


Czas załatwiania spraw



Obciążenie pracą

Innowacyjność pracowników



■ wzrost ■ bez zmian ■ spadek ■ nie wiem

Próba: wszystkie urzędy

- Urzędy monitorujące zainteresowanie usługami elektronicznymi, innowacyjność pracowników oraz satysfakcję klientów z obsługi częściej niż pozostałe urzędy dostrzegają wzrost w tych dziedzinach.
- Niemonitorowanie zjawiska sprzyja niedostrzeganiu zmian powstałych w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych.

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



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji





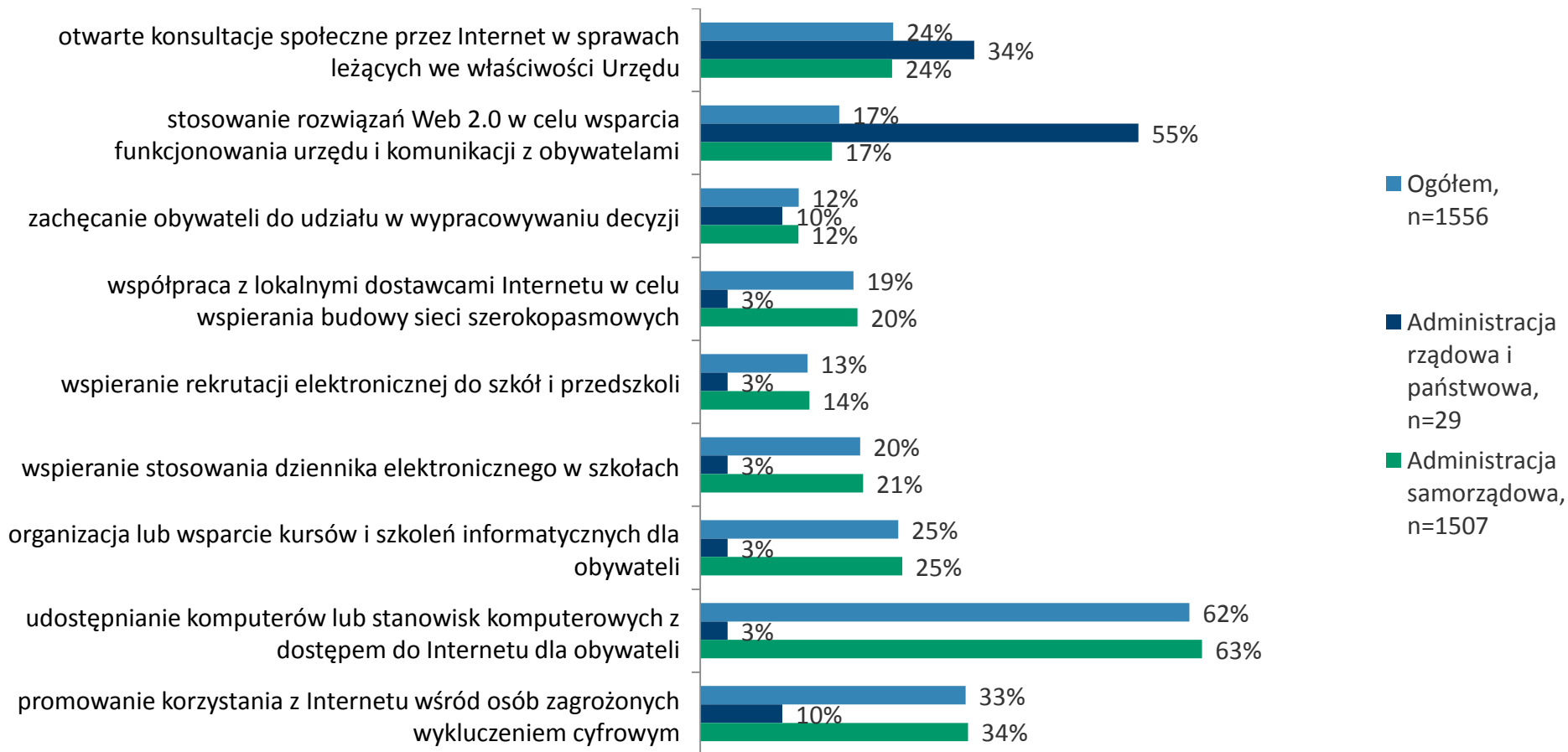
Wyniki badania

- Rozwój społeczeństwa informacyjnego



Działania prowadzone przez Urząd

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

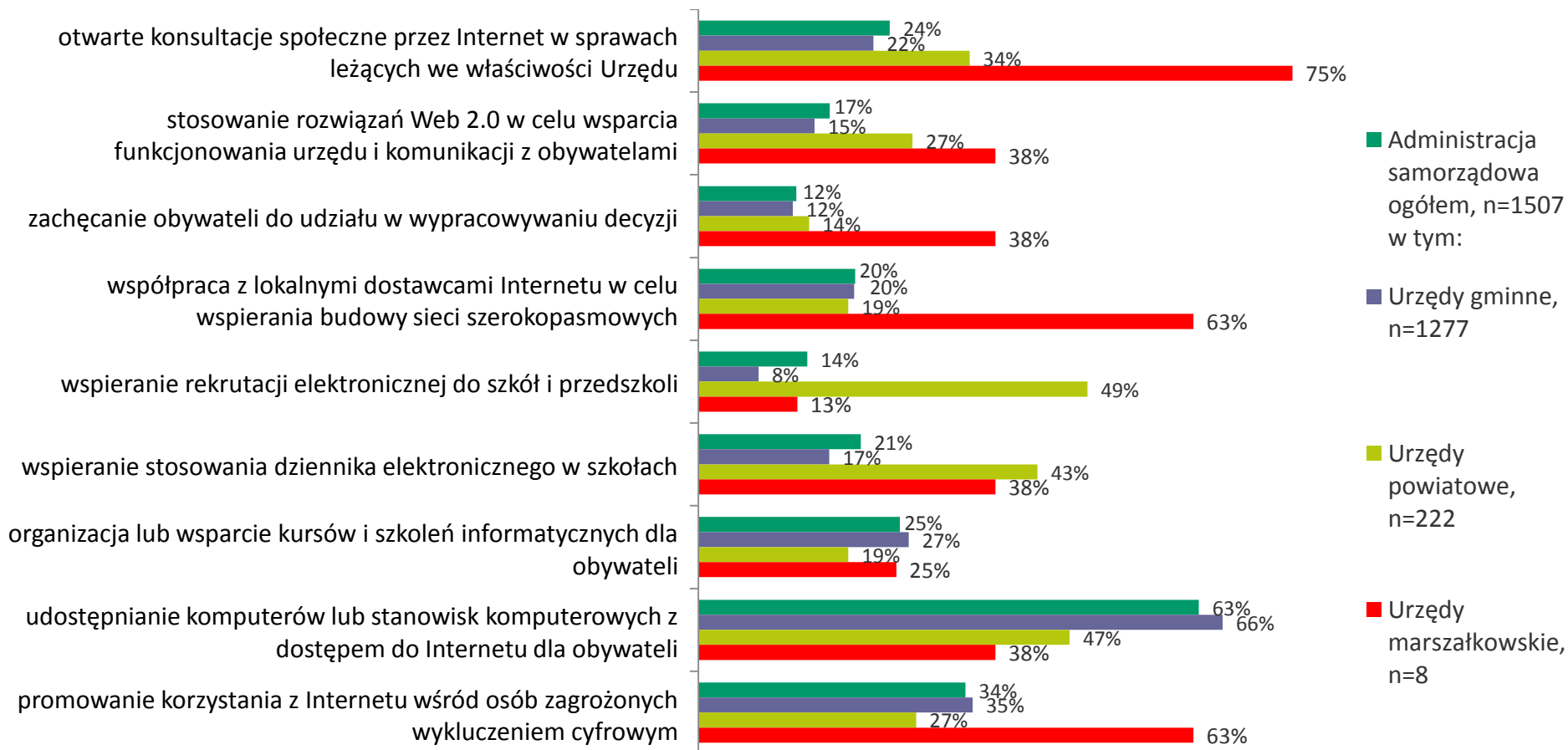


Próba: wszystkie urzędy

- 62% urzędów udostępnia komputery lub stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu dla obywateli.
- Ponad połowa urzędów z sektora administracji rządowej i państwowej stosuje rozwiązania Web 2.0 w celu wsparcia funkcjonowania urzędu i komunikacji z obywatelami, podczas gdy odsetek urzędów z sektora administracji samorządowej prowadzącej takie działania jest ponad trzykrotnie mniejszy.



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



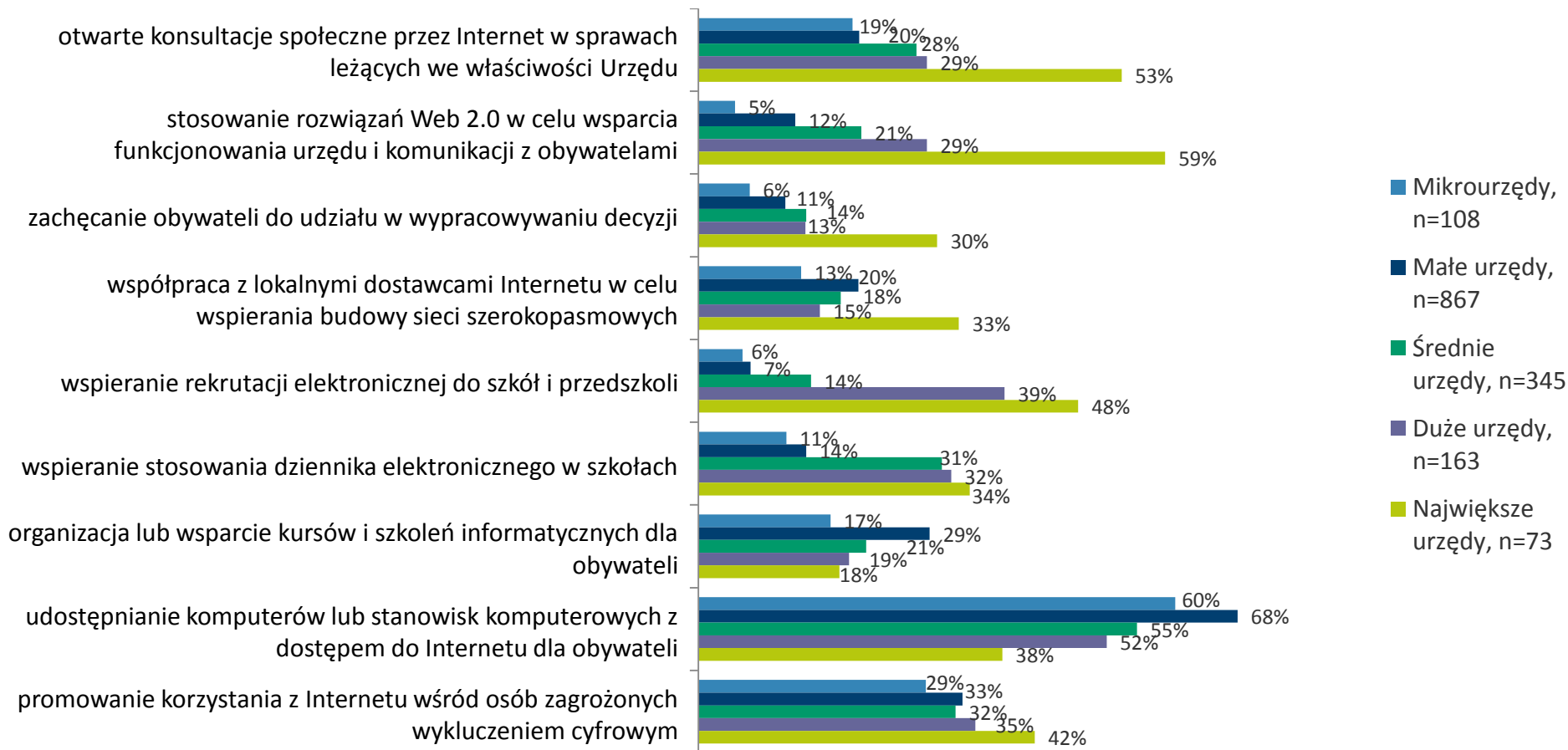
- 3 na 4 urzędy marszałkowskie stosują otwarte konsultacje społeczne przez Internet w sprawach leżących we właściwościach Urzędu. To ponad dwukrotnie częściej niż w pozostałych urzędach z sektora administracji samorządowej.
- Urzędy powiatowe, zdecydowanie częściej niż inne urzędy samorządowe, wspierają rekrutację elektroniczną do szkół i przedszkoli.
- 63% urzędów marszałkowskich współpracuje z lokalnymi dostawcami Internetu w celu wspierania budowy sieci szerokopasmowych oraz promuje korzystanie z Internetu wśród osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym.

Próba: administracja samorządowa



Działania prowadzone przez Urząd

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



Próba: wszystkie urzędy

- Wraz z wielkością urzędu wzrasta częstotliwość stosowania przez nie otwartych konsultacji społecznych przez Internet w sprawach leżących we właściwości urzędu, stosowania rozwiązania Web 2.0 w celu wsparcia funkcjonowania urzędu i komunikacji z obywatelami oraz wspierania rekrutacji elektronicznych do szkół i przedszkoli.

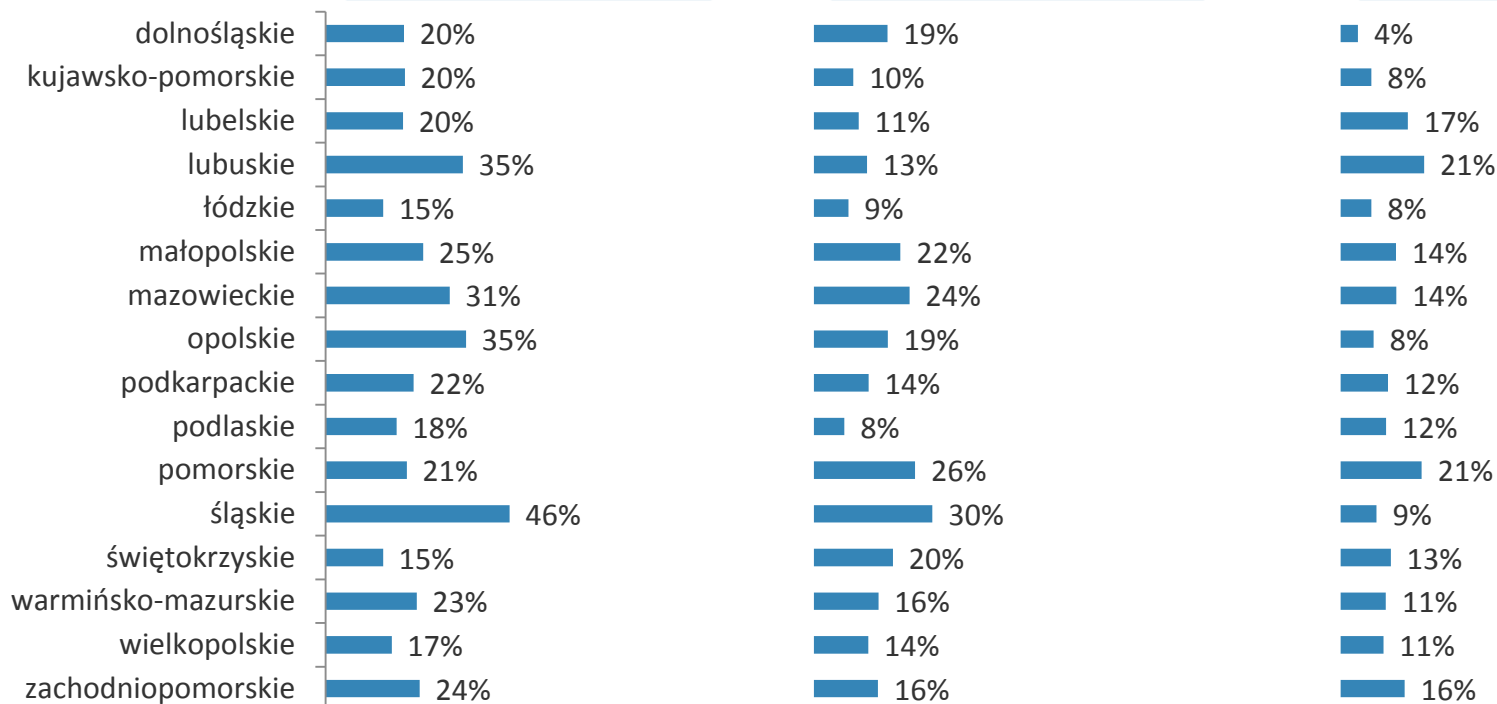


C1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi Urząd:

- otwarte konsultacje społeczne przez Internet w sprawach leżących we właściwości Urzędu

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

- zachęcanie obywateli do udziału w wypracowywaniu decyzji



Próba: wszystkie urzędy

- Większy odsetek urzędów z województwa śląskiego w porównaniu do pozostałych, prowadzi otwarte konsultacje społeczne przez Internet w sprawach leżących we właściwości urzędu.
- 21% urzędów z województw lubuskiego oraz pomorskiego zachęca obywateli do udziału w wypracowywaniu decyzji.

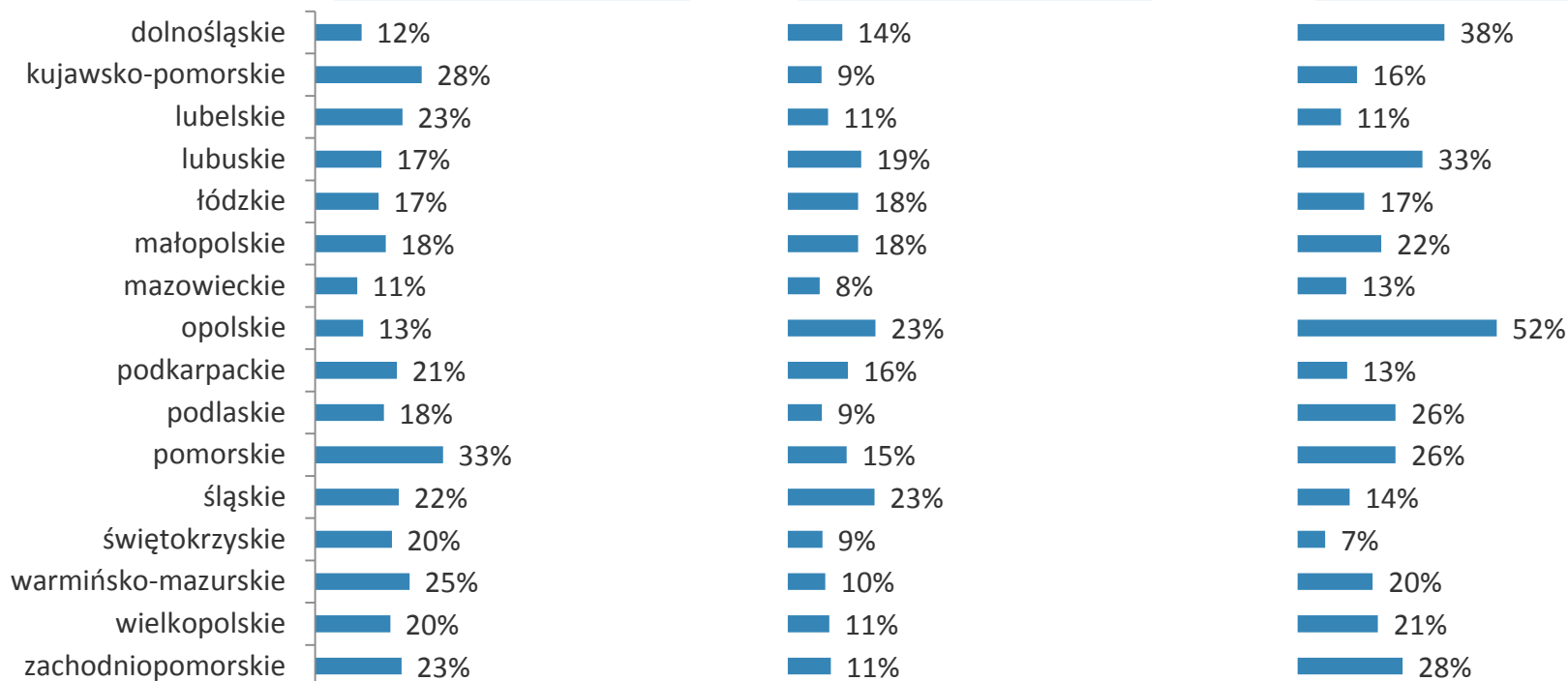


C1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi Urząd:

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

- wspieranie rekrutacji elektronicznej do szkół i przedszkoli

- wspieranie stosowania dziennika elektronicznego w szkołach

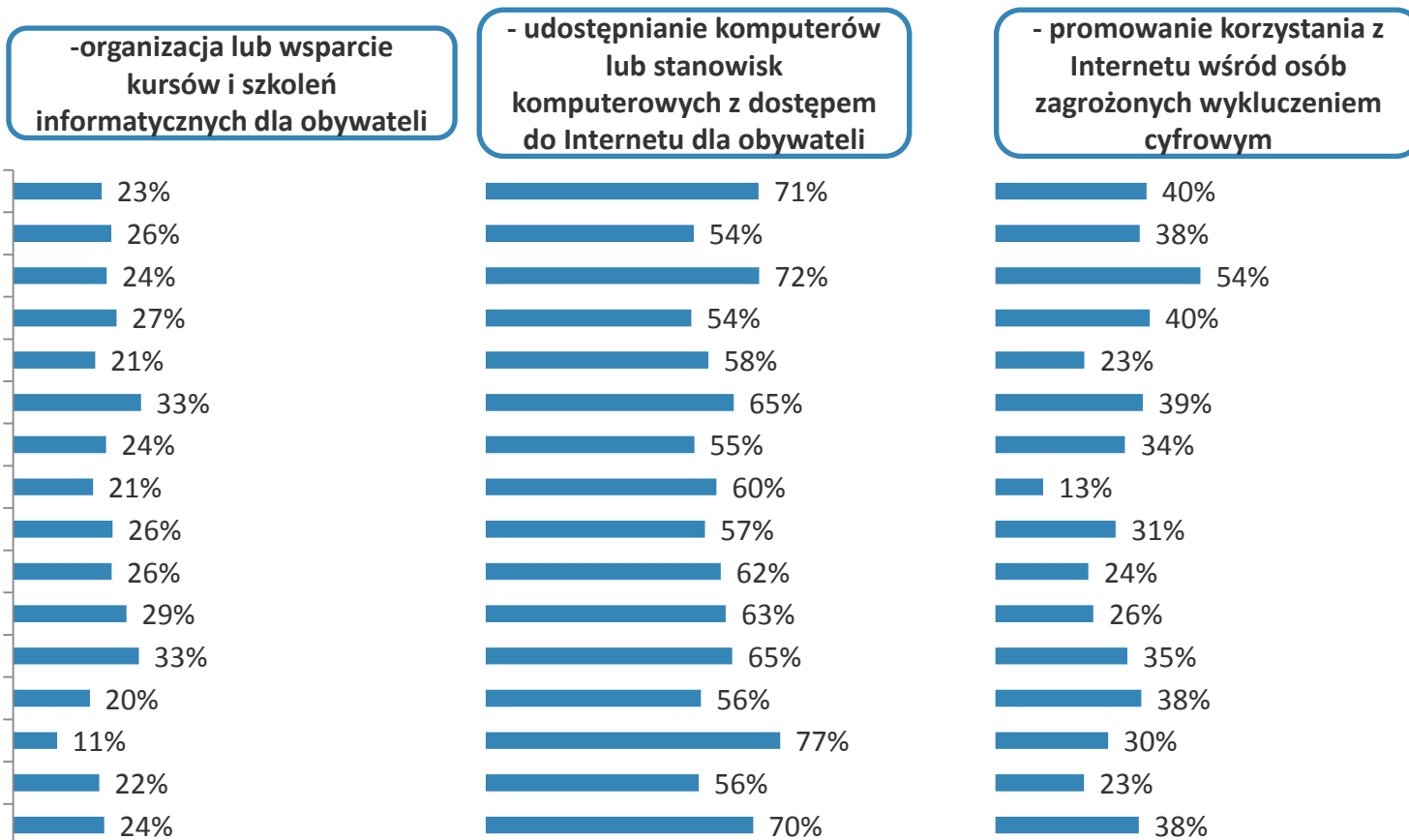


Próba: wszystkie urzędy

- 1 na 3 urzędy z województwa pomorskiego współpracuje z lokalnymi dostawcami Internetu w celu wspierania budowy sieci szerokopasmowych.
- Ponad połowa urzędów z województwa opolskiego wspiera stosowanie dziennika elektronicznego w szkołach, w województwie świętokrzyskim odsetek ten wynosi zaledwie 7%.

Działania prowadzone przez Urząd

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



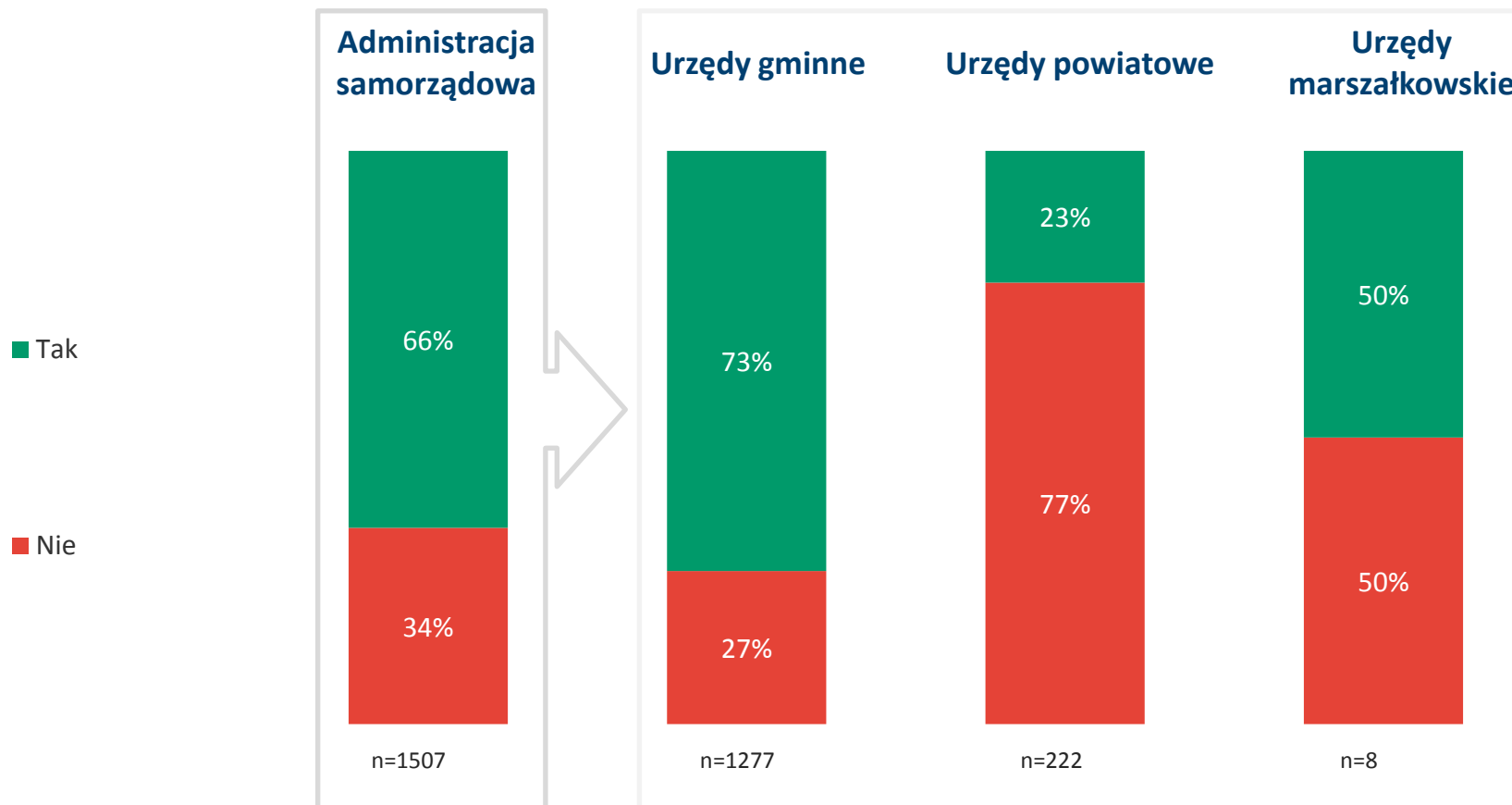
Próba: wszystkie urzędy

- Ponad 70% urzędów z województw warmińsko-mazurskiego, lubelskiego, dolnośląskiego oraz zachodniopomorskiego udostępnia komputery lub stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu dla obywateli.
- Ponad połowa urzędów z województwa lubelskiego promuje korzystanie z Internetu wśród osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, podczas gdy odsetek ten wśród urzędów województwa opolskiego wynosi zaledwie 13%.



Wspieranie publicznych punktów dostępu do Internetu (PIAP)

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



Próba: administracja samorządowa

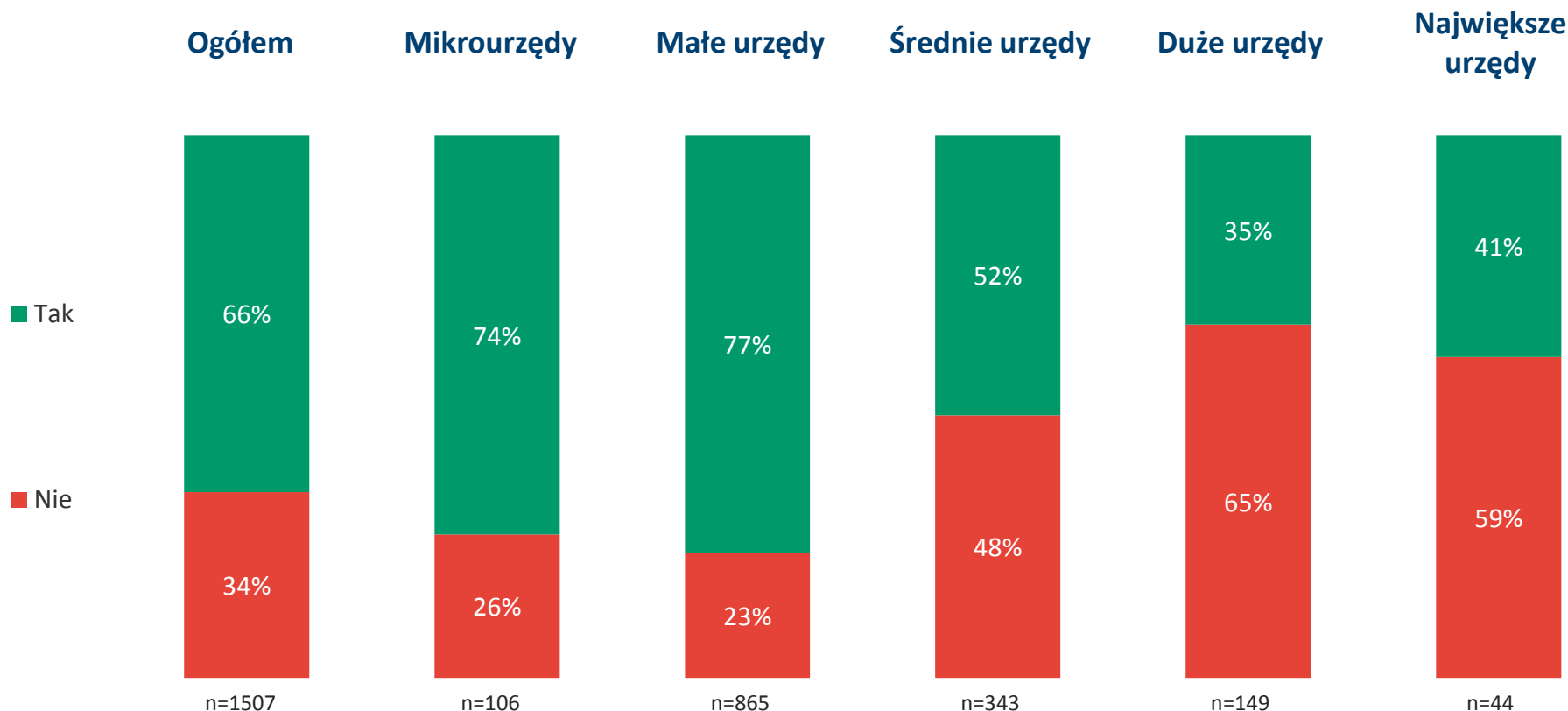
- 2 na 3 urzędy wspierają działanie publicznych punktów dostępu do Internetu.
- Jedynie 23% urzędów powiatowych i aż 73% urzędów gminnych wspiera działanie publicznych dostępu do Internetu.



Wspieranie publicznych punktów dostępu do Internetu (PIAP)

71

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



Próba: administracja samorządowa

- Mniejsze urzędy częściej niż większe wspierają działanie publicznych punktów dostępu do Internetu.



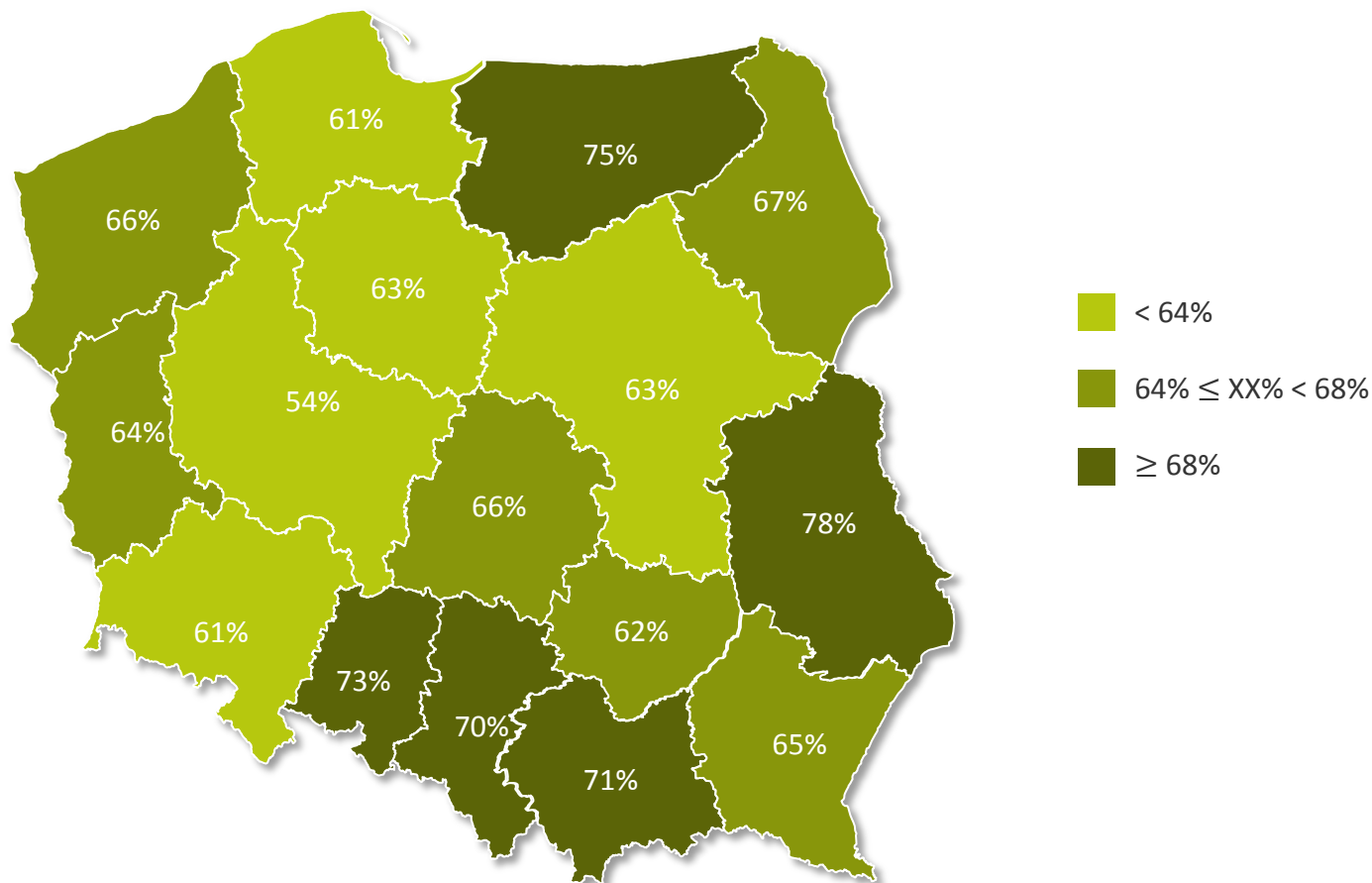
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Wspieranie publicznych punktów dostępu do Internetu (PIAP)

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

% odpowiedzi „Tak”



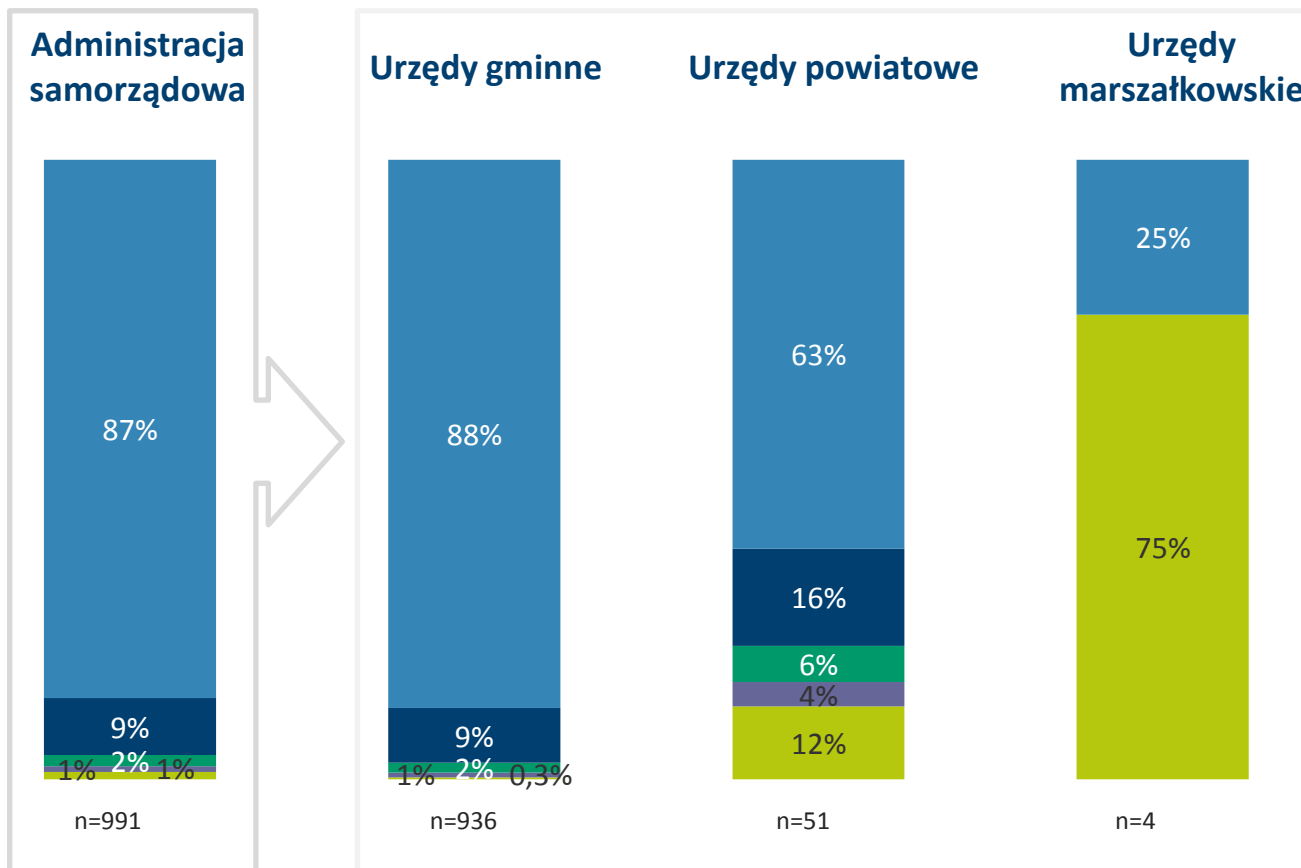
Próba: administracja samorządowa

- Urzędy z województw lubelskiego, warmińsko-mazurskiego, opolskiego, małopolskiego oraz śląskiego częściej niż pozostałe wspierają działanie publicznych punktów dostępu do Internetu.

C3. Ile publicznych punktów dostępu do Internetu (wiosek, centrów itp.) wspiera Urząd?

Zbadane urzędy wspierają
3 394 publicznych
punktów dostępu do
Internetu

- Do 5 punktów
- 6-10 punktów
- 11-15 punktów
- 16-20 punktów
- Ponad 20 punktów



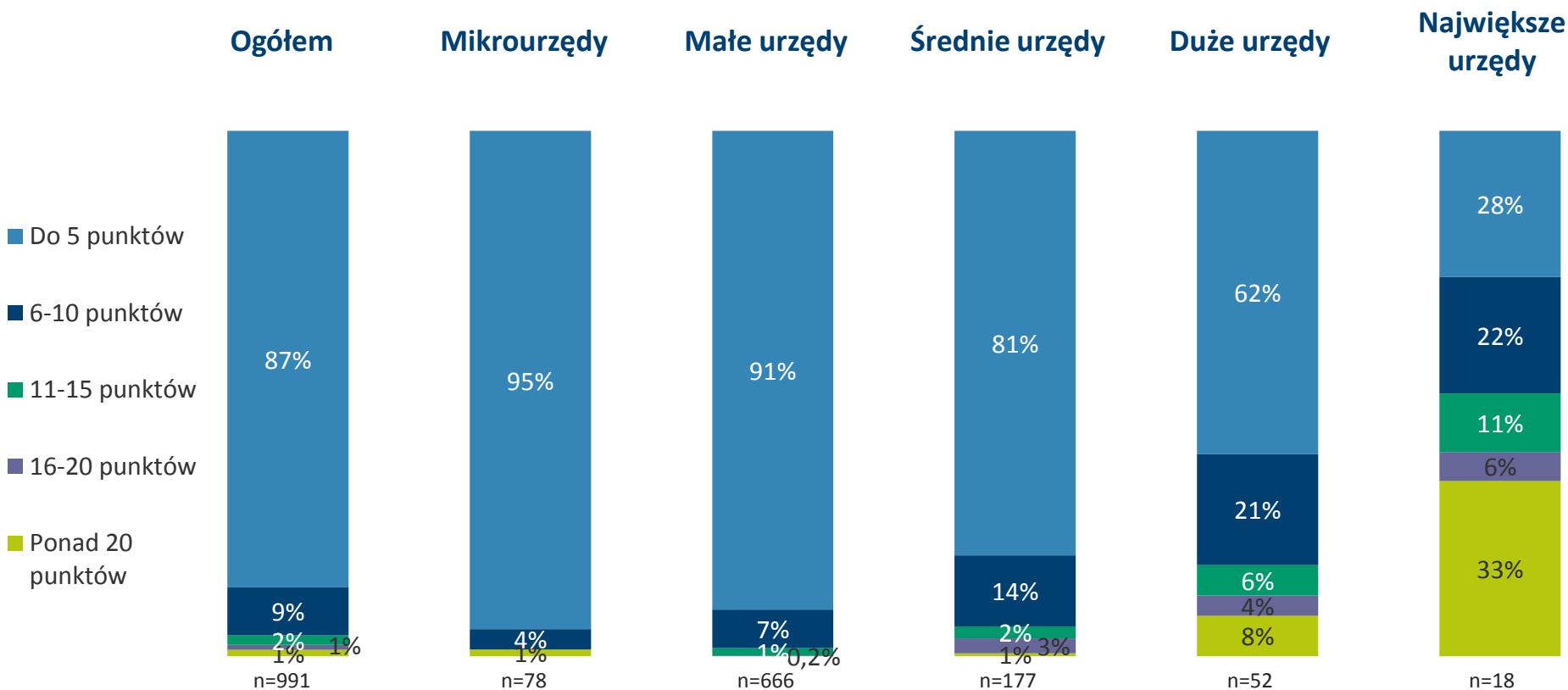
Próba: administracja samorządowa – urzędy wspierające publiczne punkty dostępu do Internetu

- Większość urzędów gminnych wspiera 5 lub mniej punktów publicznego dostępu do Internetu.
- Urzędy marszałkowskie wspierają zwykle znacznie więcej publicznych punktów dostępu do Internetu niż pozostałe urzędy z sektora administracji samorządowej.

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



C3. Ile publicznych punktów dostępu do Internetu (wiosek, centrów itp.) wspiera Urząd?



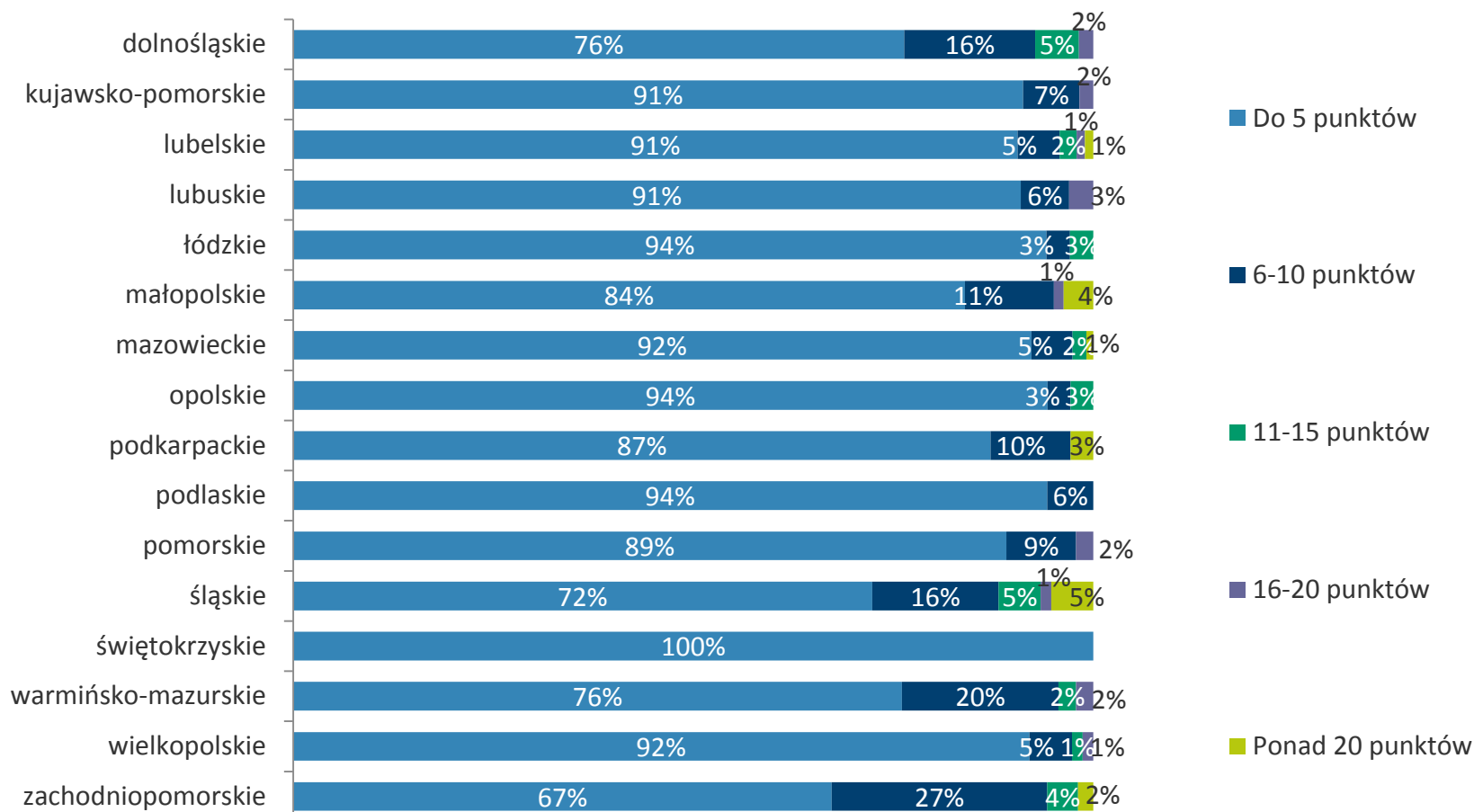
Próba: administracja samorządowa – urzędy wspierające publiczne punkty dostępu do Internetu

- Wraz z wielkością urzędu zwiększa się liczba wspieranych przez nie publicznych punktów dostępu do Internetu.

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



C3. Ile publicznych punktów dostępu do Internetu (wiosek, centrów itp.) wspiera Urząd?



Próba: administracja samorządowa – urzędy wspierające publiczne punkty dostępu do Internetu

- Największy odsetek urzędów wspierających ponad 20 publicznych punktów dostępu do Internetu znajduje się w województwie śląskim.
- W województwie świętokrzyskim liczba publicznych punktów dostępu do Internetu wspieranych przez badane urzędy nie przekracza 5 punktów.

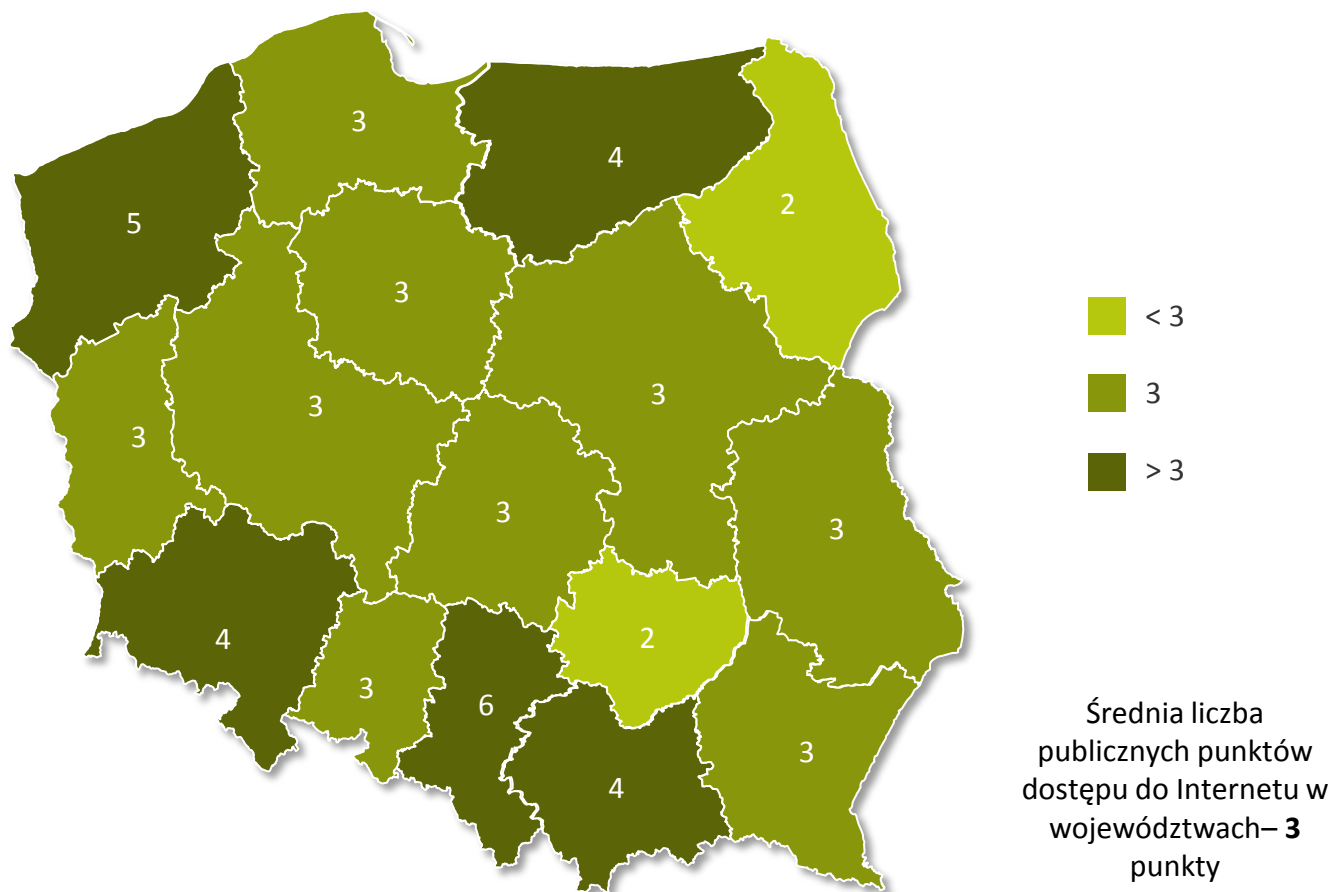
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Średnia liczba publicznych punktów dostępu do Internetu wspieranych przez zbadane urzędy w województwach



Próba: administracja samorządowa – urzędy wspierające publiczne punkty dostępu do Internetu

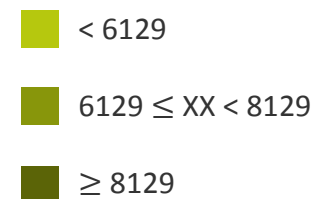
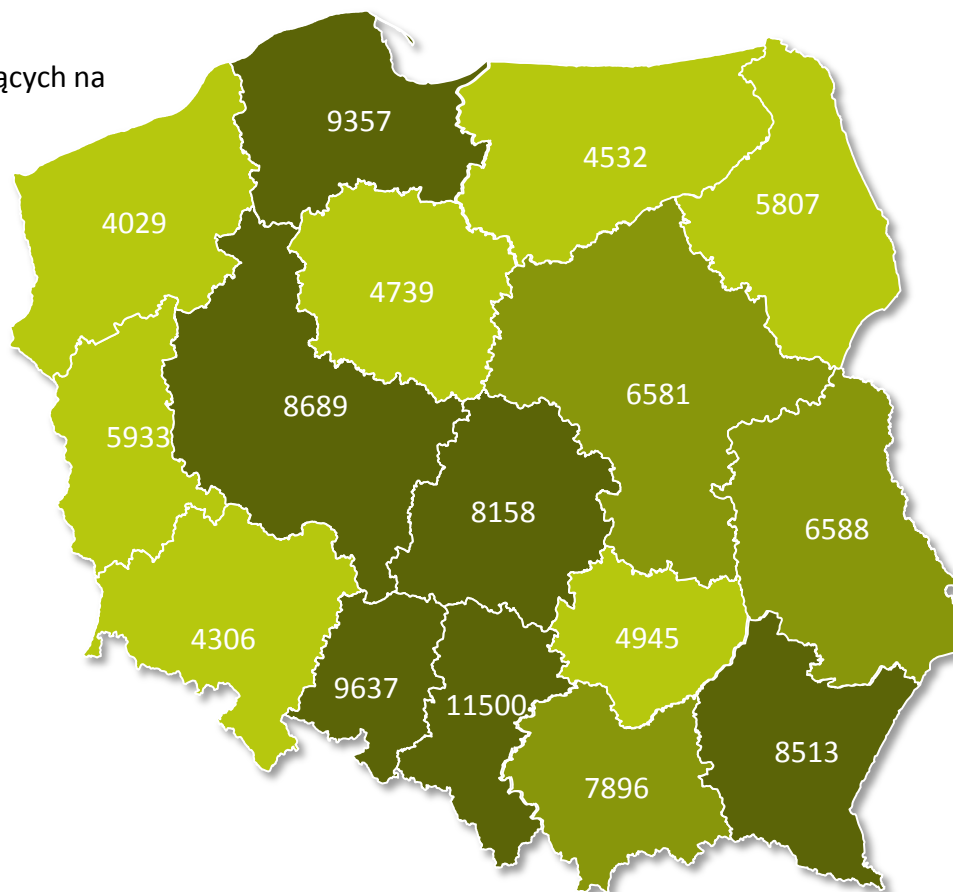


Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

- Największa średnia liczba publicznych punktów dostępu do Internetu wspieranych przez urzędy występuje w województwach: śląskim (6) oraz zachodniopomorskim (5). Jest ona najniższa w województwach: świętokrzyskim (2) i podlaskim (2).



Średnia liczba osób przypadających na jeden PIAP



Średnia liczba osób przypadających na jeden PIAP ogółem – **7129** osób

Próba: administracja samorządowa – urzędy wspierające publiczne punkty dostępu do Internetu



Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji

- Średnio w Polsce na jeden PIAP przypada 7 129 osób. W województwie śląskim liczba ta jest prawie czterokrotnie wyższa i sięga 11 500 osób. Najmniej osób przypadających na jeden PIAP występuje w województwie zachodniopomorskim.

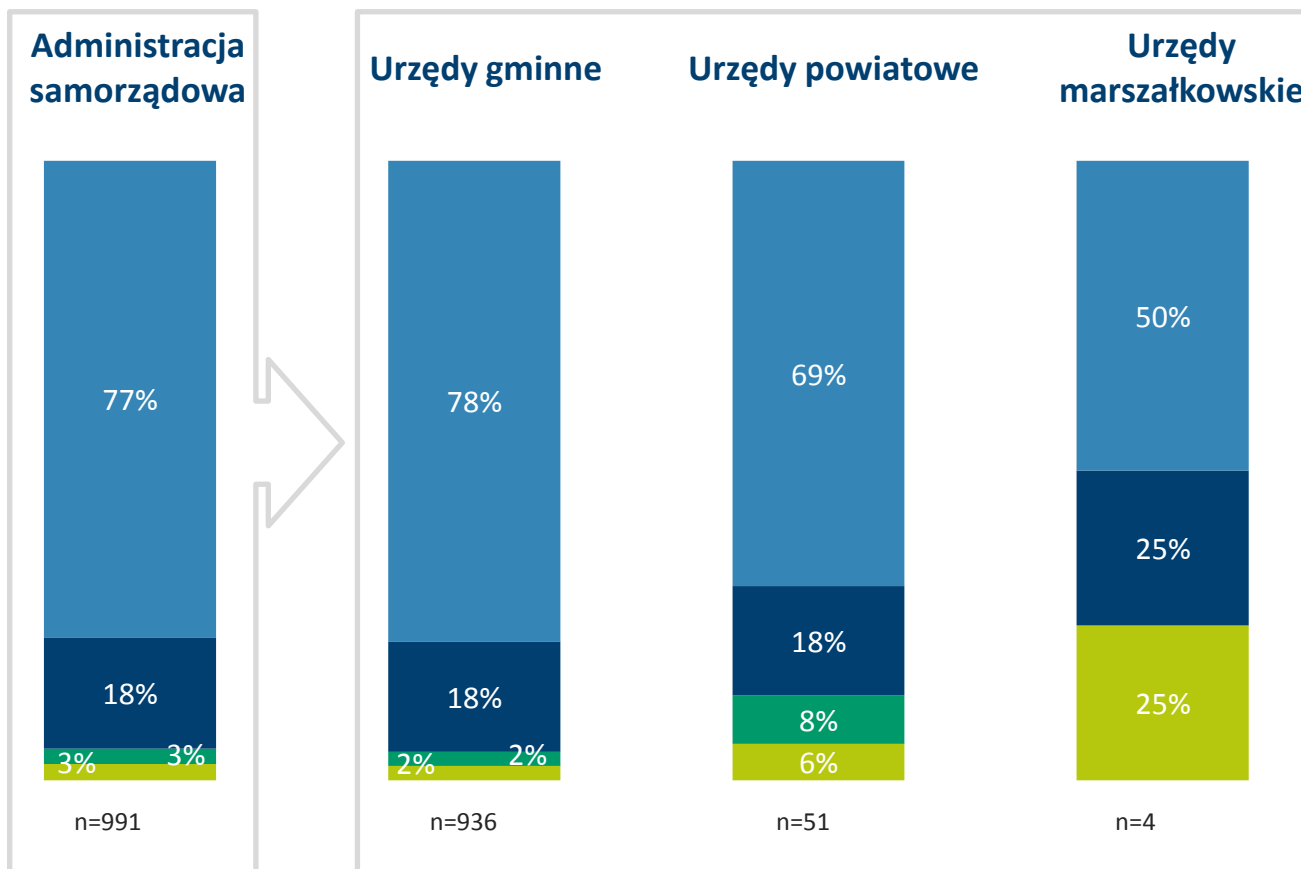


Maksymalna liczba osób mogących jednocześnie korzystać z publicznego punktu dostępu do Internetu

C4. Ile osób jednocześnie może korzystać z publicznych punktów dostępu do Internetu wspieranych przez Urząd?

W publicznych punktach dostępu do Internetu wspieranych przez zbadane urzędy jest łącznie **27 183** stanowisk komputerowych

- 20 osób lub mniej
- 21 - 40 osób
- 41 - 80 osób
- ponad 80 osób



Próba: administracja samorządowa – urzędy wspierające publiczne punkty dostępu do Internetu

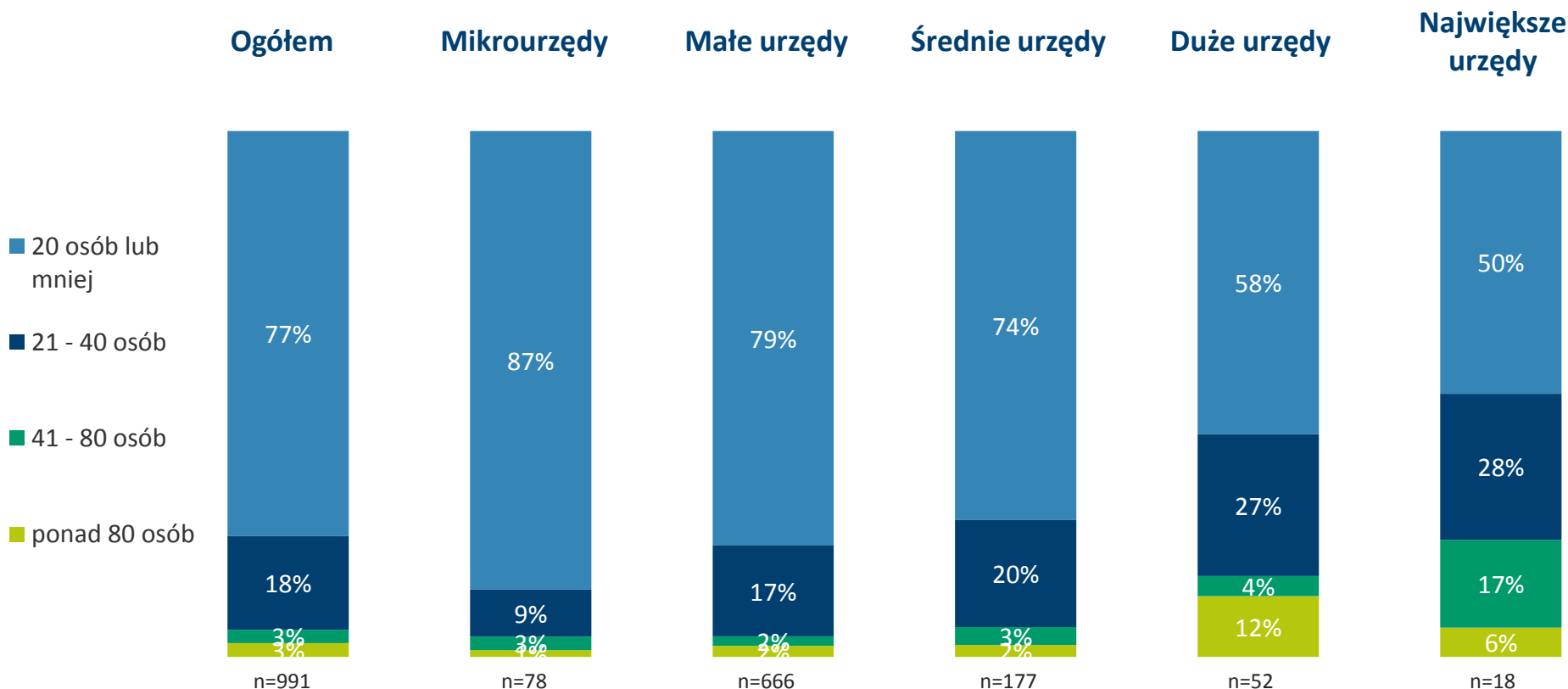
- W większości publicznych punktów dostępu, wspieranych przez urząd, jednocześnie korzystać może do 20 osób.
- Co czwarty urząd marszałkowski wspiera publiczne punkty dostępu, z których jednocześnie korzystać może ponad 80 osób, podczas gdy odsetek ten w pozostałych urzędach samorządowych nie przekracza 6%.

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



Maksymalna liczba osób mogących jednocześnie korzystać z publicznego punktu dostępu do Internetu

C4. Ile osób jednocześnie może korzystać z publicznych punktów dostępu do Internetu wspieranych przez Urząd?



Próba: administracja samorządowa – urzędy wspierające publiczne punkty dostępu do Internetu

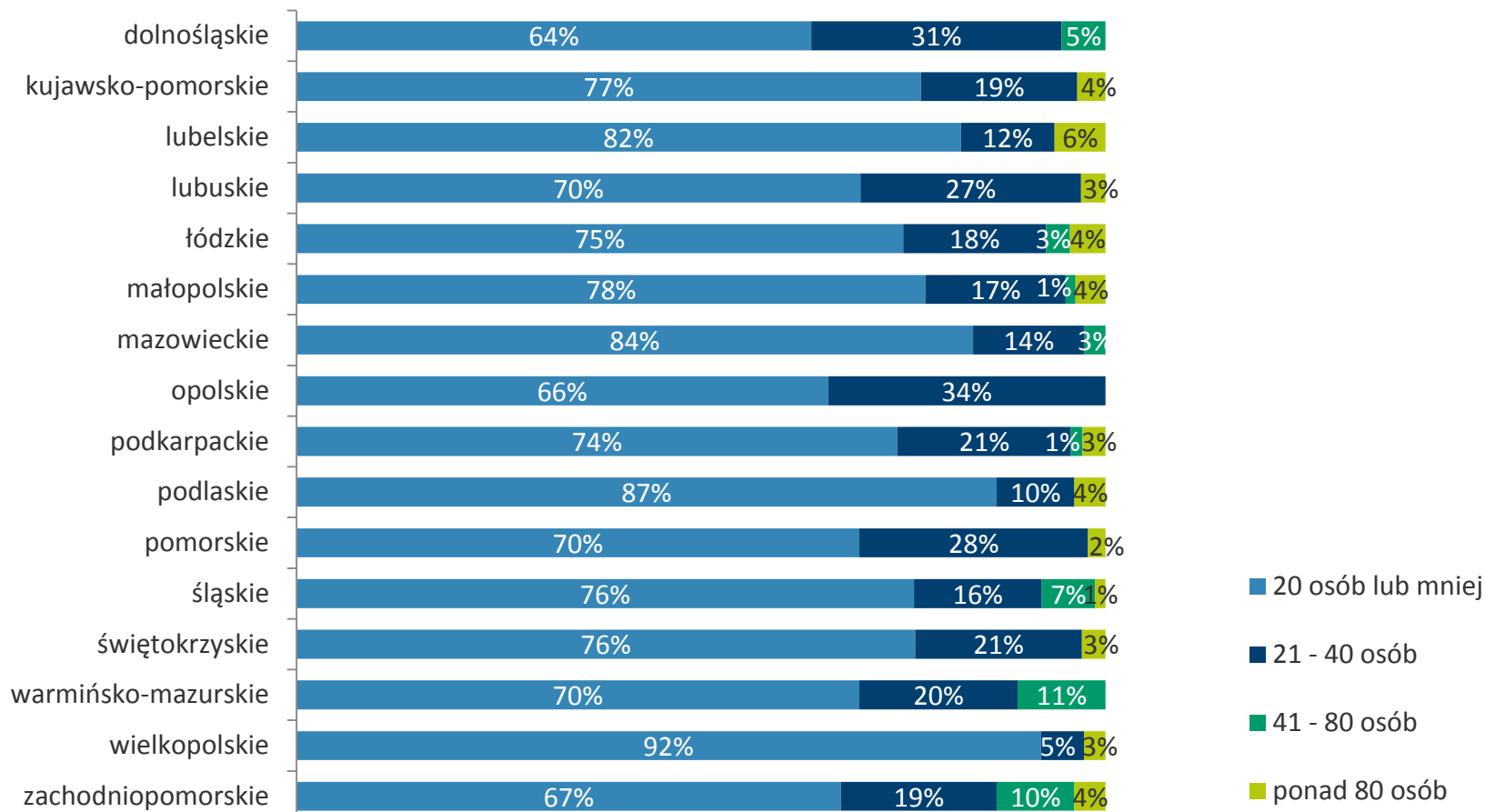
- Im większy urząd, tym więcej osób jednocześnie może korzystać z publicznego dostępu do Internetu wspieranego przez dany urząd.

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



Maksymalna liczba osób mogących jednocześnie korzystać z publicznego punktu dostępu do Internetu

C4. Ile osób jednocześnie może korzystać z publicznych punktów dostępu do Internetu wspieranych przez Urząd?



Próba: administracja samorządowa – urzędy wspierające publiczne punkty dostępu do Internetu

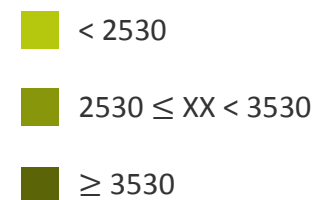
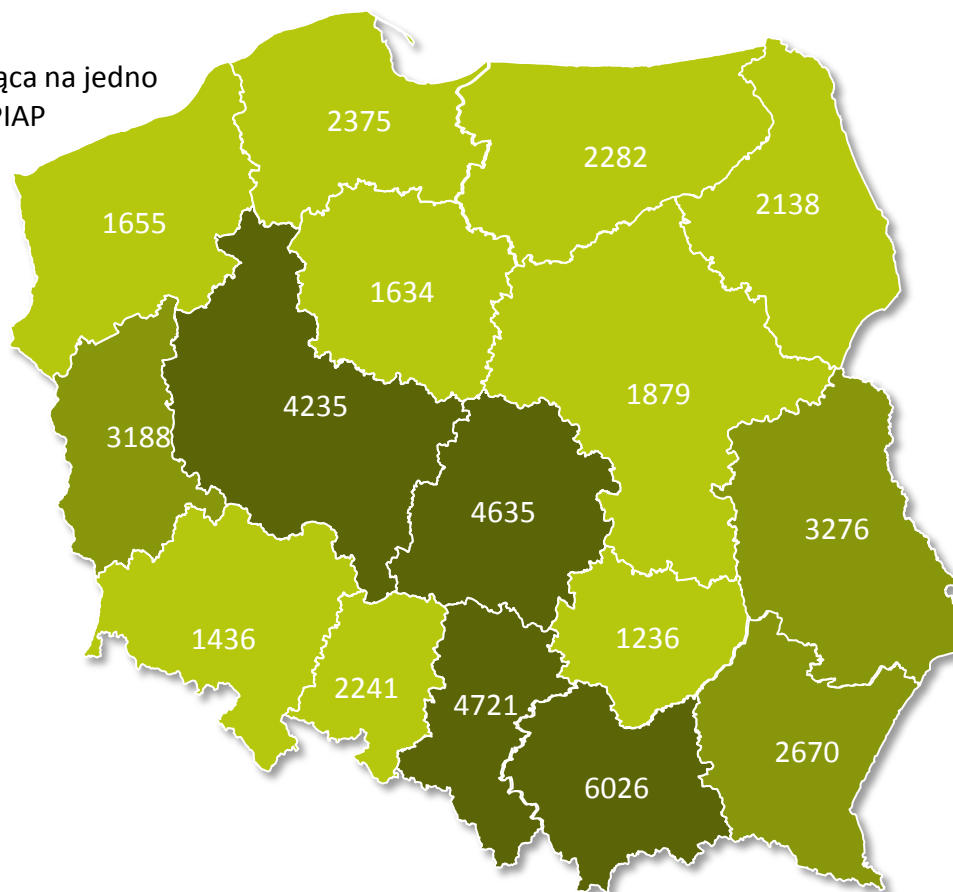
- 14% urzędów z województwa zachodniopomorskiego wspiera punkty, z których może korzystać jednocześnie ponad 40 osób. W województwie opolskim z publicznych punktów dostępu do Internetu korzystać może nie więcej niż 40 osób jednocześnie.

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



Liczba osób przypadająca na jedno stanowisko komputerowe w PIAP

Średnia liczba osób przypadająca na jedno stanowisko komputerowe w PIAP



Średnia liczba osób przypadająca na jedno stanowisko PIAP ogółem – **3030** osób

Próba: administracja samorządowa – urzędy wspierające publiczne punkty dostępu do Internetu

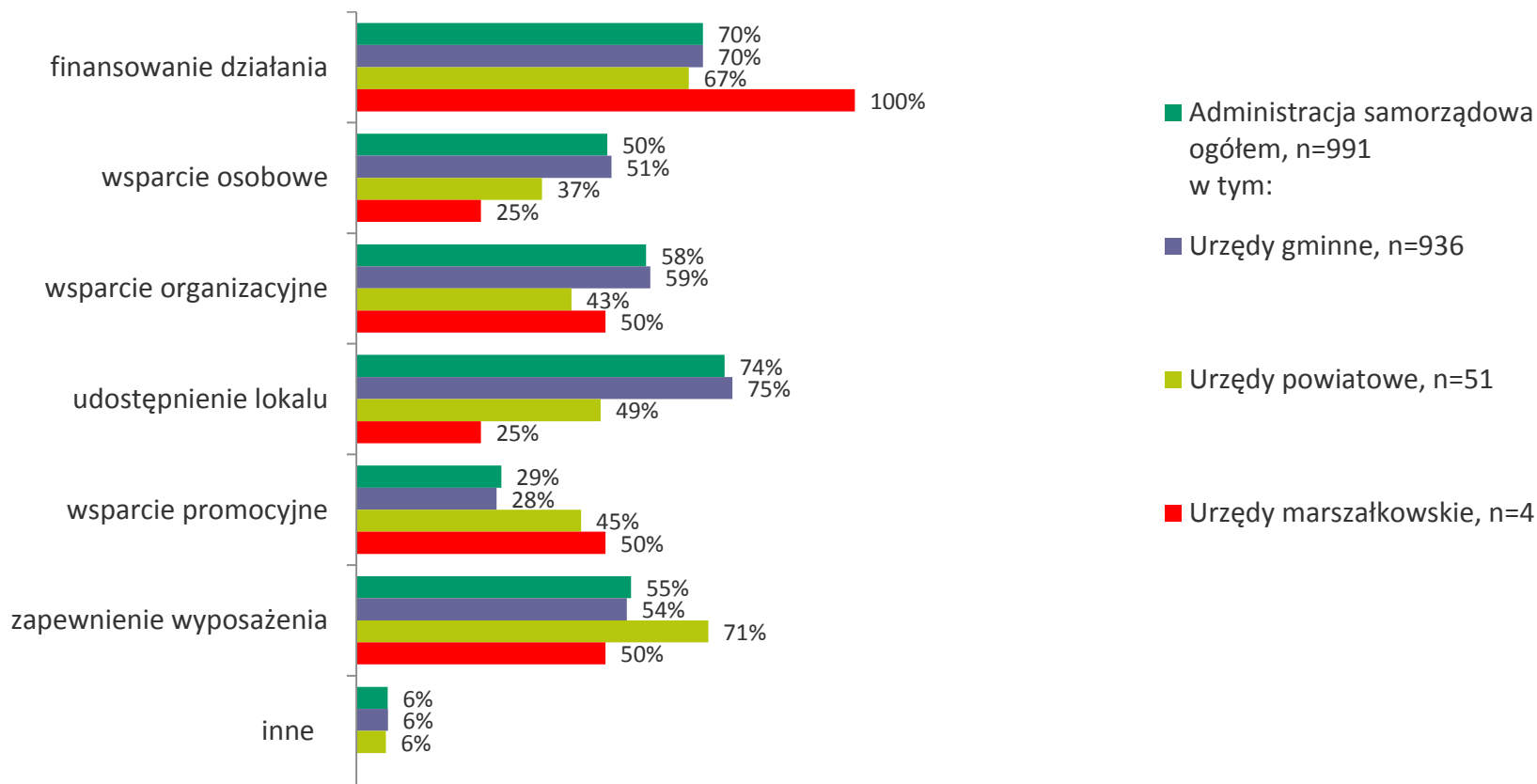


Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji

- Średnia liczba osób przypadająca na jedno stanowisko komputerowe w PIAP to 3 030 osób. Najgorzej sytuacja przedstawia się w województwie małopolskim, gdzie liczba ta sięga aż 6 026 osób, a najlepiej w województwie świętokrzyskim, gdzie na jedno stanowisko komputerowe w PIAP przypada 1 236 osób.



C5. Proszę zaznaczyć, na czym polega wsparcie przez Urząd publicznych punktów dostępu do Internetu:



- 3 na 4 urzędy w sektorze administracji samorządowej wspierają publiczny dostęp do Internetu poprzez udostępnianie lokalu.
- 71% urzędów powiatowych wspiera publiczny dostęp do Internetu poprzez zapewnienie wyposażenia.
- Urzędy gminne, częściej niż pozostałe urzędy z sektora administracji samorządowej, dają wsparcie osobowe oraz udostępniają lokal dla publicznych punktów dostępu do Internetu.

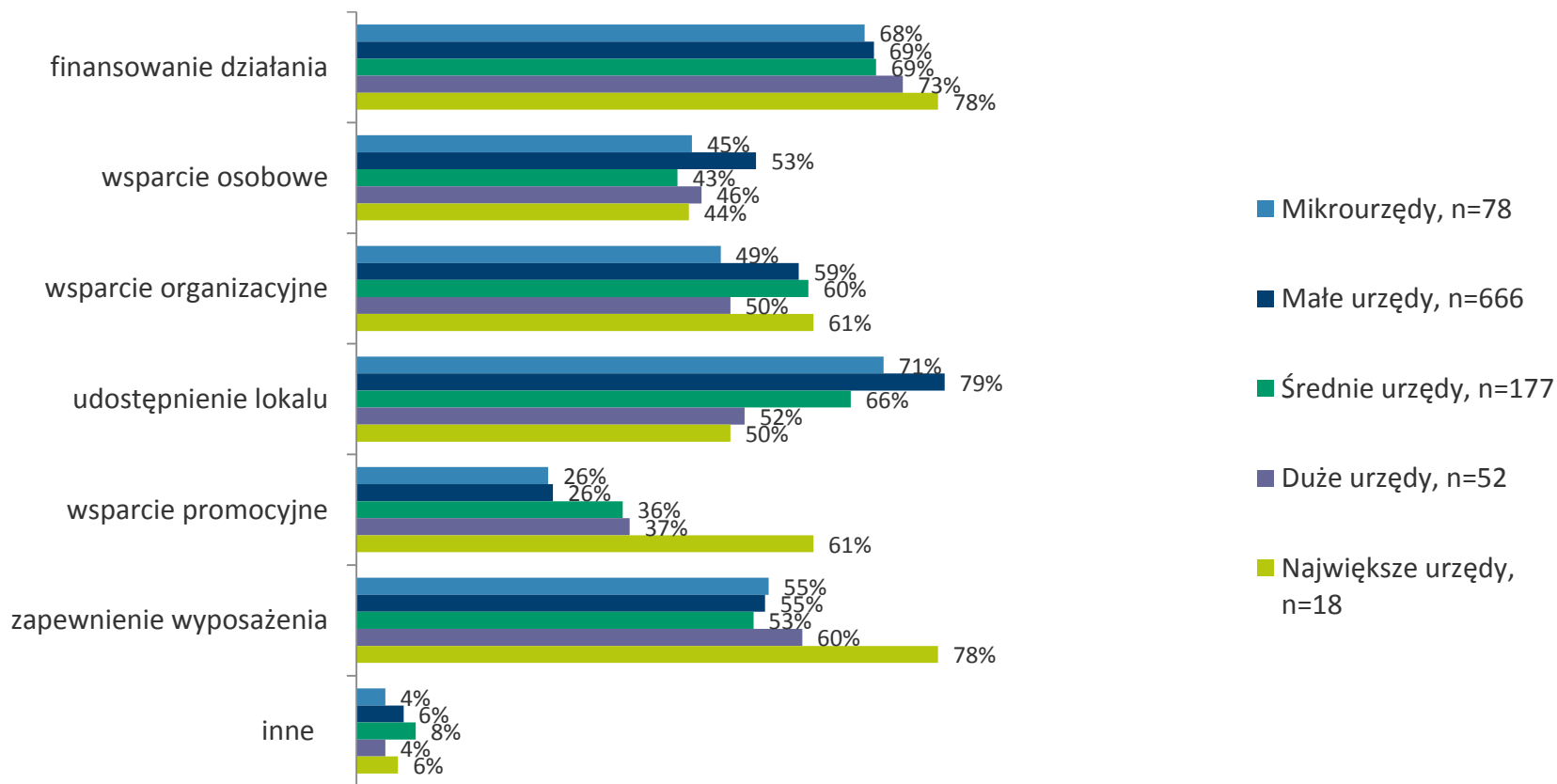
Próba: administracja samorządowa



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



C5. Proszę zaznaczyć, na czym polega wsparcie przez Urząd publicznych punktów dostępu do Internetu:

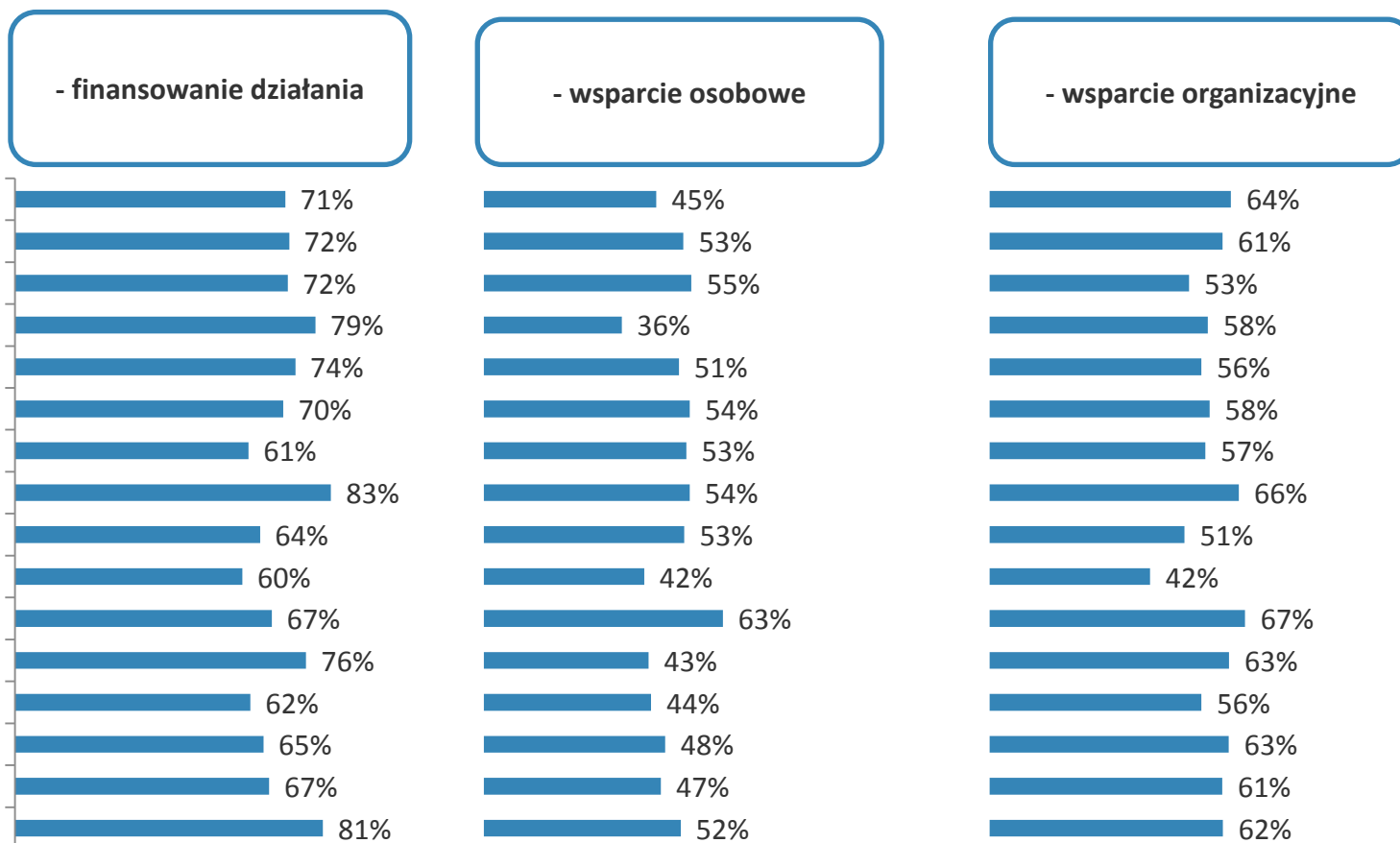


Próba: administracja samorządowa

- Małe urzędy, częściej niż pozostałe, wspierają publiczny punkt dostępu do Internetu udostępniając lokal (79%).
- Największe urzędy zdecydowanie częściej niż pozostałe dają wsparcie promocyjne publicznych punktów dostępu do Internetu (61%), a także zapewniają wyposażenie (78%).



C5. Proszę zaznaczyć, na czym polega wsparcie przez Urząd publicznych punktów dostępu do Internetu:



Próba: administracja samorządowa

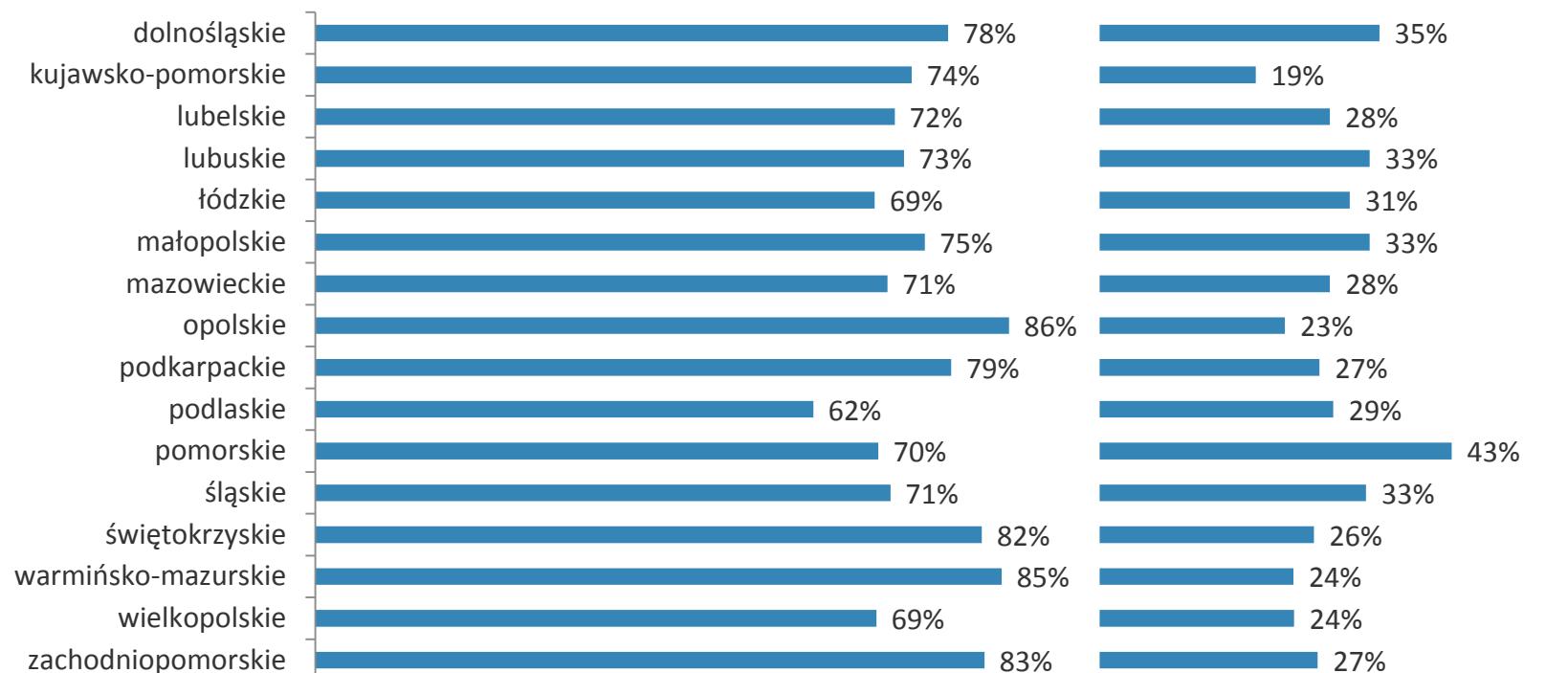
- Wsparcie osobowe publicznych punktów dostępu do Internetu najczęściej występuje wśród urzędów z województwa pomorskiego (63%), a najrzadziej w urzędach z województwa lubuskiego (36%).
- Wsparcie organizacyjne publicznych punktów dostępu do Internetu najczęściej oferują urzędy z województwa pomorskiego (66%), a najrzadziej z województwa podlaskiego (42%).



C5. Proszę zaznaczyć, na czym polega wsparcie przez Urząd publicznych punktów dostępu do Internetu:

- udostępnienie lokalu

- wsparcie promocyjne



- Ponad 80% urzędów z województw opolskiego, warmińsko-mazurskiego, zachodniopomorskiego oraz świętokrzyskiego wspiera publiczny punkt dostępu do Internetu udostępniając lokal. Najmniejszy odsetek urzędów w ten sposób wspierających publiczne punkty dostępu do Internetu znajduje się w województwie podlaskim (62%).

- Największe wsparcie promocyjne przy publicznym dostępie do Internetu zapewniają urzędy z województwa pomorskiego (43%), a najmniejsze z województwa kujawsko-pomorskiego (19%).

Próba: administracja samorządowa

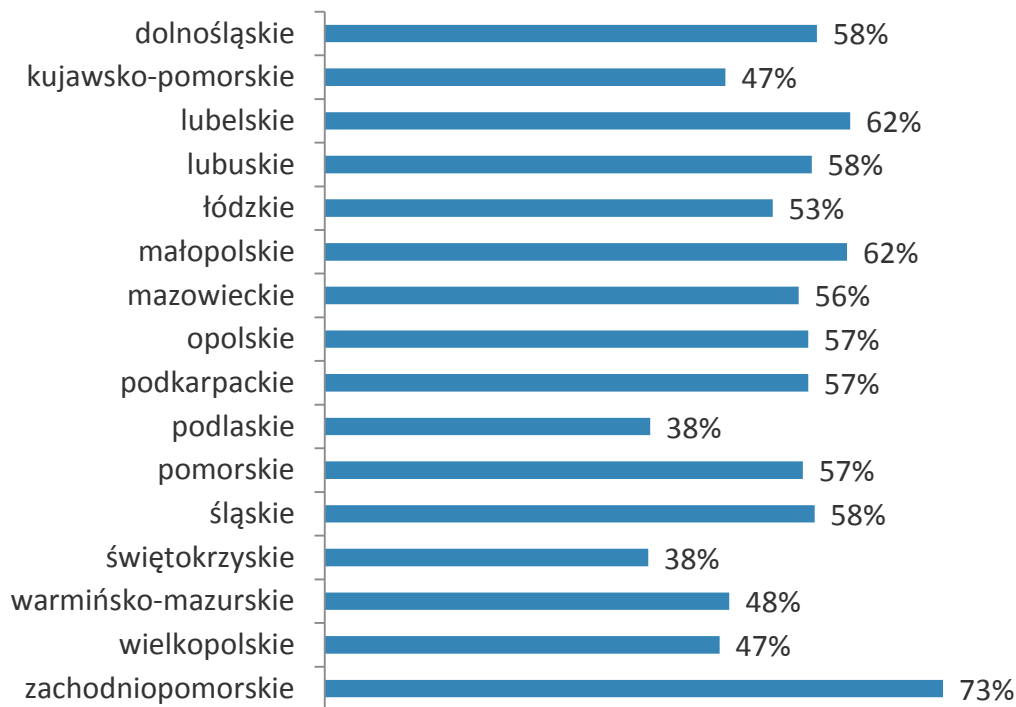


Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



C5. Proszę zaznaczyć, na czym polega wsparcie przez Urząd publicznych punktów dostępu do Internetu:

- zapewnienie wyposażenia

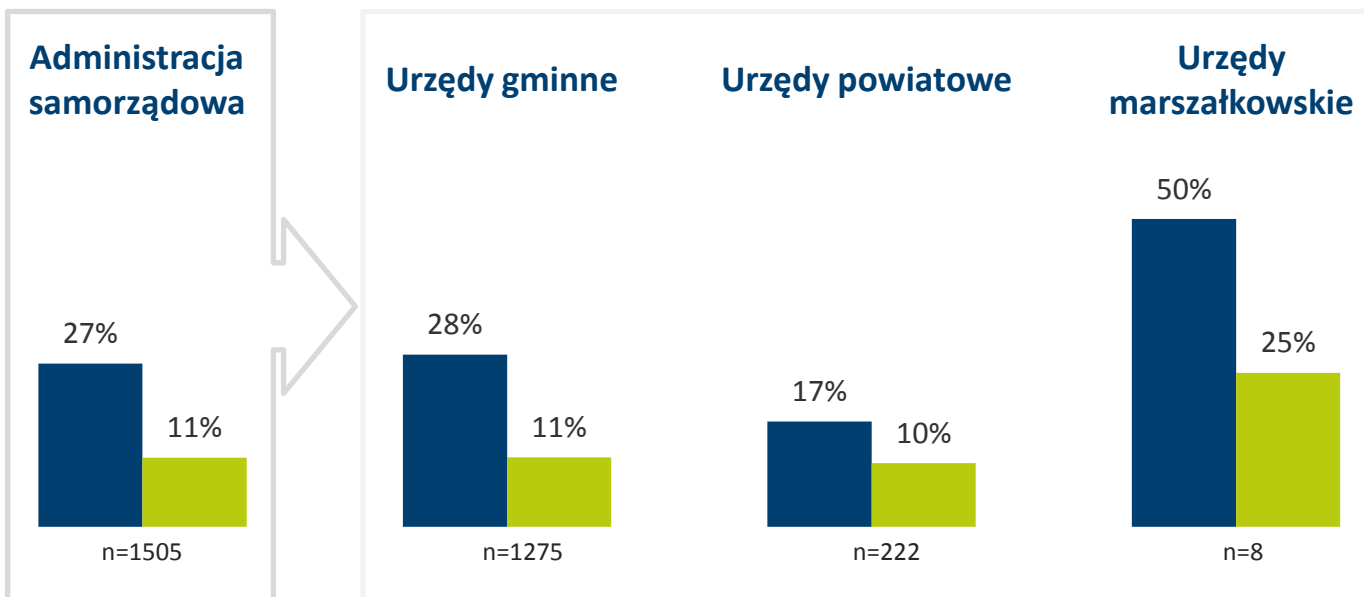


Próba: administracja samorządowa

- Niemal 3 na 4 urzędy z województwa zachodniopomorskiego wspierają publiczny punkt dostępu do Internetu poprzez zapewnienie wyposażenia, podczas gdy jedynie 38% urzędów z województw podlaskiego oraz świętokrzyskiego wspiera punkty w ten sposób.



C6. Proszę zaznaczyć, jakie zmienne monitoruje Urząd:



■ liczbę użytkowników korzystających z infrastruktury publicznych punktów dostępu do Internetu

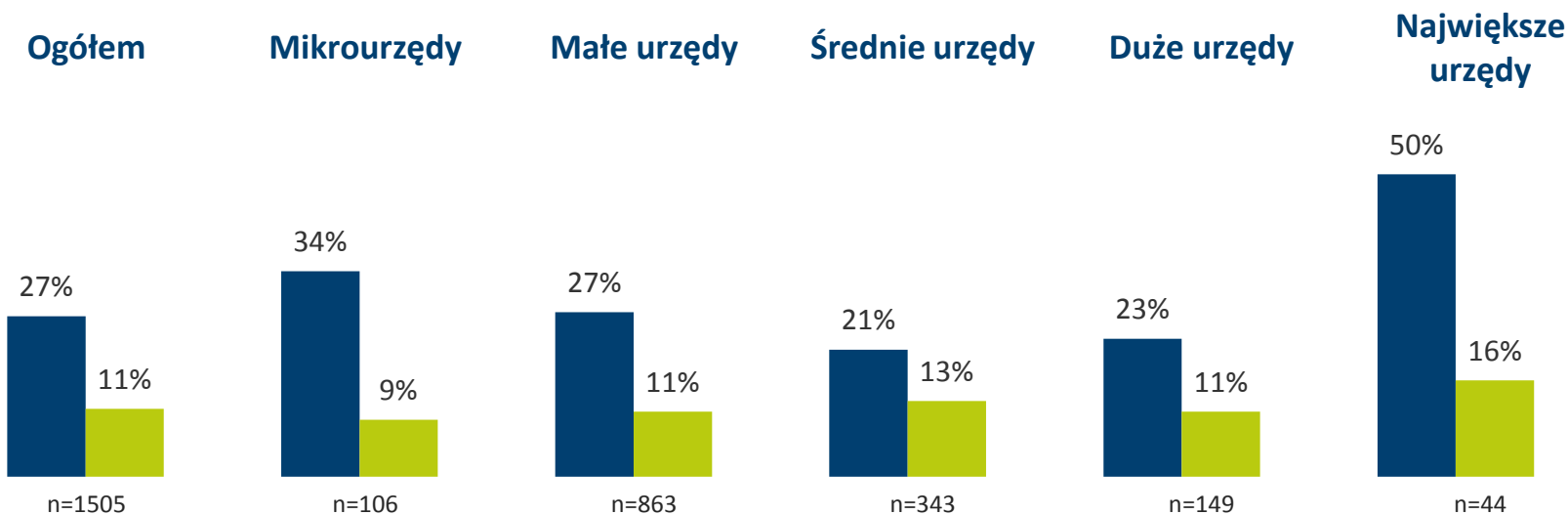
■ poziom wykluczenia cyfrowego wśród obywateli

Próba: administracja samorządowa

- 1 na 4 urzędy z sektora administracji samorządowej monitoruje liczbę użytkowników korzystających z infrastruktury publicznych punktów dostępu do Internetu, jedynie 1 na 10 urzędów monitoruje poziom wykluczenia cyfrowego wśród obywateli.
- Urzędy marszałkowskie, częściej niż pozostałe, monitorują zarówno liczbę użytkowników korzystających z infrastruktury publicznych punktów dostępu do Internetu, jak i poziom wykluczenia cyfrowego wśród obywateli.



C6. Proszę zaznaczyć, jakie zmienne monitoruje Urząd:



■ liczbę użytkowników korzystających z infrastruktury publicznych punktów dostępu do Internetu

■ poziom wykluczenia cyfrowego wśród obywateli

Próba: administracja samorządowa

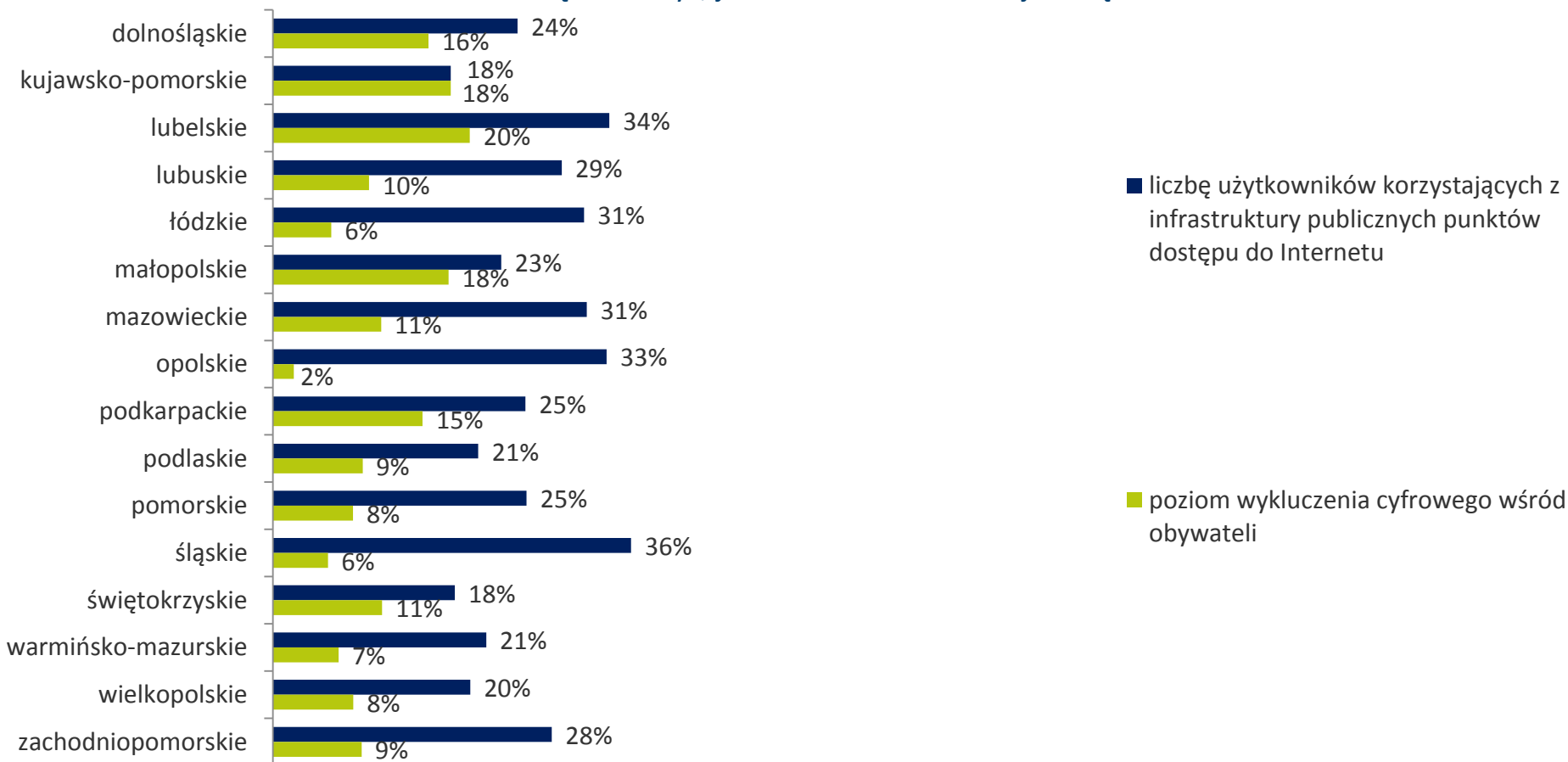
- Największe urzędy najczęściej, a średnie urzędy najrzadziej, monitorują liczbę użytkowników korzystających z infrastruktury publicznych punktów dostępu do Internetu.
- Im większy urząd tym częściej monitoruje on poziom wykluczenia cyfrowego wśród obywateli.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



C6. Proszę zaznaczyć, jakie zmienne monitoruje Urząd:



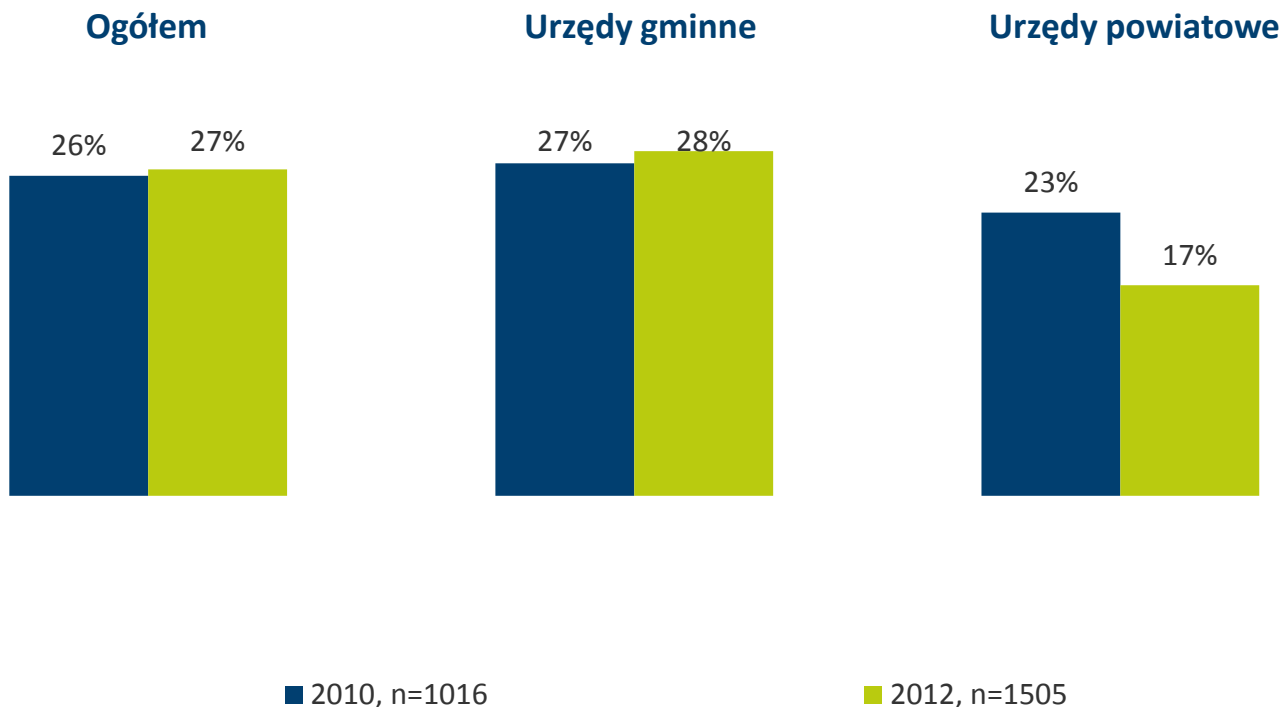
Próba: administracja samorządowa

- Poziom wykluczenia cyfrowego wśród obywateli, częściej niż pozostałe, monitorują urzędy z województw lubelskiego (20%), kujawsko-pomorskiego (18%) oraz małopolskiego (18%).
- 36% urzędów z województwa śląskiego monitoruje liczbę użytkowników korzystających z infrastruktury publicznych dostępu do Internetu, najmniejszy odsetek takich urzędów (18%) występuje w województwach kujawsko-pomorskiego i świętokrzyskiego.



Zmienne monitorowane przez Urząd

Czy Urząd monitoruje liczbę użytkowników korzystających z infrastruktury publicznych punktów dostępu do Internetu?



■ 2010, n=1016

■ 2012, n=1505

Próba: administracja samorządowa



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

- W porównaniu z rokiem 2010, odsetek urzędów powiatowych, które monitorują liczbę użytkowników korzystających z infrastruktury publicznych punktów dostępu do Internetu, zmniejszył się o 6 punktów procentowych.

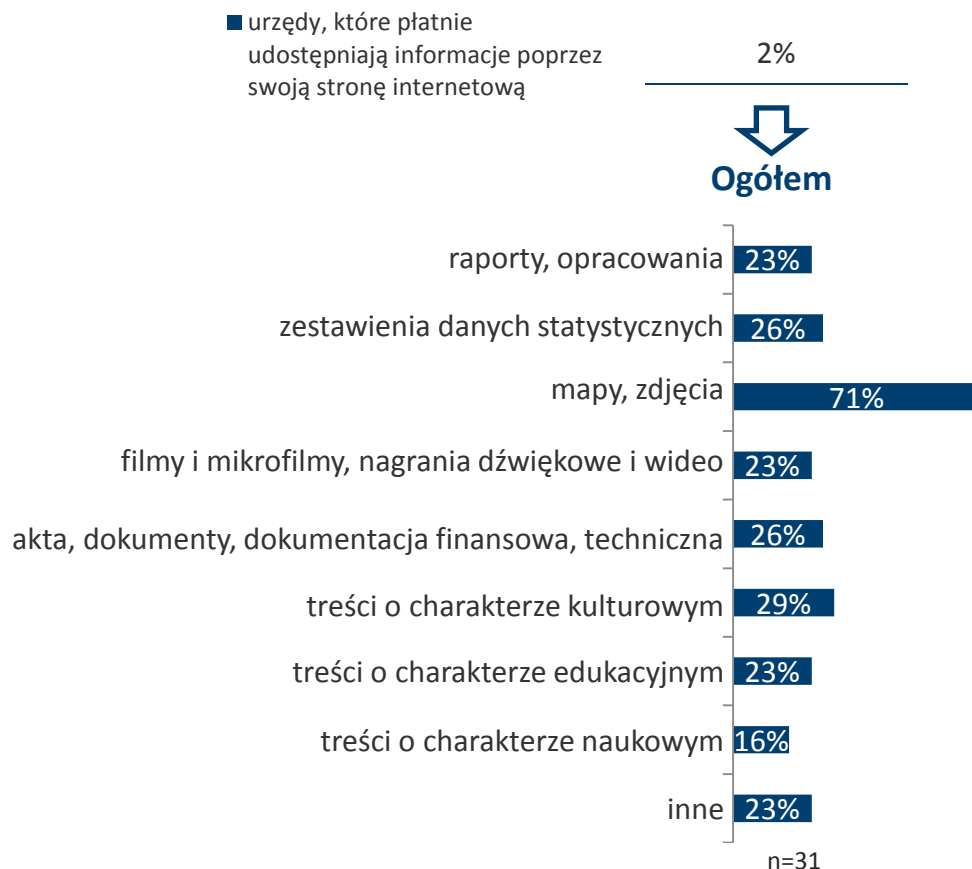


Wyniki badania

- Informacje i zasoby publiczne

IV

D1. Jakiego rodzaju informacje Urząd udostępnia płatnie poprzez swoją stronę internetową?

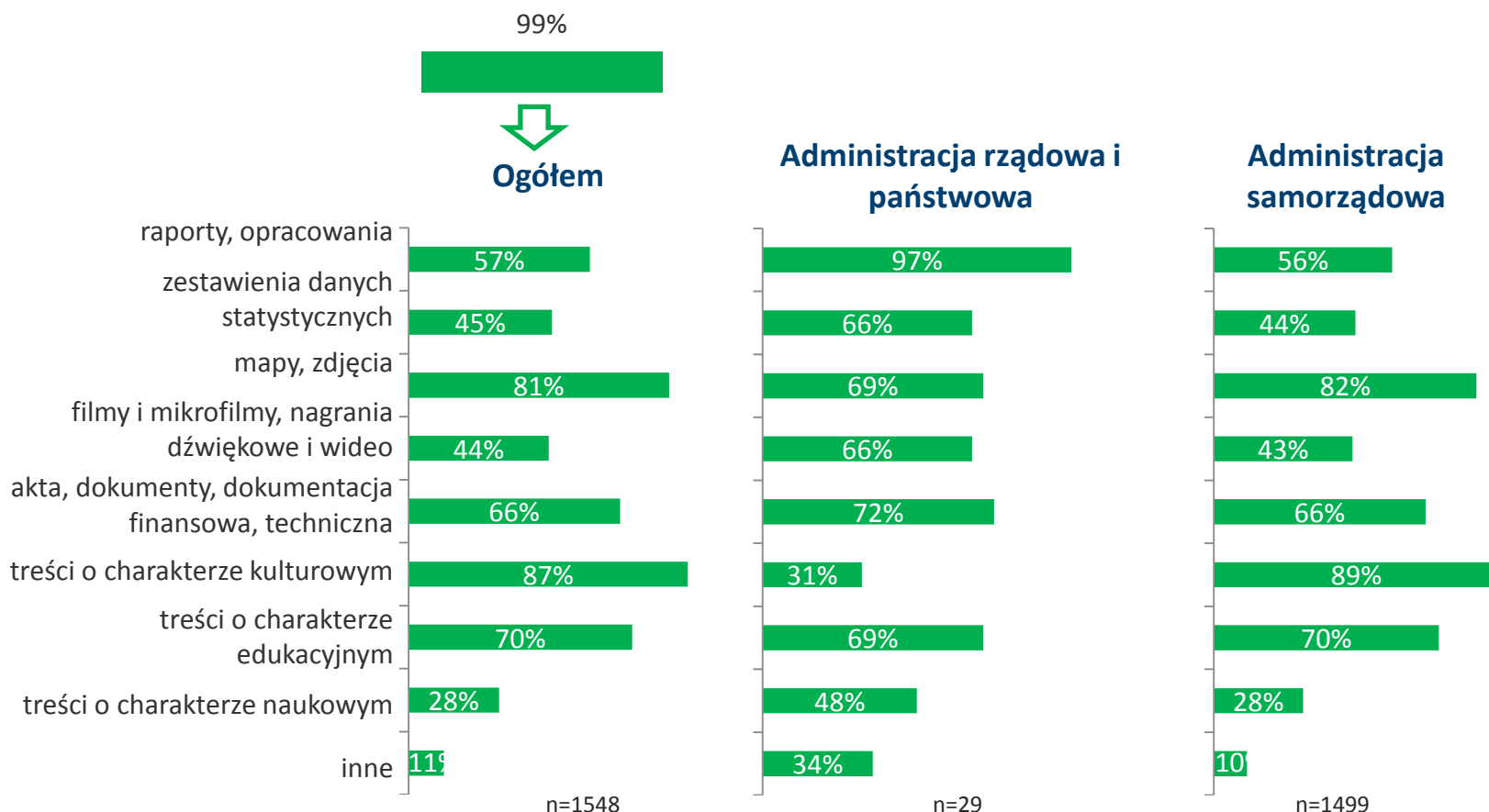


Próba: urzędy udostępniające płatnie informacje poprzez swoją stronę internetową

- Tylko 2% urzędów w Polsce udostępnia płatnie informacje na swoich stronach internetowych. Najczęstszym rodzajem informacji udostępnianych płatnie przez urzędy są mapy i zdjęcia.



D1. Jakiego rodzaju informacje Urząd udostępnia bezpłatnie poprzez swoją stronę internetową?

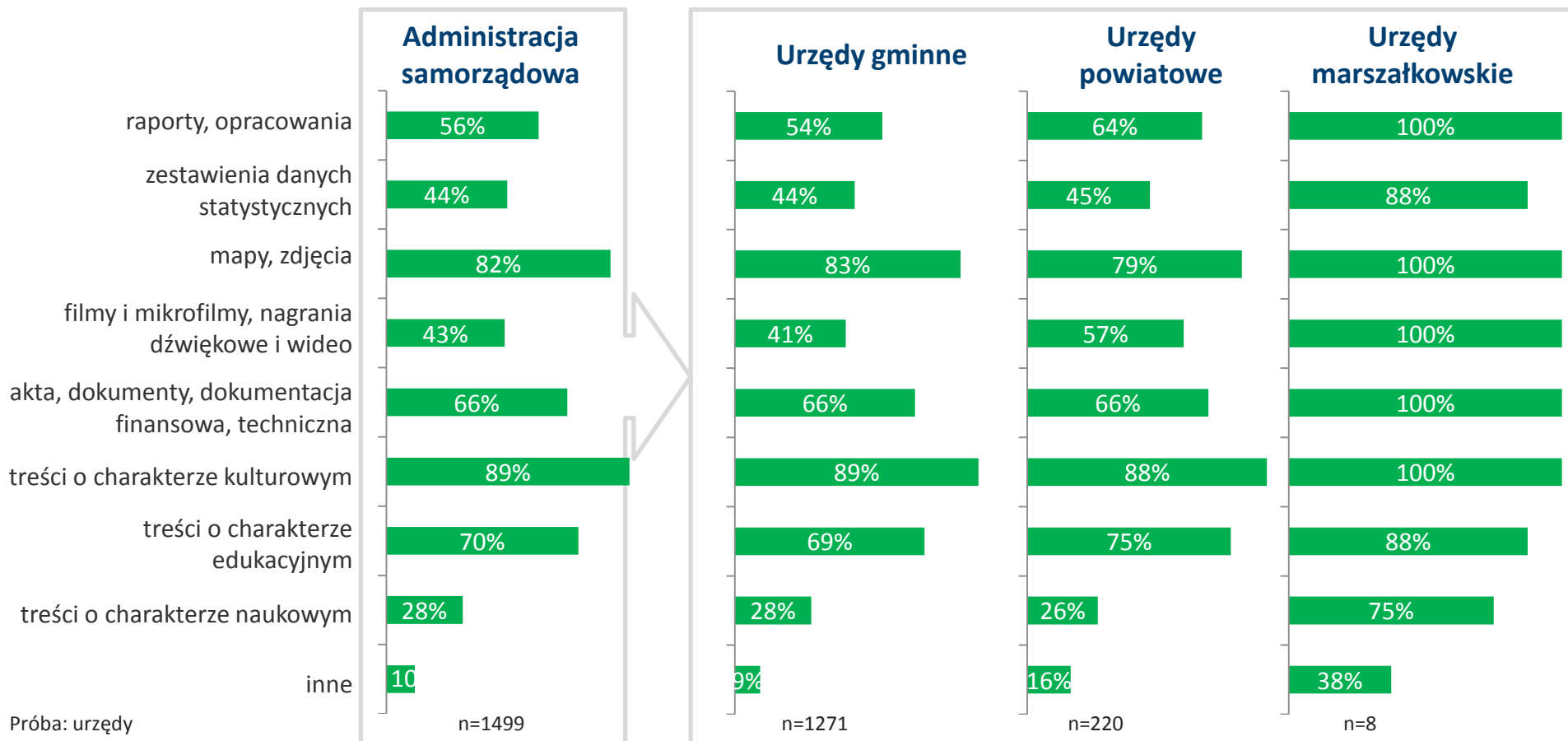


Próba: urzędy udostępniające bezpłatnie informacje poprzez swoją stronę internetową

- Niemal wszystkie urzędy publikują na swoich stronach informacje bezpłatnie.
- Urzędy administracji samorządowej najczęściej udostępniają treści o charakterze kulturowym oraz mapy i zdjęcia.
- Urzędy administracji rządowej i państwowej najczęściej publikują raporty oraz opracowania.



D1. Jakiego rodzaju informacje Urząd udostępnia bezpłatnie poprzez swoją stronę internetową?

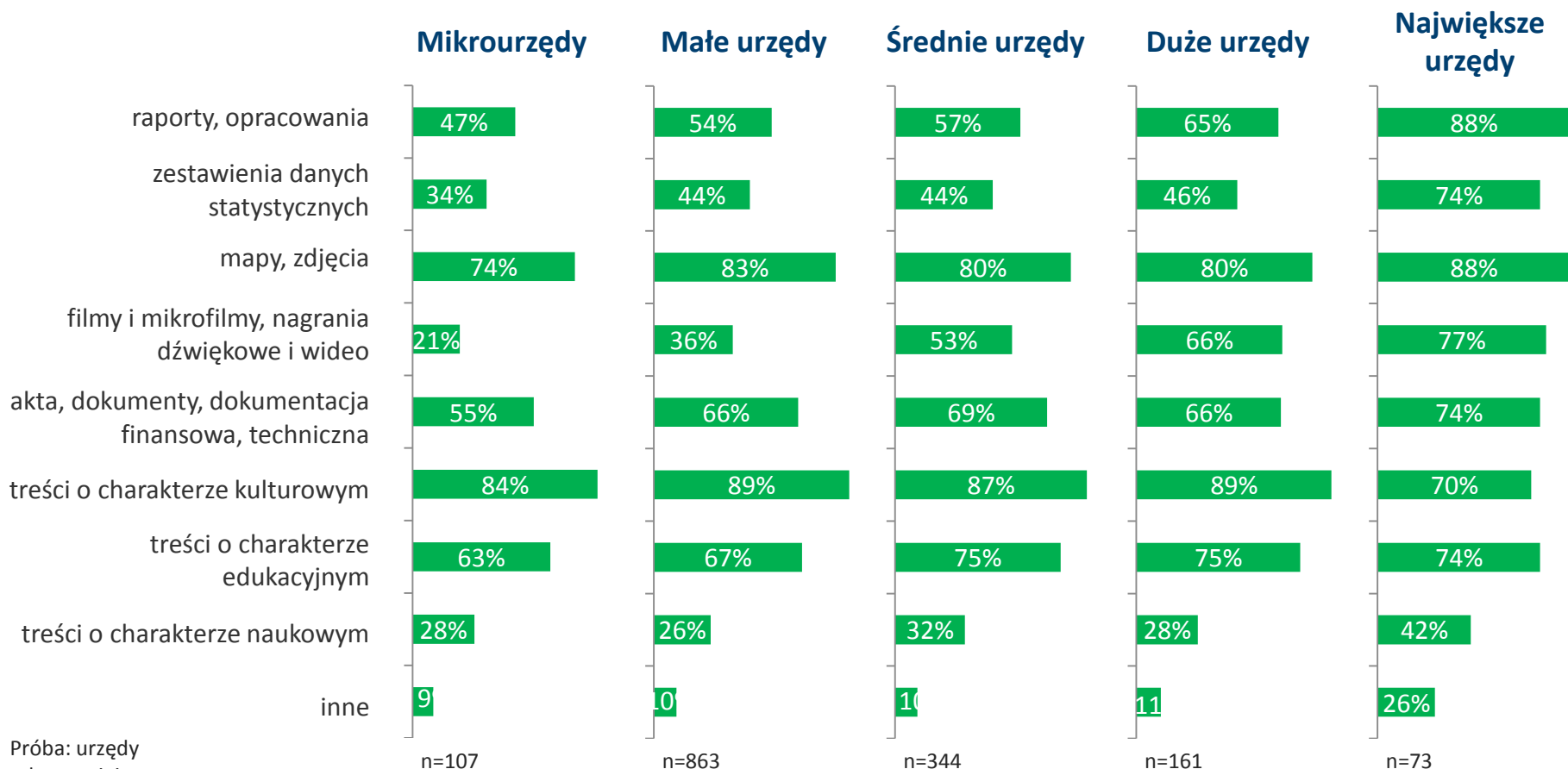


Próba: urzędy udostępniające bezpłatnie informacje poprzez swoją stronę internetową

- W administracji samorządowej wszystkie zbadane rodzaje informacji najczęściej udostępniają bezpłatnie urzędy marszałkowskie.



D1. Jakiego rodzaju informacje Urząd udostępnia bezpłatnie poprzez swoją stronę internetową?



Próba: urzędy udostępniające bezpłatnie informacje poprzez swoją stronę internetową

- Im większy urząd, tym większe prawdopodobieństwo, że udostępnia on bezpłatnie różnego rodzaju informacje poprzez swoją stronę internetową. W przypadku największych urzędów najczęściej udostępniane są raporty i opracowania (88%) oraz mapy i zdjęcia (88%). Pozostałe urzędy najczęściej udostępniają treści o charakterze kulturowym lub mapy i zdjęcia.



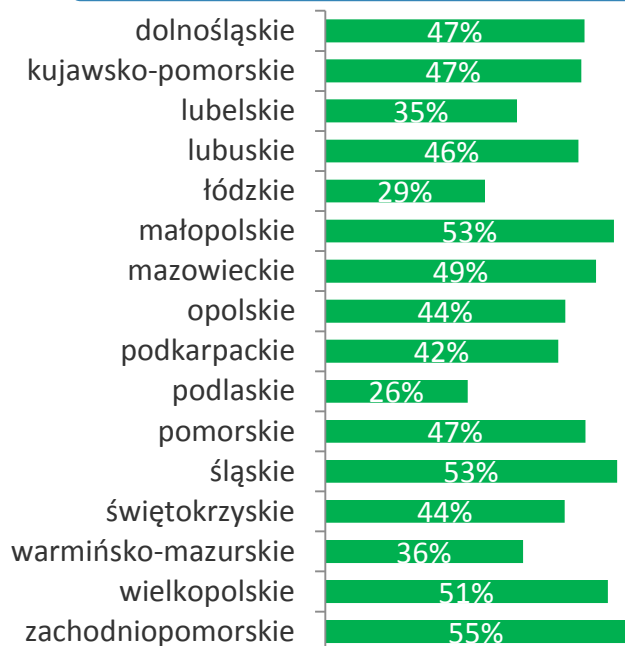
D1. Jakiego rodzaju informacje Urząd udostępnia poprzez swoją stronę internetową?

■ urzędy, które bezpłatnie udostępniają informacje poprzez swoją stronę internetową

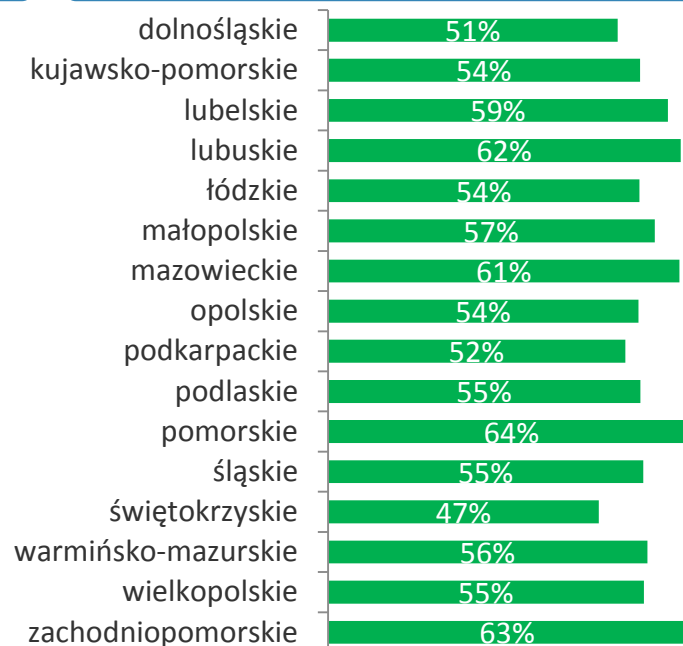
99%



- zestawienia danych statystycznych



- raporty, opracowania



Próba: urzędy udostępniające bezpłatnie informacje poprzez swoją stronę internetową

- Zestawienia danych statystycznych najrzadziej udostępniają urzędy z województw podlaskiego i łódzkiego, a niemal dwa razy częściej urzędy z zachodniopomorskiego.
- We wszystkich województwach, oprócz świętokrzyskiego, ponad połowa urzędów udostępnia bezpłatnie raporty i opracowania.



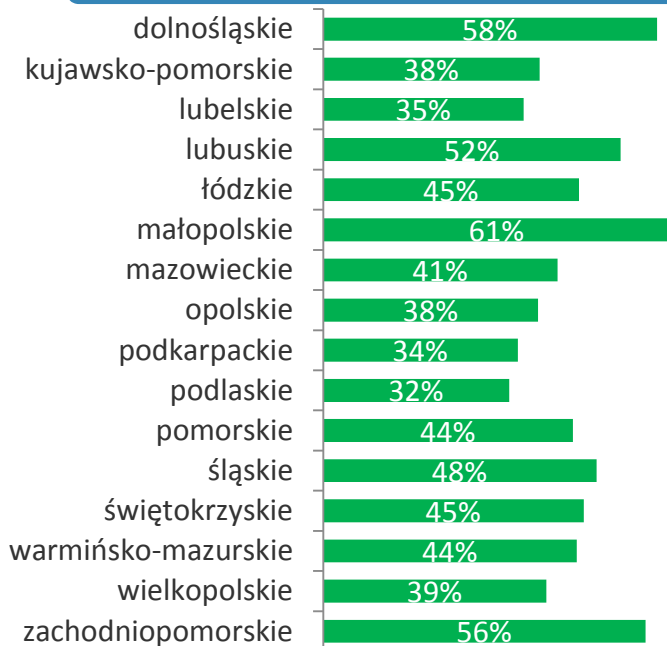
D1. Jakiego rodzaju informacje Urząd udostępnia poprzez swoją stronę internetową?

■ urzędy, które bezpłatnie udostępniają informacje poprzez swoją stronę internetową

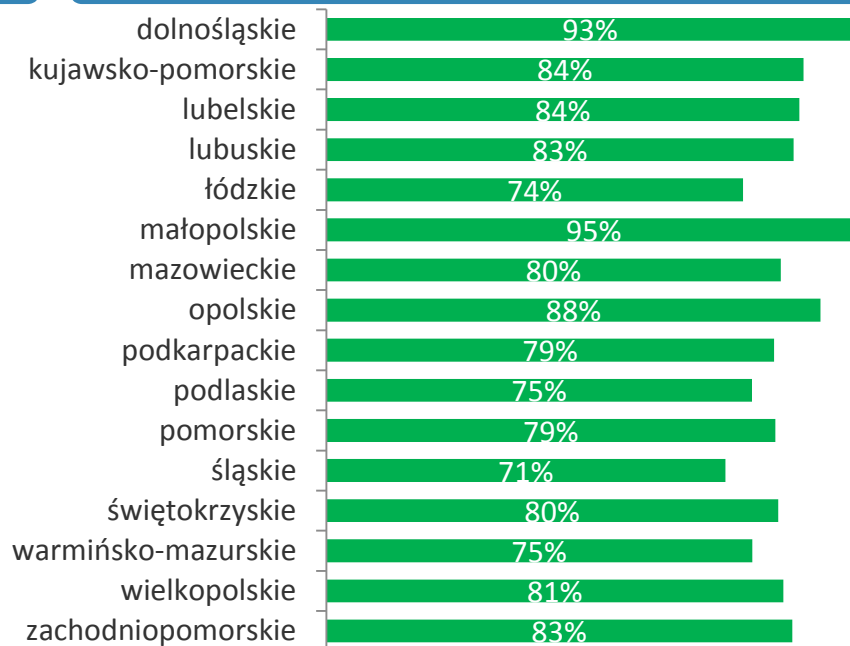
99%



- filmy i mikrofilmy, nagrania dźwiękowe i wideo



- mapy, zdjęcia



Próba: urzędy udostępniające bezpłatnie informacje poprzez swoją stronę internetową

- Najczęściej filmy i mikrofilmy, nagrania dźwiękowe i wideo udostępniają przez swoją stronę internetową urzędy z województw małopolskiego, dolnośląskiego i zachodniopomorskiego, najrzadziej - urzędy z Podlasia, Podkarpacia i Lubelszczyzny.
- Mapy i zdjęcia udostępnia większość urzędów z całej Polski, najczęściej urzędy z województwa małopolskiego (95%), a najrzadziej ze Śląska.



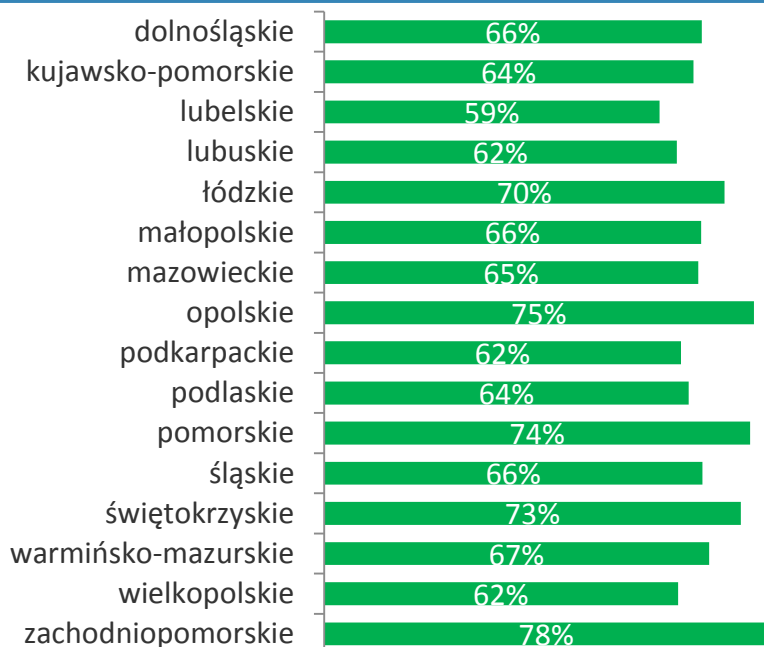
D1. Jakiego rodzaju informacje Urząd udostępnia poprzez swoją stronę internetową?

■ urzędy, które bezpłatnie udostępniają informacje poprzez swoją stronę internetową

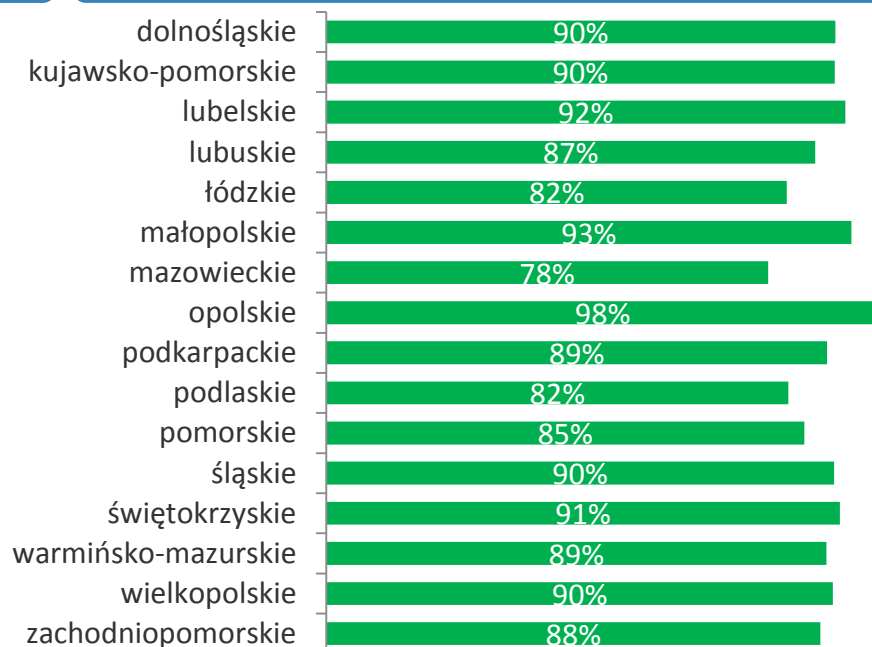
99%



- akta, dokumenty, dokumentacja finansowa, techniczna



- treści o charakterze kulturowym



Próba: urzędy udostępniające bezpłatnie informacje poprzez swoją stronę internetową

- Akta, dokumentację finansową lub techniczną najczęściej udostępnia się w województwie zachodniopomorskim, a najrzadziej na Lubelszczyźnie.
- Treści o charakterze kulturowym są najczęściej udostępnianymi informacjami na stronach internetowych urzędów. Szczególnie często prezentują je urzędy z województwa opolskiego (98%), a najrzadziej urzędy z Mazowsza.



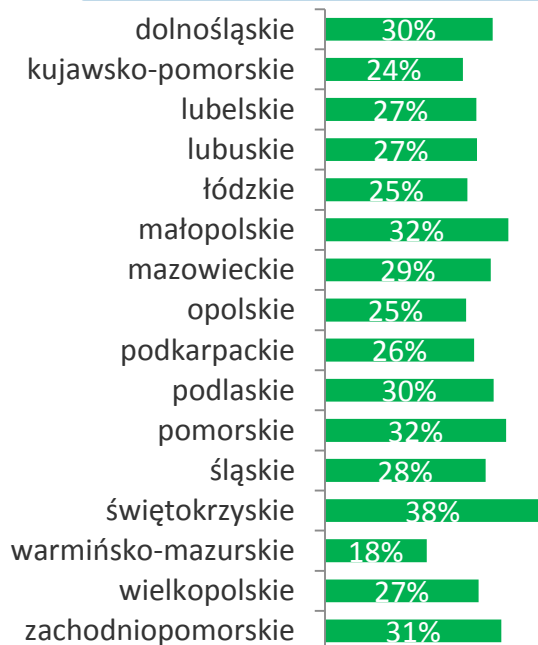
D1. Jakiego rodzaju informacje Urząd udostępnia poprzez swoją stronę internetową?

■ urzędy, które bezpłatnie udostępniają informacje poprzez swoją stronę internetową

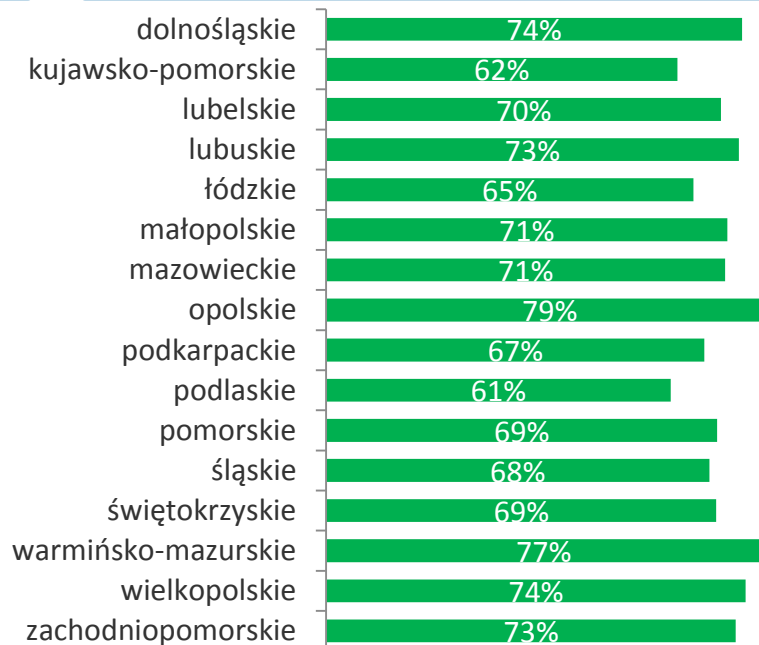
99%



- treści o charakterze naukowym



- treści o charakterze edukacyjnym

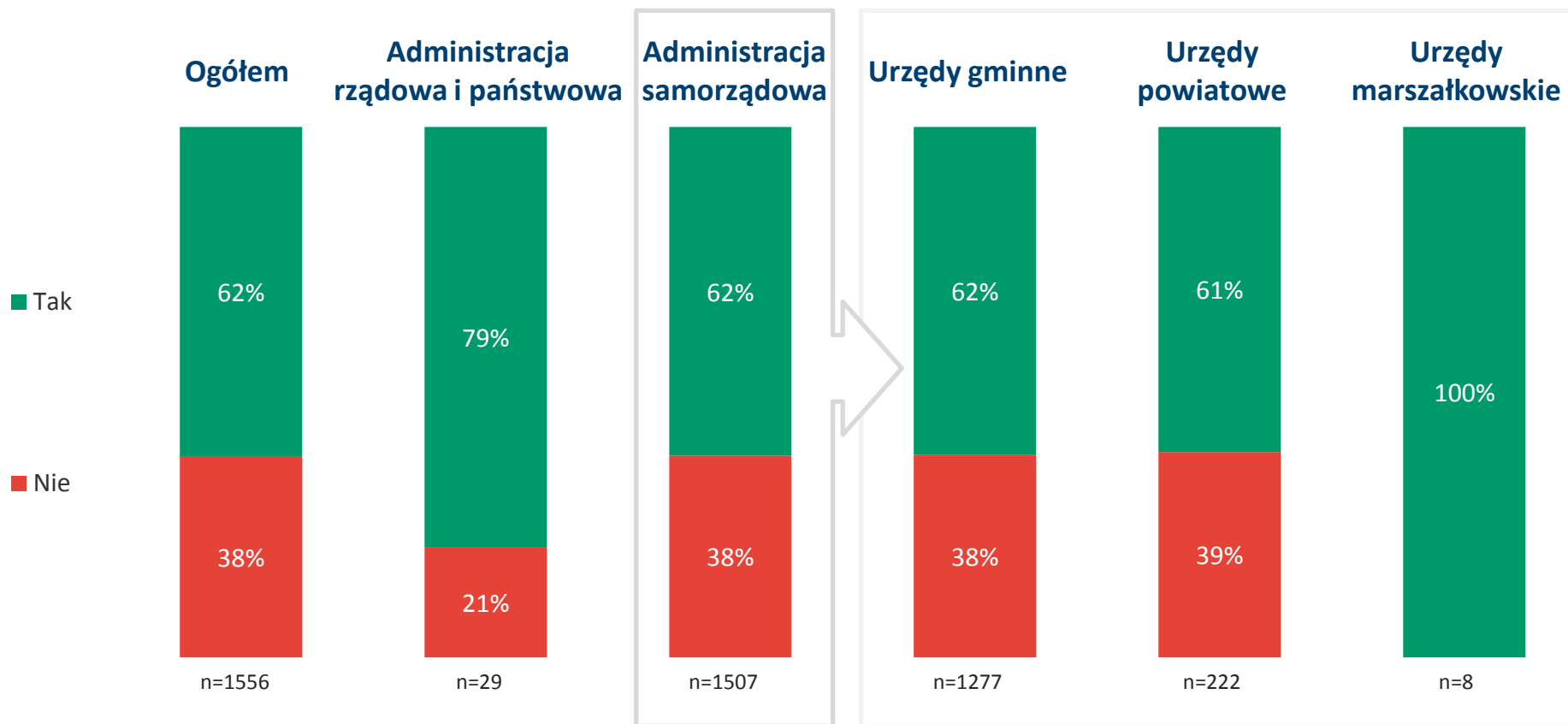


Próba: urzędy udostępniające bezpłatnie informacje poprzez swoją stronę internetową

- Tylko 28% urzędów w Polsce udostępnia treści o charakterze naukowym na swych stronach WWW. Najczęściej robią to urzędy z województwa świętokrzyskiego, a najrzadziej z warmińsko-mazurskiego.
- Treści o charakterze edukacyjnym udostępniają najczęściej urzędy z województw opolskiego i warmińsko-mazurskiego, a najrzadziej urzędy z Podlasia.



D2. Czy udostępniane informacje są oznaczone metadanymi, czyli dodatkowymi informacjami opisującymi dany dokument np. autor, data powstania, data publikacji, tożsamość osoby publikującej, dziedzina, itp.?

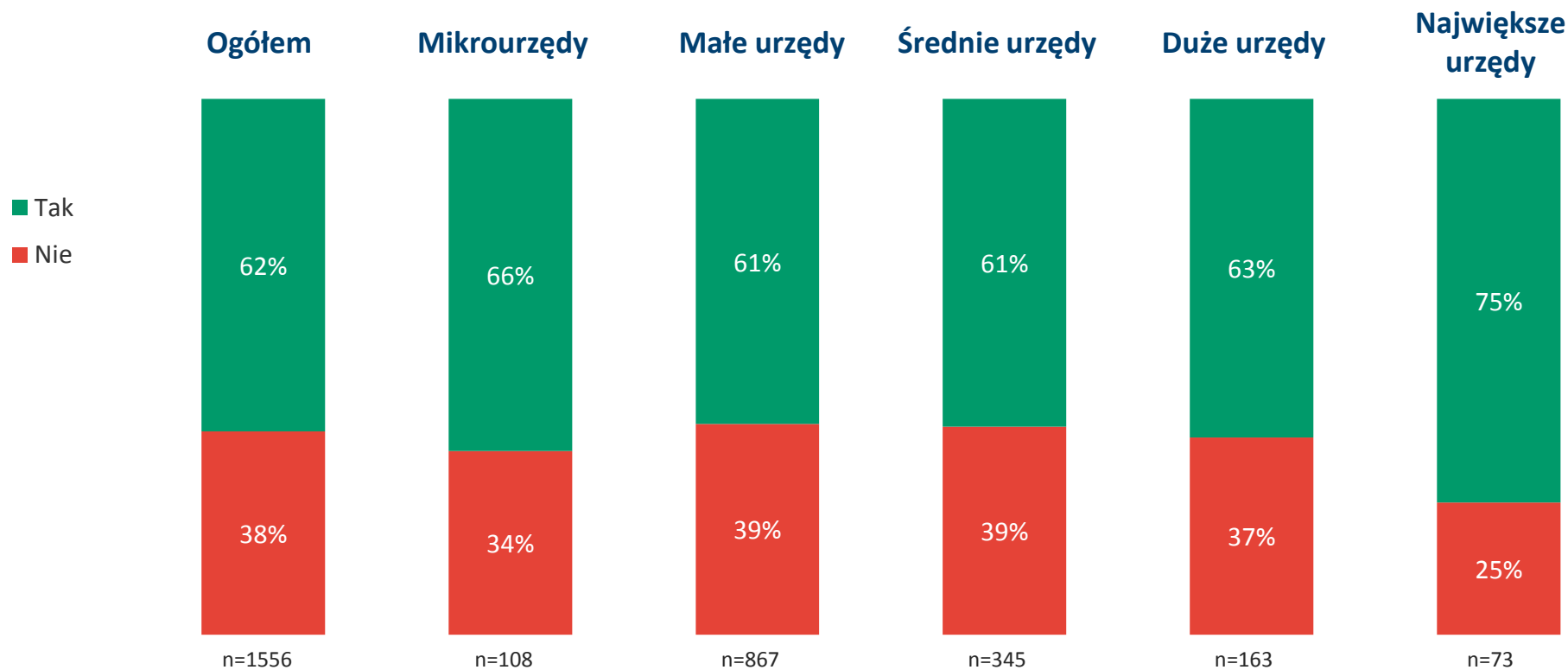


Próba: wszystkie urzędy

- 62% urzędów oznacza metadanymi udostępniane informacje.
- Wszystkie badane urzędy marszałkowskie oznaczają udostępniane informacje metadanymi. Robi to także niemal 80% administracji rządowej i państwowej oraz ponad 60% urzędów gminnych i powiatowych.



D2. Czy udostępniane informacje są oznaczone metadanymi, czyli dodatkowymi informacjami opisującymi dany dokument np. autor, data powstania, data publikacji, tożsamość osoby publikującej, dziedzina, itp.?



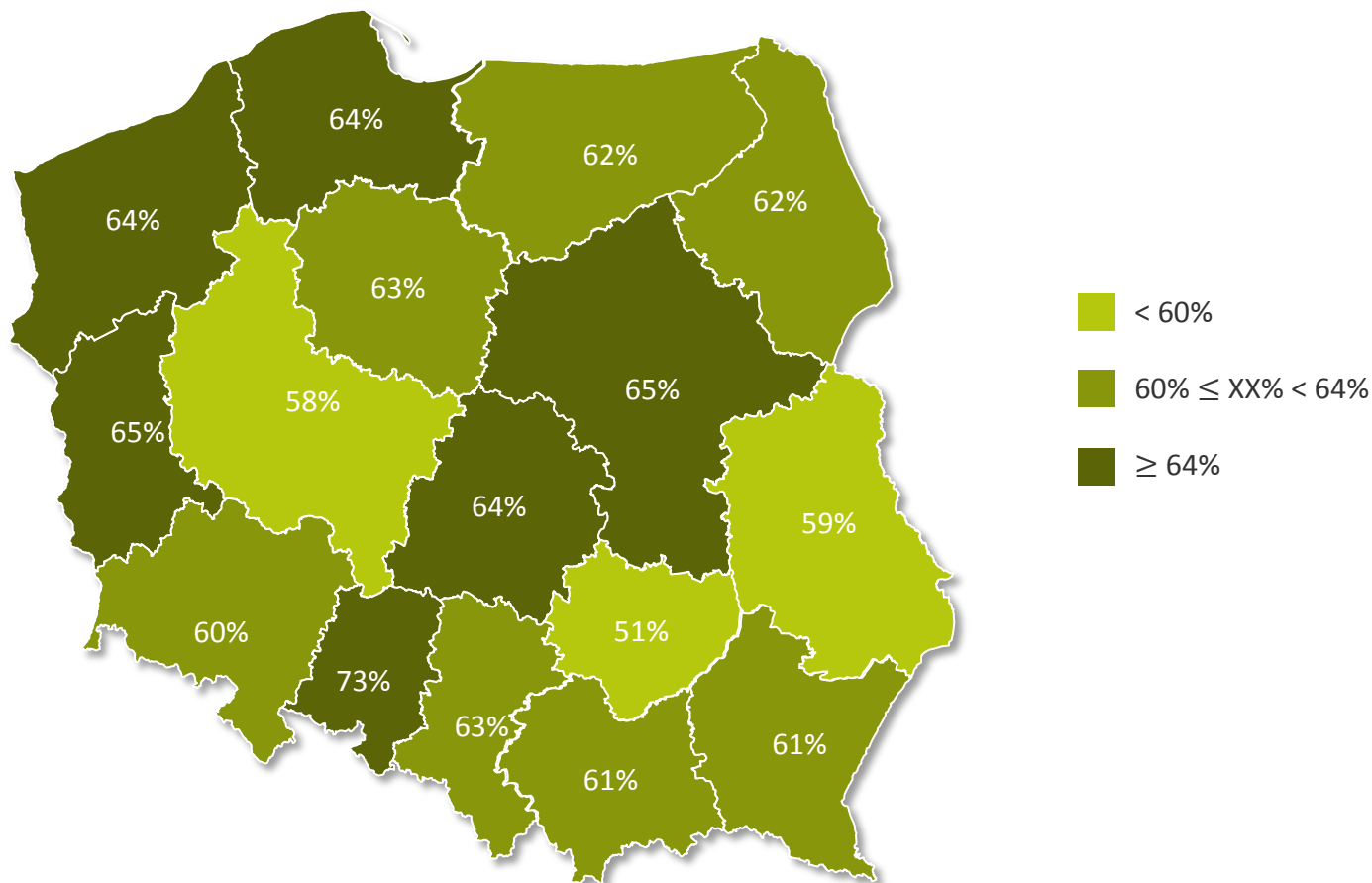
Próba: wszystkie urzędy

- Trzy na cztery największe urzędy oznaczają udostępniane przez siebie informacje metadanymi. W przypadku pozostałych urzędów wskaźnik ten nie przekracza 66%.



D2. Czy udostępniane informacje są oznaczone metadanymi, czyli dodatkowymi informacjami opisującymi dany dokument np. autor, data powstania, data publikacji, tożsamość osoby publikującej, dziedzina, itp.?

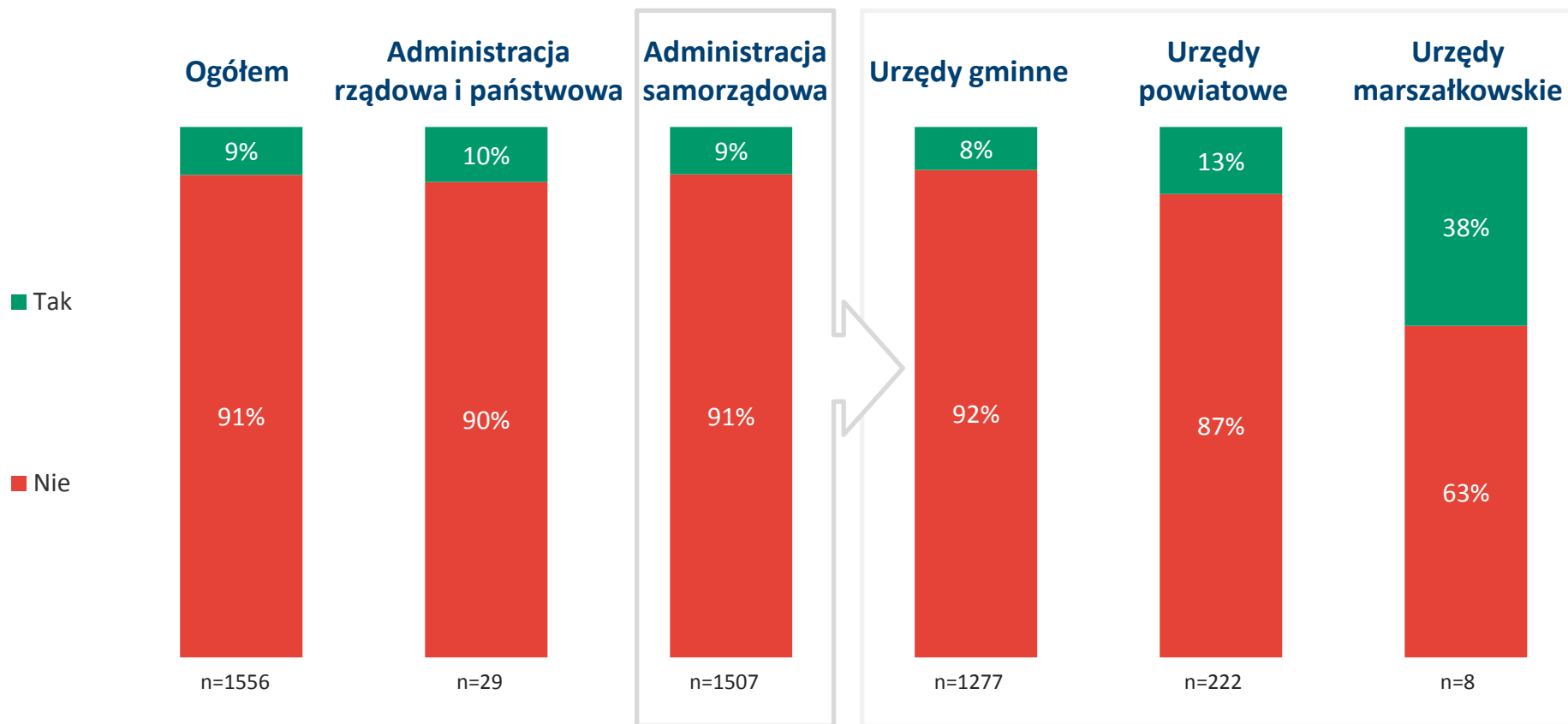
% odpowiedzi „Tak”



Próba: wszystkie urzędy

- Najmniejszy odsetek urzędów oznaczających metadanymi udostępniane przez siebie informacje znajduje się w województwie świętokrzyskim (51%) a największy w opolskim (73%).

D3. Czy jest możliwy dostęp do informacji udostępnianych poprzez stronę internetową urzędu przy użyciu interfejsu programowania aplikacji (API)?



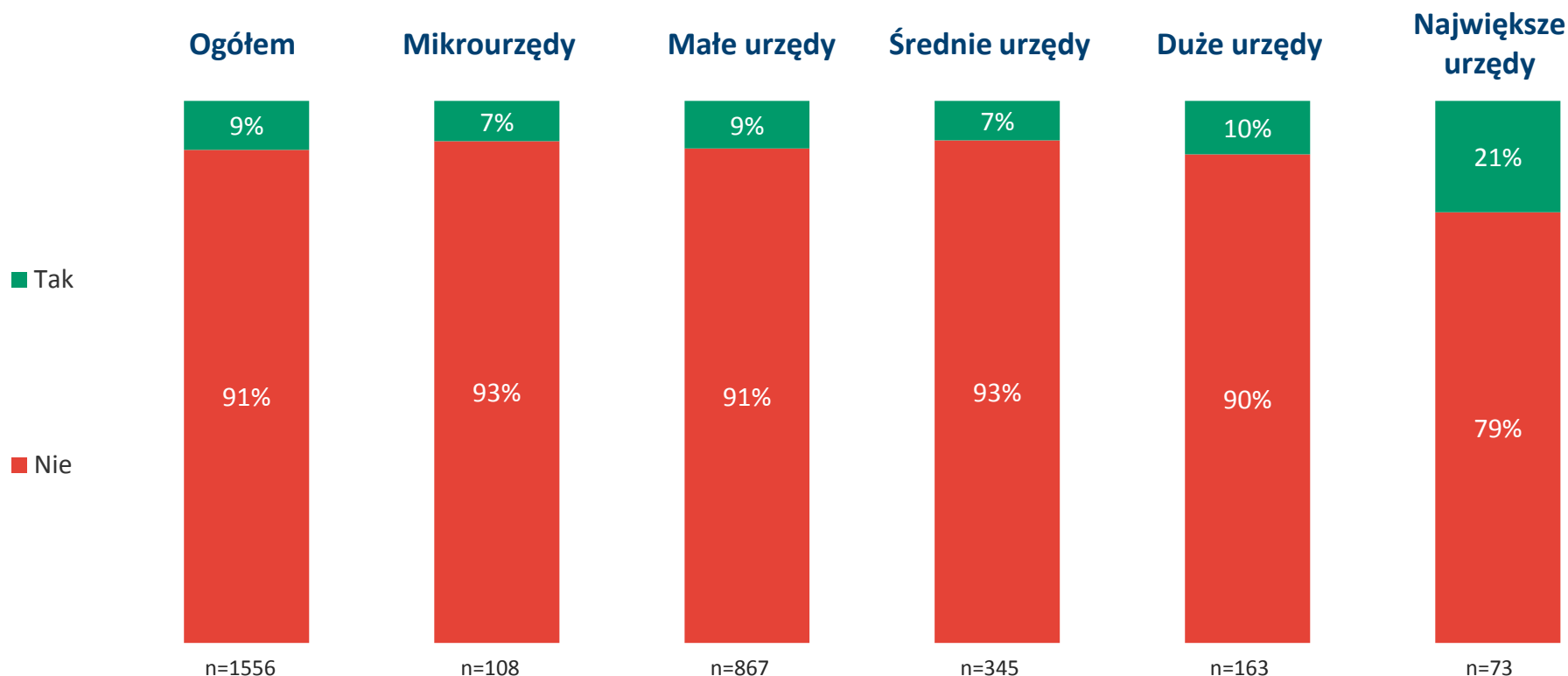
Próba: wszystkie urzędy

- Jedynie 9% urzędów umożliwia dostęp do informacji udostępnianych poprzez stronę internetową przy życiu interfejsu programowania aplikacji (API). Jedynie wśród urzędów marszałkowskich odsetek ten wzrasta do 38%.

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



D3. Czy jest możliwy dostęp do informacji udostępnianych przez stronę internetową urzędu przy użyciu interfejsu programowania aplikacji (API)?



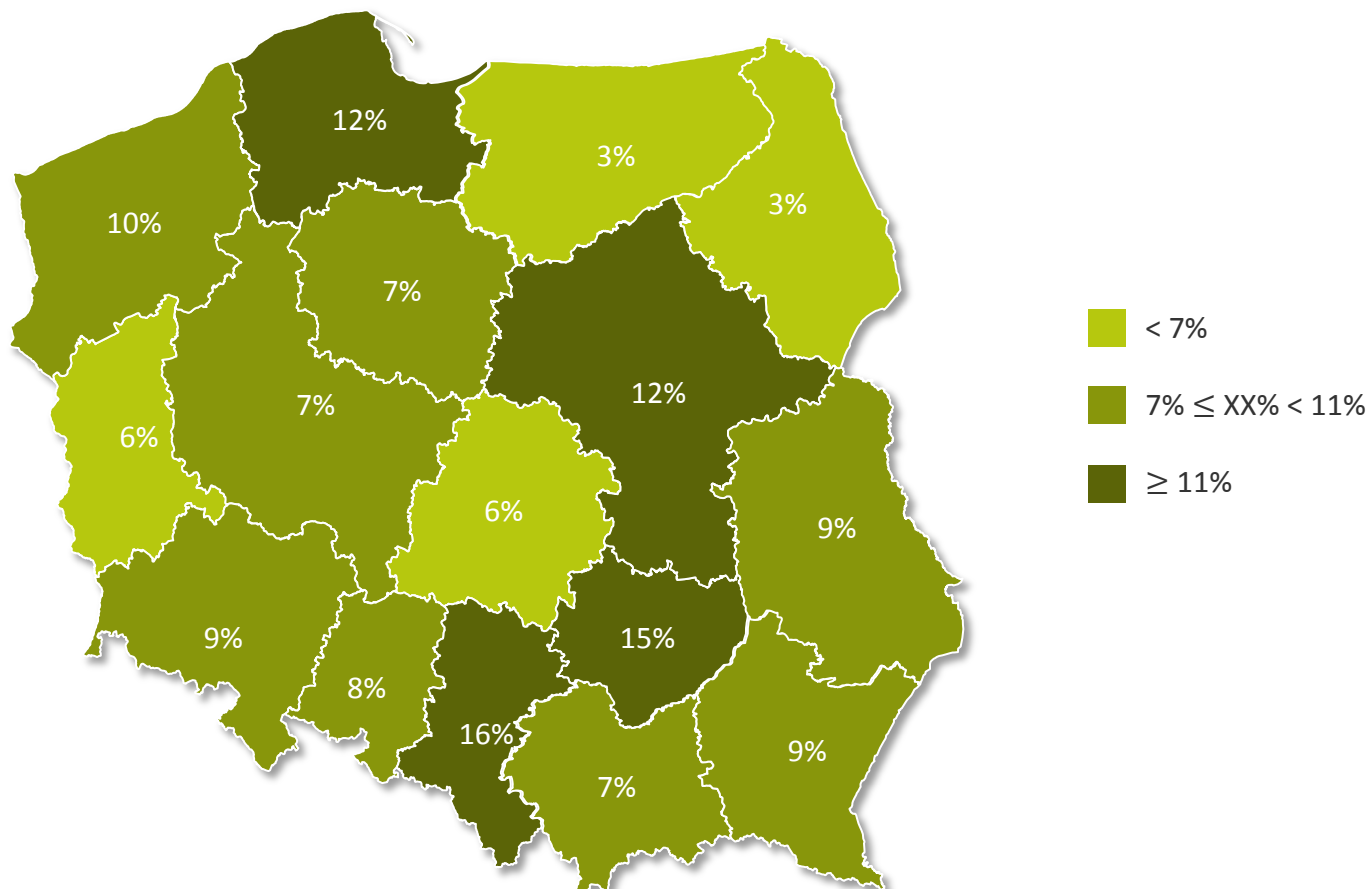
Próba: wszystkie urzędy

- Największe urzędy trzykrotnie częściej umożliwiają dostęp do informacji udostępnianych przez stronę internetową przy użyciu interfejsu programowania aplikacji (API) niż mikrourzędy i urzędy średnie.



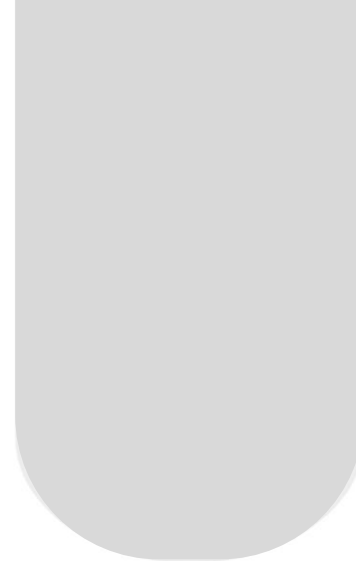
D3. Czy jest możliwy dostęp do informacji udostępnianych poprzez stronę internetową urzędu przy użyciu interfejsu programowania aplikacji (API)?

% odpowiedzi „Tak”



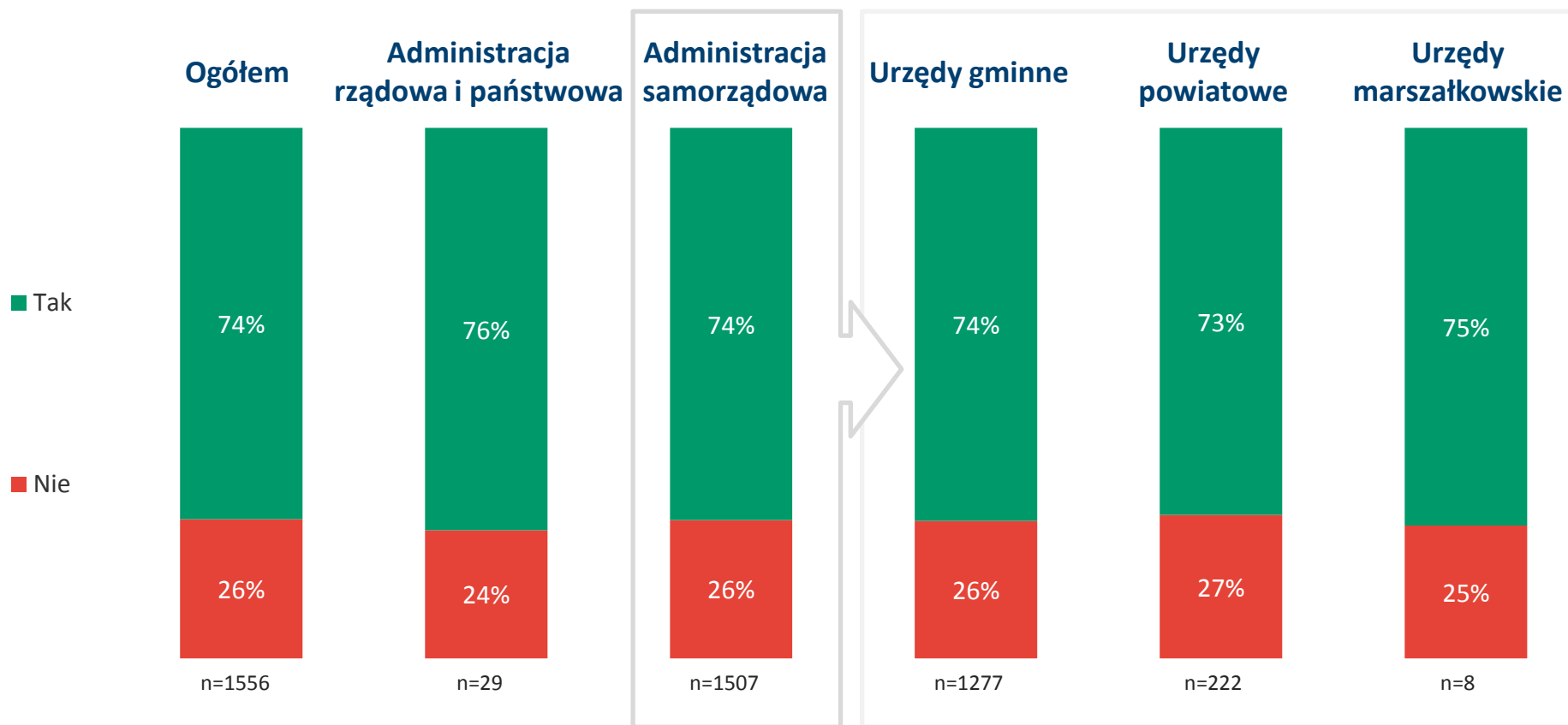
- Urzędy z województw śląskiego (16%), świętokrzyskiego (15%), mazowieckiego (12%) i pomorskiego (12%) częściej niż pozostałe umożliwiają dostęp do informacji udostępnianych poprzez stronę internetową przy użyciu interfejsu programowania aplikacji (API).
- Najrzadziej dostęp ten udostępniają urzędy z województw warmińsko-mazurskiego oraz podlaskiego (w każdym z nich po 3%).

Próba: wszystkie urzędy



Wyniki badania - Kompetencje informatyczne

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

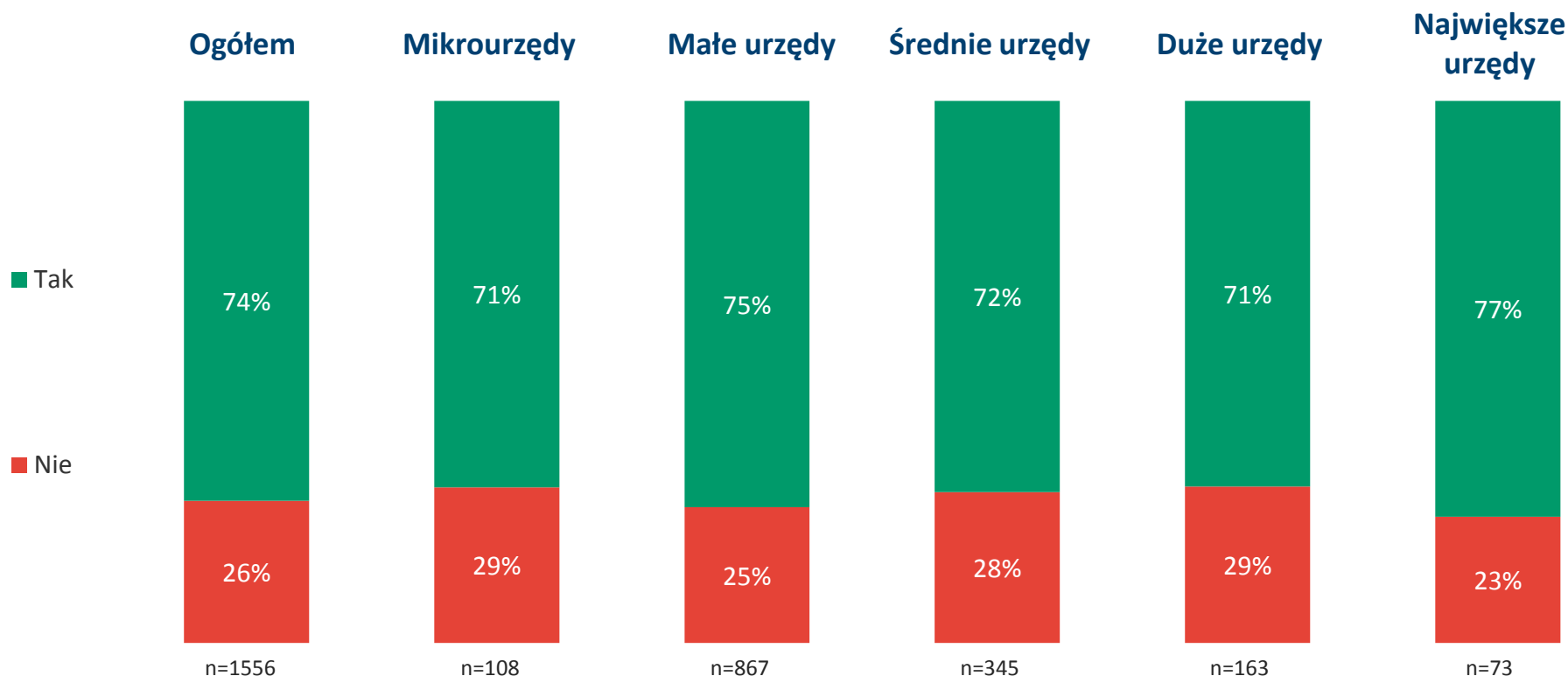


Próba: wszystkie urzędy

- Odsetek urzędów, które przy zatrudnianiu pracowników na stanowiska merytoryczne, obligatoryjnie sprawdzają kompetencje informatyczne wynosi 74% i jest on podobny zarówno wśród urzędów w sektorze administracji rządowej i państwowej, jak i wśród wszystkich urzędów samorządowych.



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



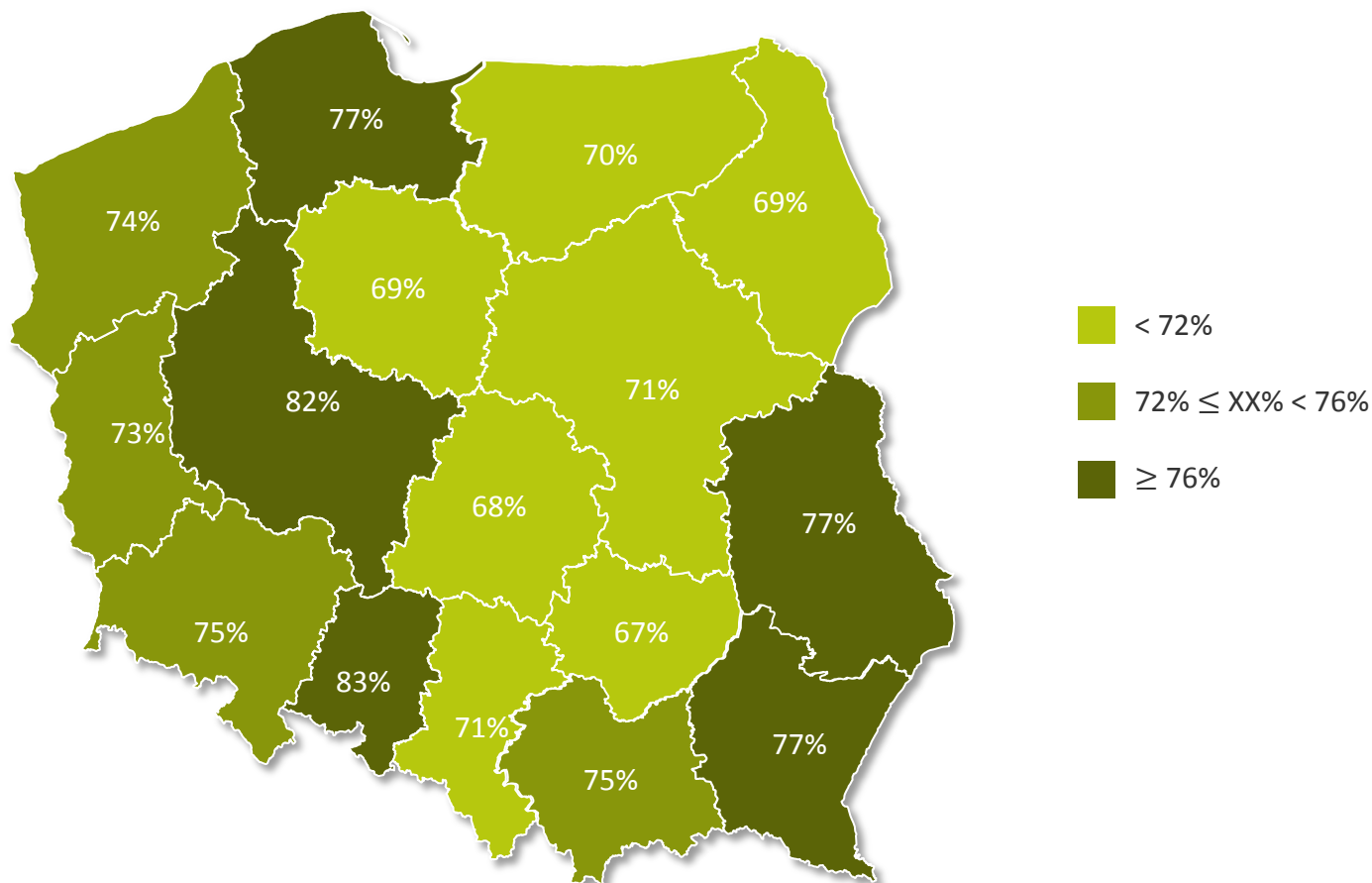
Próba: wszystkie urzędy

- Kompetencje informatyczne są jednym z obligatoryjnych kryteriów przy zatrudnianiu pracowników na stanowiska merytoryczne w 77% największych urzędów i 71% mikrourzędów.



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

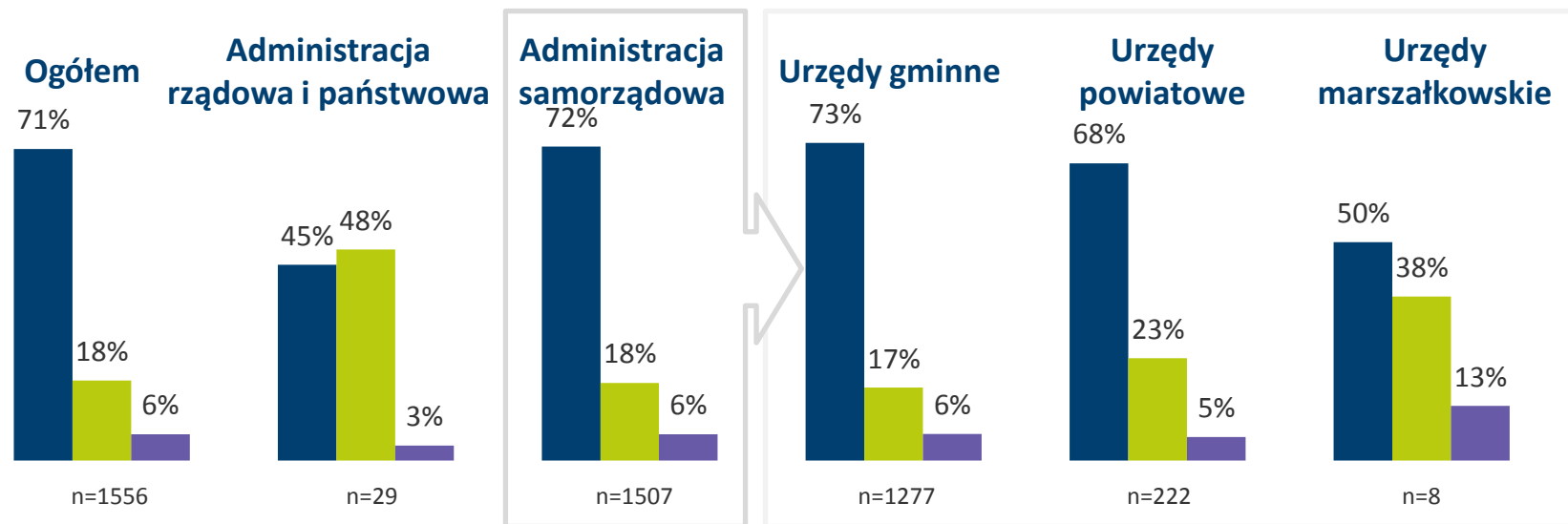
% odpowiedzi „Tak”



Próba: wszystkie urzędy

- Największy odsetek urzędów, w których obligatoryjnym kryterium przy zatrudnianiu pracowników na stanowiska merytoryczne są kompetencje informatyczne obserwujemy w województwach opolskim (83%) oraz wielkopolskim (82%). Natomiast najmniejszy w województwach świętokrzyskim (67%), łódzkim (68%) oraz kujawsko-pomorskim i podlaskim (po 69%).

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



■ analizując CV kandydatów, poświadczenia posiadania określonych kompetencji lub dyplomy ukończonych kursów itp.

■ dając kandydatom praktyczne zadanie lub test do wykonania

■ wcale nie sprawdza się kompetencji informatycznych

- W administracji samorządowej najczęstszym sposobem sprawdzania kompetencji informatycznych wśród kandydatów na stanowiska merytoryczne jest sprawdzanie CV oraz dyplomów poświadczających ich umiejętności (72%). Wśród tych urzędów najczęściej w ten sposób sprawdza się kompetencje w urzędach gminnych (73%) a najrzadziej w urzędach marszałkowskich (50%).

- W urzędach marszałkowskich (38%) częściej niż w powiatowych (23%) i gminnych (17%) sprawdza się kompetencje dając kandydatom praktyczne zadania lub testy do wykonania
- W administracji rządowej i państwowej nieco częściej sprawdza się kompetencje kandydatów dając im praktyczne zadania lub testy do wykonania niż analizuje dokumenty.

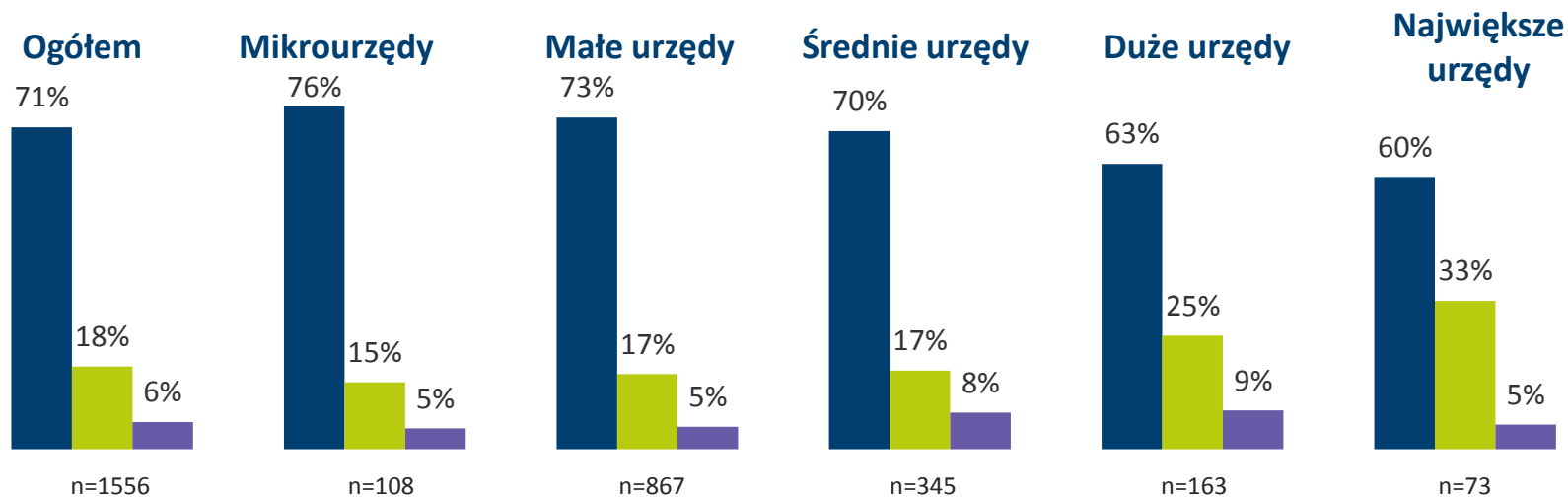
Próba: wszystkie urzędy



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



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



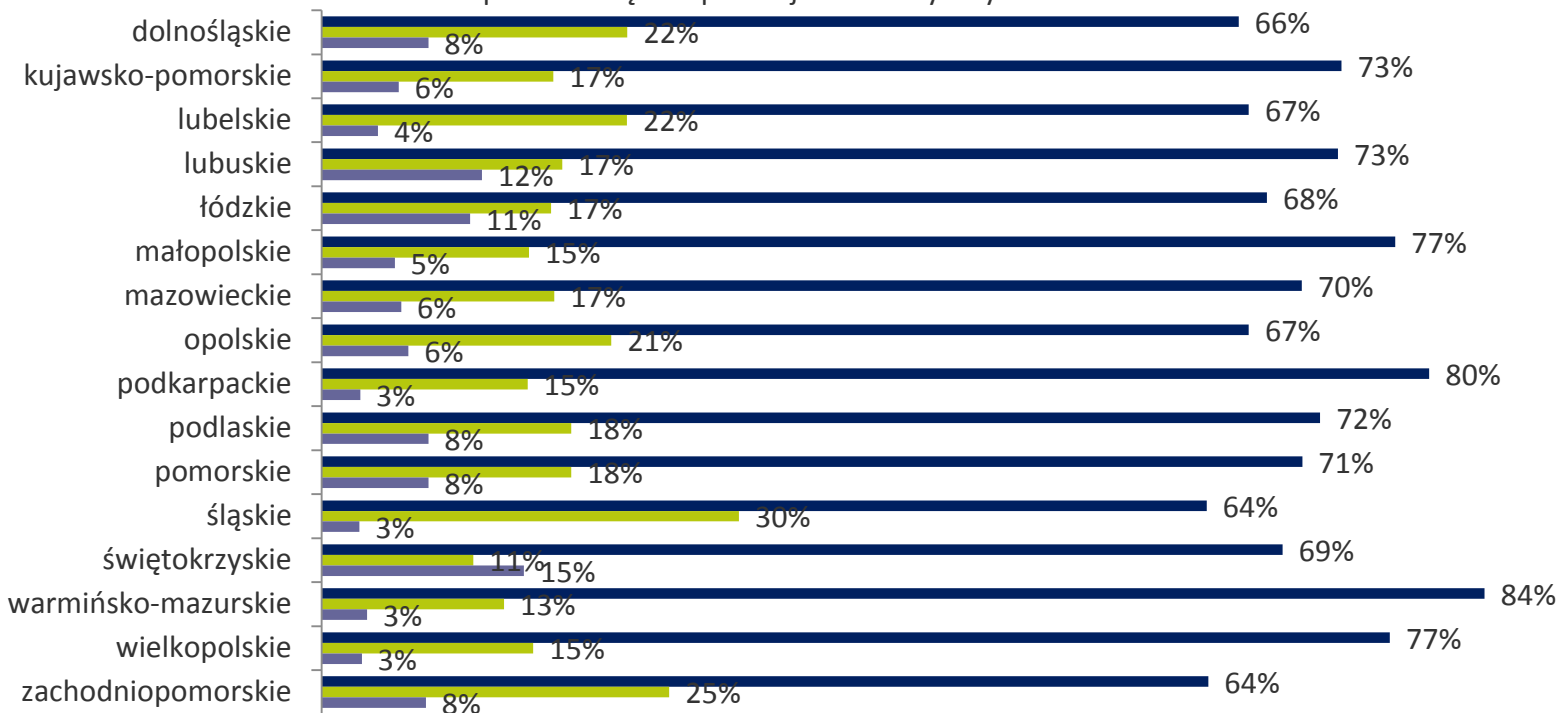
- analizując CV kandydatów, poświadczenia posiadania określonych kompetencji lub dyplomy ukończonych kursów itp.
- dając kandydatom praktyczne zadanie lub test do wykonania
- wcale nie sprawdza się kompetencji informatycznych

Próba: wszystkie urzędy

- Wraz z wielkością urzędu zmienia się sposób sprawdzania kompetencji przyszłych pracowników merytorycznych. Większe urzędy w większym stopniu stawiają na praktyczne sprawdzanie kompetencji informatycznych niż mniejsze urzędy.

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

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



- Niemal co trzeci urząd w województwie śląskim sprawdza kompetencje przyszłych pracowników dając im do rozwiązania praktyczne zadania lub testy, w województwie świętokrzyskim odsetek takich urzędów wynosi jedynie 11%.

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

- Sprawdzanie kompetencji przyszłych pracowników merytorycznych za pomocą CV czy dyplomów najczęściej sprawdza się w urzędach z województwa warmińsko-mazurskiego (84%) a najrzadziej w urzędach z województw śląskiego i zachodniopomorskiego (po 64%).

Próba: wszystkie urzędy



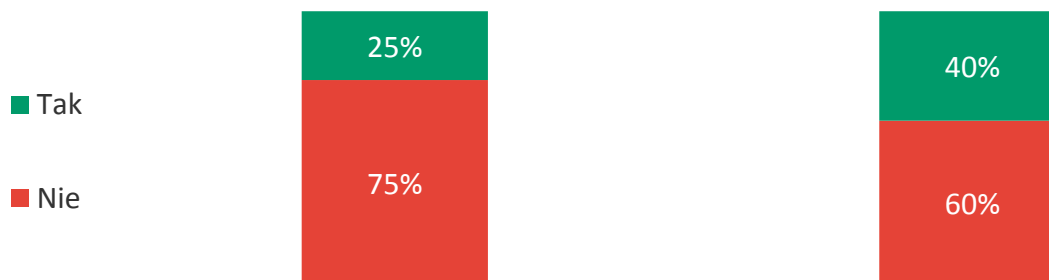
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



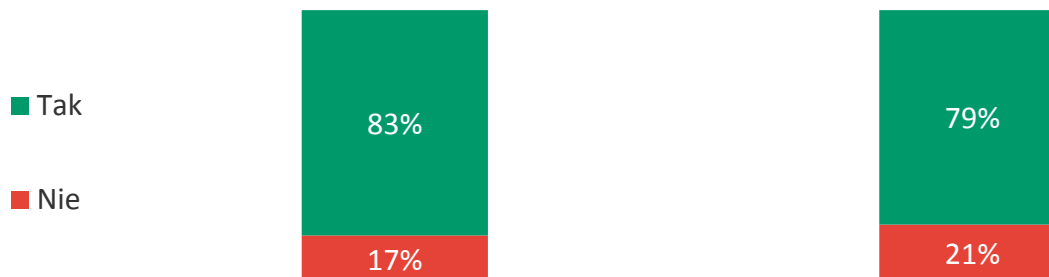
2012

2011

E3. Czy nowi pracownicy Urzędu przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne?



E4. Czy pracownicy Urzędu mają obowiązek potwierdzić znajomość polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego?



n=1556

n=1601

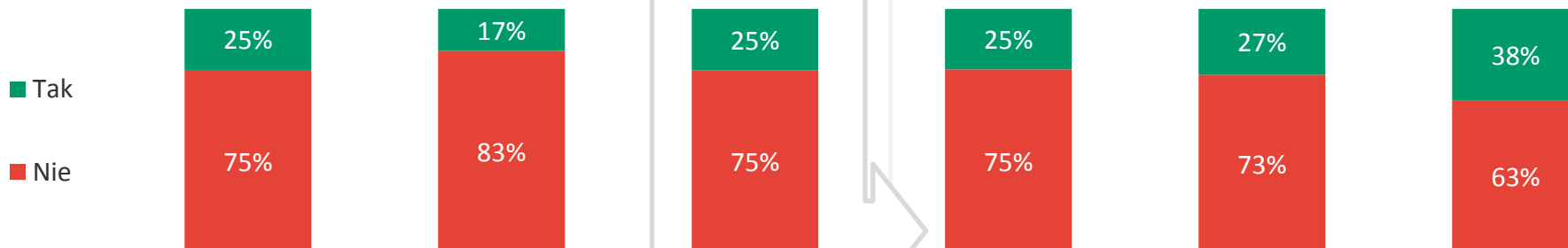
- Odsetek urzędów stosujących obowiązkowe szkolenia informatyczne dla nowych pracowników zmalał o 15 punktów procentowych w ciągu ostatniego roku. Tylko w 1 na 4 urzędy nowi pracownicy przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne. Może to świadczyć tym, że kwalifikacje nowozatrudnionych pracowników są na coraz wyższym poziomie.
- W zdecydowanej większości urzędów pracownicy mają obowiązek potwierdzić znajomość polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego. Kwestie te z roku na rok są przestrzegane przez coraz więcej urzędów.

Próba: wszystkie urzędy

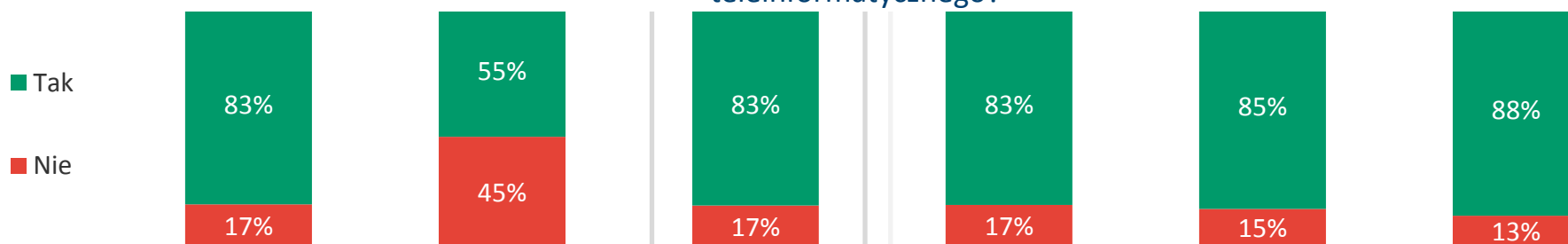


Ogółem Administracja rządowa i państwowa Administracja samorządowa Urzędy gminne Urzędy powiatowe Urzędy marszałkowskie

E3. Czy nowi pracownicy Urzędu przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne?



E4. Czy pracownicy Urzędu mają obowiązek potwierdzić znajomość polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego?



n=1556

n=29

n=1507

n=1277

n=222

n=8

Próba: wszystkie urzędy

- W administracji rządowej i państwowej (17%) rzadziej niż w samorządowej (25%) nowi pracownicy są kierowani na obowiązkowe szkolenie informatyczne.
- W sektorze administracji rządowej i państwowej niewiele ponad połowa urzędów narzuca obowiązek znajomości polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego na swoich pracowników, podczas gdy w urzędach samorządowych odsetek ten przekracza 80%.

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



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Ogółem

Mikrourzędy

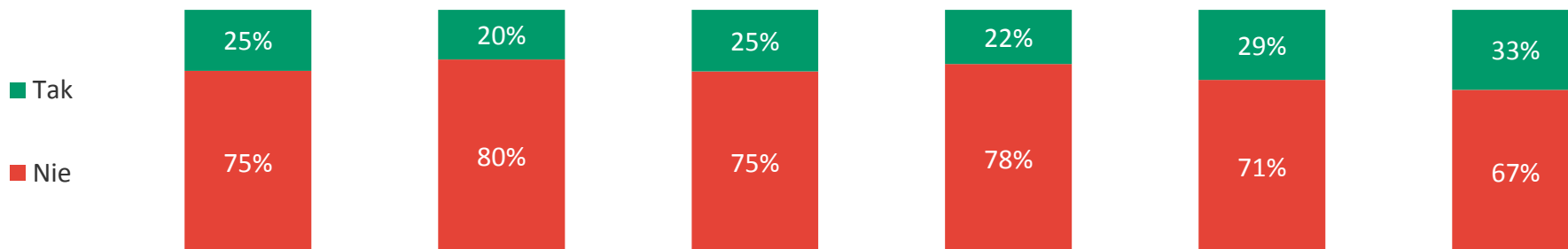
Małe urzędy

Średnie urzędy

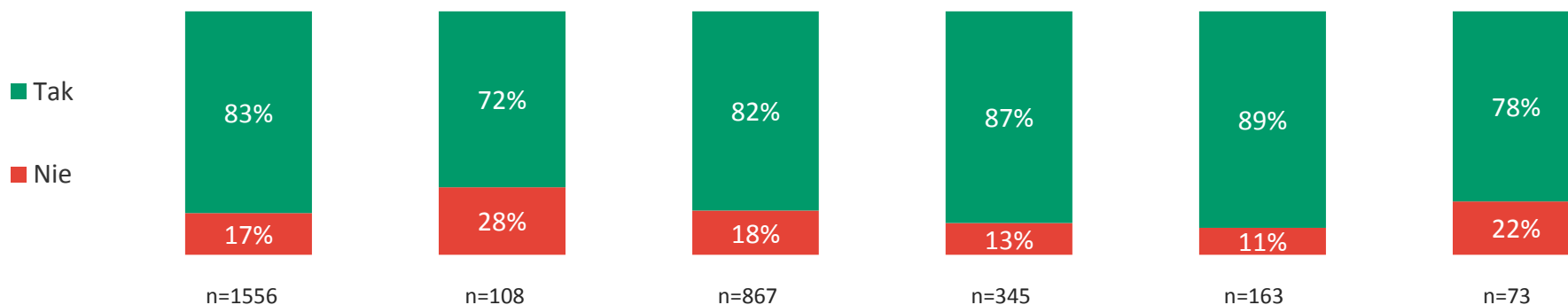
Duże urzędy

Największe urzędy

E3. Czy nowi pracownicy Urzędu przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne?



E4. Czy pracownicy Urzędu mają obowiązek potwierdzić znajomość polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego?



Próba: wszystkie urzędy

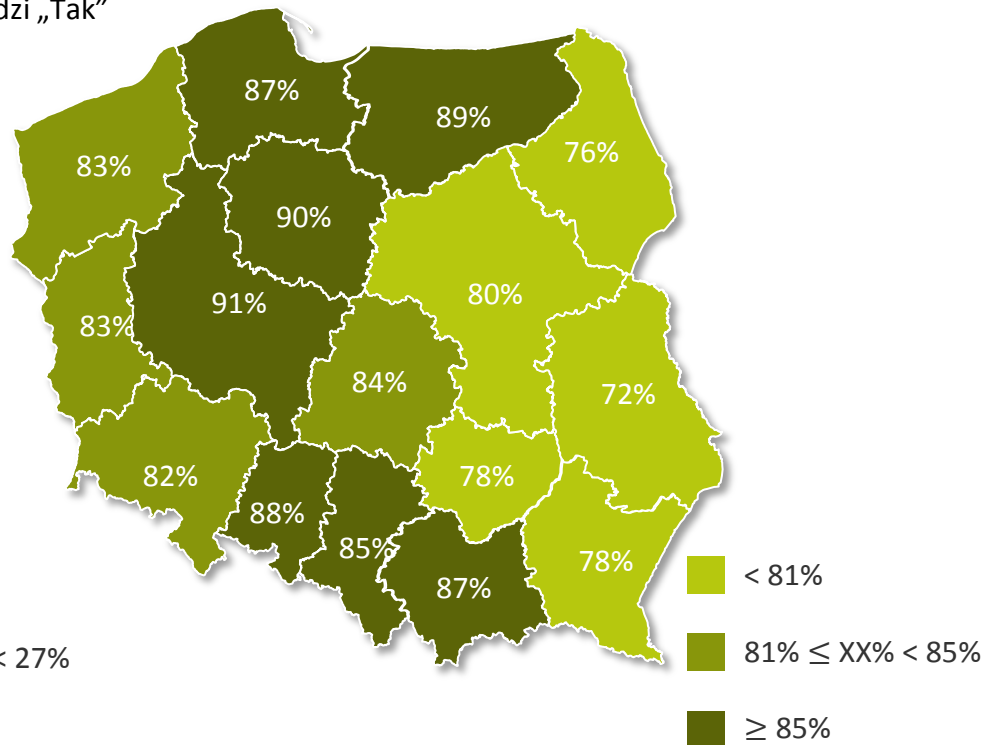
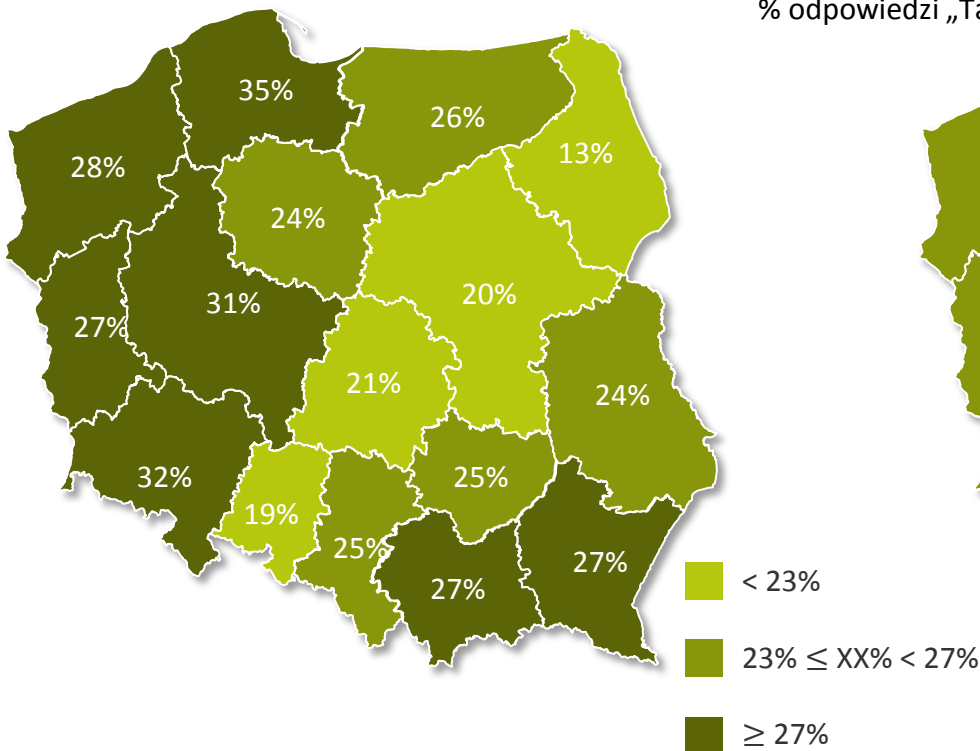
- Co piąty mikrourząd wysyła na obowiązkowe szkolenie informatyczne swoich nowych pracowników, wśród największych urzędów już co trzeci kieruje nowych pracowników na takie szkolenie.
- W większości urzędów, bez względu na ich wielkość, pracownicy mają obowiązek potwierdzić znajomość polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego.



E3. Czy nowi pracownicy Urzędu przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne?

E4. Czy pracownicy Urzędu mają obowiązek potwierdzić znajomość polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego?

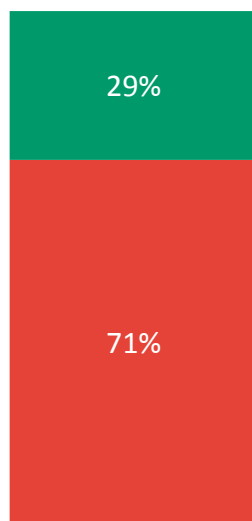
% odpowiedzi „Tak”



Próba: wszystkie urzędy

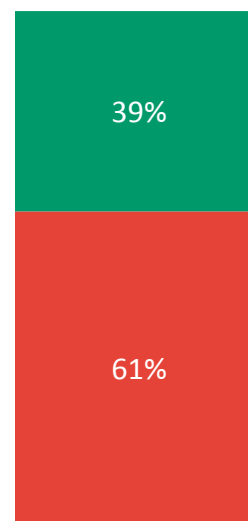
- Urzędy w zachodniej części Polski oraz w województwie małopolskim i podkarpackim częściej niż pozostałe wysyłają swoich nowych pracowników na obowiązkowe szkolenia teleinformatyczne. Najrzadziej na takie szkolenia wysyłają swoich pracowników urzędy z województwa podlaskiego (13%).
- Urzędy we wschodniej części Polski w mniejszym stopniu dbają o obowiązek potwierdzenia znajomości polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego niż pozostałe urzędy.

Czy w pierwszym półroczu 2012 r. w
Urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia
informatyczne dla pracowników?



n=1556

Czy w pierwszym półroczu 2010 r. w
Urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia
informatyczne dla pracowników?



n=1016

■ Tak

■ Nie

Próba: wszystkie urzędy

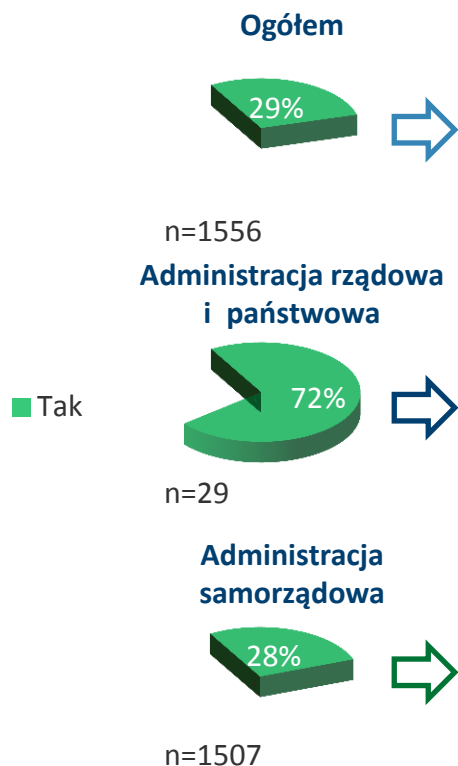


Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

- Odsetek urzędów, w których przeprowadzono szkolenia informatyczne dla pracowników, zmalał o 10 punktów procentowych w stosunku do roku 2010.

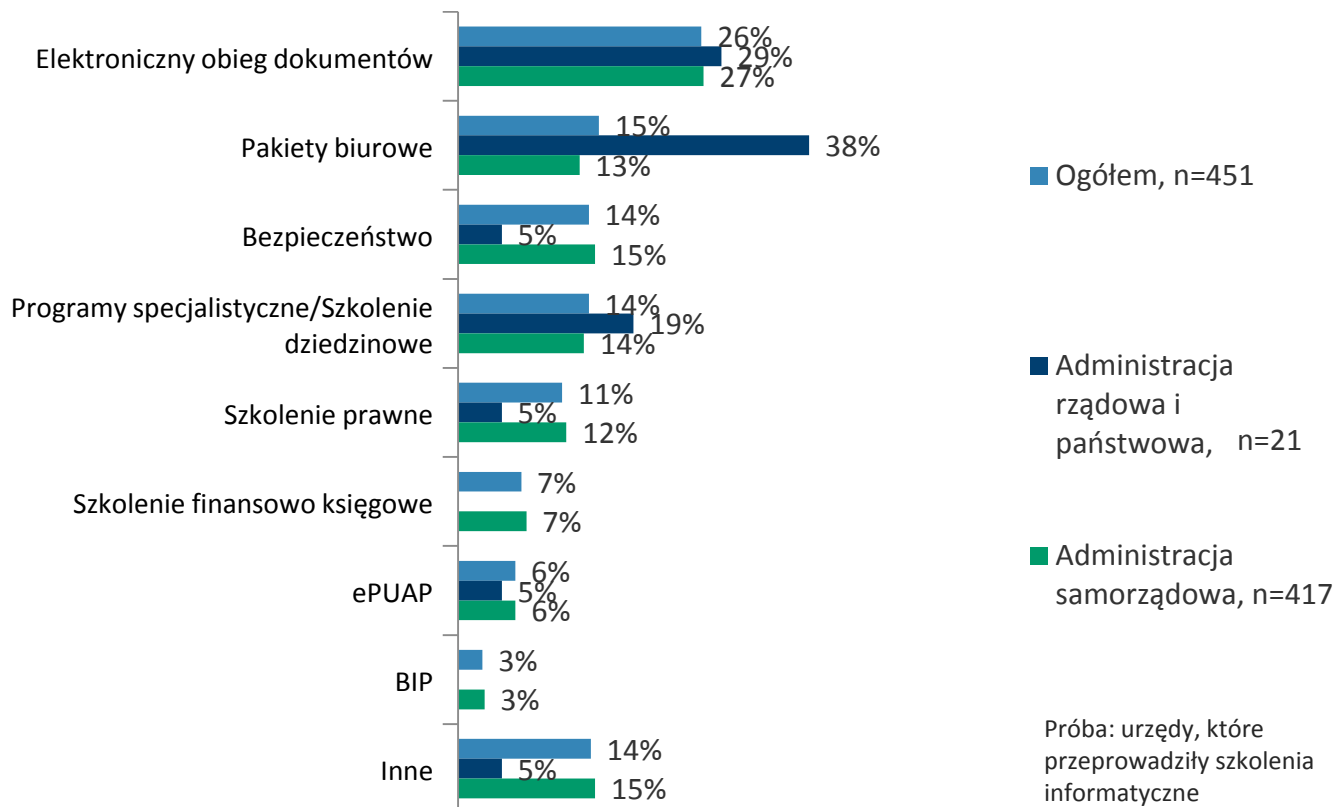


E5. Czy w pierwszym półroczu 2012 r. w Urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?



Próba: wszystkie urzędy

E6. Jakiej tematyki dotyczyło ostatnie szkolenie informatyczne dla pracowników?



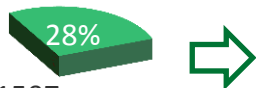
Próba: urzędy, które przeprowadziły szkolenia informatyczne

- Jedynie 28% urzędów administracji samorządowej przeprowadziło w pierwszym półroczu 2012 roku szkolenia informatyczne dla pracowników. Najwięcej z nich dotyczyło Elektronicznego Obiegu Dokumentów.
- W administracji rządowej niemal ¾ urzędów kierowało pracowników na szkolenia informatyczne. Największą popularnością cieszyły się kursy dotyczące pakietów biurowych.



E5. Czy w pierwszym półroczu 2012 r. w Urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?

Administracja samorządowa



n=1507

Urzędy gminne



n=1277

Urzędy powiatowe



n=222

Urzędy marszałkowskie

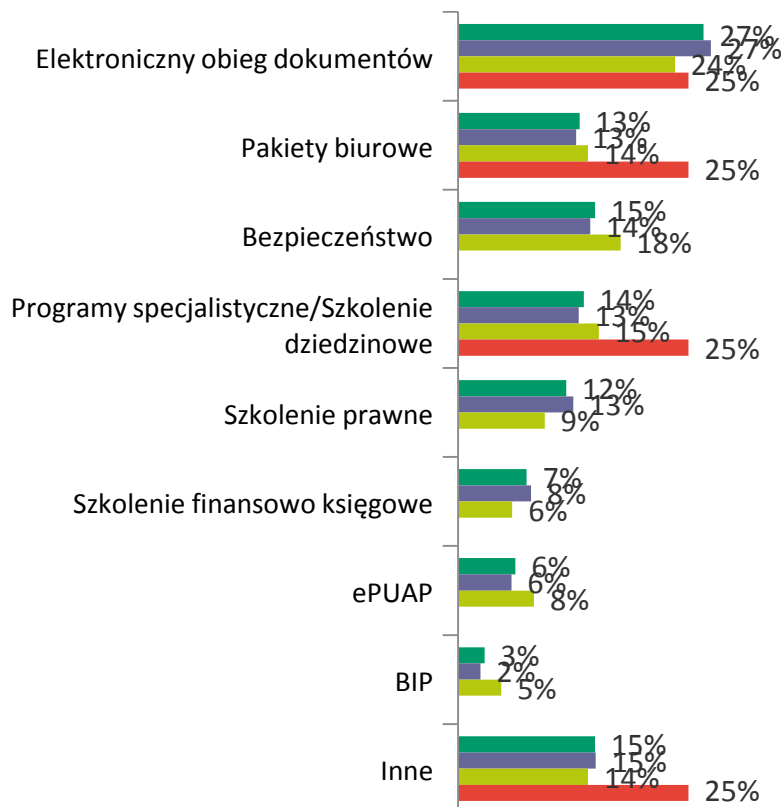


n=8

Tak

Próba: administracja samorządowa

E6. Jakiej tematyki dotyczyło ostatnie szkolenie informatyczne dla pracowników?



■ Administracja samorządowa ogółem, n=417 w tym:

■ Urzędy gminne, n=328

■ Urzędy powiatowe, n=85

■ Urzędy marszałkowskie, n=4

Próba: urzędy, które przeprowadziły szkolenia informatyczne

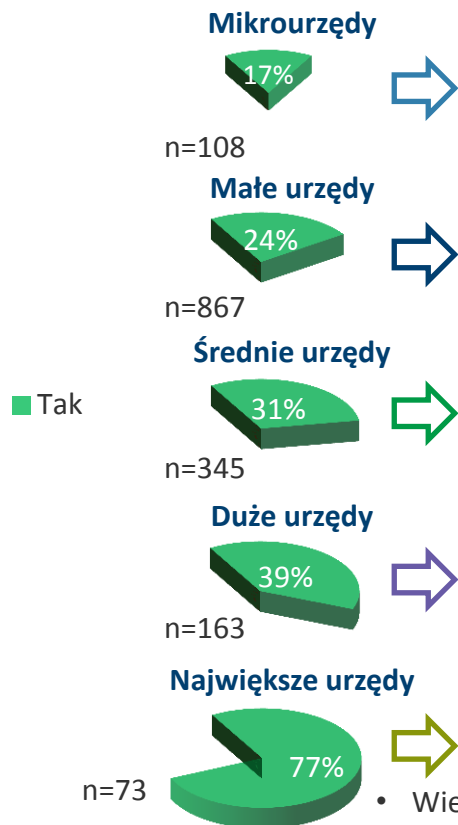
- Najczęstszą tematyką szkoleń informatycznych przeprowadzanych w urzędach z sektora administracji samorządowej, w pierwszym półroczu 2012 roku był Elektroniczny Obieg Dokumentów.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

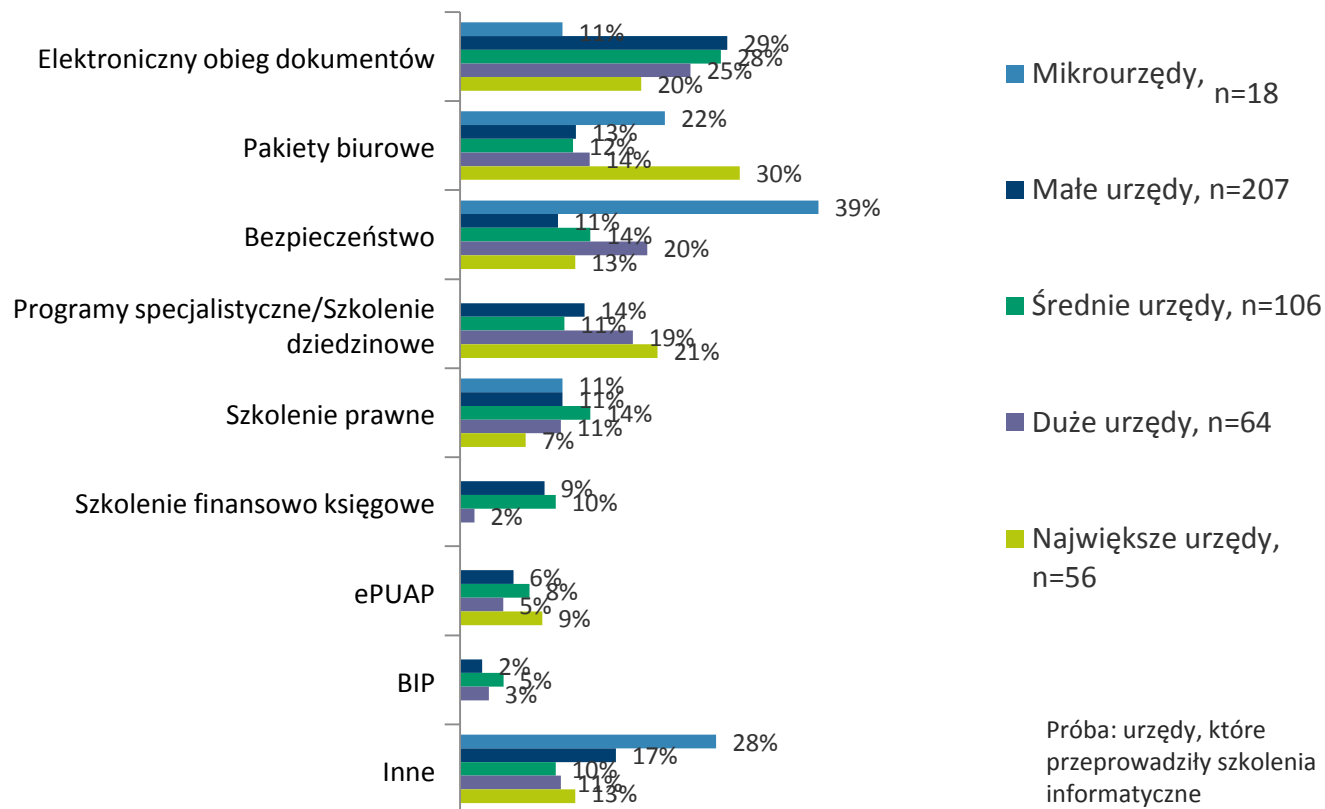


E5. Czy w pierwszym półroczu 2012 r. w Urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?



- Wielkość urzędów ma wpływ na przeprowadzanie szkoleń informatycznych dla pracowników. Jedynie 17% mikrourzędów przeprowadziło takie szkolenia w pierwszym półroczu 2012 roku, podczas gdy w grupie największych urzędów takie szkolenie dla swoich pracowników przeprowadziło aż 77% jednostek.

E6. Jakiej tematyki dotyczyło ostatnie szkolenie informatyczne dla pracowników?

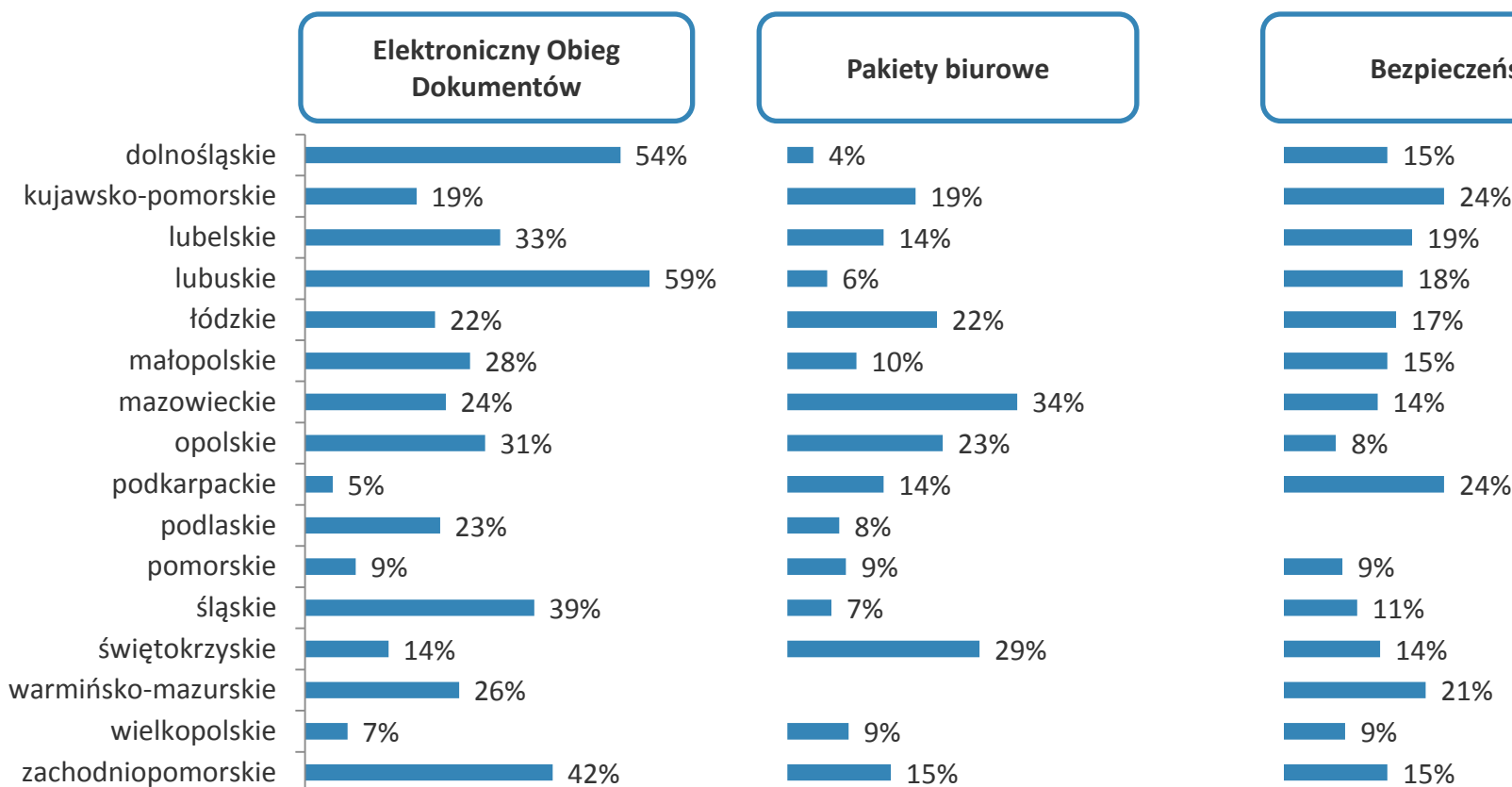


Próba: urzędy, które przeprowadziły szkolenia informatyczne

- Wśród mikrourzędów, które prowadziły szkolenia informatyczne dla pracowników najczęstszą tematyką ostatnio prowadzonych szkoleń było bezpieczeństwo. W największych urzędach najczęściej szkolenia dotyczyły pakietów biurowych.



E6. Jakiej tematyki dotyczyło ostatnie szkolenie informatyczne dla pracowników?

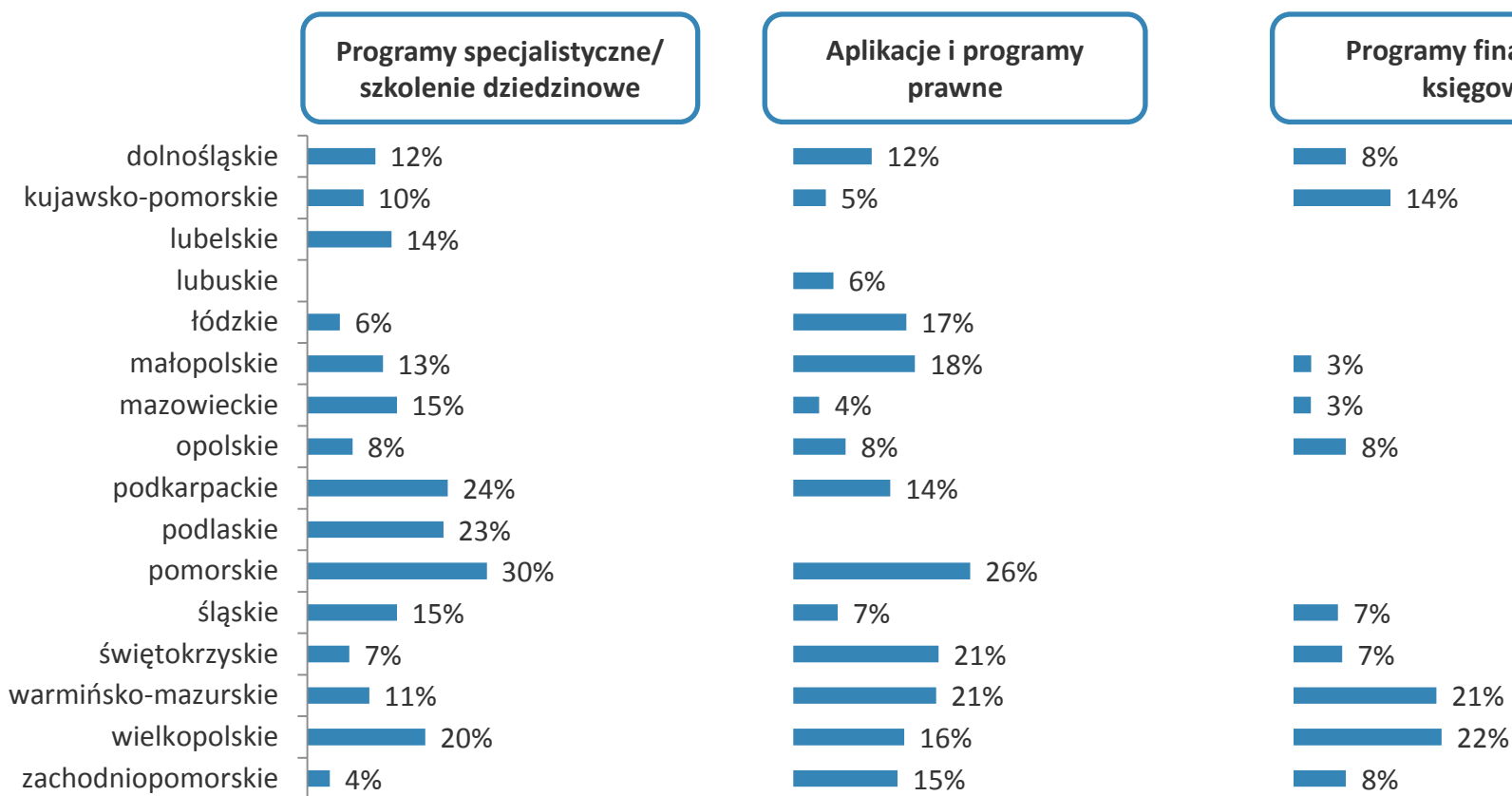


Próba: urzędy, które przeprowadziły szkolenia informatyczne

- Potrzeby szkoleniowe urzędów w obszarze informatyki są zróżnicowane pod względem geograficznym.
- Tematyka szkoleń w ponad połowie urzędów w województwie lubuskim i dolnośląskim, które przeprowadziły szkolenia informatyczne, dotyczyła elektronicznego obiegu dokumentów. Ten sam zakres szkoleń oferowało swym pracownikom zaledwie 5% urzędów Podkarpacia i 7% Wielkopolski.



E6. Jakiej tematyki dotyczyło ostatnie szkolenie informatyczne dla pracowników?

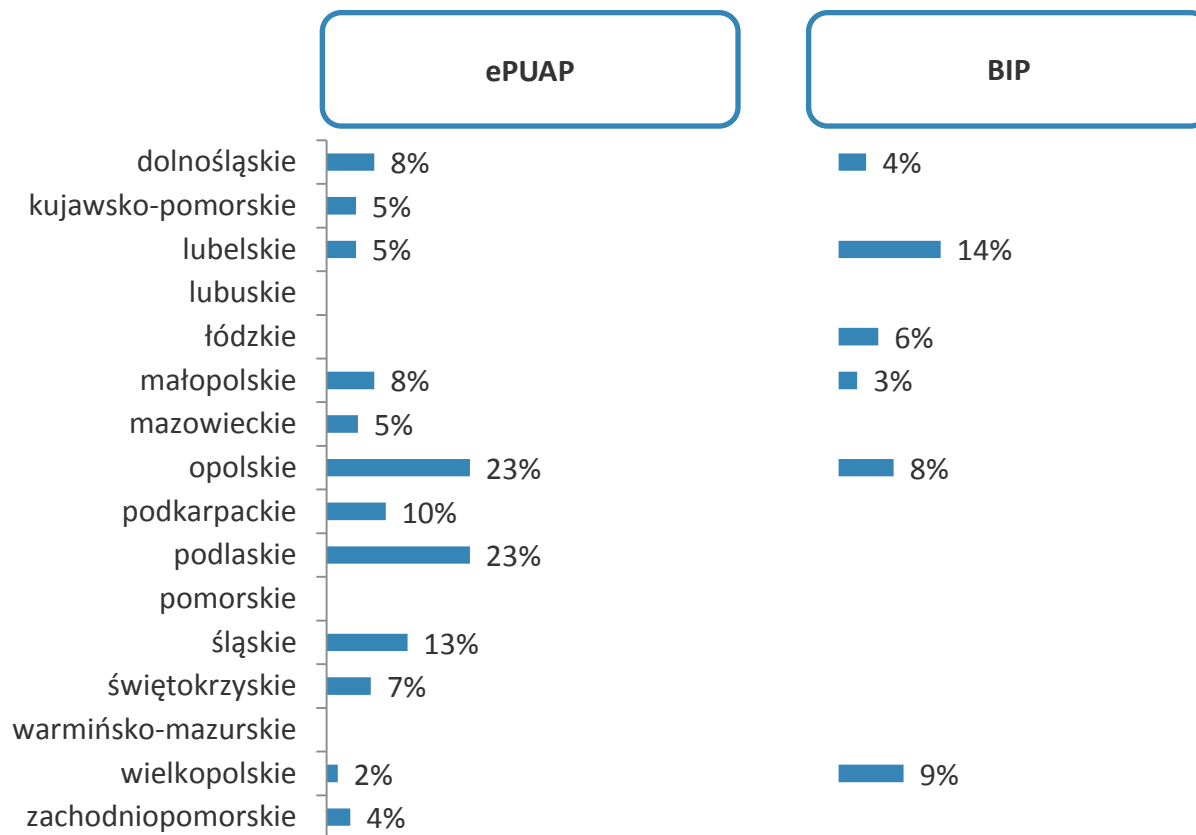


Próba: urzędy, które przeprowadziły szkolenia informatyczne

- W 3 z 10 urzędów w województwie pomorskim przeprowadzających szkolenie informatyczne szkolono pracowników w zakresie programów specjalistycznych i szkoleń dziedzinowych. W województwie lubuskim żaden z badanych urzędów nie przeprowadził takiego szkolenia.



E6. Jakiej tematyki dotyczyło ostatnie szkolenie informatyczne dla pracowników?

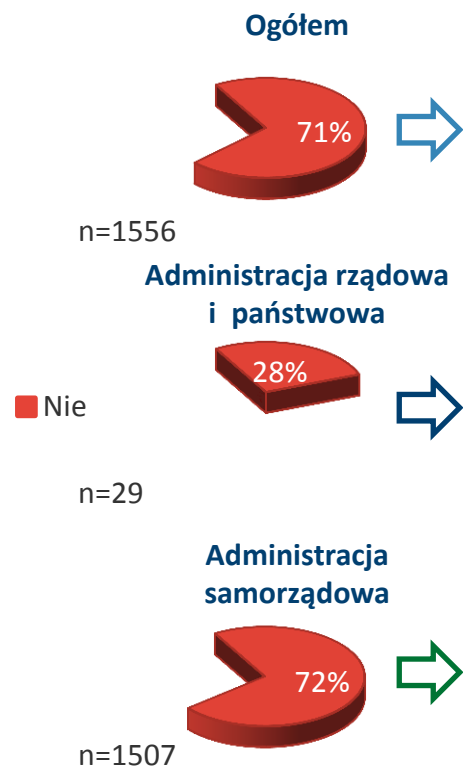


Próba: urzędy, które przeprowadziły szkolenia informatyczne

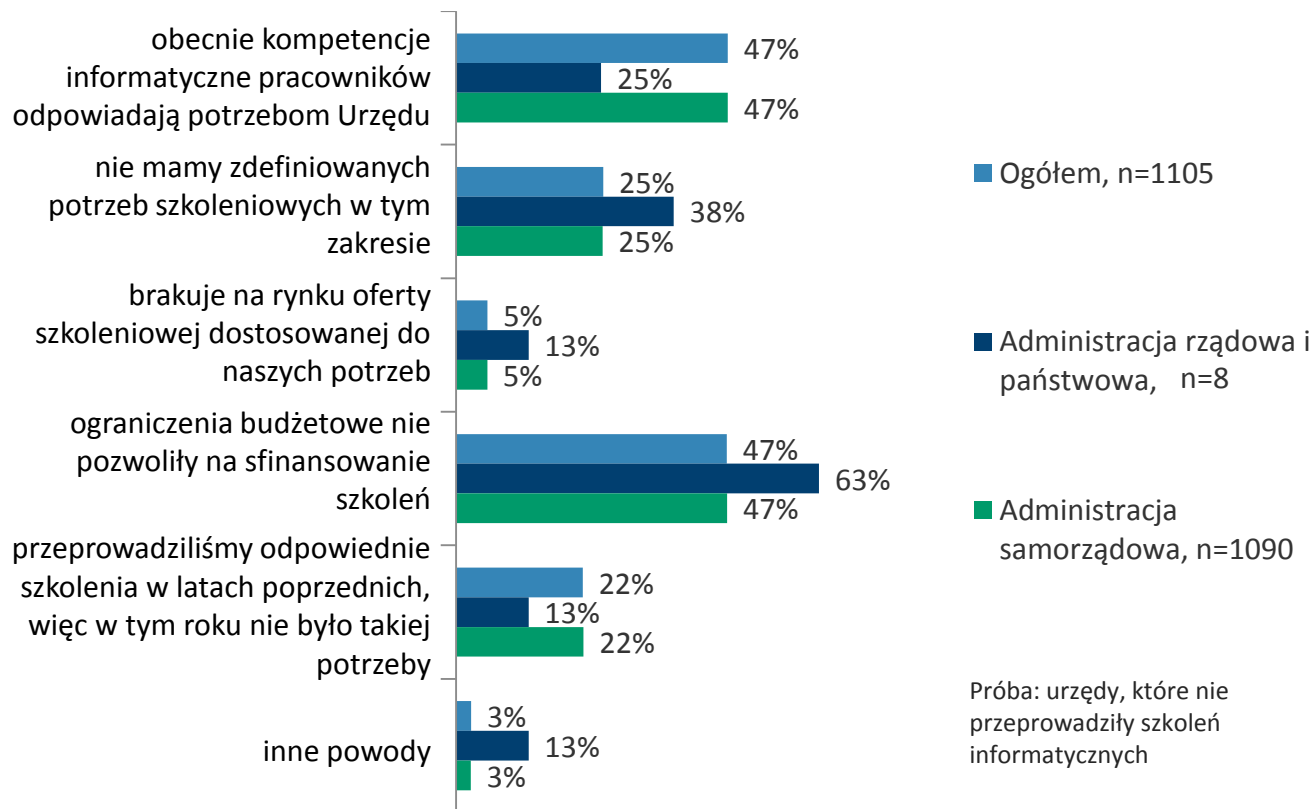
- Wśród urzędów przeprowadzających szkolenia, 23% urzędów z województw opolskiego i podlaskiego, przeprowadziło szkolenia dotyczące ePUAP. W województwach lubuskim, łódzkim, pomorskim oraz warmińsko-mazurskim żaden z badanych urzędów nie przeprowadził takiego szkolenia.
- Wśród badanych urzędów szkolenia dotyczące BIP przeprowadziły jedynie urzędy z sześciu województw: lubelskiego (14%), wielkopolskiego (9%), opolskiego (8%), łódzkiego (6%), dolnośląskiego (4%) oraz małopolskiego (3%).



E5. Czy w pierwszym półroczu 2012 r. w Urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?



E7. Z jakich powodów nie zdecydowali się Państwo na przeprowadzenie szkoleń informatycznych wśród pracowników?

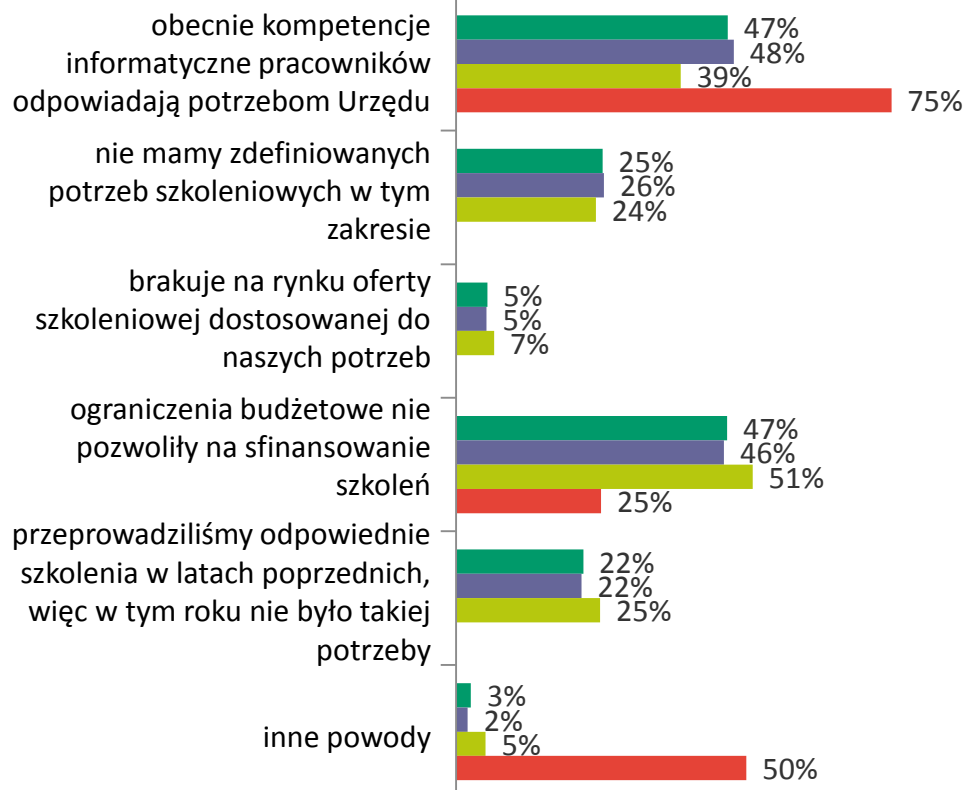
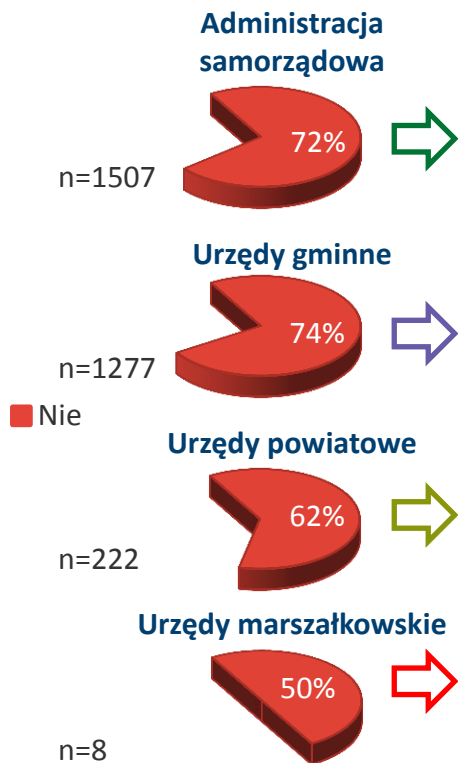


Próba: wszystkie urzędy

- Głównym powodem nieprzeprowadzenia szkoleń informatycznych w urzędach administracji rządowej były ograniczenia budżetowe. W administracji samorządowej obok finansów przyczyną był także fakt, że obecnie kompetencje pracowników odpowiadają potrzebom urzędów.



E5. Czy w pierwszym półroczu 2012 r. w Urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?



■ Administracja samorządowa ogółem, n=1090 w tym:

■ Urzędy gminne, n=949

■ Urzędy powiatowe, n=137

■ Urzędy marszałkowskie, n=4

Próba: urzędy, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznych

Próba: administracja samorządowa

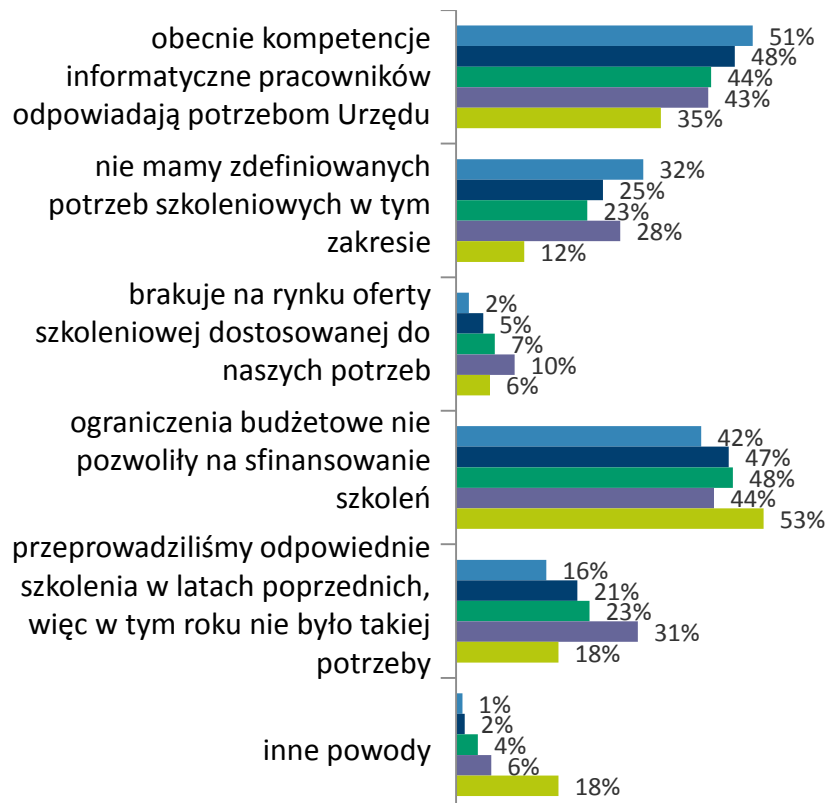
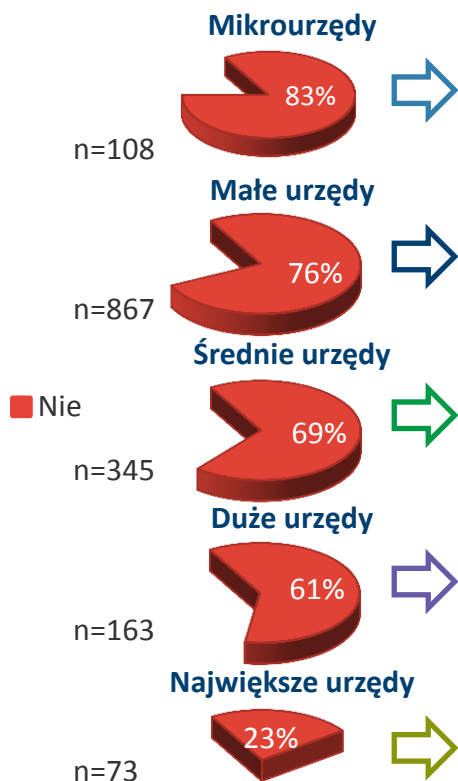
- W sektorze administracji samorządowej mamy do czynienia z dużymi różnicami między urzędami marszałkowskimi a szczeblem gminnym lub powiatowym. Aż ¾ urzędów marszałkowskich ocenia posiadaną przez pracowników wiedzę jako odpowiednią i z tego powodu nie widzi potrzeby prowadzenia szkoleń informatycznych.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



E5. Czy w pierwszym półroczu 2012 r. w Urzędzie przeprowadzone zostały szkolenia informatyczne dla pracowników?



■ Mikrourzędy, n=90
 ■ Małe urzędy, n=660
 ■ Średnie urzędy, n=239
 ■ Duże urzędy, n=99
 ■ Największe urzędy, n=17

Próba: urzędy, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznych

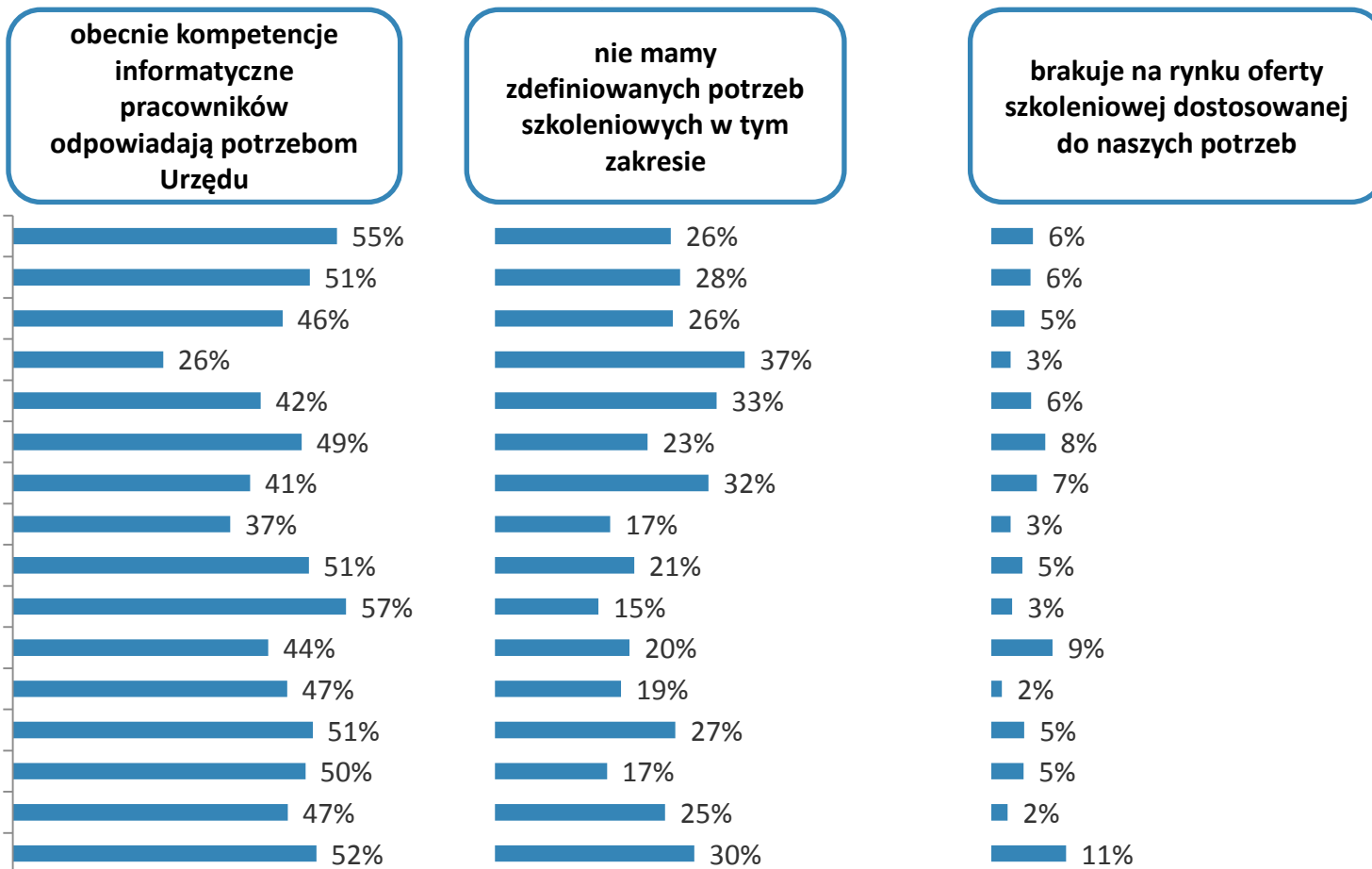
- Niezależnie od wielkości urzędów, powody nie przeprowadzenia szkoleń nie różnią się. W większości przypadków jest to brak budżetu na tego typu szkolenia oraz brak potrzeby ze względu na odpowiednie kompetencje pracowników w tym zakresie.



Powody nieprzeprowadzenia szkolenia

127

E7. Z jakich powodów nie zdecydowali się Państwo na przeprowadzenie szkoleń informatycznych wśród pracowników?



Próba: urzędy, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznych

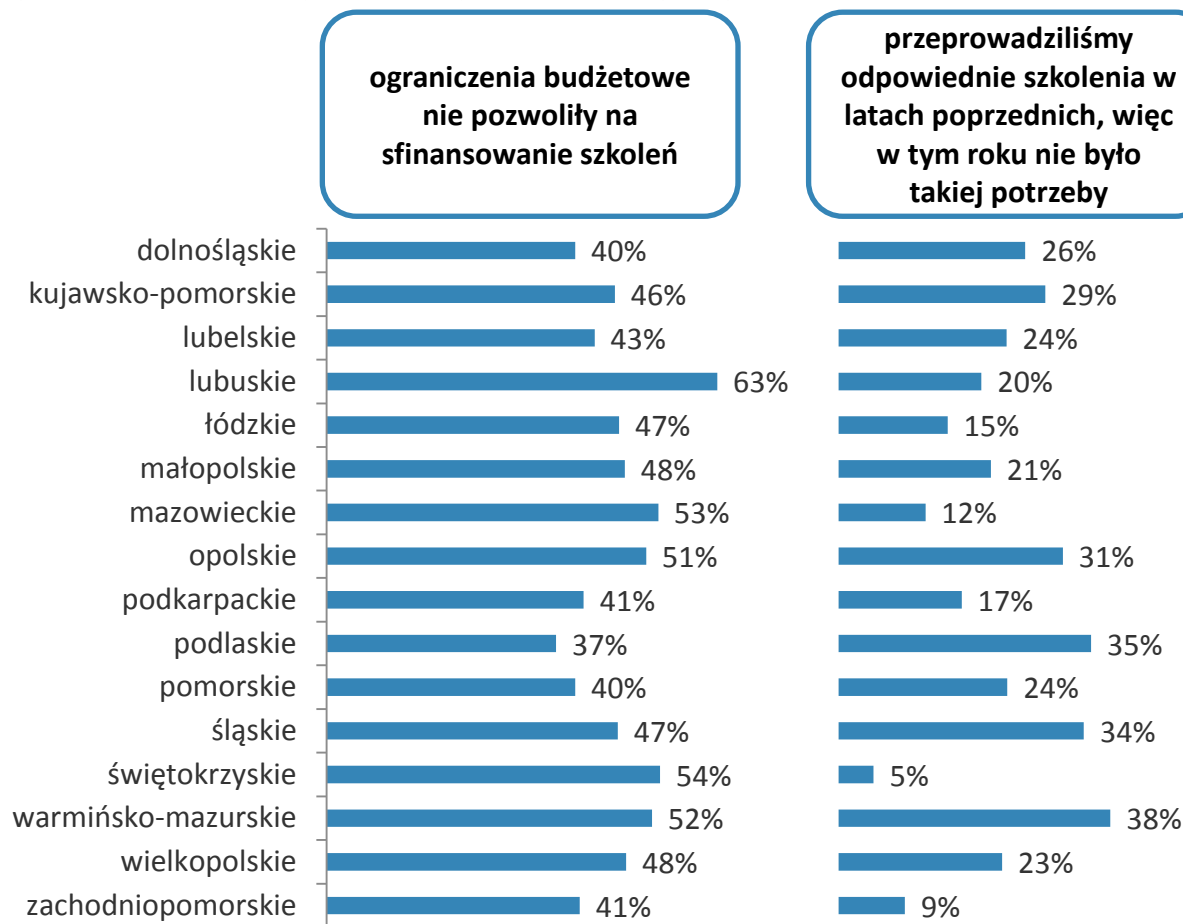
- W ponad połowie urzędów, które nie przeprowadziły szkolenia informatycznego dla swoich pracowników w województwach podlaskim, dolnośląskim, zachodniopomorskim, kujawsko-pomorskim, podkarpackim i świętokrzyskim nie były one potrzebne ze względu na wystarczające kompetencje informatyczne pracowników.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



E7. Z jakich powodów nie zdecydowali się Państwo na przeprowadzenie szkoleń informatycznych wśród pracowników?

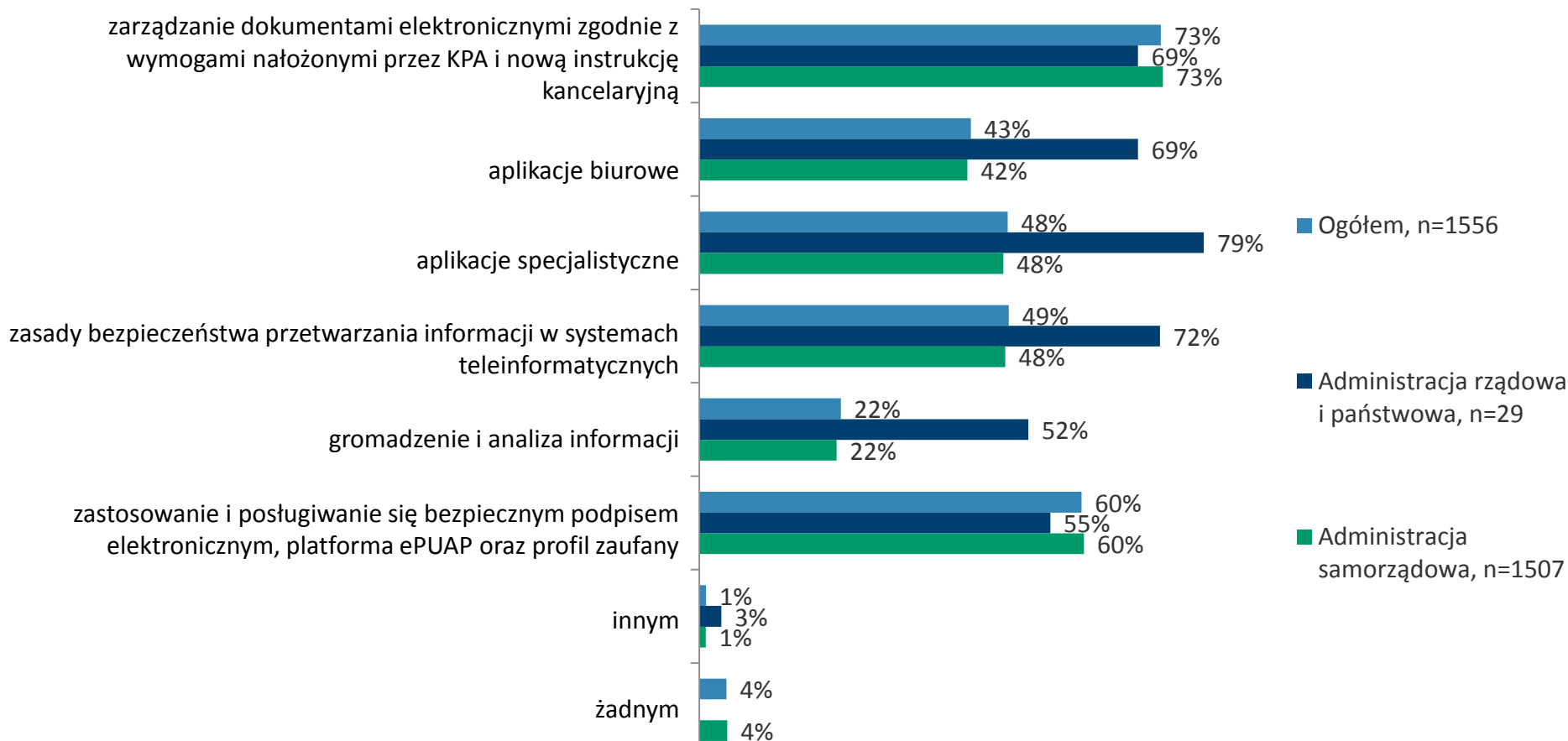


Próba: urzędy, które nie przeprowadziły szkoleń informatycznych

- W co najmniej 37% urzędów, które nie przeprowadziły szkolenia informatycznego dla swoich pracowników, występowały ograniczenia budżetowe, które nie pozwoliły sfinansować takich szkoleń. Najczęściej stanowiło to problem dla urzędów z województwa lubuskiego (63%), a najrzadziej z podlaskiego (37%).



E8. W jakim obszarze pracownikom Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji działań?



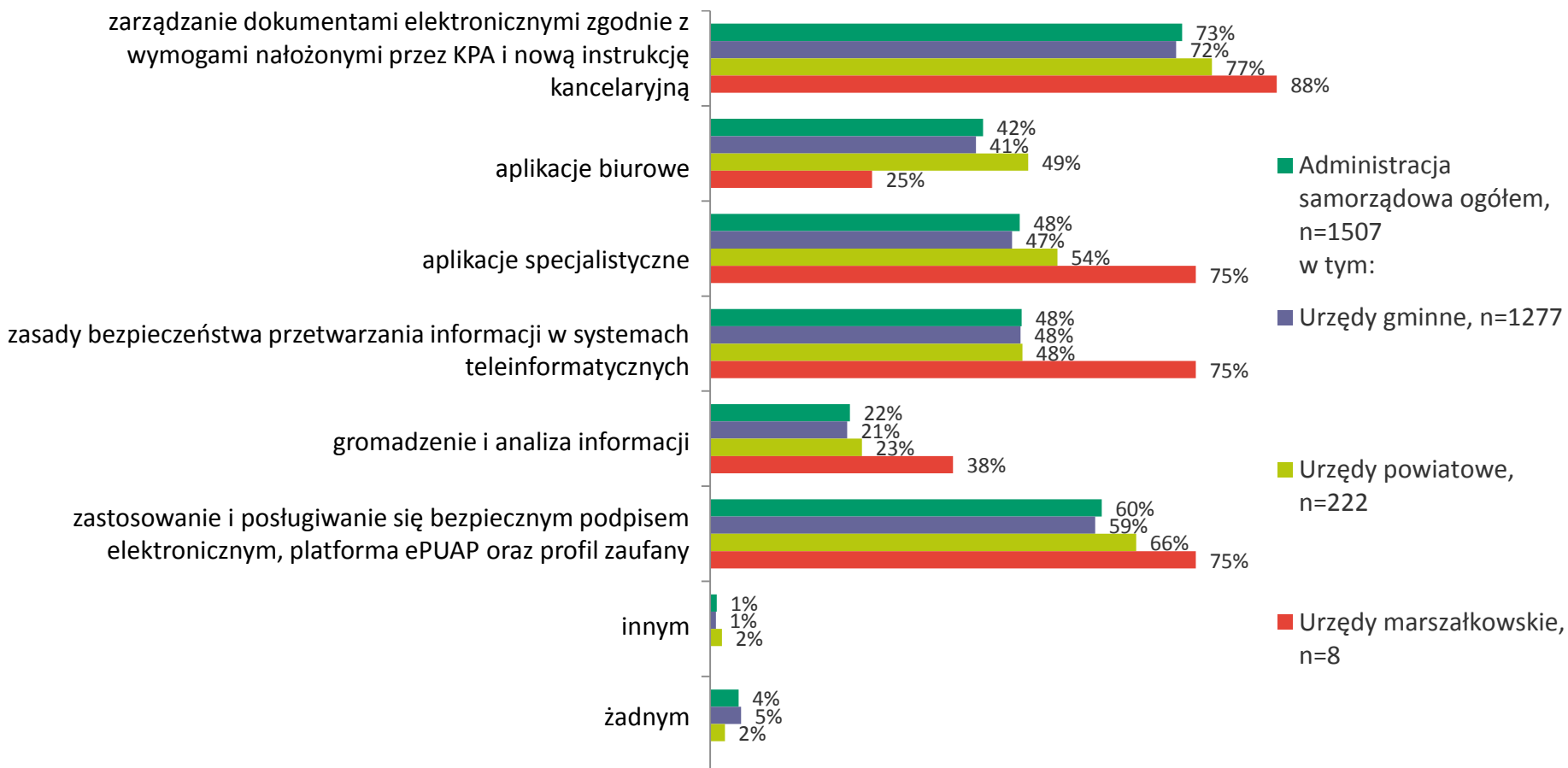
- 3 na 4 urzędy administracji samorządowej uważają, że dobrze by było zwiększyć wiedzę z zarządzania dokumentami elektronicznymi zgodnie z wymogami nałożonymi przez KPA i nową instrukcję kancelaryjną w celu sprawnej realizacji działań.

- Urzędy z sektora administracji rządowej i państwowej częściej niż samorządowe potrzebują uzupełnienia wiedzy z zakresu aplikacji biurowych i specjalistycznych, z zasad bezpieczeństwa przetwarzania informacji w systemach teleinformatycznych oraz z gromadzenia i analizy informacji.

Próba: wszystkie urzędy



E8. W jakim obszarze pracownikom Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji działań?

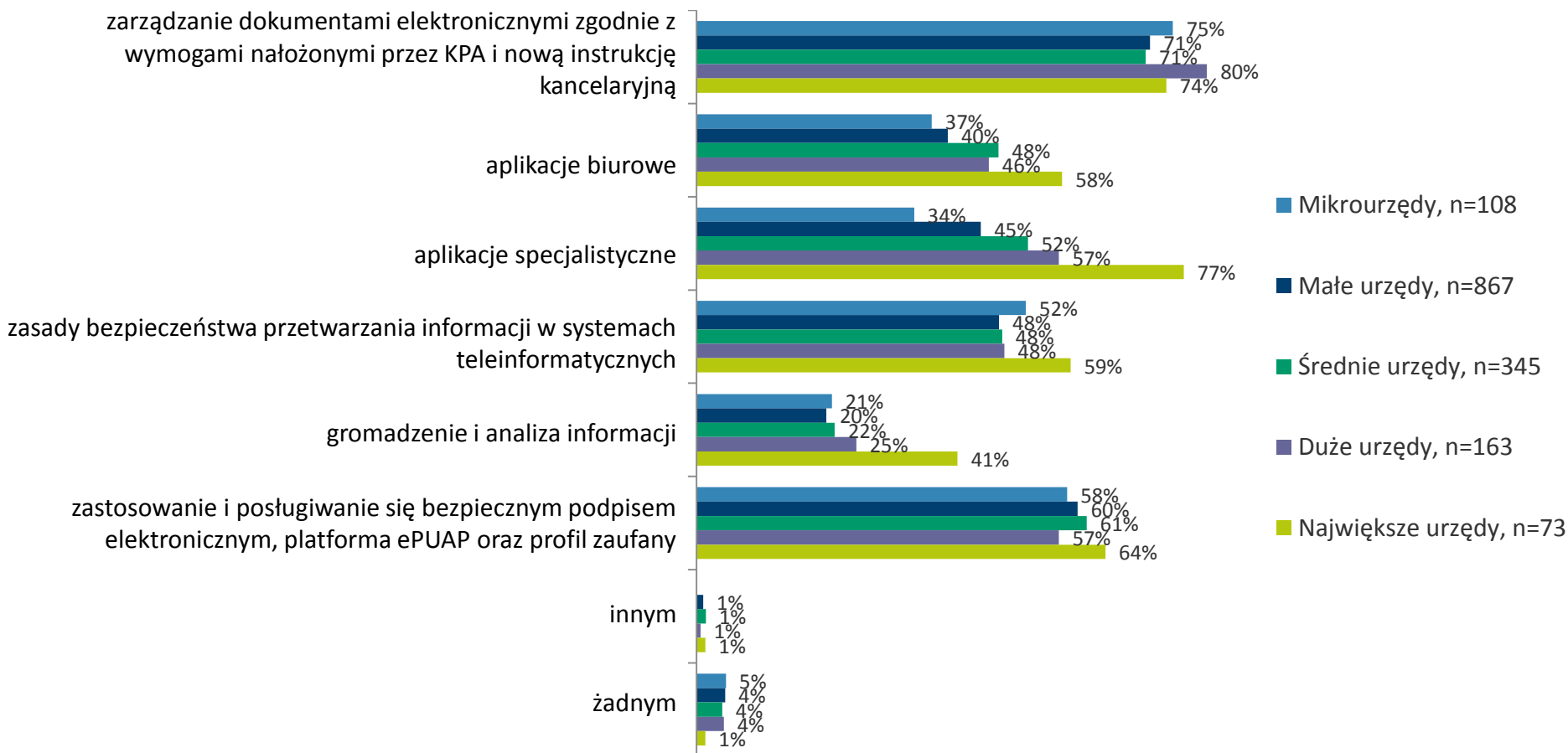


- Dodatkowe informacje z zakresu zarządzania dokumentami elektronicznymi, aplikacji specjalistycznych, zasad bezpieczeństwa przetwarzania informacji w systemach teleinformatycznych, gromadzenia i analizy informacji oraz zastosowania i posługiwania się bezpiecznym podpisem elektronicznym, platformą ePUAP oraz profilem zaufanym częściej potrzebują urzędy marszałkowskie niż pozostałe urzędy samorządowe. Jedynym wyjątkiem są informacje z zakresu aplikacji biurowych, które najczęściej potrzebne są wśród urzędów powiatowych.

Próba: wszystkie urzędy



E8. W jakim obszarze pracownikom Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji działań?



Próba: wszystkie urzędy

- Wielkość urzędów nie ma wpływu na zapotrzebowanie na dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawniejszej realizacji działań.
- Jedynie w przypadku informacji dotyczących aplikacji specjalistycznych, im większy urząd tym większe zapotrzebowanie na tego typu wiedzę.

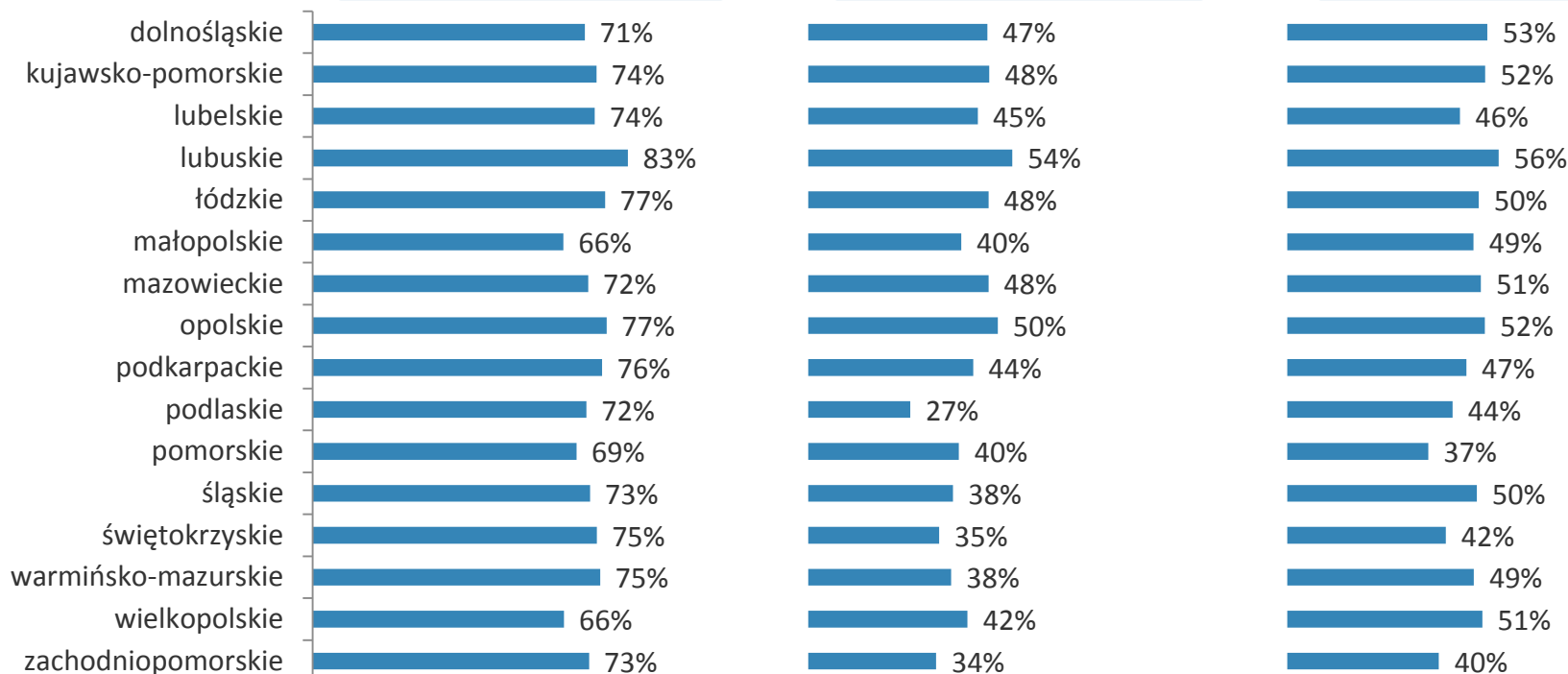
Uzupełnienie wiedzy pracowników w celu sprawnej realizacji działań

E8. W jakim obszarze pracownikom Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji działań?

- zarządzanie dokumentami elektronicznymi zgodnie z wymogami nałożonymi przez KPA i nową instrukcję kancelaryjną

- aplikacje biurowe

- aplikacje specjalistyczne



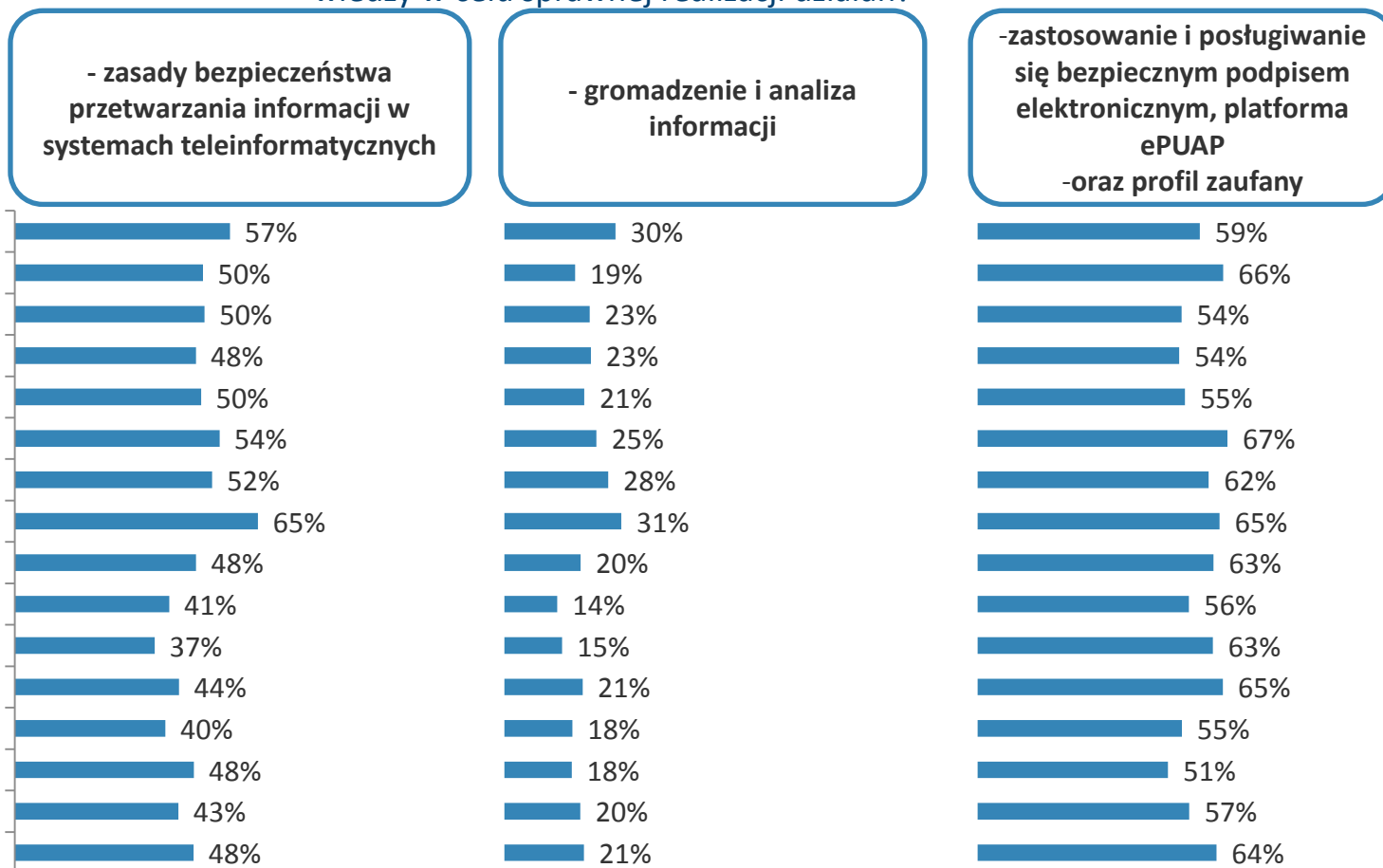
Próba: wszystkie urzędy

- Wśród większości urzędów ze wszystkich województw Polski istnieje zapotrzebowanie na informacje z zakresu zarządzania dokumentami elektronicznymi zgodnie z wymogami nałożonymi przez KPA i nową instrukcję kancelaryjną.
- Najczęściej dodatkowe informacje dotyczące aplikacji biurowych potrzebne są wśród urzędów z województwa lubuskiego (54%) a najrzadziej z województwa podlaskiego (27%)



Uzupełnienie wiedzy pracowników w celu sprawnej realizacji działań

E8. W jakim obszarze pracownikom Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji działań?

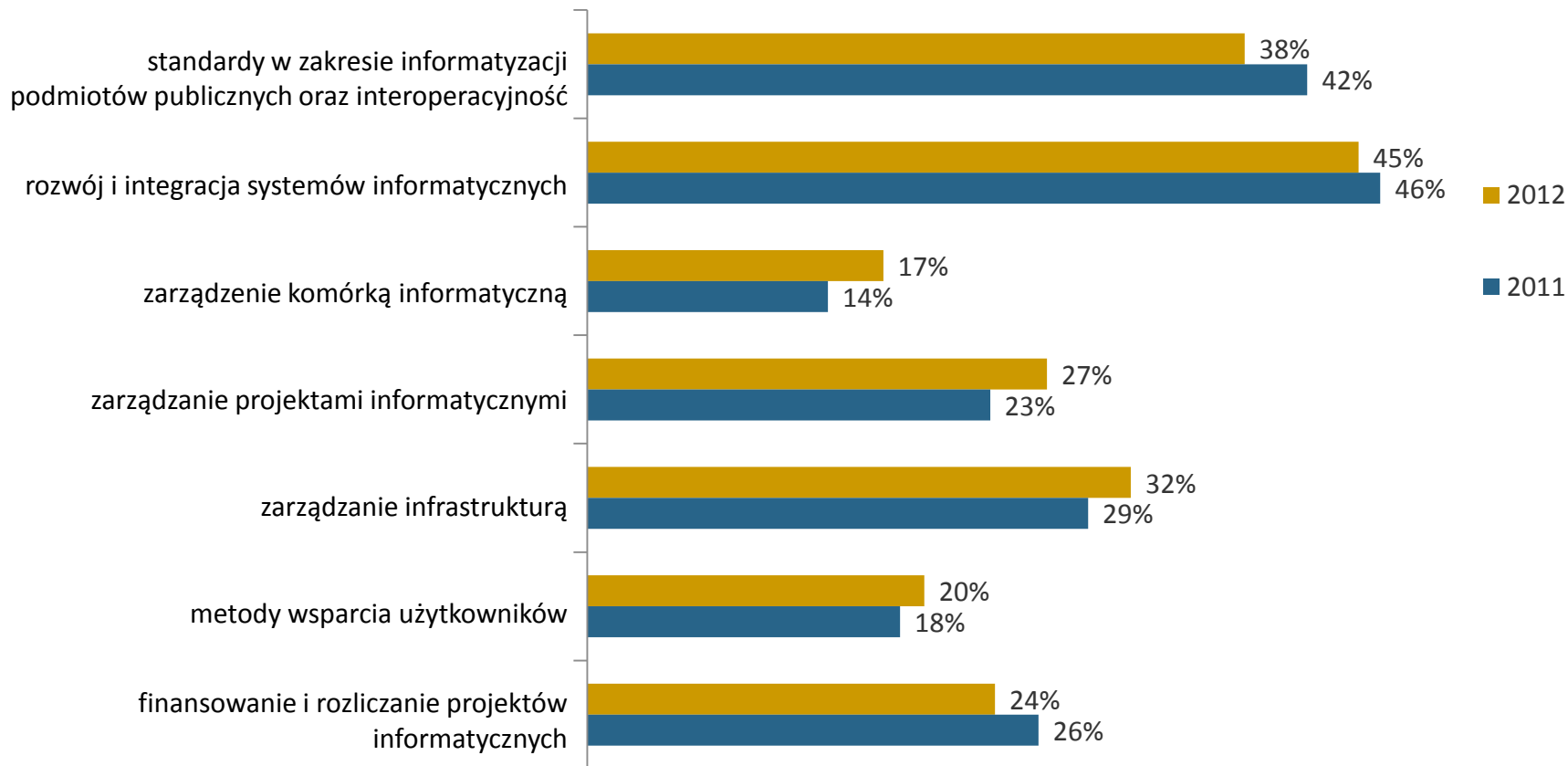


- Większość urzędów we wszystkich województwach Polski nie wykazuje zapotrzebowania na uzupełnienie wiedzy z gromadzenia i analiz informacji, największe takie potrzeby deklarują urzędy z województwa opolskiego (31%) oraz dolnośląskiego (30%), a najmniejsze urzędy z województwa podlaskiego (14%).
- Najczęściej dodatkowych informacji z zasad bezpieczeństwa przetwarzania informacji w systemach teleinformatycznych potrzebują urzędy z województwa opolskiego (65%), a najrzadziej z województwa pomorskiego (37%).

Próba: wszystkie urzędy



E9. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?

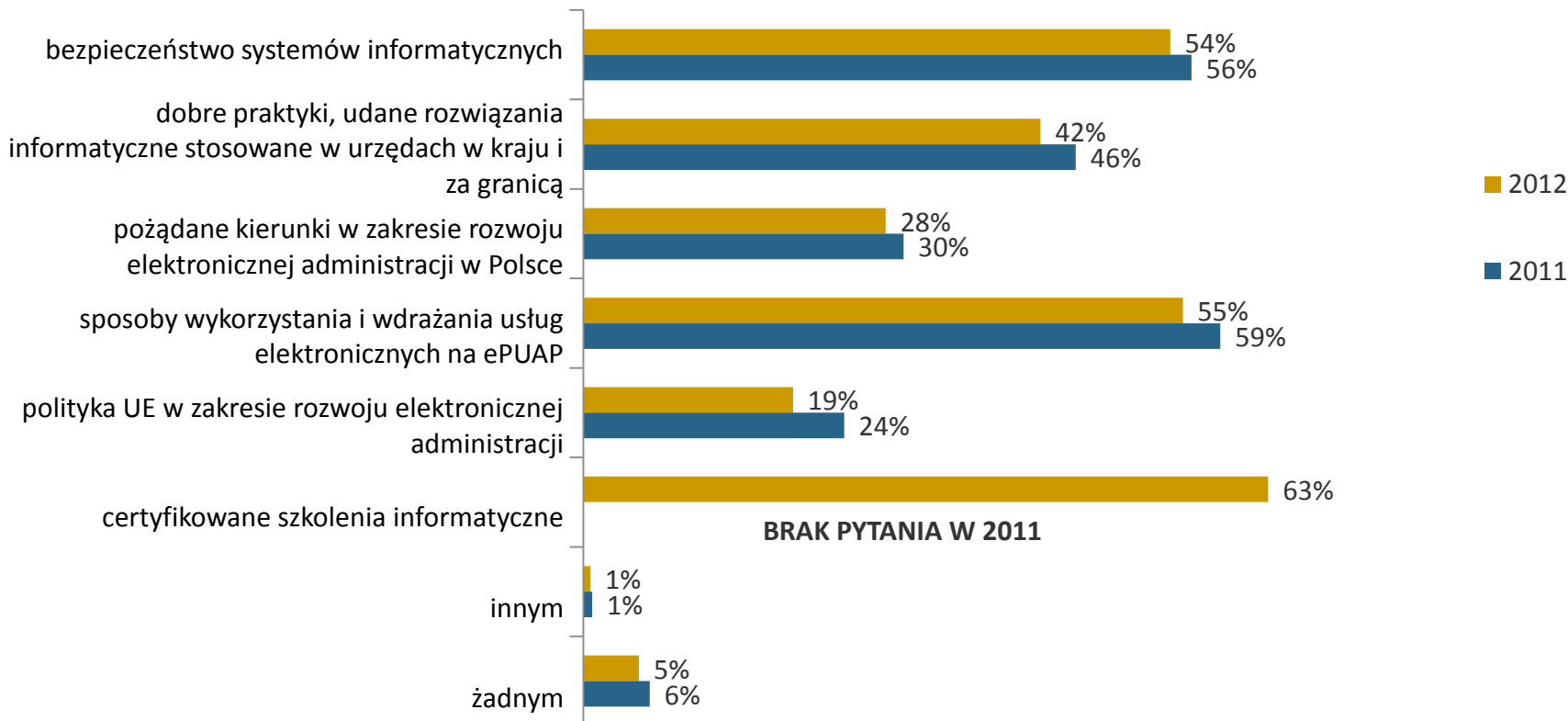


Próba: wszystkie urzędy

- Odsetek urzędów, które potrzebują dodatkowych informacji na temat standardów w zakresie informatyzacji podmiotów publicznych oraz interoperacyjności spadł o 4 punkty procentowe w stosunku do roku poprzedniego. Natomiast odsetek urzędów potrzebujących dodatkowej wiedzy w zakresie zarządzania komórką informatyczną wzrósł o 3 punkty procentowe w porównaniu do roku 2011.



E9. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?



- Niemal 2 na 3 urzędy potrzebują certyfikowanych szkoleń informatycznych dla swoich służb informatycznych w celu sprawnej realizacji zamierzeń.

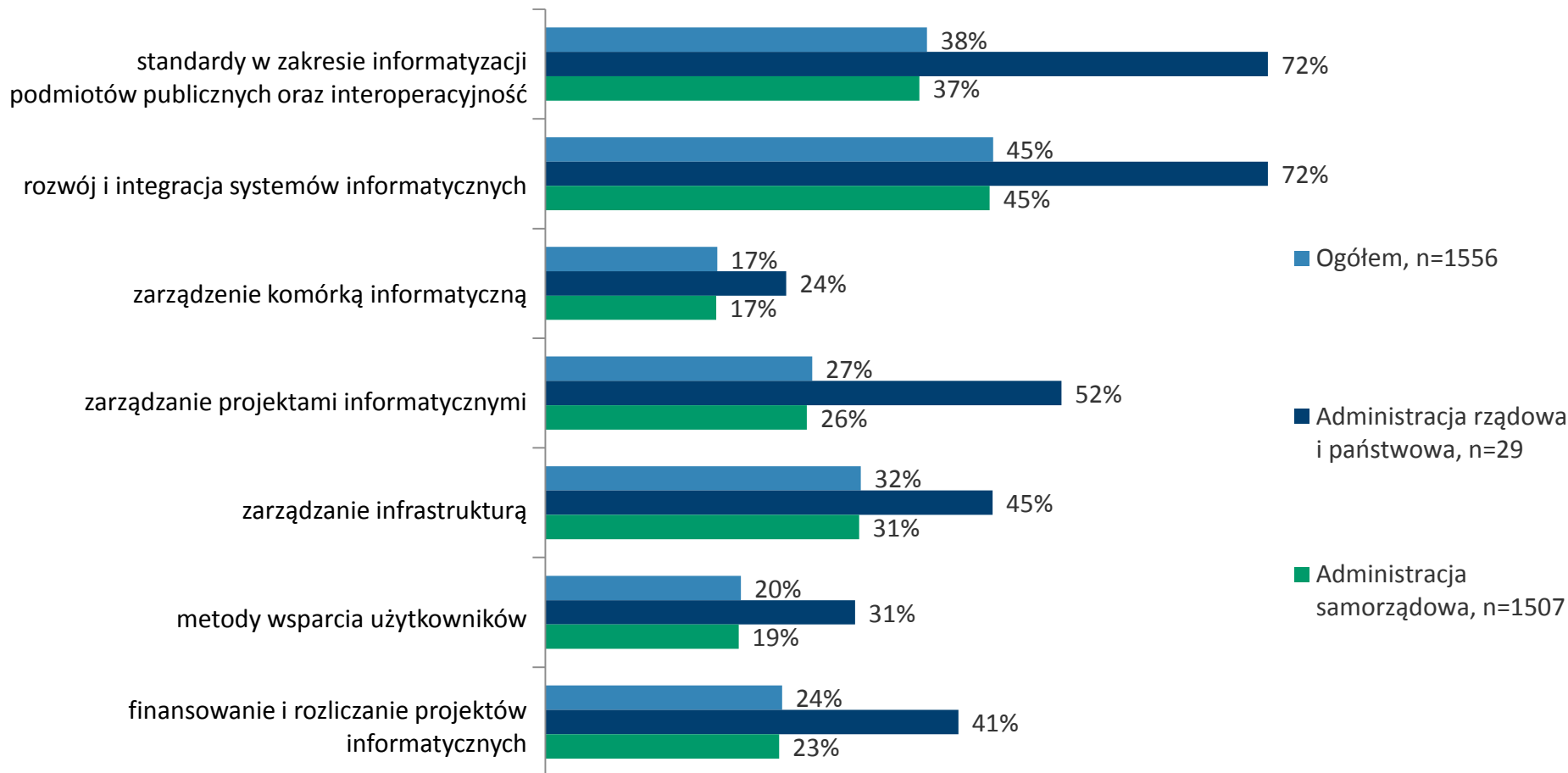
- Ponad połowa urzędów zgłasza zapotrzebowanie na informacje dotyczące sposobów wykorzystania i wdrażania usług elektronicznych na ePUAP oraz bezpieczeństwa systemów informatycznych.

- Odsetek urzędów potrzebujących dodatkowych informacji w temacie polityki UE w zakresie rozwoju elektronicznej administracji spadł o 5 punktów procentowych w stosunku do roku poprzedniego.

Próba: wszystkie urzędy



E9. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?

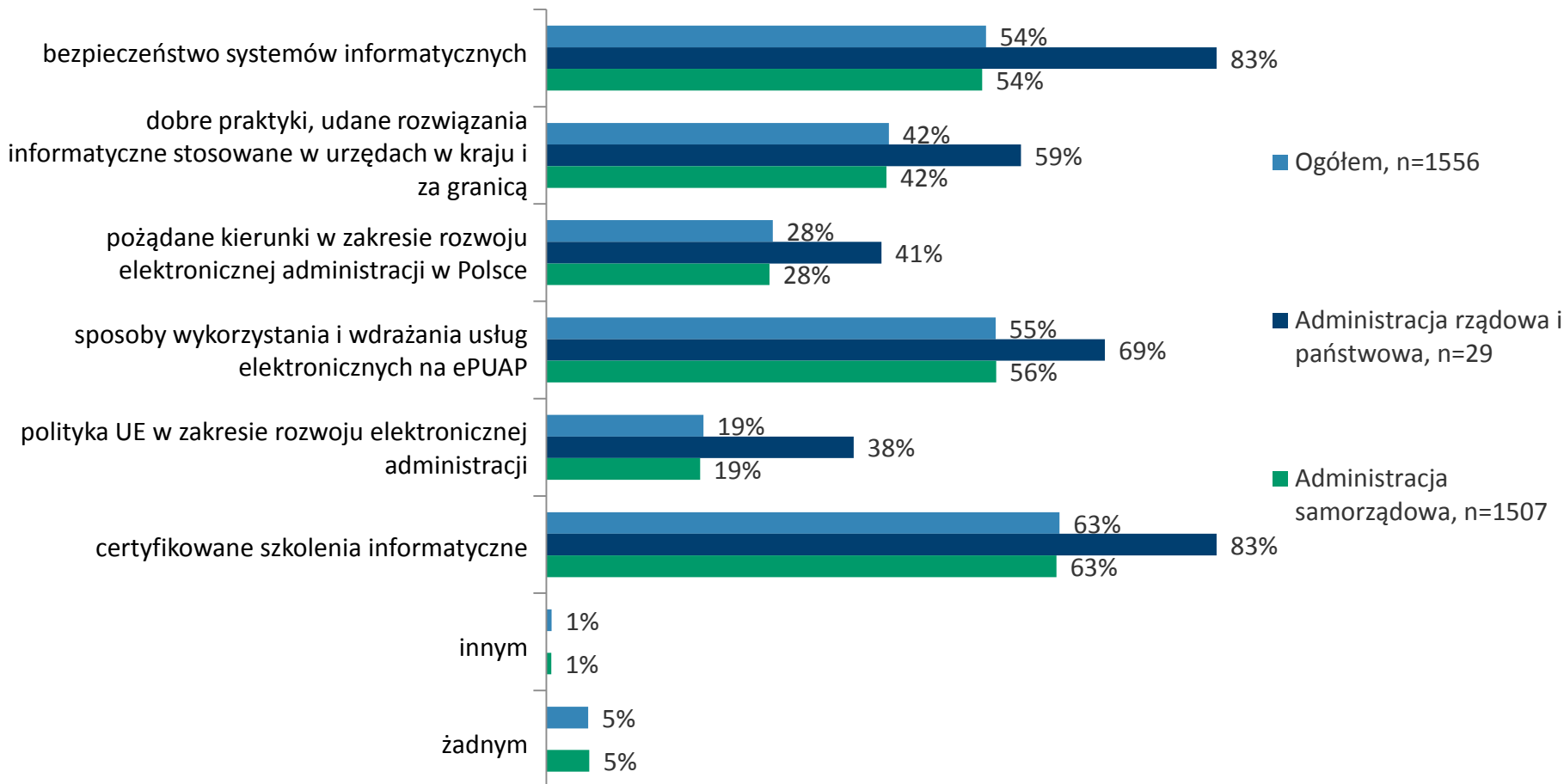


Próba: wszystkie urzędy

- Urzędy z sektora administracji rządowej i państwowej znacznie częściej, niż te z sektora administracji samorządowej, potrzebują dodatkowych informacji lub uzupełnienia wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń.



E9. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?

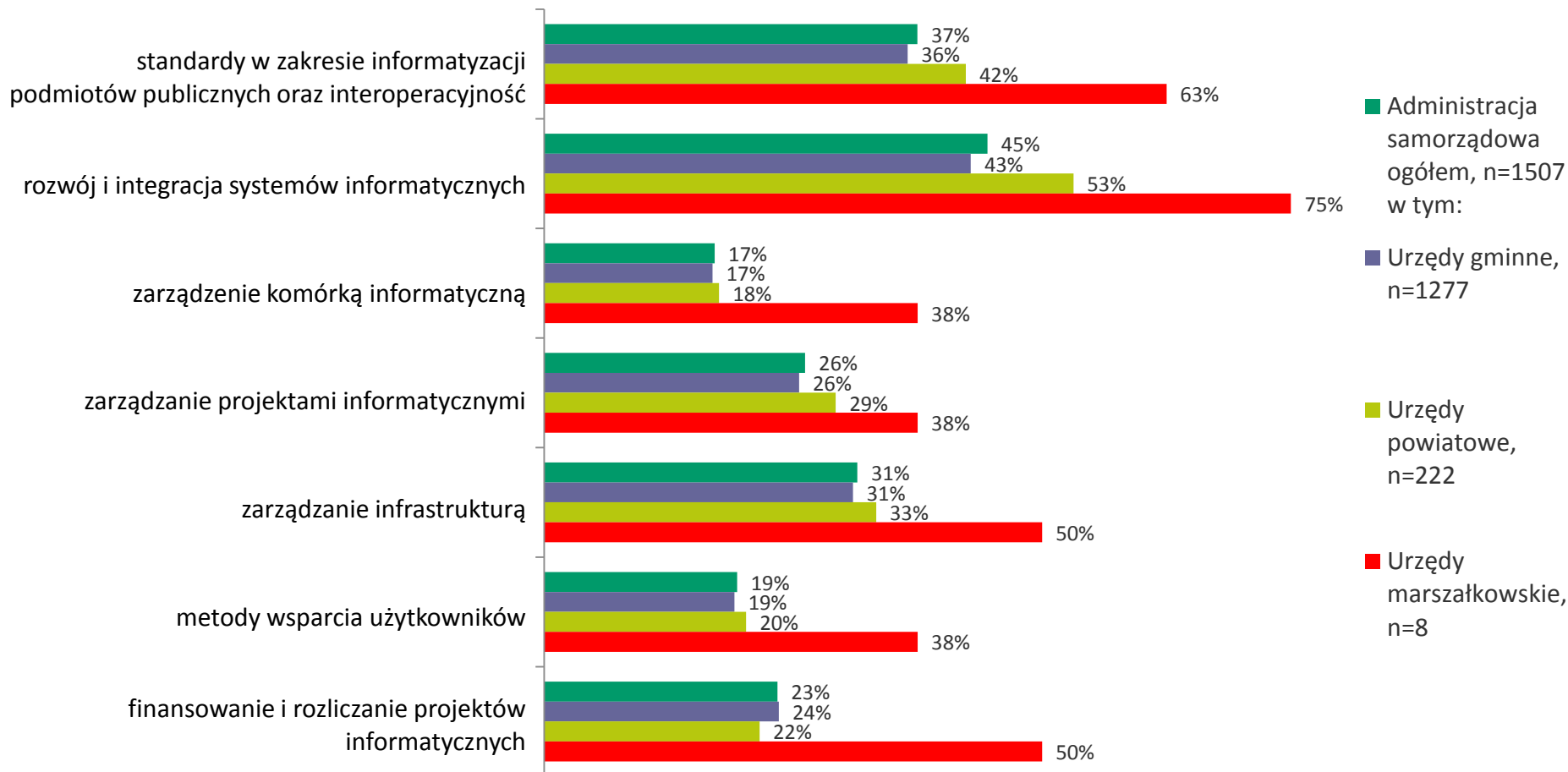


Próba: wszystkie urzędy

- Dwukrotnie więcej urzędów z sektora administracji rządowej i państwowej, niż tych z sektora administracji samorządowej, potrzebuje dodatkowych informacji lub uzupełnienia wiedzy na temat polityki UE w zakresie rozwoju elektronicznej administracji.



E9. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?

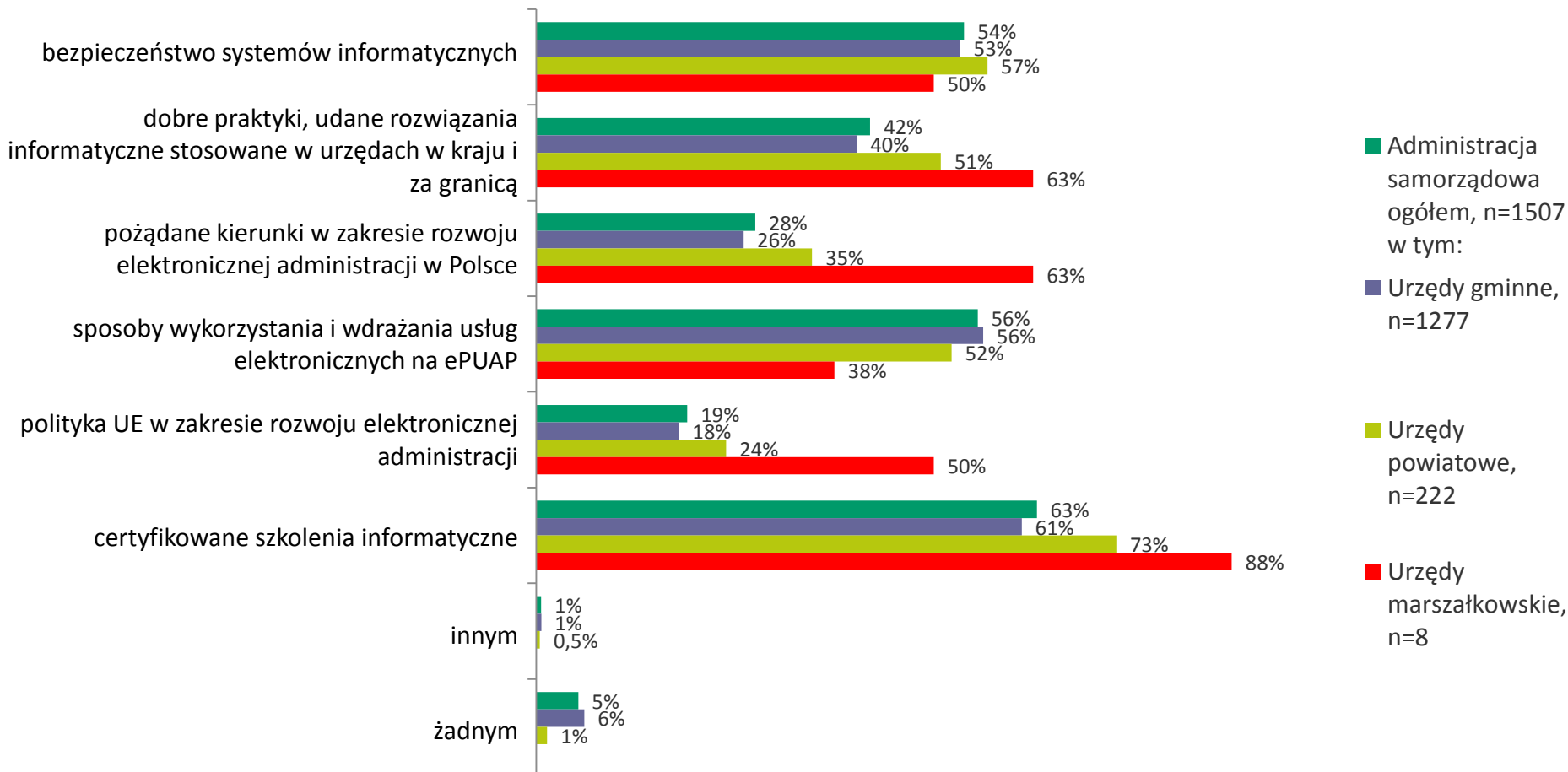


Próba: wszystkie urzędy

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



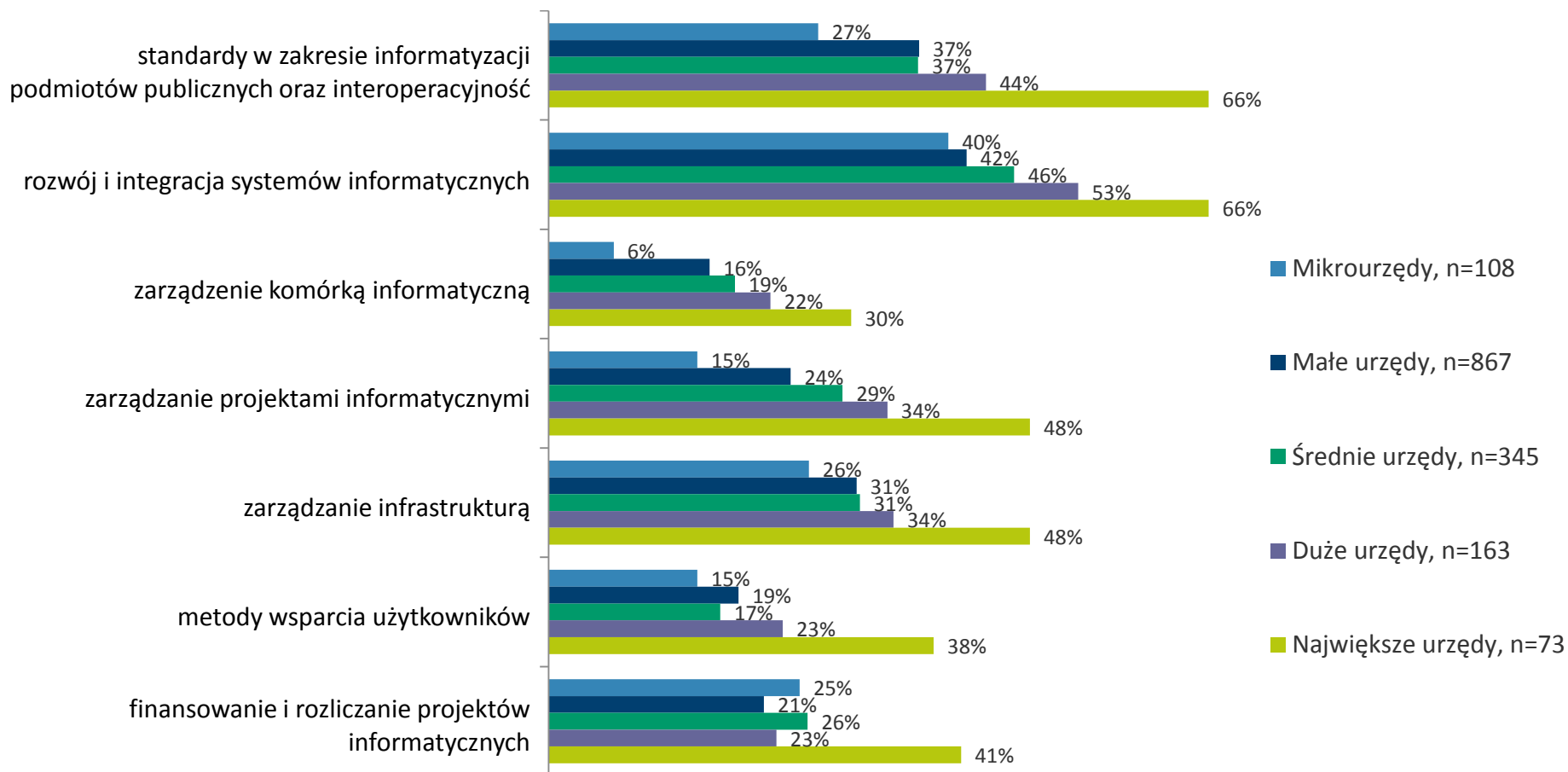
E9. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?



Próba: wszystkie urzędy

- Urzędy gminne i powiatowe, częściej niż urzędy marszałkowskie, potrzebują dodatkowych informacji lub uzupełnienia wiedzy w zakresie bezpieczeństwa systemów informatycznych oraz sposobu wykorzystania i wdrażania usług elektronicznych na ePUAP.

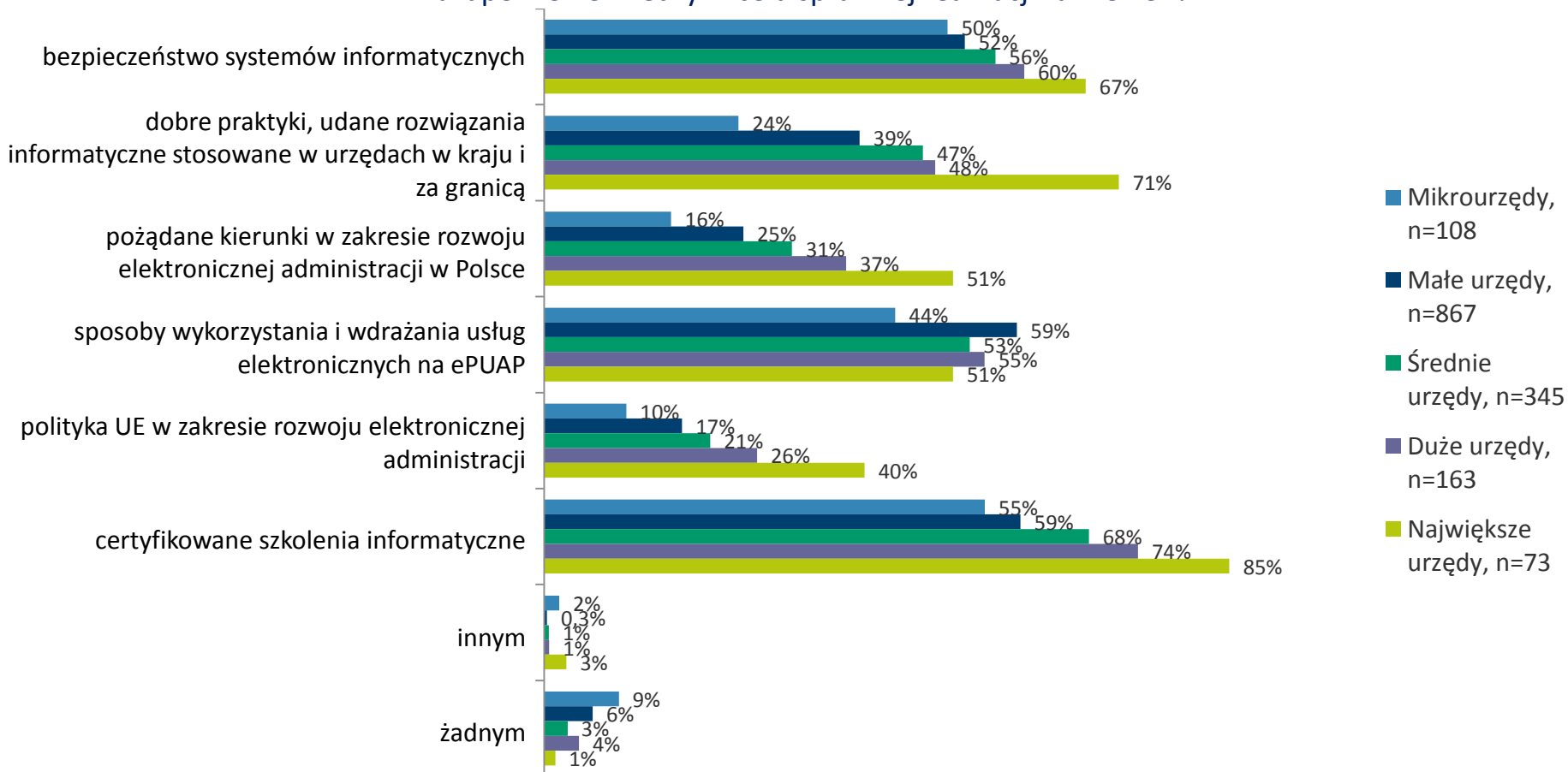
E9. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?



Próba: wszystkie urzędy

- Wraz z wielkością urzędu wzrasta zapotrzebowanie na uzupełnienie wiedzy lub dodatkowe informacje, z większości obszarów, w celu sprawnej realizacji zamierzeń.
- 2 na 3 największe urzędy potrzebują informacji z obszaru standardów w zakresie informatyzacji podmiotów publicznych oraz interoperacyjności, jak również z obszaru rozwoju i integracji systemów informatycznych.

E9. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?

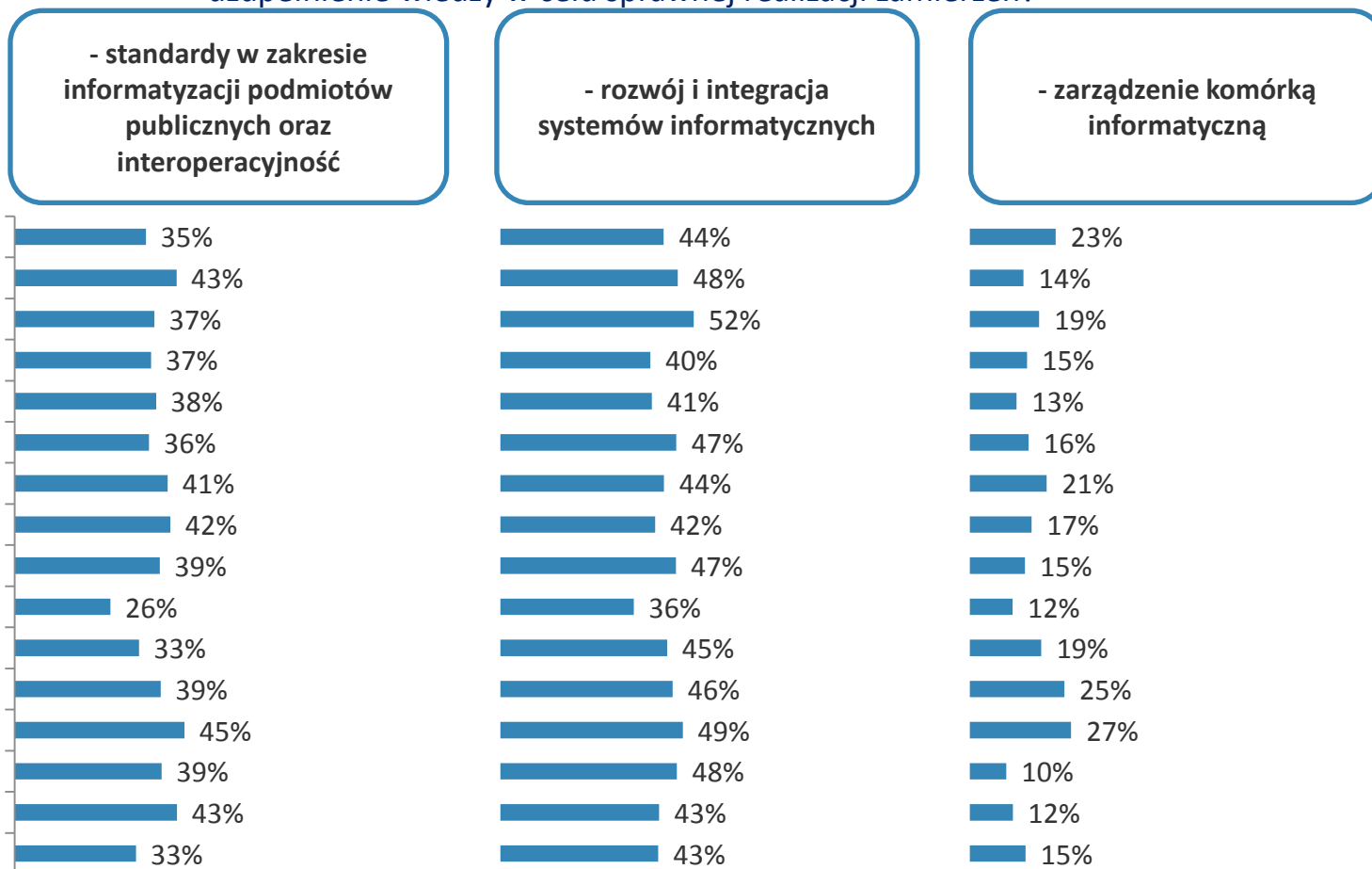


- 85% największych urzędów zgłasza zapotrzebowanie na certyfikowane szkolenia informatyczne.
- Im większy urząd tym częściej potrzebne są dodatkowe informacje z zakresu bezpieczeństwa systemów informatycznych, dobrych praktyk, udanych rozwiązań informatycznych stosowanych w urzędach w kraju i za granicą, pożądanych kierunków w zakresie rozwoju elektronicznej administracji w Polsce, polityki UE w zakresie rozwoju elektronicznej administracji oraz certyfikowanych szkoleń informatycznych.

Próba: wszystkie urzędy



E9. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?

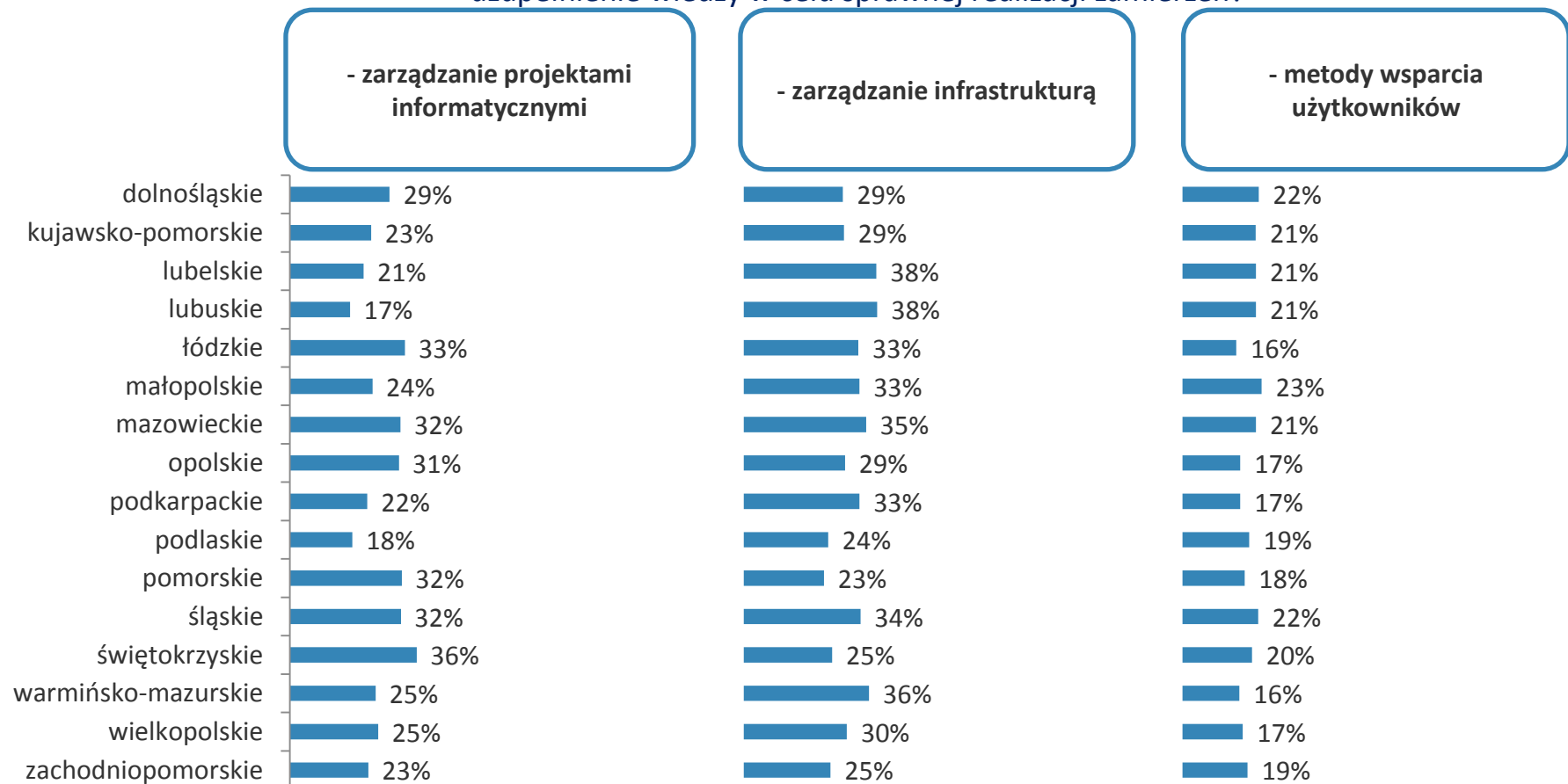


Próba: wszystkie urzędy

- Największe zapotrzebowanie na informacje dotyczące standardów w zakresie informatyzacji podmiotów publicznych oraz interoperacyjności zgłaszają urzędy z województwa świętokrzyskiego (45%) a najmniejsze z województwa podlaskiego (26%).
- Zapotrzebowanie na informacje z zakresu zarządzania komórką informatyczną jest bardzo małe, największe zgłaszają urzędy z województwa świętokrzyskiego (27%).



E9. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?

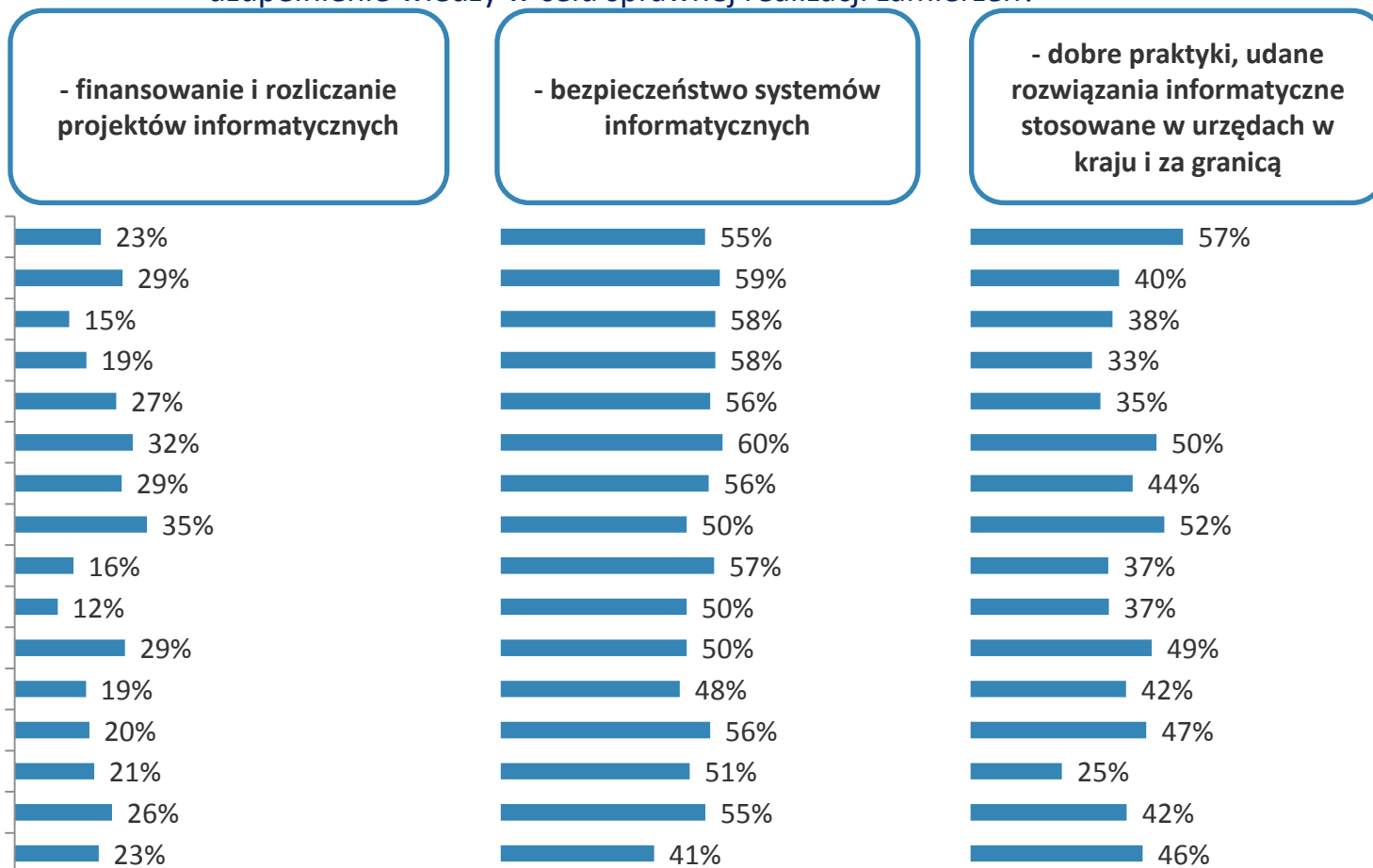


- Urzędy z województwa świętokrzyskiego częściej niż pozostałe deklarują potrzebę poszerzenia wiedzy z zakresu zarządzania projektami informatycznymi.
- Zapotrzebowanie na informacje dotyczące zarządzania infrastrukturą najczęściej zgłaszają urzędy z województw lubelskiego i lubuskiego, najrzadziej natomiast z województwa pomorskiego.
- Istnieje małe zapotrzebowanie na poszerzenie wiedzy z zakresu metod wsparcia użytkowników, największe deklarują urzędy z województwa małopolskiego.

Próba: wszystkie urzędy



E9. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?

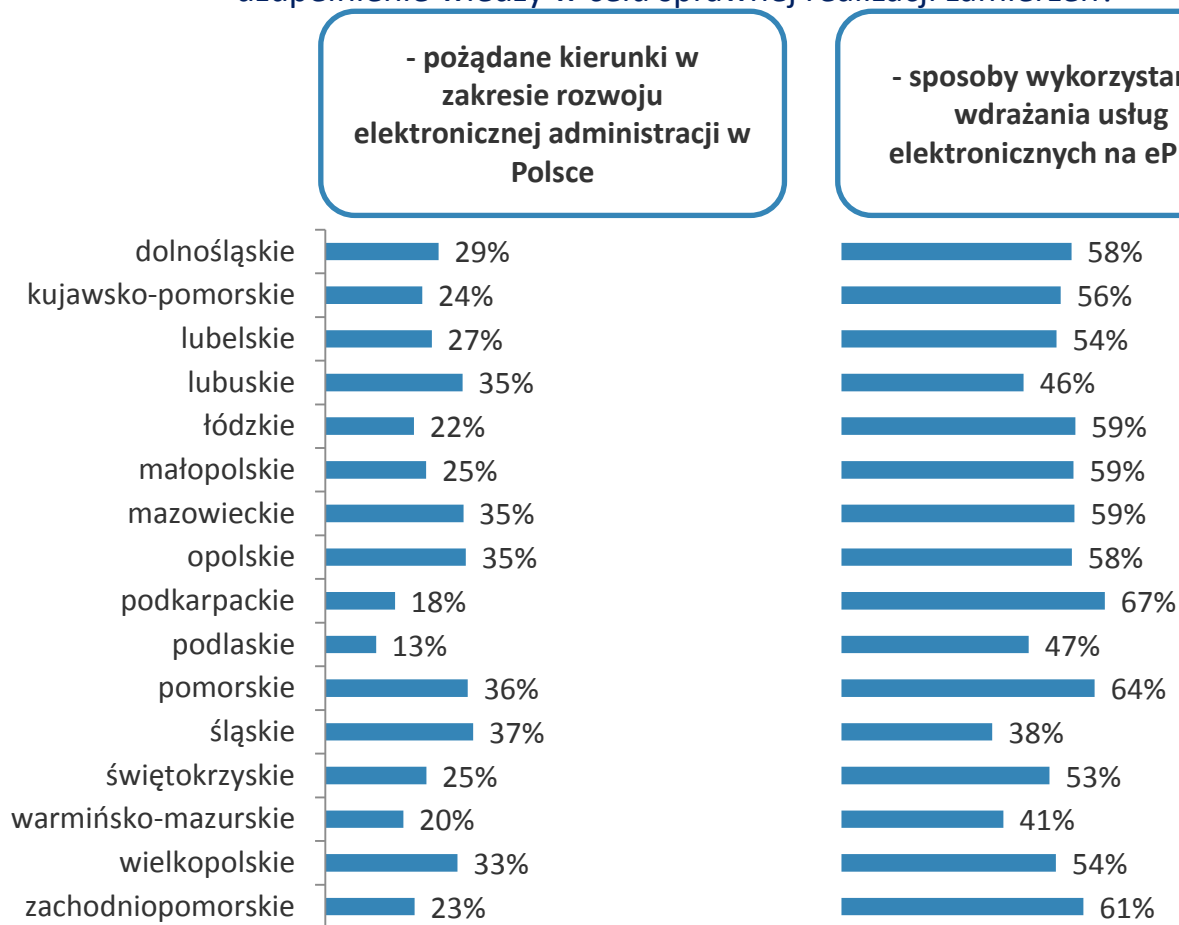


Próba: wszystkie urzędy

- Ponad połowa urzędów z większości województw (za wyjątkiem województwa zachodniopomorskiego oraz śląskiego) potrzebuje poszerzyć wiedzę z zakresu bezpieczeństwa systemów informatycznych.
- W większości urzędów zapotrzebowanie na dodatkowe informacje dotyczące finansowania i rozliczania projektów informatycznych jest małe, największe zgłaszają urzędy z województwa opolskiego (35%).



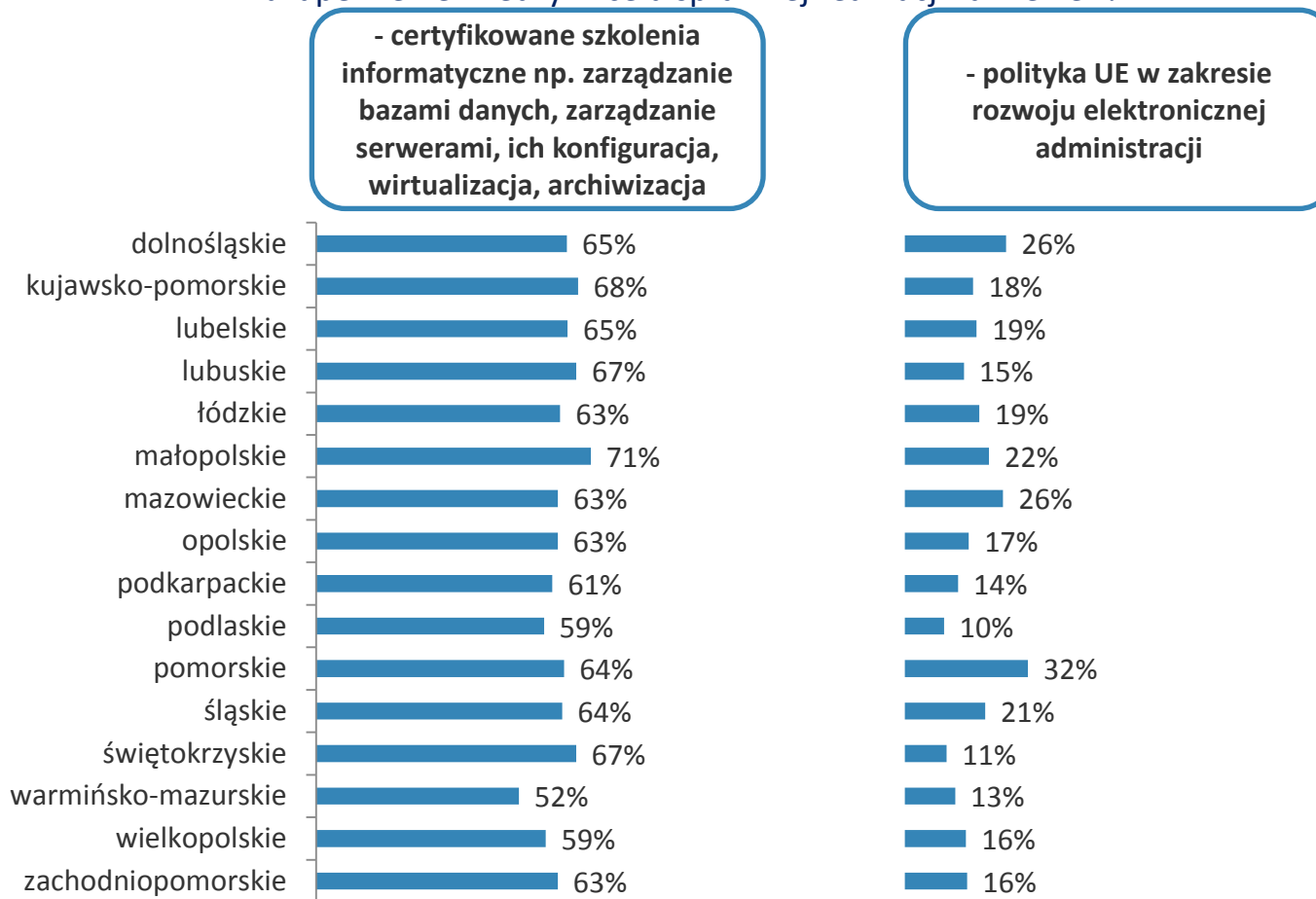
E9. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?



Próba: wszystkie urzędy

- Największe zapotrzebowanie na informacje dotyczące sposobów wykorzystania i wdrażania usług elektronicznych na ePUAP wykazują urzędy z województwa podkarpackiego (67%) a najmniejsze z województwa śląskiego (38%).

E9. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne są dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?



Próba: wszystkie urzędy

- 32% urzędów z województwa pomorskiego oraz 26% urzędów z województwa dolnośląskiego potrzebuje poszerzenia wiedzy z polityki UE w zakresie rozwoju elektronicznej administracji.
- Większość urzędów we wszystkich województwach wykazuje zapotrzebowanie na certyfikowane szkolenia informatyczne w celu usprawnienia realizacji zamierzeń.

Wyniki badania

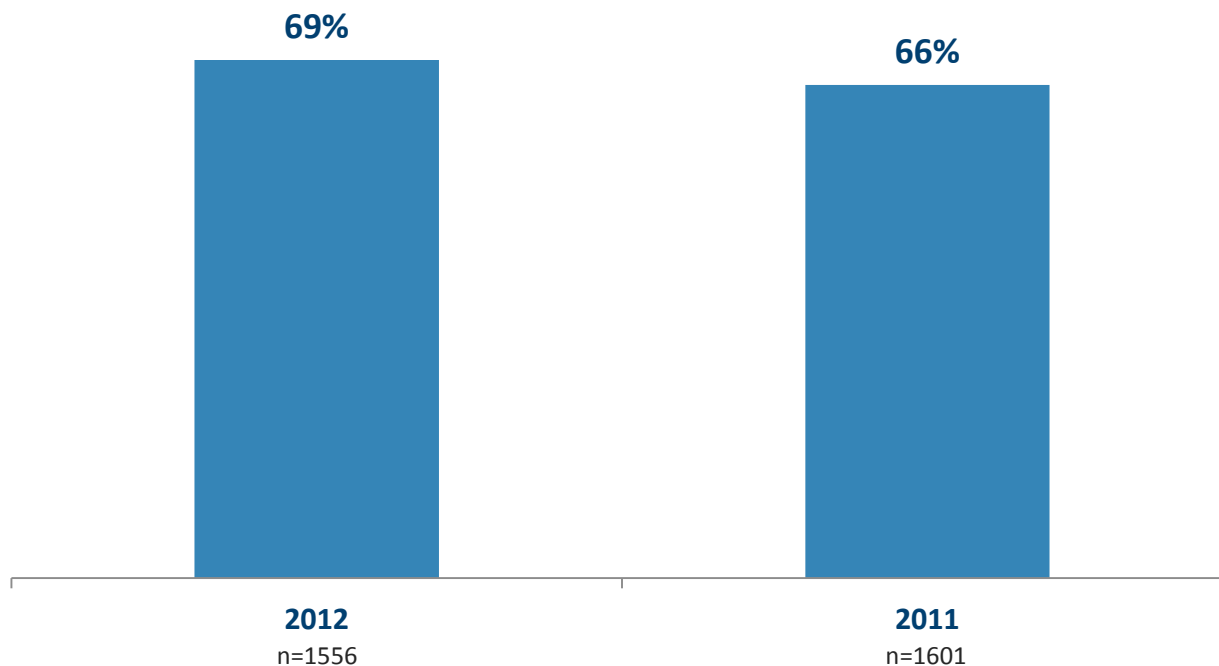
- Wykorzystanie technologii teleinformatycznych w Urzędzie

VI

Udział pracowników Urzędu posiadających służbowe konto poczty elektronicznej

148

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



Próba: wszystkie urzędy

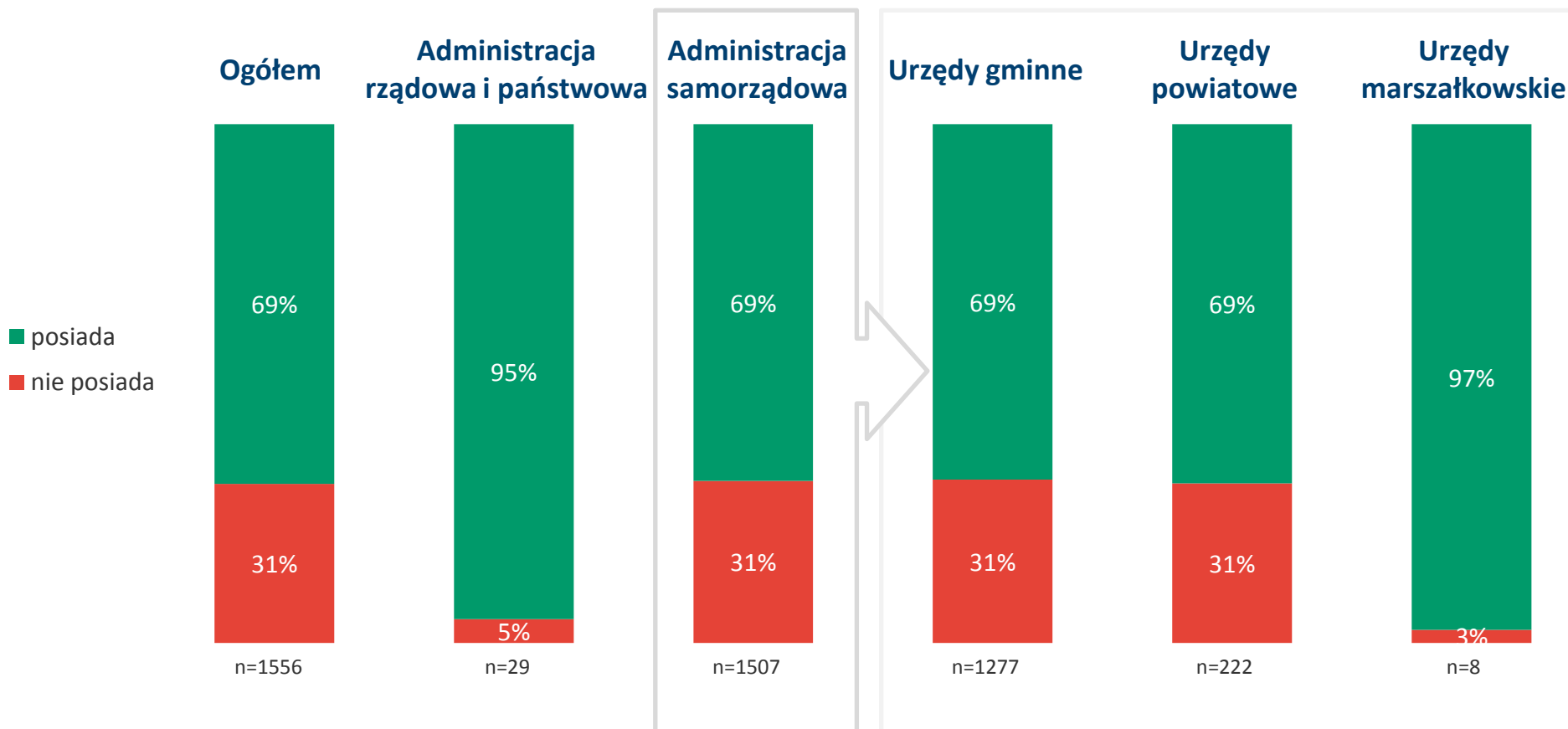
- Udział pracowników z dostępem do służbowego własnego konta poczty elektronicznej wzrasta. W 2011 r. 66% pracowników posiadało służbowy e-mail , a w 2012 – 69%.



Udział pracowników Urzędu posiadających służbowe konto poczty elektronicznej

149

Udział pracowników posiadających własne konto poczty elektronicznej wśród wszystkich pracowników zbadanych urzędów.



Próba: wszystkie urzędy

- 69% pracowników urzędów posiada własne konto poczty elektronicznej.
- Prawie wszyscy pracownicy urzędów z sektora administracji rządowej i państwowej (95%) posiadają własne konto poczty elektronicznej, podczas gdy w sektorze administracji samorządowej jedynie 69% pracowników urzędów posiada własne konto.



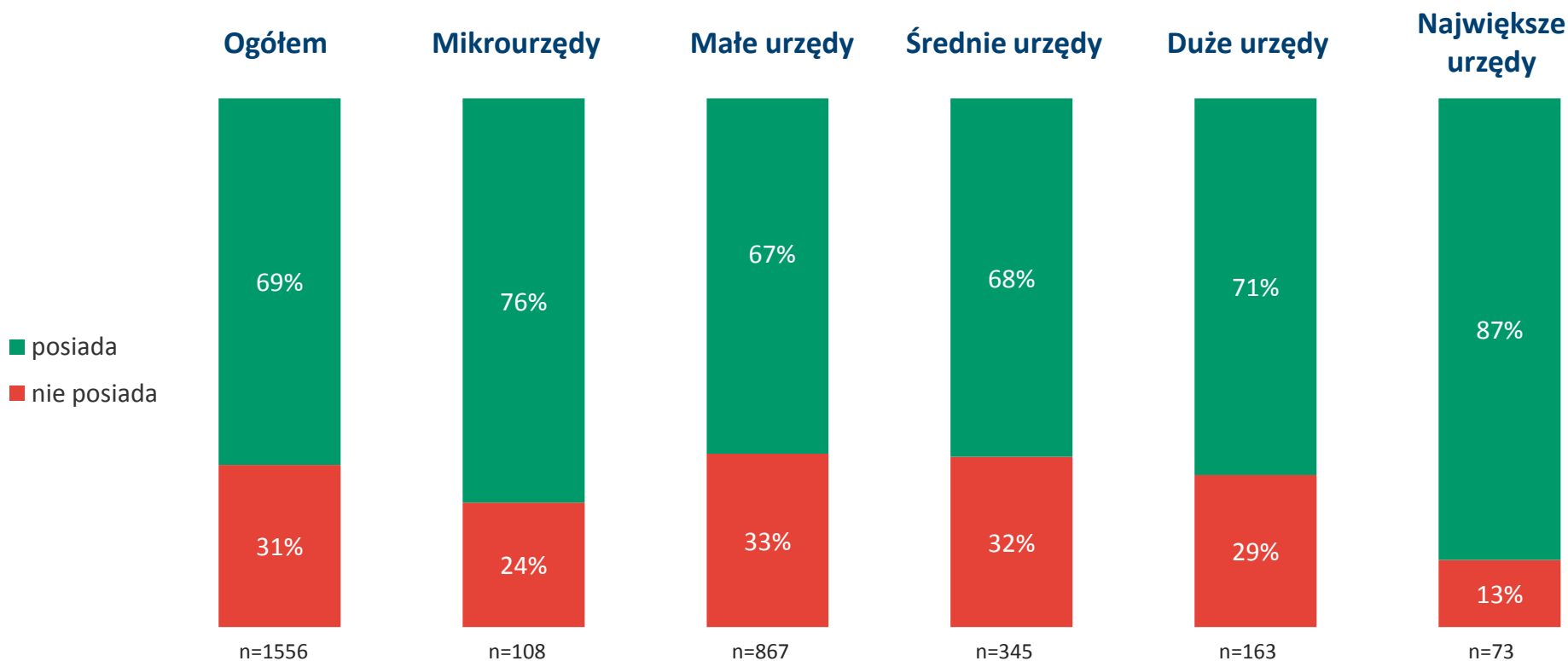
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Udział pracowników Urzędu posiadających służbowe konto poczty elektronicznej

150

Udział pracowników posiadających własne konto poczty elektronicznej wśród wszystkich pracowników zbadanych urzędów.



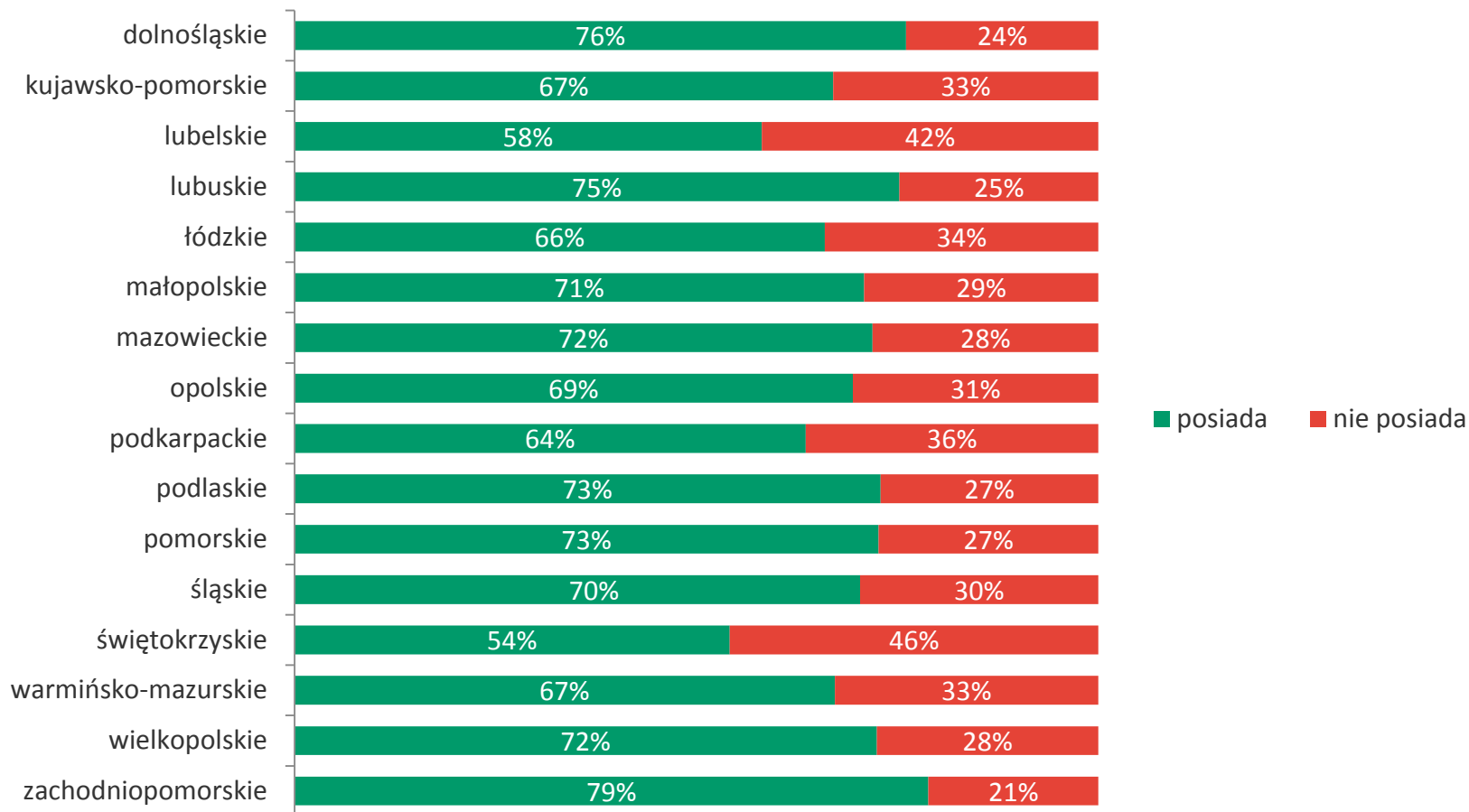
Próba: wszystkie urzędy

- Pracownicy największych urzędów częściej posiadają własne konto poczty elektronicznej (87%) niż pracownicy małych urzędów (67%).



Udział pracowników Urzędu posiadających służbowe konto poczty elektronicznej

Udział pracowników posiadających własne konto poczty elektronicznej wśród wszystkich pracowników zbadanych urzędów.



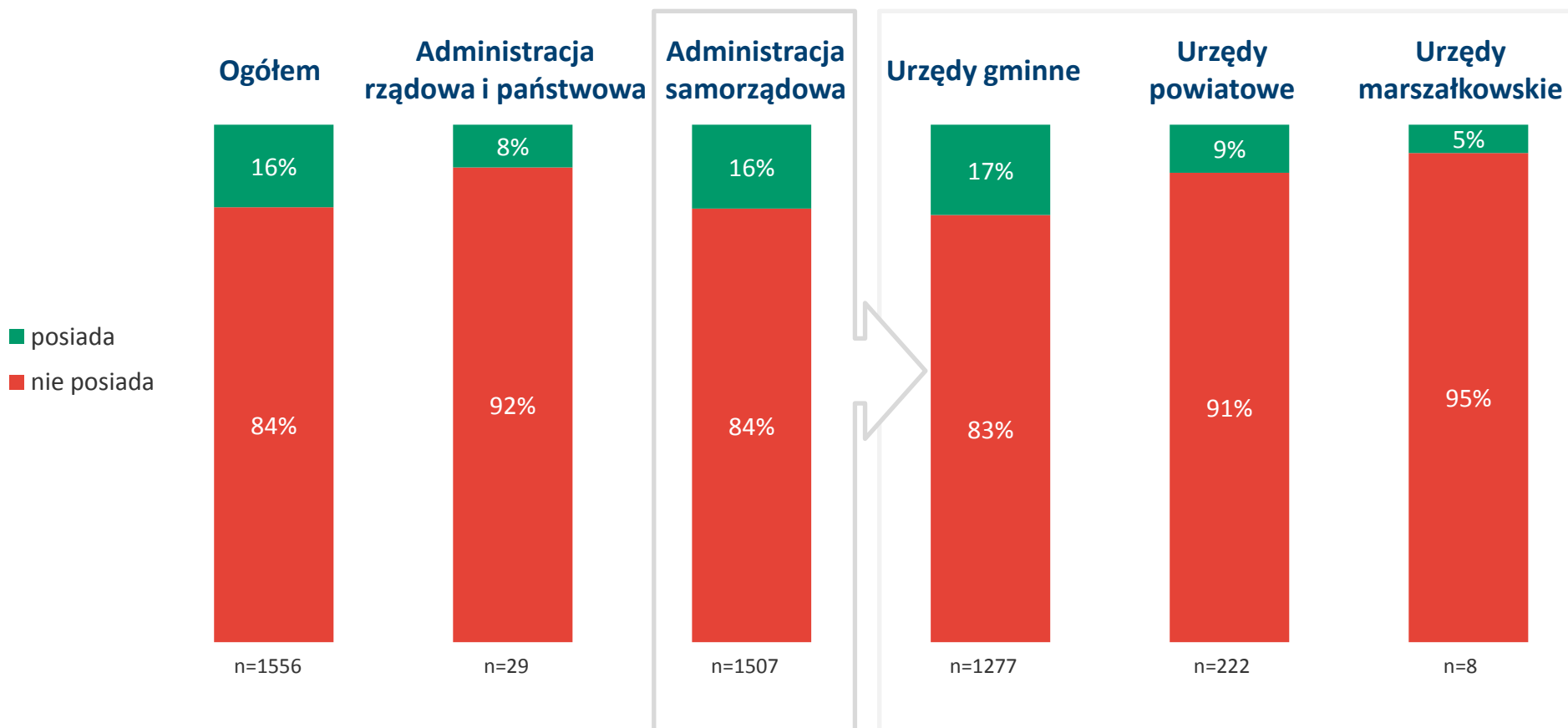
Próba: wszystkie urzędy

- Najmniej pracowników posiada własne, służbowe konta pocztowe w urzędach w województwach świętokrzyskim (54%) oraz lubelskim (58%). Z kolei najwięcej - w województwie zachodniopomorskim, gdzie 79% pracowników posiada służbowy adres e-mail.



Udział pracowników Urzędu posiadających podpis elektroniczny

Udział pracowników posiadających podpis elektroniczny wśród wszystkich pracowników zbadanych urzędów.



Próba: wszystkie urzędy

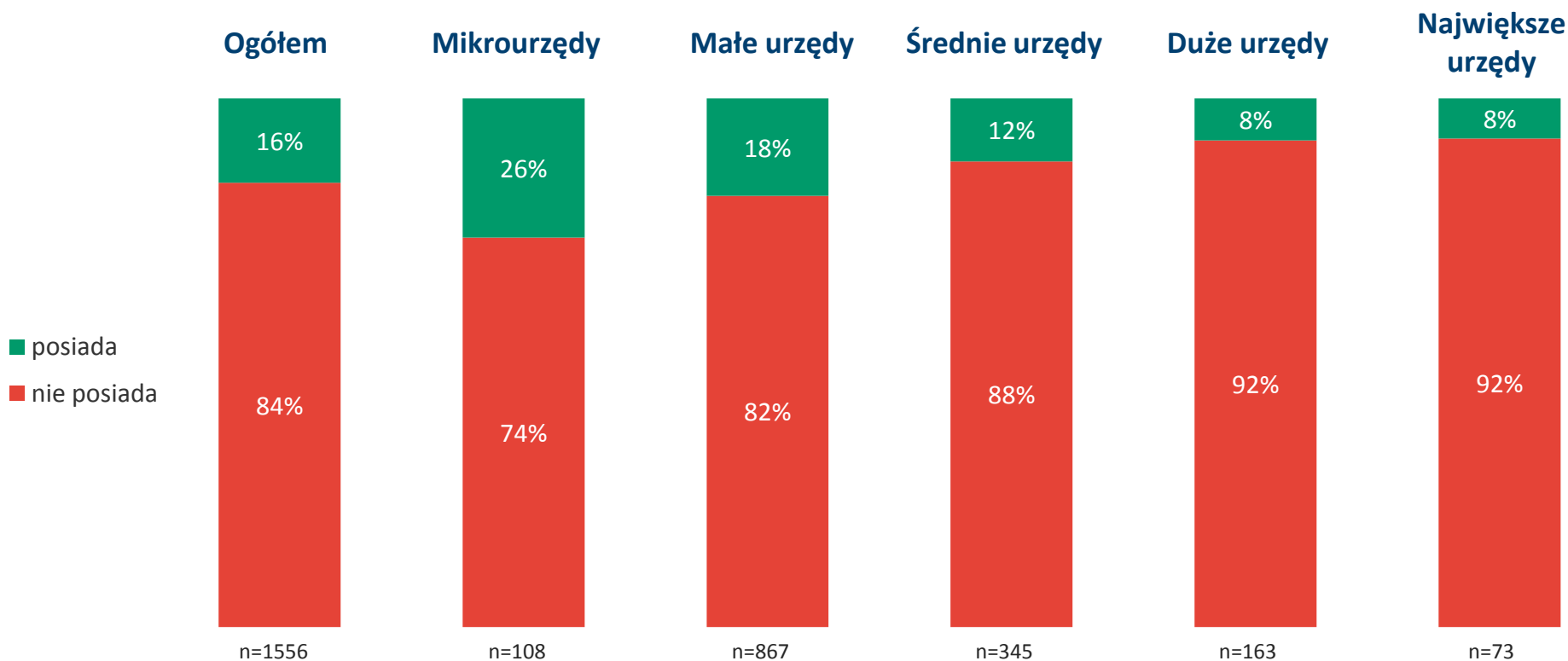
- Pracownicy urzędów samorządowych dwukrotnie częściej (16%) niż pracownicy urzędów administracji rządowej (8%) posiadają podpis elektroniczny.
- W urzędach marszałkowskich jedynie 5% pracowników posiada podpis elektroniczny.



Udział pracowników Urzędu posiadających podpis elektroniczny

153

Udział pracowników posiadających podpis elektroniczny wśród wszystkich pracowników zbadanych urzędów.



Próba: wszystkie urzędy



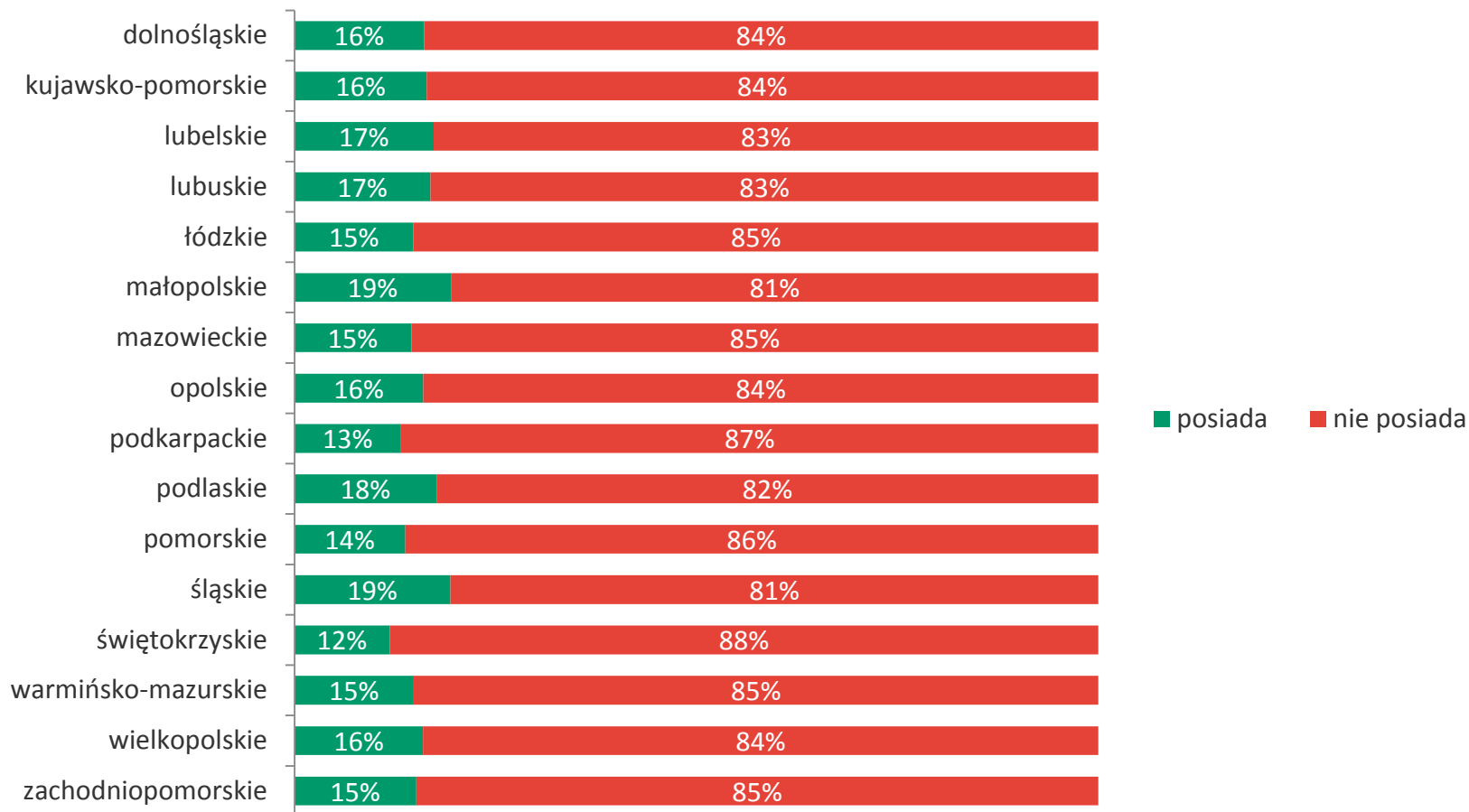
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

- Im większy urząd tym mniej osób w nim pracujących posiada podpis elektroniczny.



Udział pracowników Urzędu posiadających podpis elektroniczny

Udział pracowników posiadających podpis elektroniczny wśród wszystkich pracowników zbadanych urzędów.

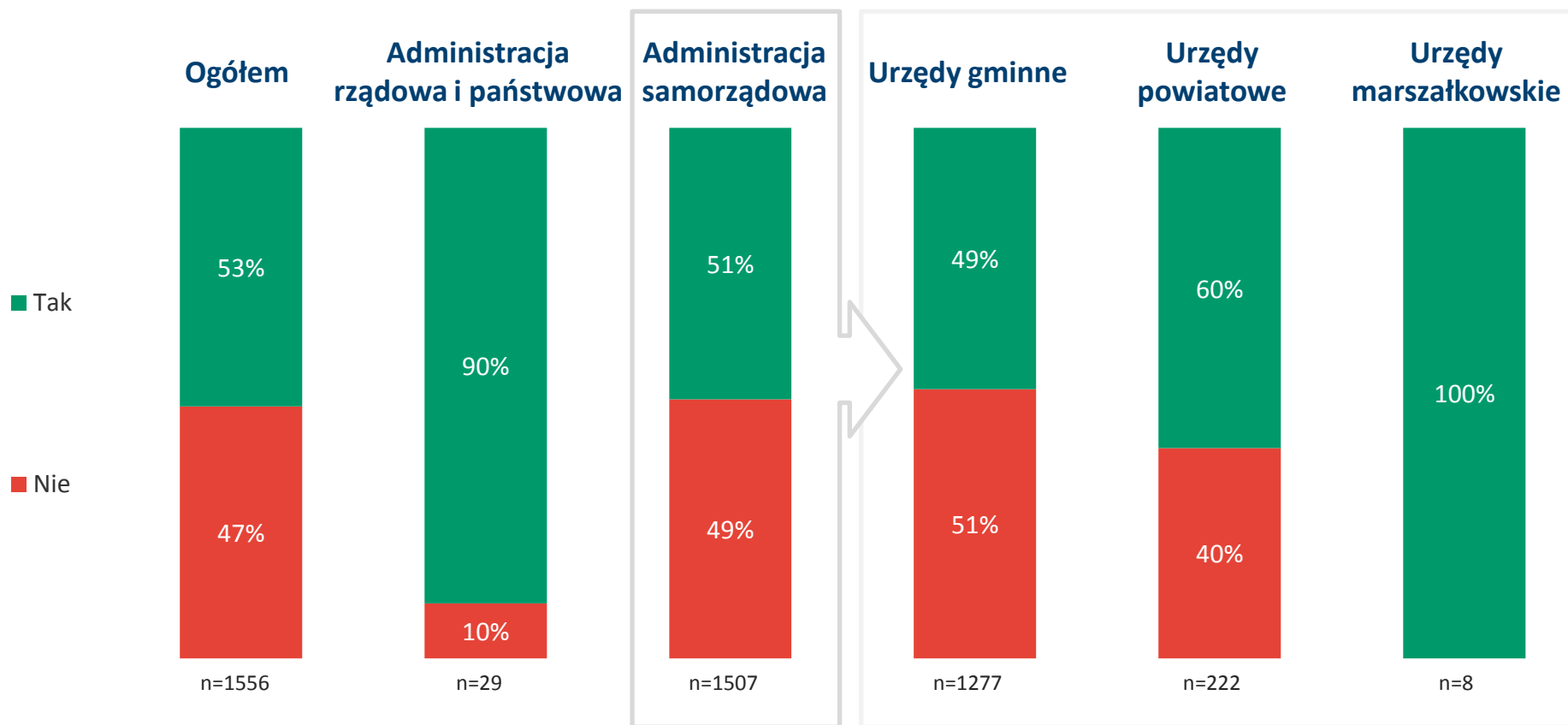


Próba: wszystkie urzędy

- Niemal 1 na 5 pracowników urzędów z województw małopolskiego i śląskiego posiada podpis elektroniczny. Najmniej takich pracowników jest w województwie świętokrzyskim (12%).



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

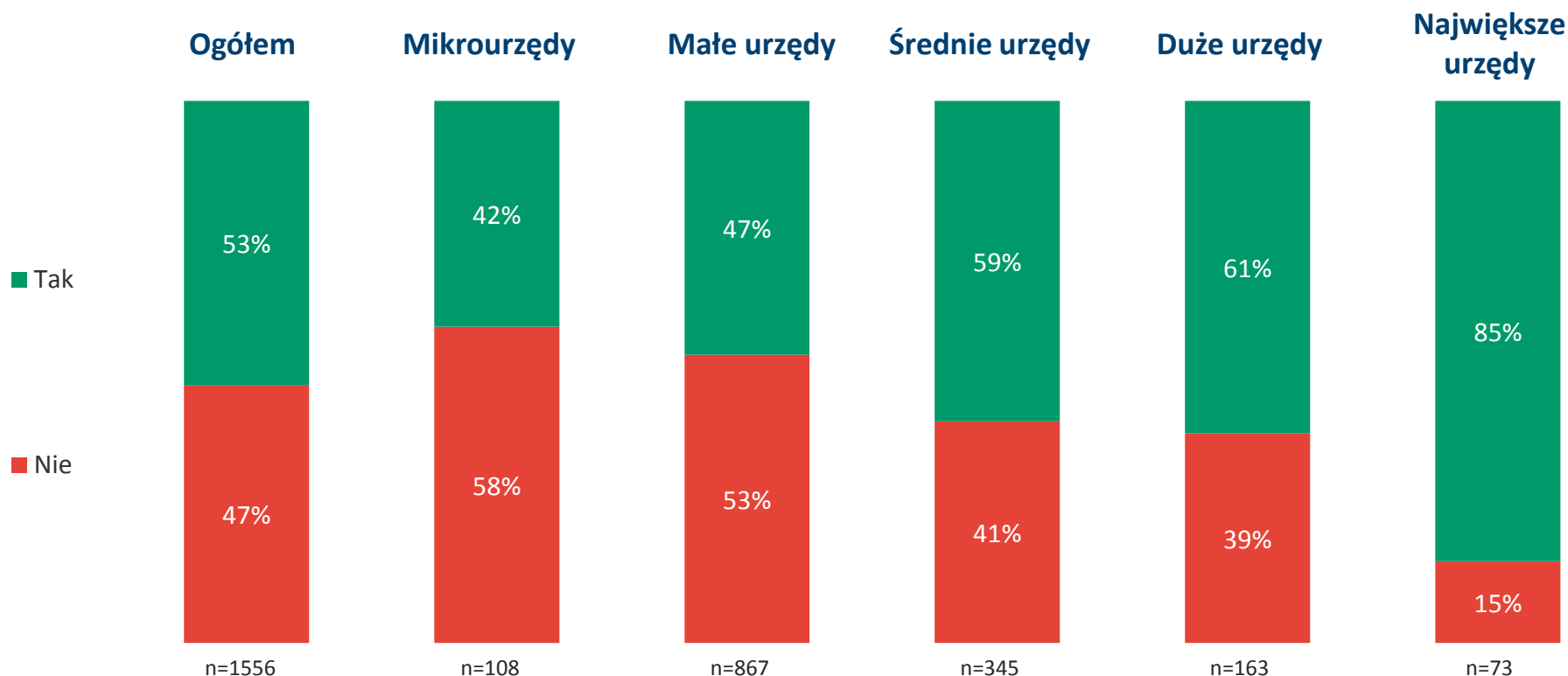


Próba: wszystkie urzędy

- Nieco ponad połowa urzędów z sektora administracji samorządowej zapewnia pracownikom zdalny dostęp do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu, podczas gdy analogiczny odsetek wśród urzędów z sektora administracji rządowej i państwowej jest niemal dwa razy większy (90%).



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

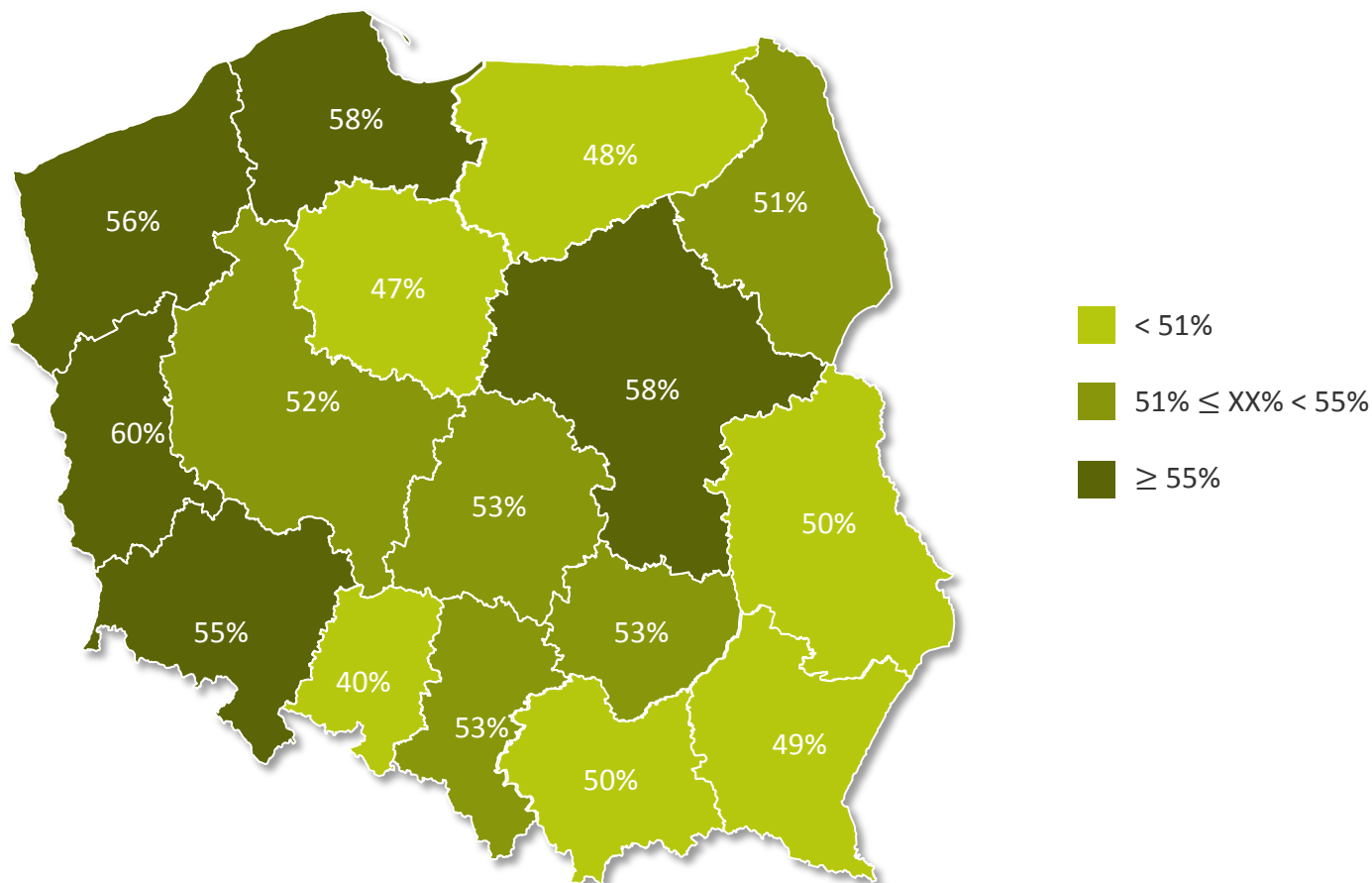


Próba: wszystkie urzędy

- Im większy urząd tym częściej zapewnia on pracownikom zdalny dostęp do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu.

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

% odpowiedzi „Tak”

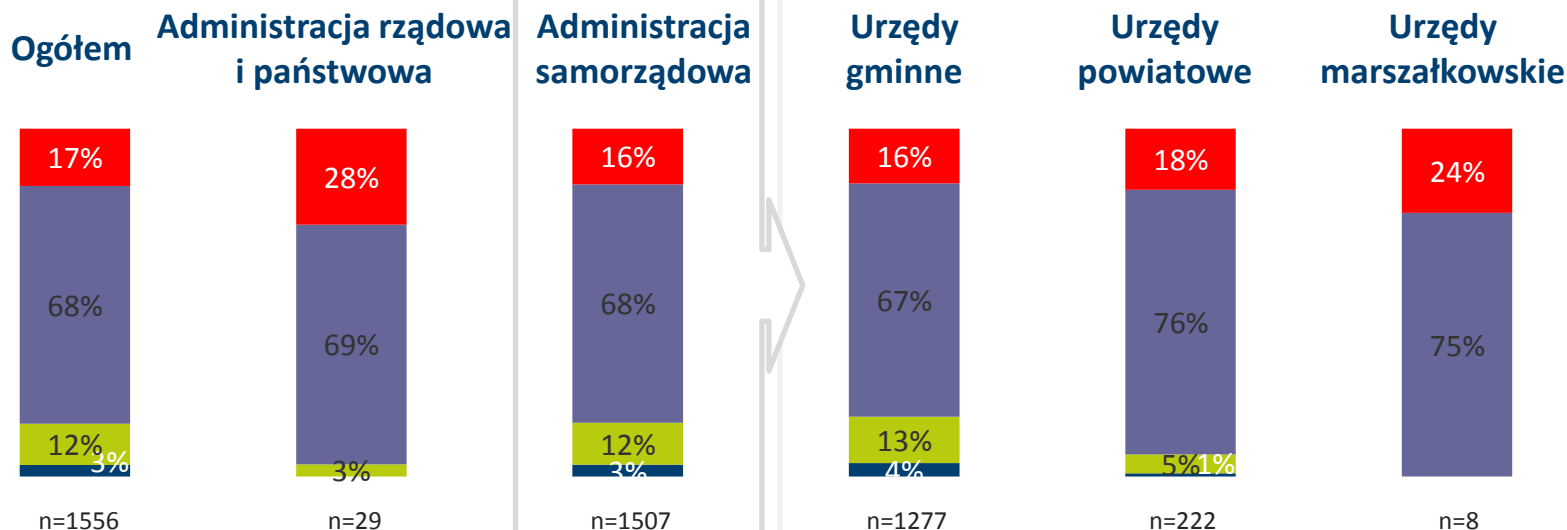


Próba: wszystkie urzędy

- 60% urzędów z województwa lubuskiego zapewnia pracownikom zdalny dostęp do systemu poczty elektronicznej, dokumentów lub aplikacji urzędu, co jest wynikiem najlepszym w Polsce. Najśłabszy wynik odnotowano w województwie opolskim (40%).

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

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



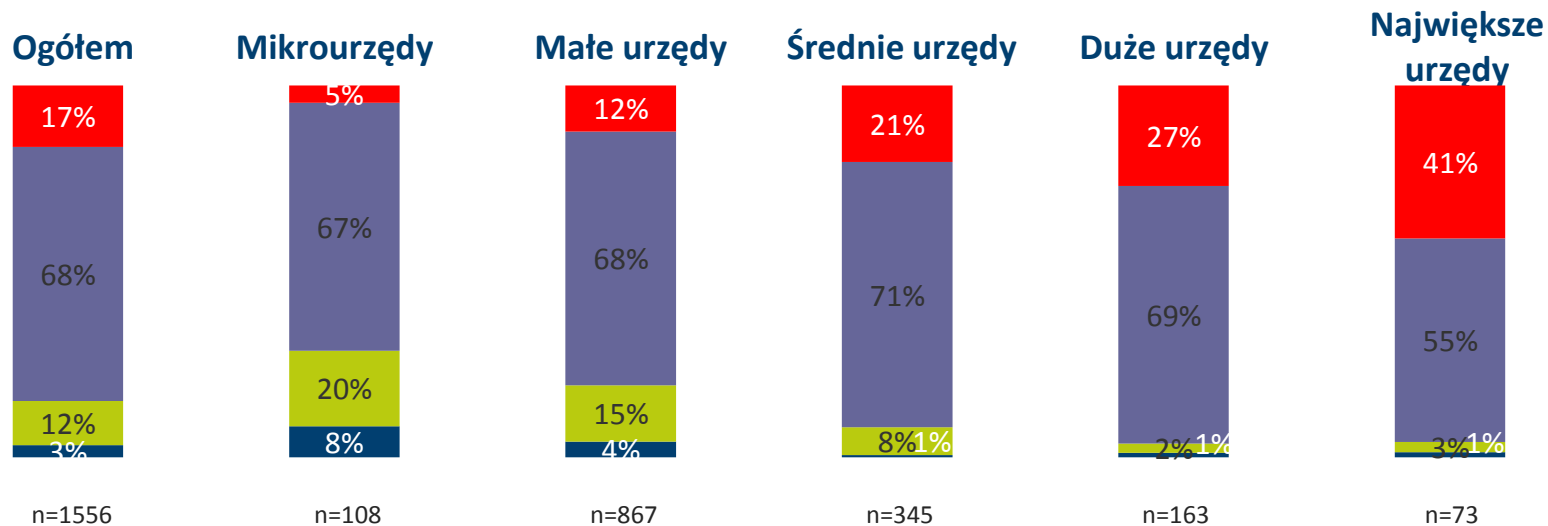
Próba: wszystkie urzędy

- W dwóch na trzy urzędy komputery spięte są siecią, lokalizacja aplikacji oraz plików znajduje się na serwerze, a przekazywanie danych pomiędzy programami odbywa się w trybie wsadowym – offline.



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

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



Próba: wszystkie urzędy

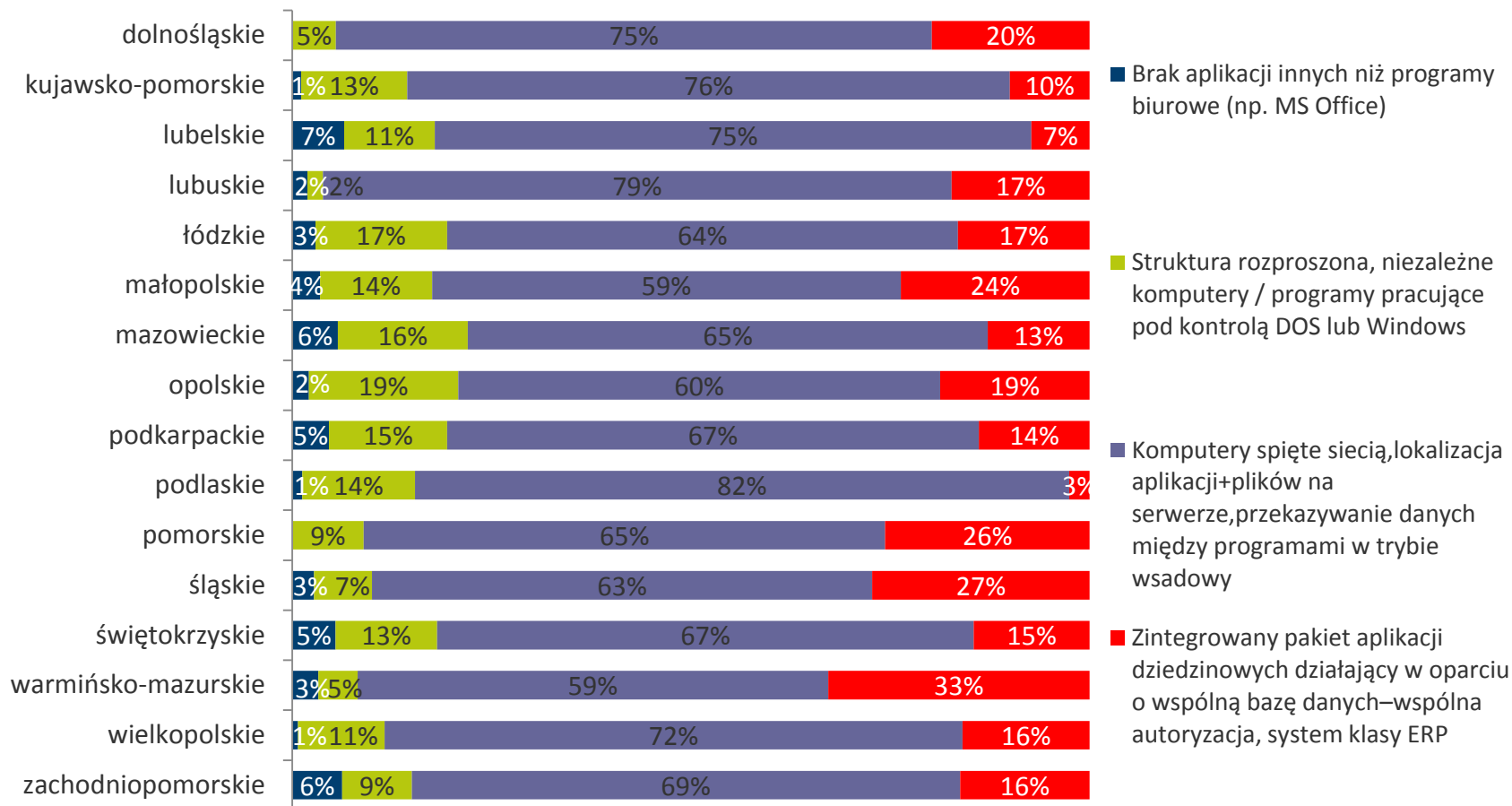


- Im większy urząd tym częściej posiada on zintegrowany pakiet aplikacji dziedzinowych działający w oparciu o wspólną bazę danych, wspólną autoryzację oraz system klasy ERP.



Poziom rozwoju informatycznego

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



Próba: wszystkie urzędy

- W urzędach w województwie podlaskim, częściej niż w pozostałych, komputery spięte są siecią, lokalizacja aplikacji oraz plików znajduje się na serwerze a przekazywanie danych między programami odbywa się w trybie wsadowym.
- W urzędach z województwa opolskiego, częściej niż w pozostałych, struktura jest rozproszona, niezależne komputery/ programy pracują pod kontrolą DOS lub Windows.

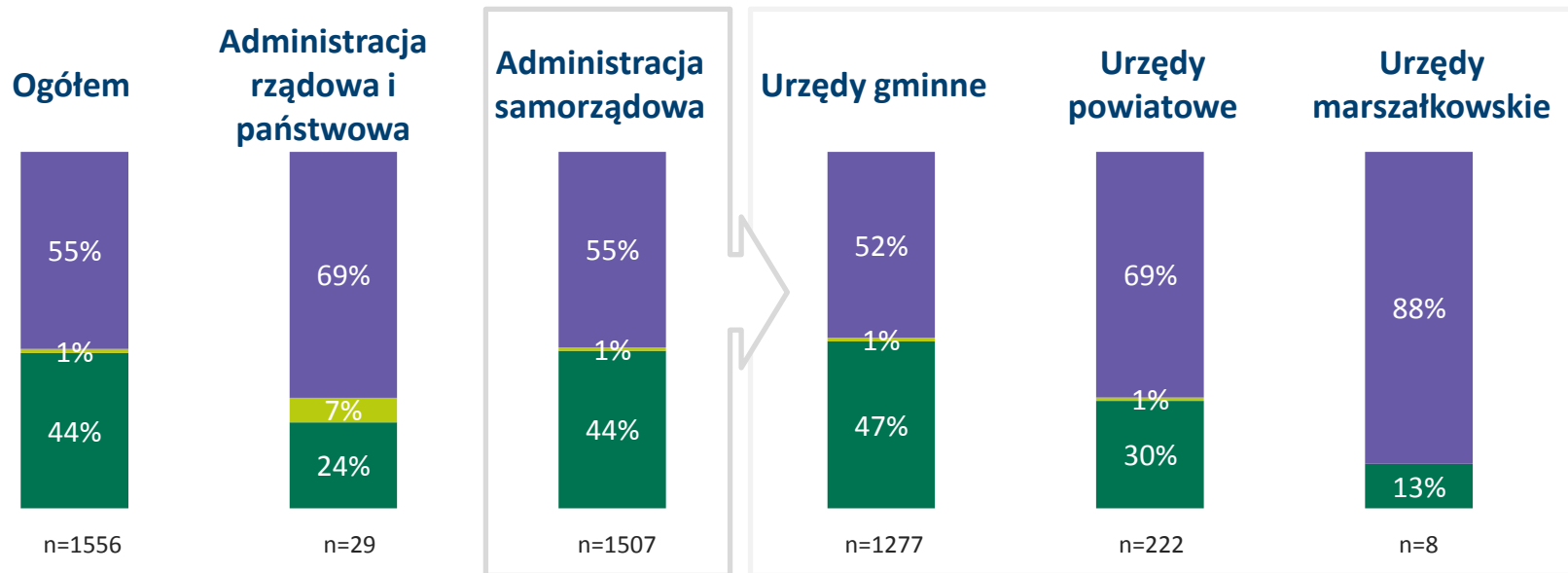
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



F5. Jaki rodzaj obiegu dokumentacji występuje w Państwa Urzędzie?



■ mieszany (papierowy i elektroniczny)

■ wyłącznie elektroniczny - Urząd korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją

■ wyłącznie papierowy

Próba: wszystkie urzędy

- Ponad połowa urzędów posiada mieszany rodzaj obiegu dokumentacji (papierowy oraz elektroniczny).
- W sektorze administracji samorządowej niemal dwukrotnie większy odsetek urzędów, niż w sektorze administracji rządowej i państwowej, posiada wyłącznie papierowy obieg dokumentacji.

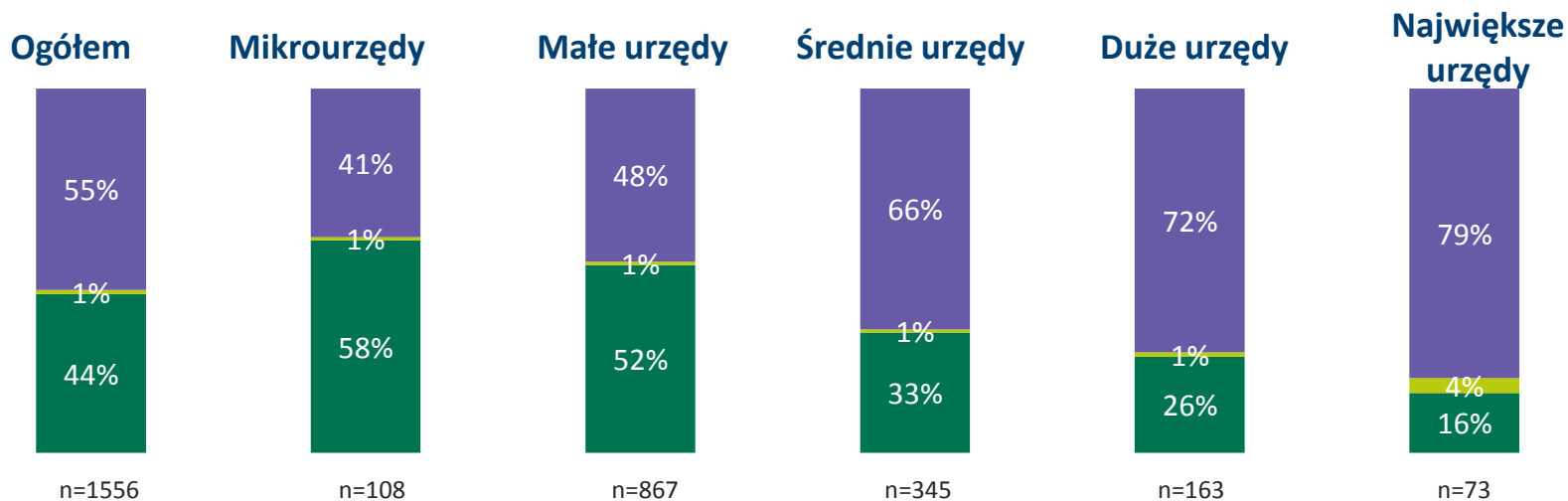
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



F5. Jaki rodzaj obiegu dokumentacji występuje w Państwa Urzędzie?



■ mieszany (papierowy i elektroniczny)

■ wyłącznie elektroniczny - Urząd korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją

■ wyłącznie papierowy

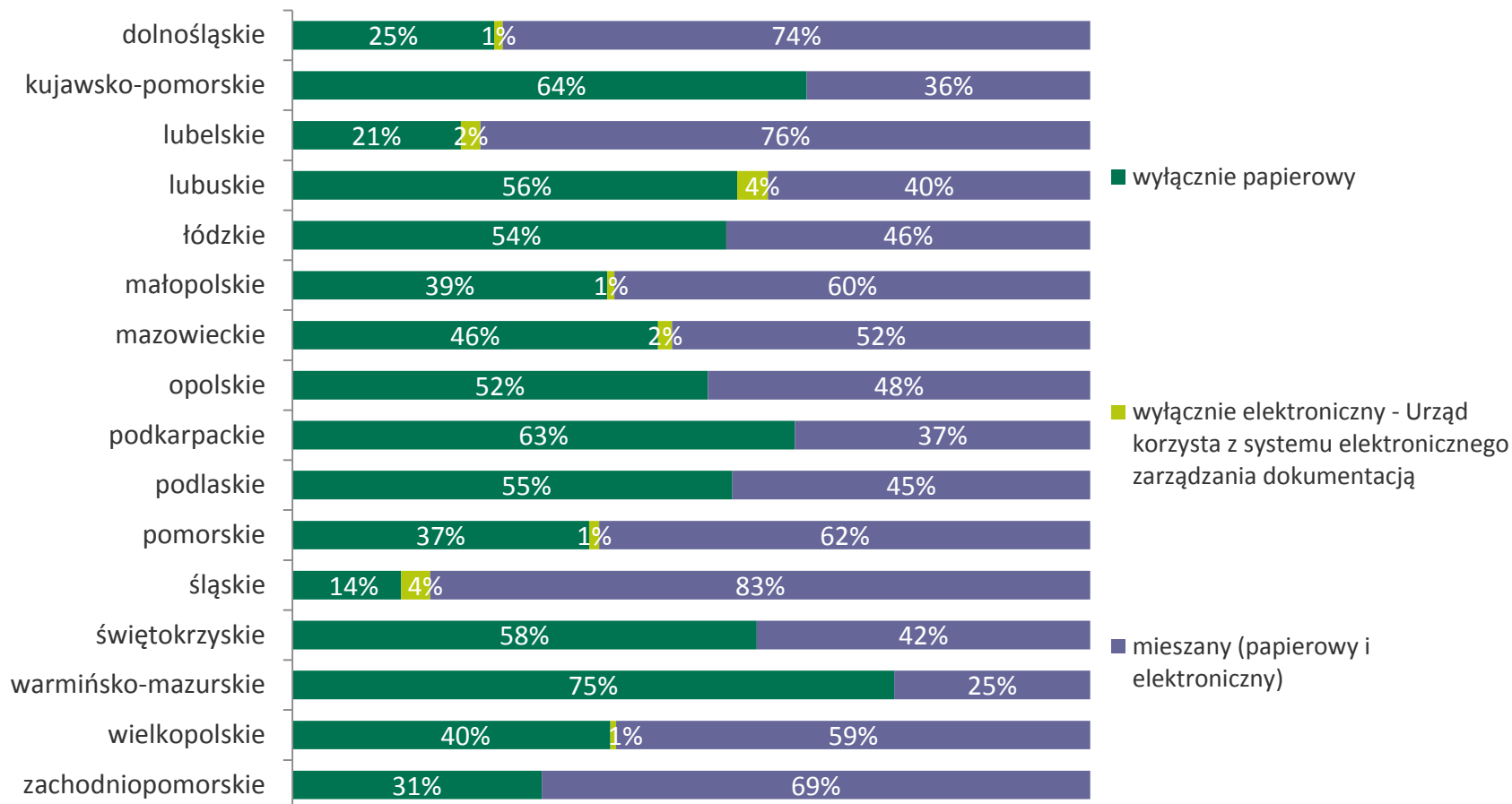
Próba: wszystkie urzędy

- Wraz ze wzrostem wielkości urzędu zmniejsza się udział obiegu wyłącznie papierowego, a zwiększa wyłącznie elektronicznego i mieszanego obiegu dokumentacji.

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



F5. Jaki rodzaj obiegu dokumentacji występuje w Państwa Urzędzie?



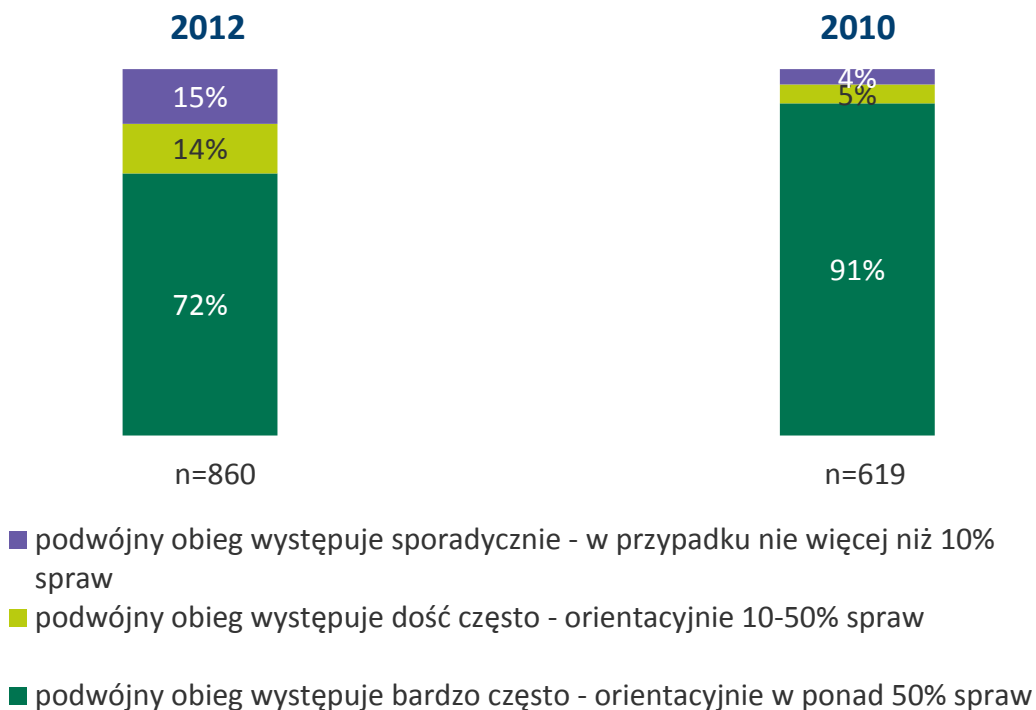
Próba: wszystkie urzędy

- Najmniejszy odsetek urzędów posiadających wyłącznie papierowy obieg dokumentów znajduje się w województwie śląskim (14%) a największy w województwie warmińsko-mazurskim (75%).

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



F6. Jak często podwójny obieg dokumentacji (papierowy i elektroniczny) występuje w Państwa Urzędzie?



Próba: urzędy w których występuje mieszany obieg dokumentacji



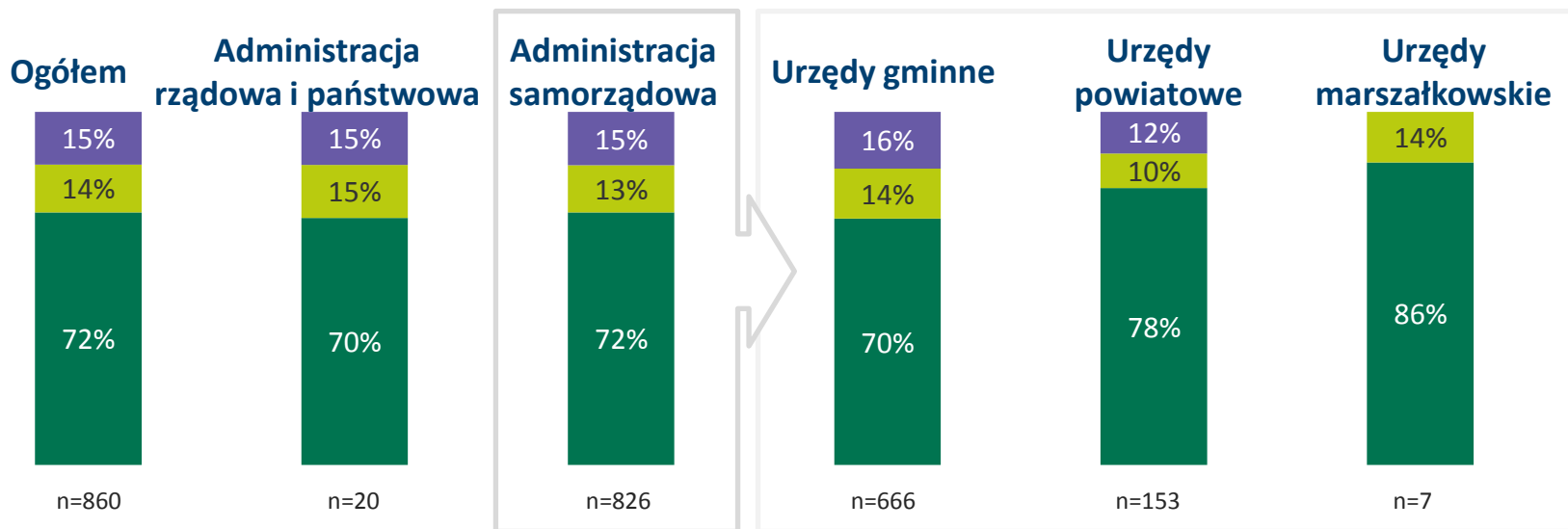
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

- W niemal 3 na 4 urzędy podwójny obieg dokumentów występuje bardzo często, tj. w ponad połowie spraw urzędu. Odsetek ten zmniejszył się w stosunku do roku ubiegłego o prawie 20 punktów procentowych.

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



F6. Jak często podwójny obieg dokumentacji (papierowy i elektroniczny) występuje w Państwa Urzędzie?



- podwójny obieg występuje sporadycznie - w przypadku nie więcej niż 10% spraw
- podwójny obieg występuje dość często - orientacyjnie 10-50% spraw
- podwójny obieg występuje bardzo często - orientacyjnie w ponad 50% spraw

Próba: urzędy w których występuje mieszany obieg dokumentacji



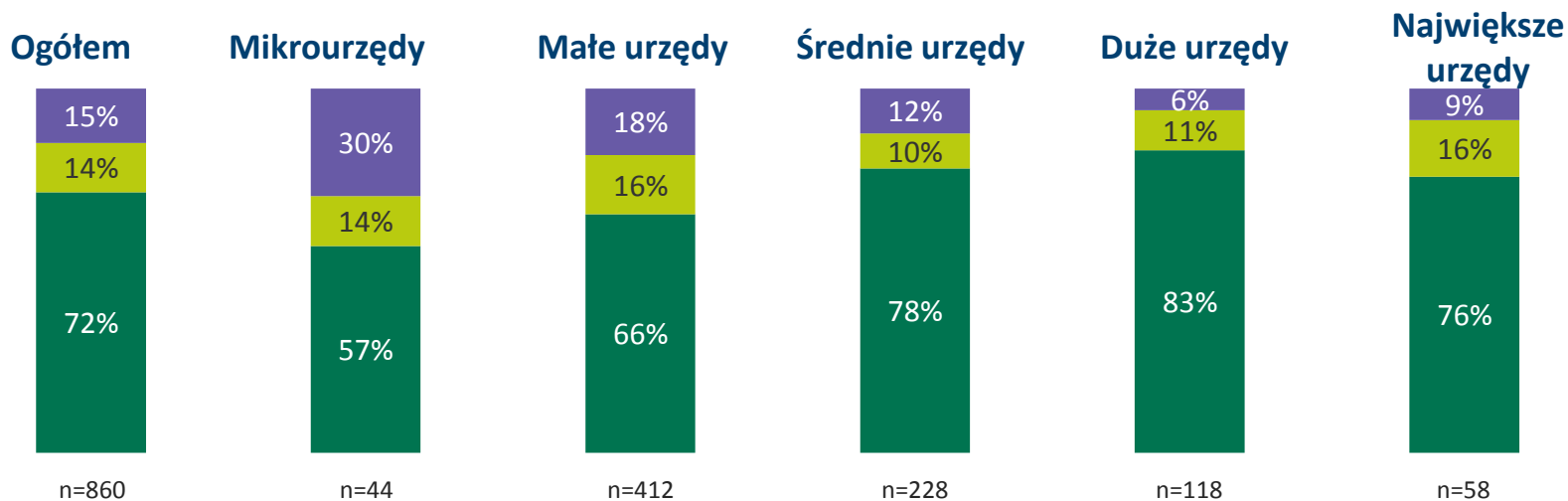
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

- Podwójny obieg dokumentów w większości urzędów, bez względu na sektor, w którym się znajdują, występuje bardzo często, tj. w przypadku ponad 50% spraw urzędu.

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



F6. Jak często podwójny obieg dokumentacji (papierowy i elektroniczny) występuje w Państwa Urzędzie?



- podwójny obieg występuje sporadycznie - w przypadku nie więcej niż 10% spraw
- podwójny obieg występuje dość często - orientacyjnie 10-50% spraw
- podwójny obieg występuje bardzo często - orientacyjnie w ponad 50% spraw

Próba: urzędy w których występuje mieszany obieg dokumentacji



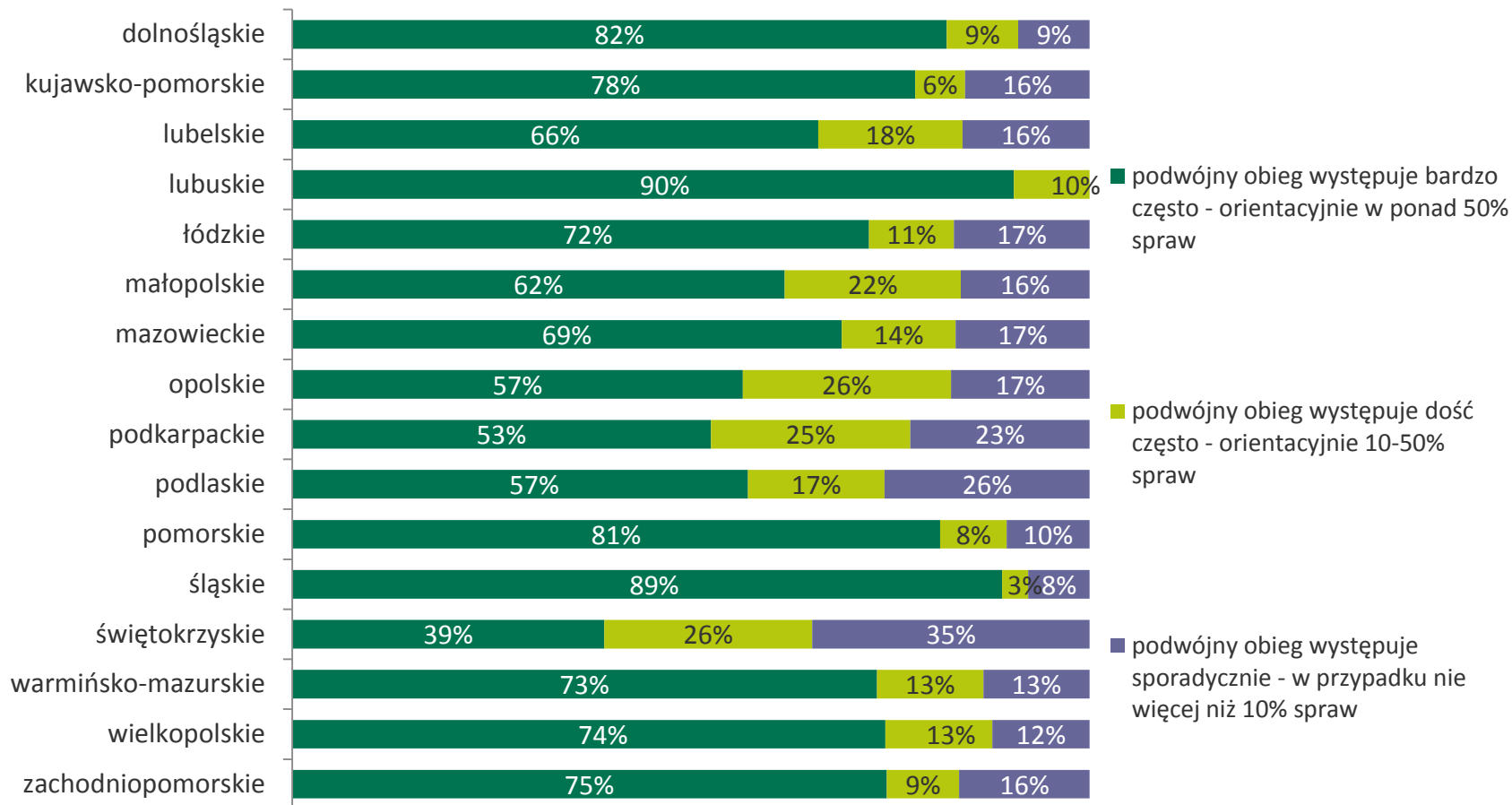
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

- W 83% dużych urzędów podwójny obieg dokumentów występuje bardzo często, podczas gdy w mikrourzędach odsetek ten wynosi 57%.

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



F6. Jak często podwójny obieg dokumentacji (papierowy i elektroniczny) występuje w Państwa Urzędzie?



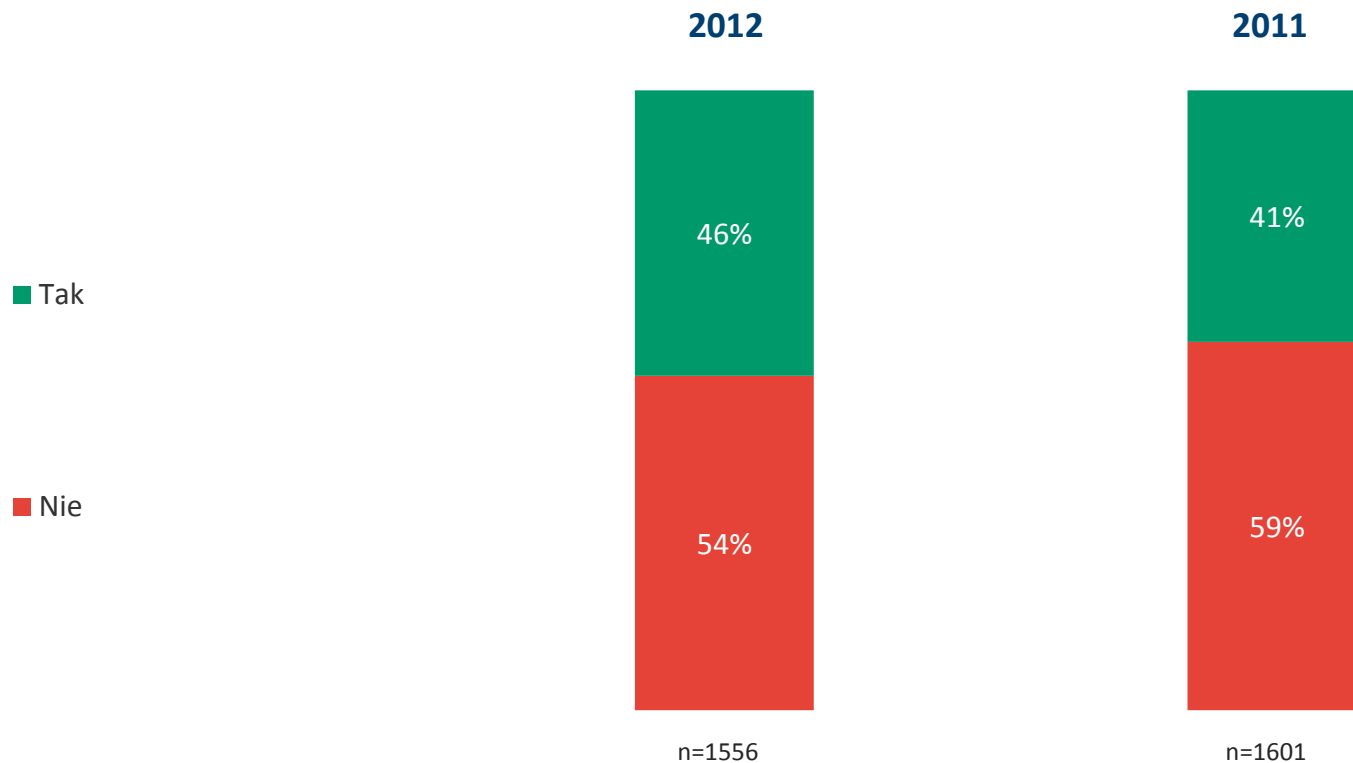
Próba: urzędy w których występuje mieszany obieg dokumentacji

- W 90% urzędów z województwa lubuskiego oraz w 89% urzędów z województwa śląskiego podwójny obieg dokumentów występuje bardzo często. Z kolei w województwie świętokrzyskim odsetek urzędów mających podwójny obieg dokumentów jest najmniejszy, a w 35% urzędów tego województwa występuje on sporadycznie.

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



F7. Czy Urząd korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD)?



Próba: wszystkie urzędy

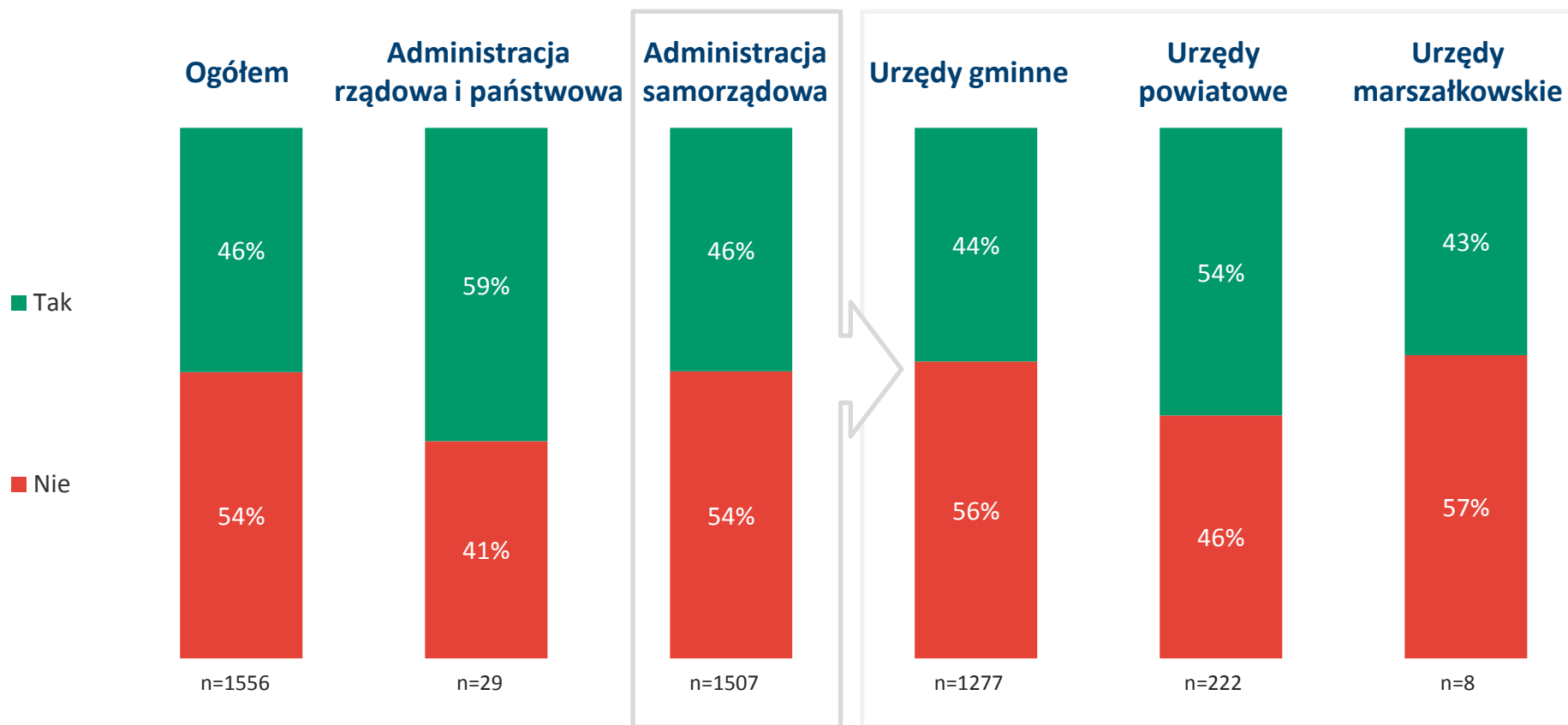


Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

- 46% urzędów korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją. To 5 punktów procentowych więcej niż w roku ubiegłym.



F7. Czy Urząd korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD)?

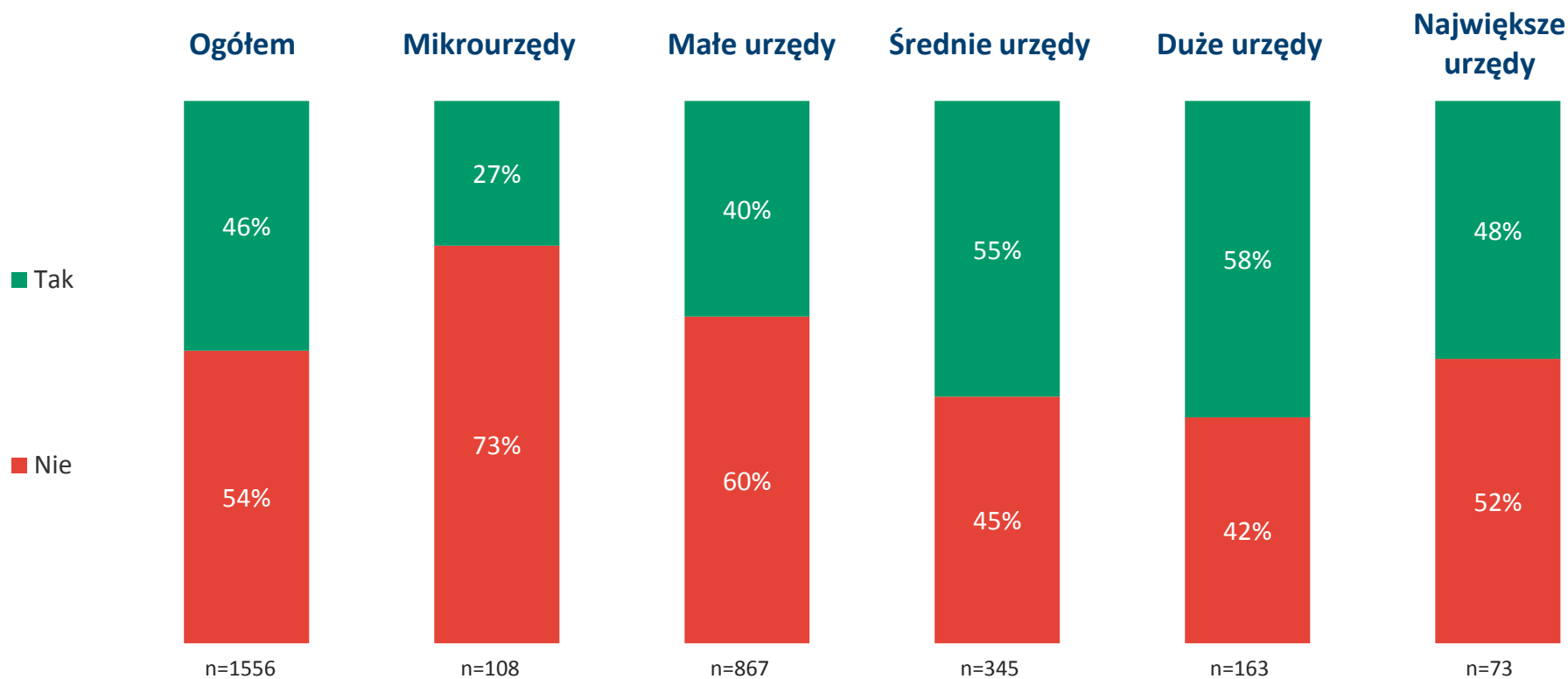


Próba: wszystkie urzędy

- W sektorze administracji rządowej i państwowej 59% urzędów korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją, to 13 punktów procentowych więcej niż w urzędach sektora administracji samorządowej.



F7. Czy Urząd korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD)?



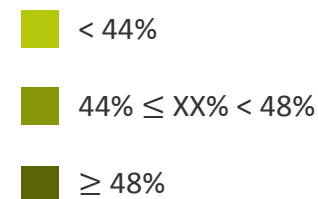
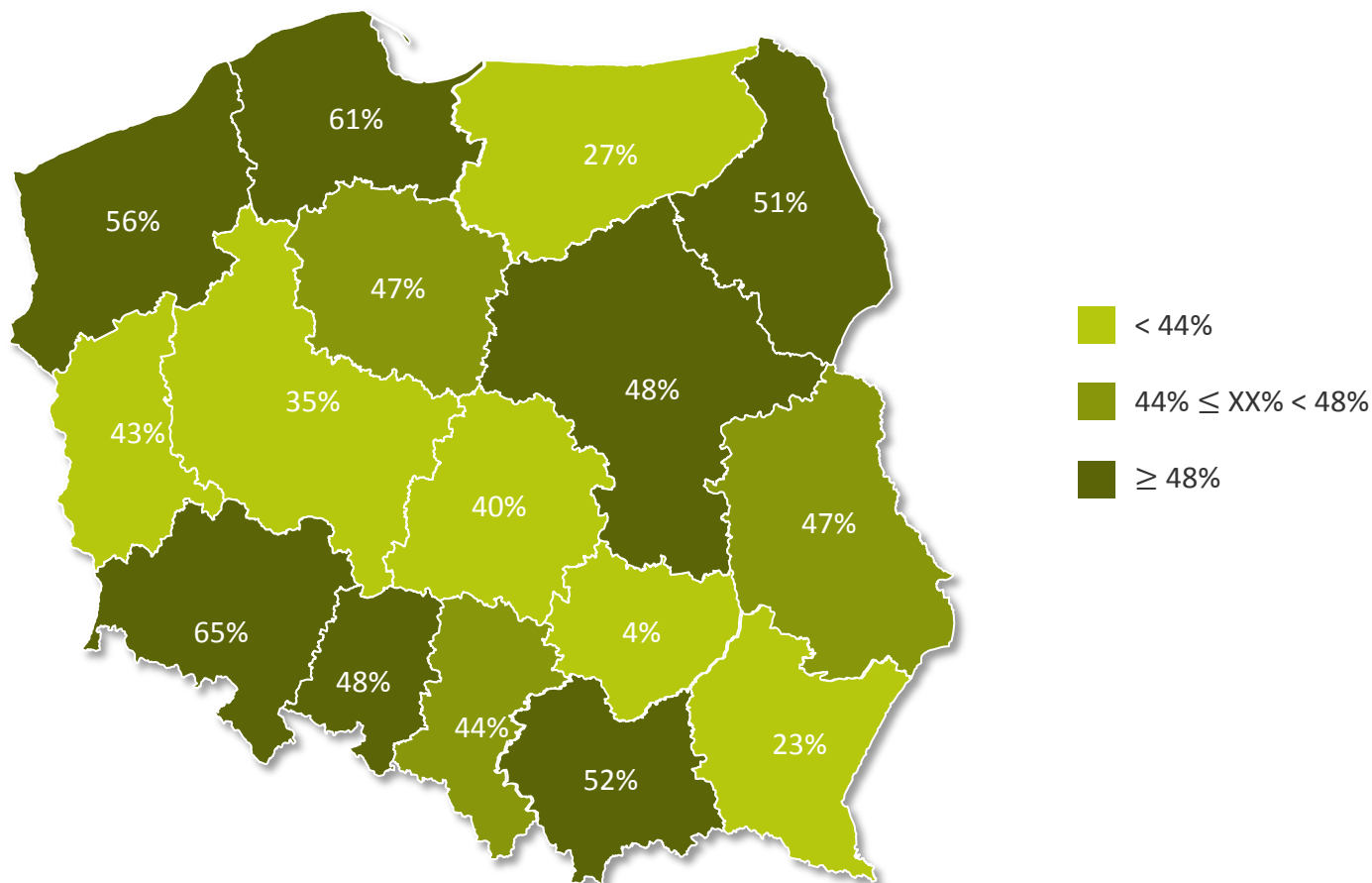
Próba: wszystkie urzędy

- Największy odsetek urzędów korzystających z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją występuje w dużych urzędach (58%), a najmniejszy w mikrourzędach (27%).



F7. Czy Urząd korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD)?

% odpowiedzi „Tak”



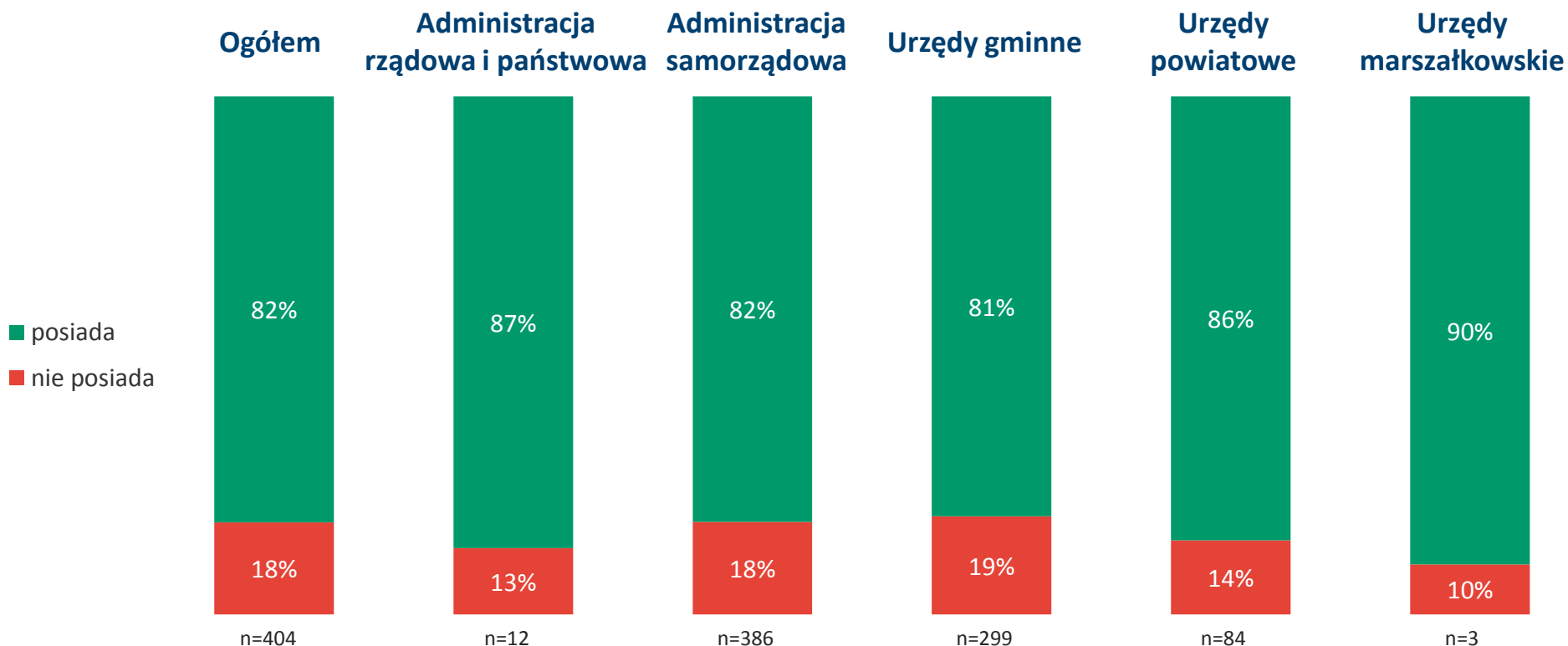
Próba: wszystkie urzędy

- Największy odsetek urzędów korzystających z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją znajduje się w województwie dolnośląskim (65%), a najmniejszy w województwie świętokrzyskim (4%).

Udział posiadających konto w systemie EZD wśród wszystkich pracowników

172

Udział posiadających konto w systemie EZD wśród wszystkich pracowników zbadanych urzędów.



Próba: urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD)

- 82% pracowników urzędów, w które korzystają z elektronicznego systemu zarządzania dokumentacją, posiada konto w tym systemie.
- Najwięcej pracowników urzędów samorządowych posiadających konto w systemie EZD znajduje się w urzędach marszałkowskich (90%), a najmniej w urzędach gminnych (81%).



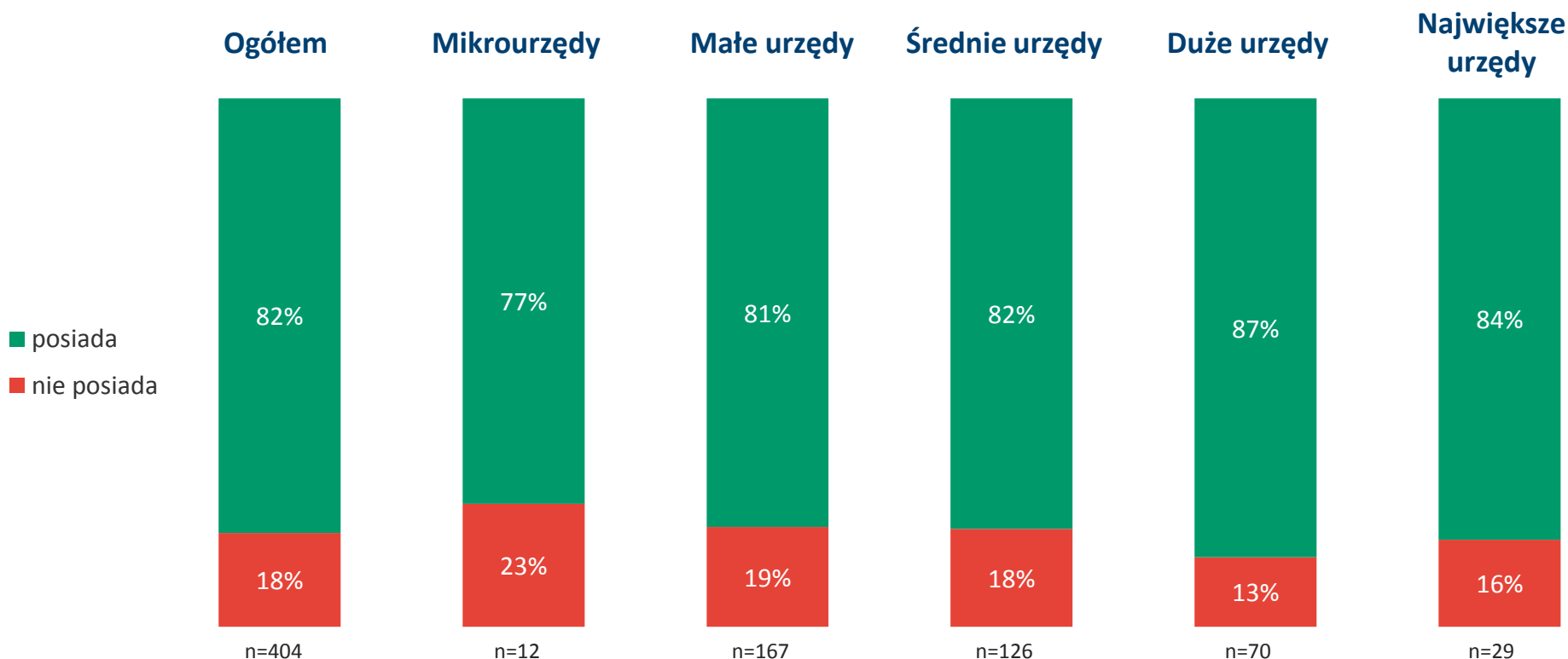
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Udział posiadających konto w systemie EZD wśród wszystkich pracowników

173

Udział posiadających konto w systemie EZD wśród wszystkich pracowników zbadanych urzędów.



Próba: urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD)

- Pracownicy dużych urzędów częściej posiadają konto w systemie EZD niż pracownicy mikrourzędów.

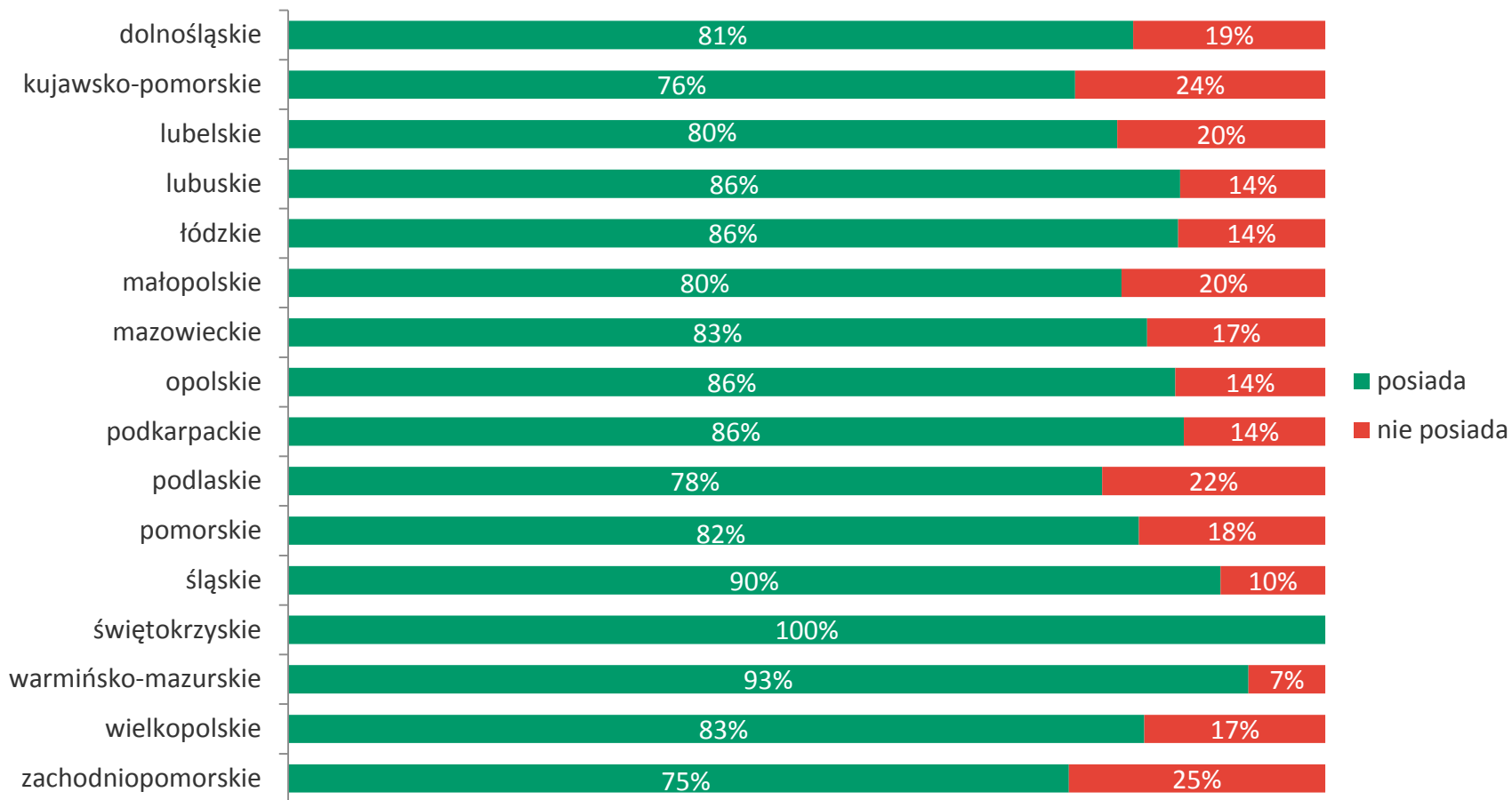


Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Udział posiadających konto w systemie EZD wśród wszystkich pracowników

Udział posiadających konto w systemie EZD wśród wszystkich pracowników zbadanych urzędów.

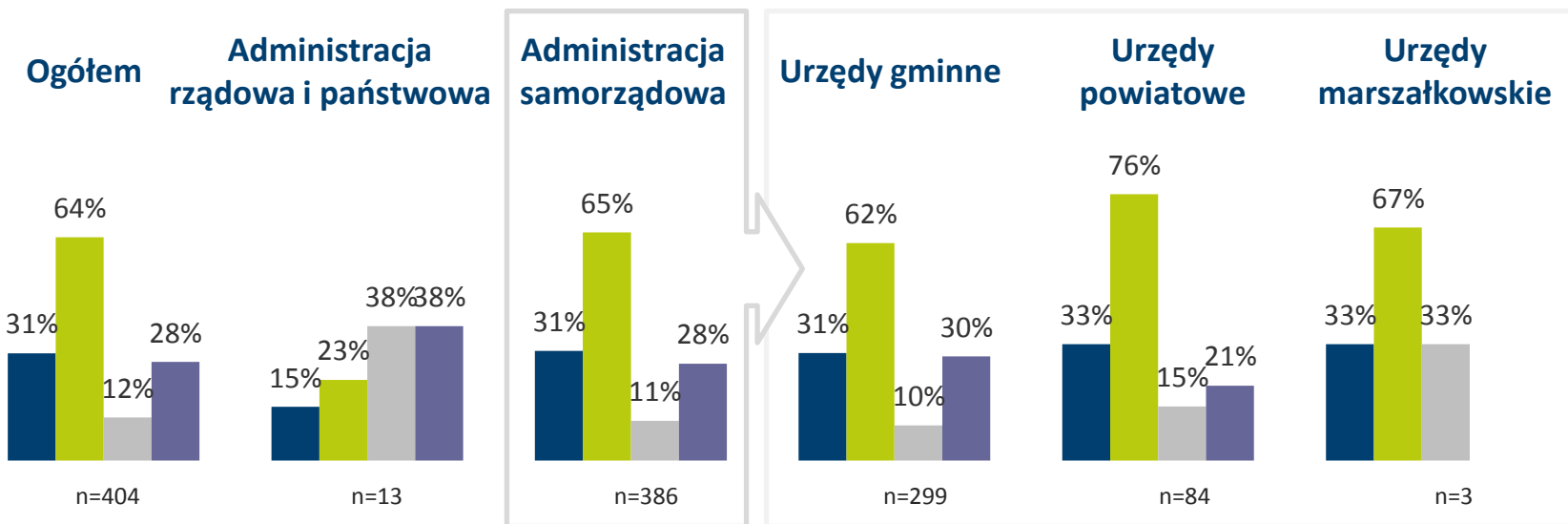


Próba: urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD)

- Wszyscy pracownicy badanych urzędów z województwa świętokrzyskiego, które korzystają z elektronicznego systemu zarządzania dokumentacją, posiadają konto w tym systemie.
- Najmniejszy odsetek pracowników urzędów, które korzystają z EZD, posiadających konto w systemie EZD znajduje się w województwie zachodniopomorskim.



F9. Proszę zaznaczyć z czym zintegrowany jest system elektronicznego zarządzania dokumentacją Urzędu:



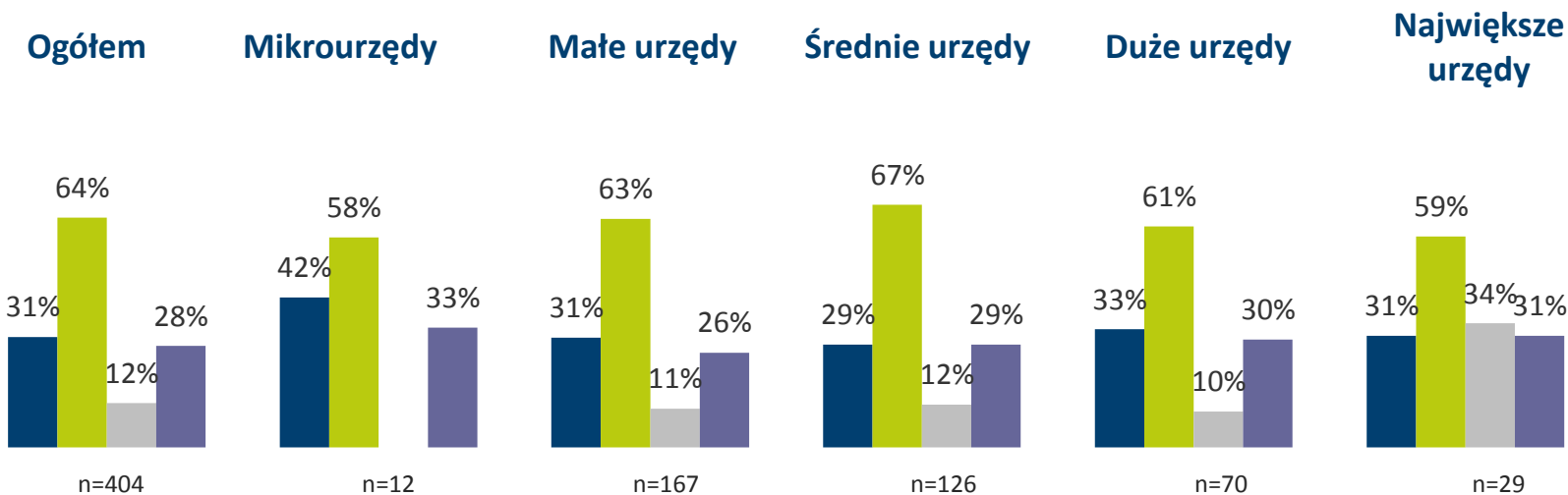
- Biuletyn Informacji Publicznej (umożliwia przekazywanie dokumentów do publikacji w BIP)
- Elektroniczna Skrzynka Podawcza (ESP)
- inny system dziedzinowy (merytoryczny) Urzędu, jak na przykład system podatkowy, finansowy lub kadrowo-płacowy
- żadne z powyższych

Próba: urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD)

- We wszystkich urzędach system elektronicznego zarządzania dokumentacją jest najczęściej zintegrowany z elektroniczną skrzynką podawczą (64%). Wyjątkiem są urzędy z sektora administracji rządowej i państwowej, gdzie odsetek ten wynosi 23%.



F9. Proszę zaznaczyć z czym zintegrowany jest system elektronicznego zarządzania dokumentacją Urzędu:



- Biuletyn Informacji Publicznej (umożliwia przekazywanie dokumentów do publikacji w BIP)
- Elektroniczna Skrzynka Podawcza (ESP)
- inny system dziedzinowy (merytoryczny) Urzędu, jak na przykład system podatkowy, finansowy lub kadrowo-płacowy
- żadne z powyższych

Próba: urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD)



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

- 42% mikrourzędów korzystających z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją posiada system zintegrowany z Biuletynem Informacji Publicznej.
- System elektronicznego zarządzania dokumentacją w średnich urzędach, częściej niż w pozostałych, zintegrowany jest z ESP.
- System elektronicznego zarządzania dokumentacją w 34% największych urzędów zintegrowany jest z innym systemem dziedzinowym, jak na przykład system podatkowy, finansowy czy kadrowo-płacowy.

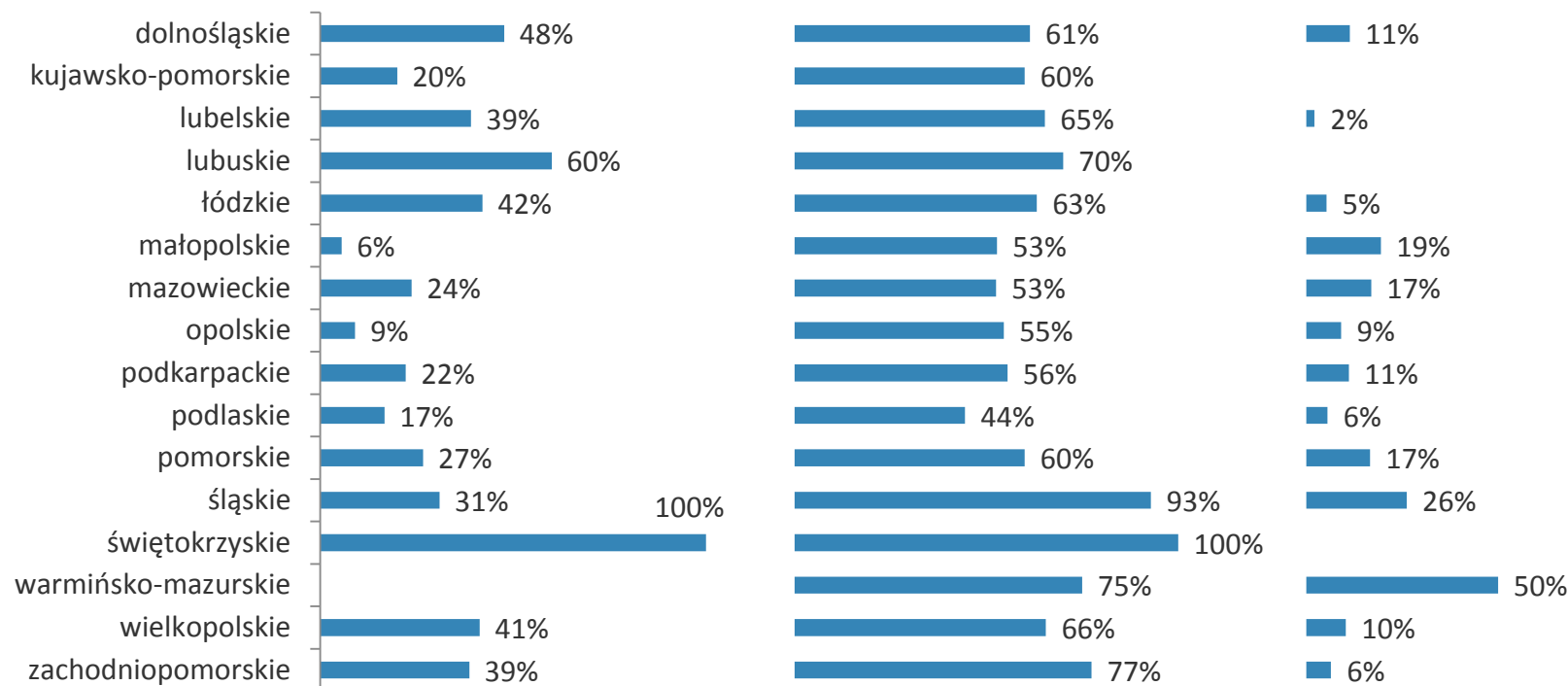


F9. Proszę zaznaczyć z czym zintegrowany jest system elektronicznego zarządzania dokumentacją Urzędu:

- Biuletyn Informacji Publicznej (umożliwia przekazywanie dokumentów do publikacji w BIP)

- Elektroniczna Skrzynka Podawcza (ESP)

- inny system dziedzinowy (merytoryczny) Urzędu, jak na przykład system podatkowy, finansowy lub kadrowo-płacowy

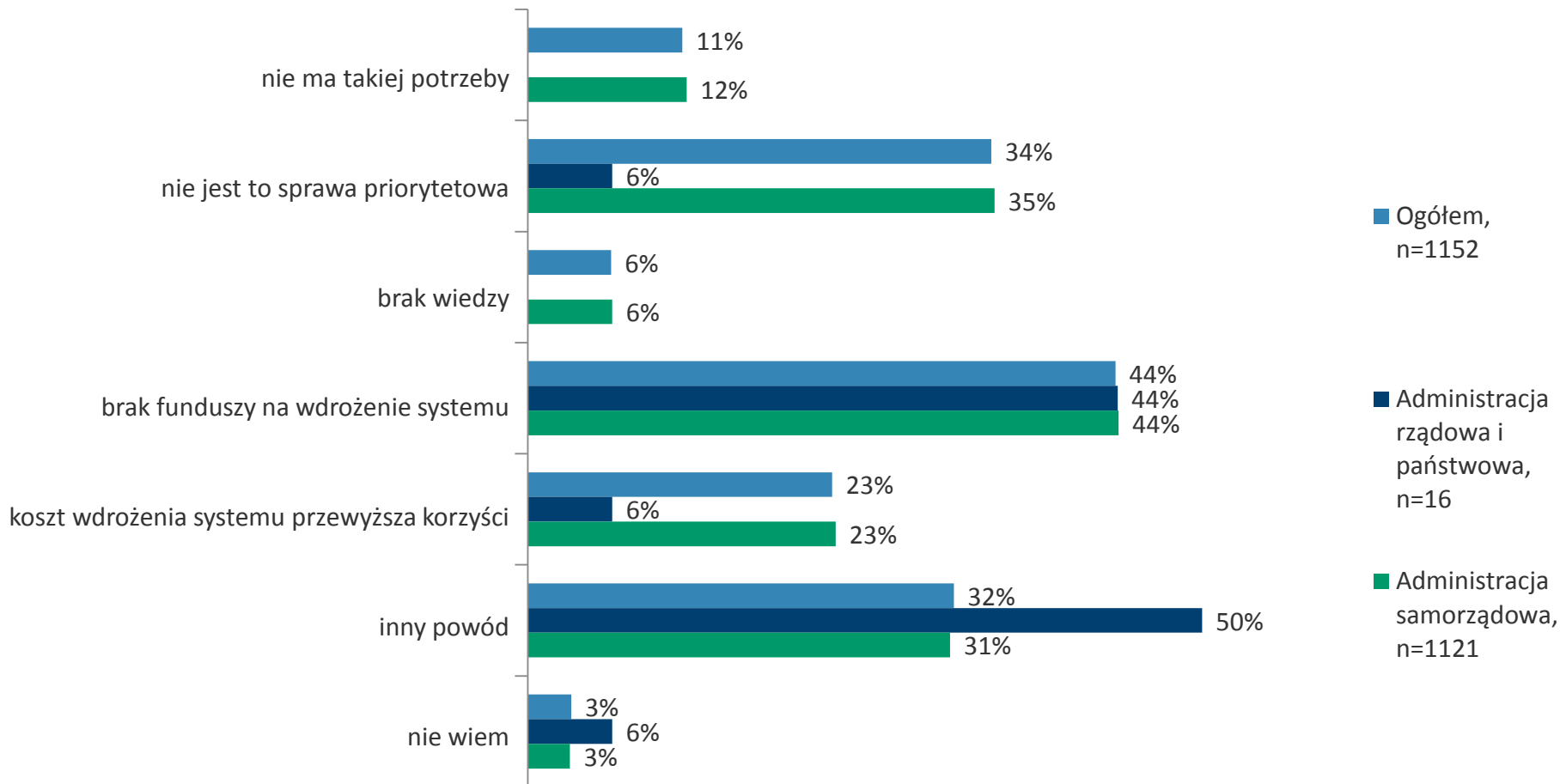


Próba: urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD)

- System elektronicznego zarządzania dokumentacją urzędu w 100% zintegrowany jest z BIP oraz z ESP w zbadanych urzędach województwa świętokrzyskiego oraz w żadnym z badanych urzędów województwa warmińsko-mazurskiego.



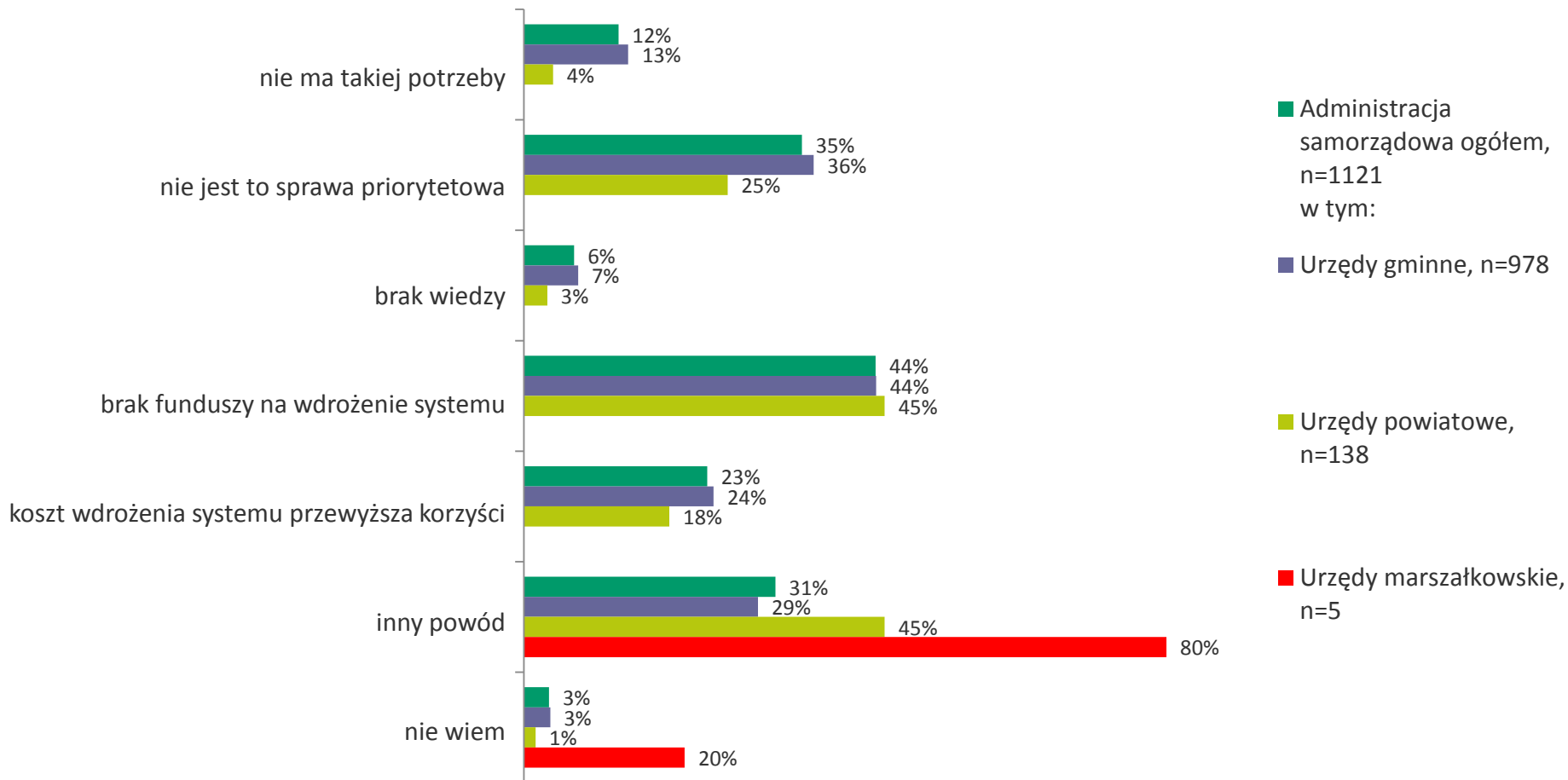
F10. Jakie są główne przyczyny niekorzystania przez Urząd z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?



Próba: urzędy niekorzystające z EZD

- Najczęstszą przyczyną niekorzystania z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją jest brak funduszy na jego wdrożenie (44%). W urzędach z sektora administracji samorządowej dodatkowo wdrożenie systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją nie jest sprawą priorytetową (35%).

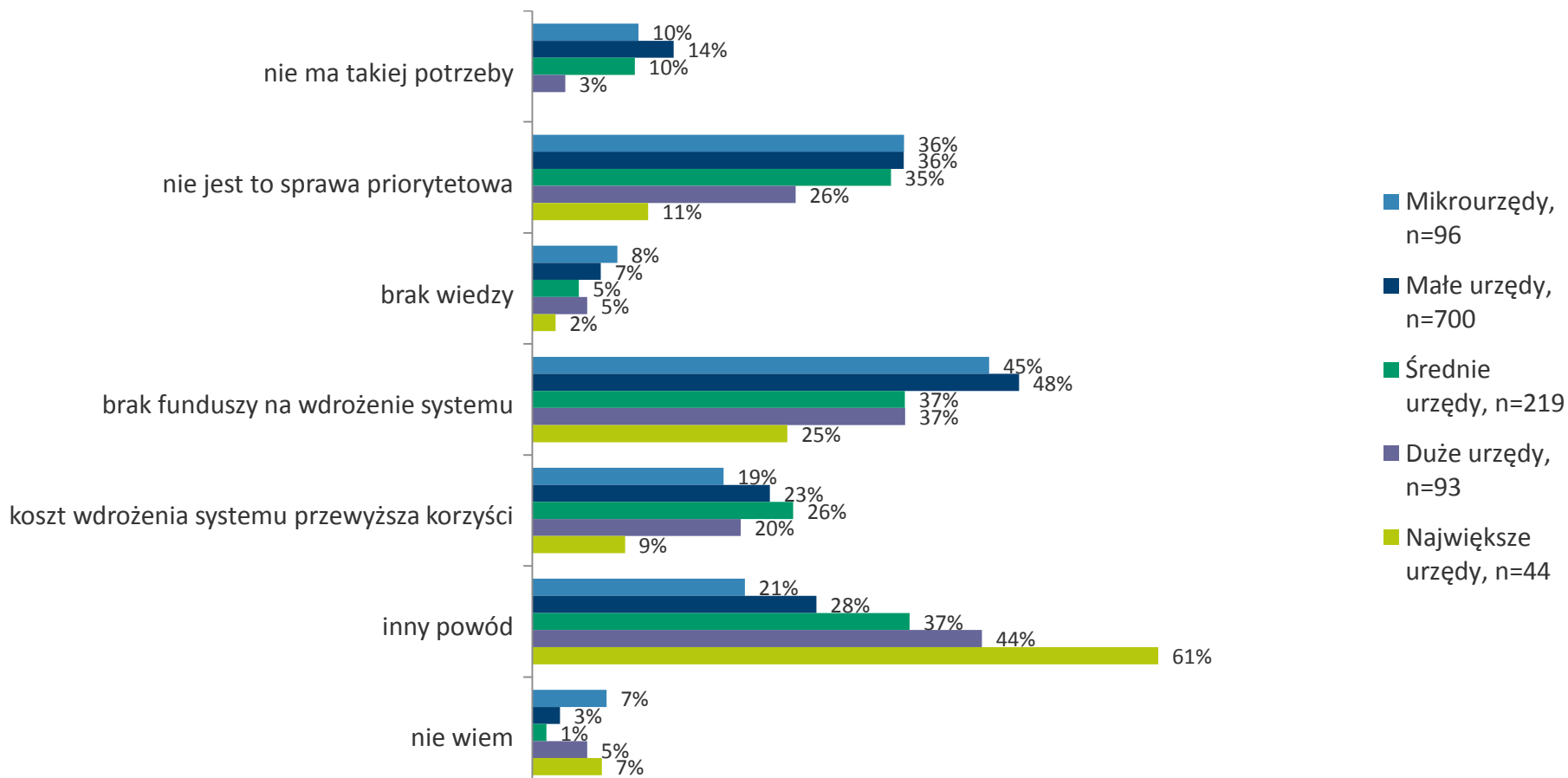
F10. Jakie są główne przyczyny niekorzystania przez Urząd z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?



Próba: urzędy niekorzystające z EZD

- Wskazane przyczyny niekorzystania z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją nie różnią się znacząco w zależności od rodzaju urzędu.
- Urzędy marszałkowskie jednak w zdecydowanej większości wskazały na inny powód, niż te wymienione powyżej, które miały wpływ na niekorzystanie przez urząd z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.

F10. Jakie są główne przyczyny niekorzystania przez Urząd z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?



Próba: urzędy niekorzystające z EZD

- Niemal połowa małych urzędów nie ma funduszu na wdrożenie systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją, 14% z nich nie ma jednak takiej potrzeby.
- Jeden na cztery największe urzędy nie ma funduszy na wdrożenie systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.
- Największe urzędy częściej niż inne wskazują inny powód jako przyczynę niekorzystania przez Urząd z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (61%).



Przyczyny niekorzystania z systemu EZD

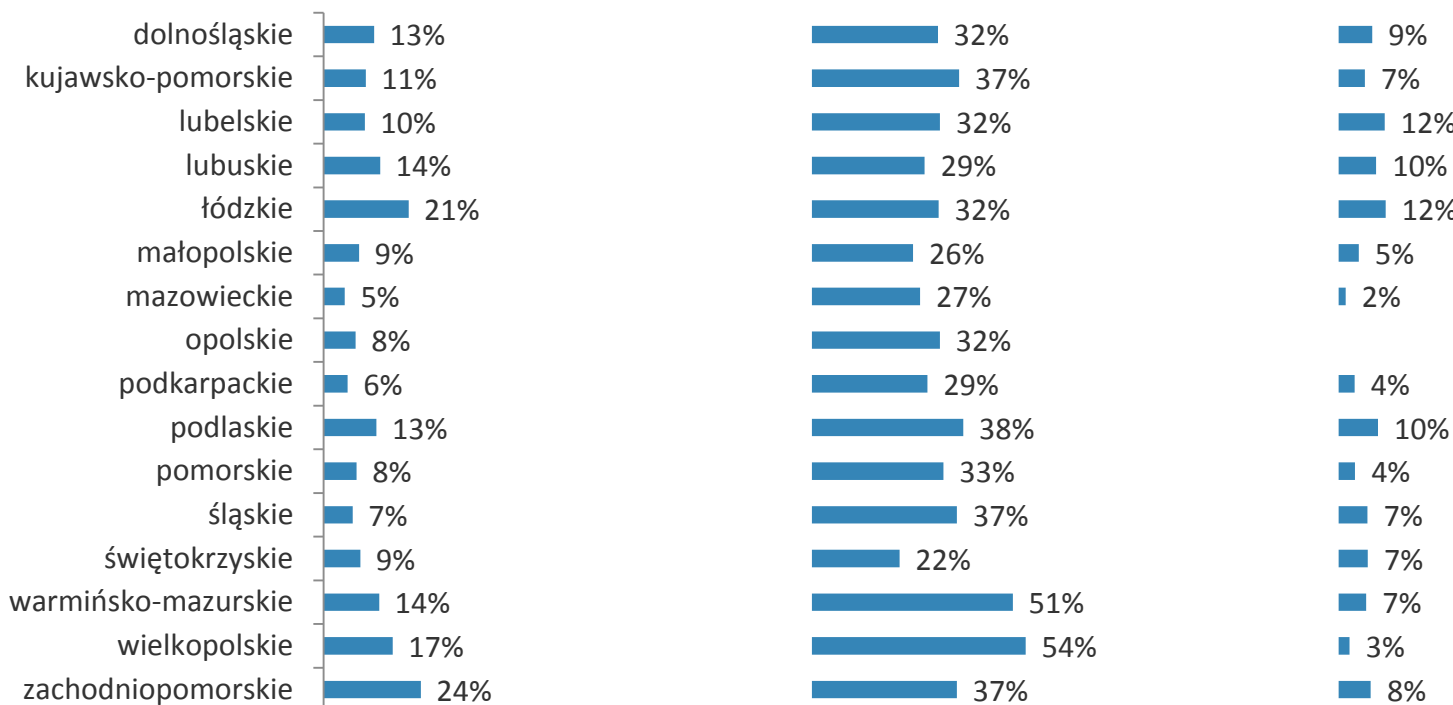
181

F10. Jakie są główne przyczyny niekorzystania przez Urząd z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?

- nie ma takiej potrzeby

- nie jest to sprawa priorytetowa

- brak wiedzy



Próba: urzędy niekorzystające z EZD

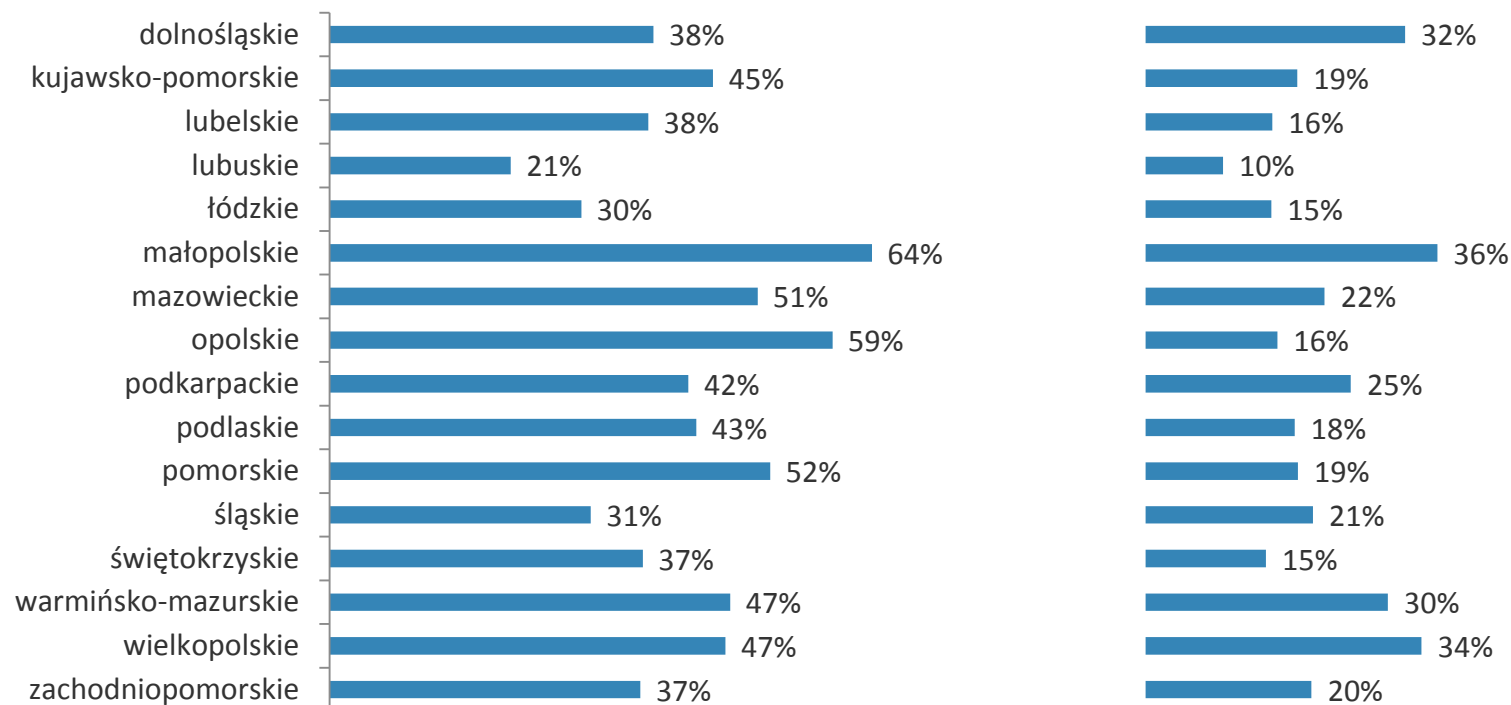
- W nieco ponad połowie urzędów niekorzystających z EZD z województwa wielkopolskiego (54%) oraz warmińsko-mazurskiego (51%) wdrożenie systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją nie jest sprawą priorytetową.
- Dla większości urzędów niekorzystających z EZD brak wiedzy nie stanowi przyczyny niekorzystania z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.



F10. Jakie są główne przyczyny niekorzystania przez Urząd z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?

- brak funduszy na wdrożenie systemu

- koszt wdrożenia systemu przewyższa korzyści



Próba: urzędy niekorzystające z ESD

- 64% urzędów z województwa małopolskiego nie korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją, ponieważ brakuje im funduszy na wdrożenie systemu, a w 36% koszt wdrożenia systemu przewyższa korzyści.
- Brak funduszy na wdrożenie systemu ESD (21%) oraz przewaga kosztów nad korzyściami z wdrożenia systemu (10%) najrzadziej występuje w urzędach województwa lubuskiego.



Wyniki badania - Elektroniczna skrzynka podawcza

VII

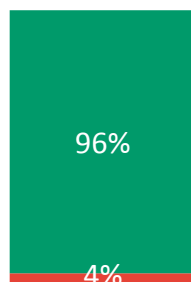
2012

2011

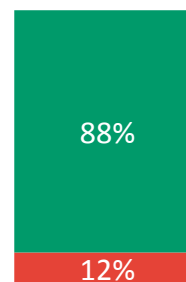
G3. Czy Urząd posiada elektroniczną skrzynkę podawczą?

■ Tak

■ Nie



n=1556



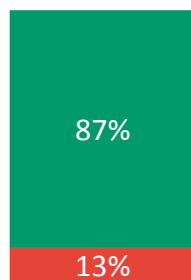
n=1601

Próba: wszystkie urzędy

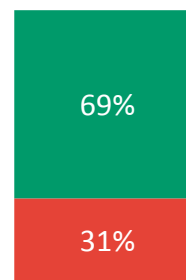
G4. Czy elektroniczna skrzynka podawcza jest umiejscowiona na platformie ePUAP?

■ Tak

■ Nie



n=1499



n=1412

Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

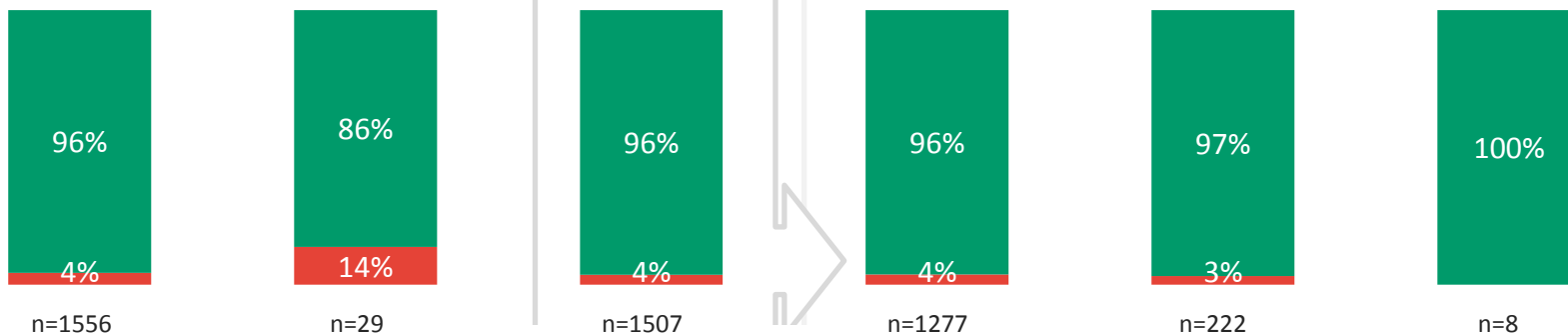
- Z roku na rok rośnie odsetek urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą. W roku 2012 wyniósł on 96%.
- Wśród urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą 87% umiejscowiło ją na platformie ePUAP. To o 18 punktów procentowych więcej niż przed rokiem.



Ogółem Administracja rządowa i państwowa Administracja samorządowa Urzędy gminne Urzędy powiatowe Urzędy marszałkowskie

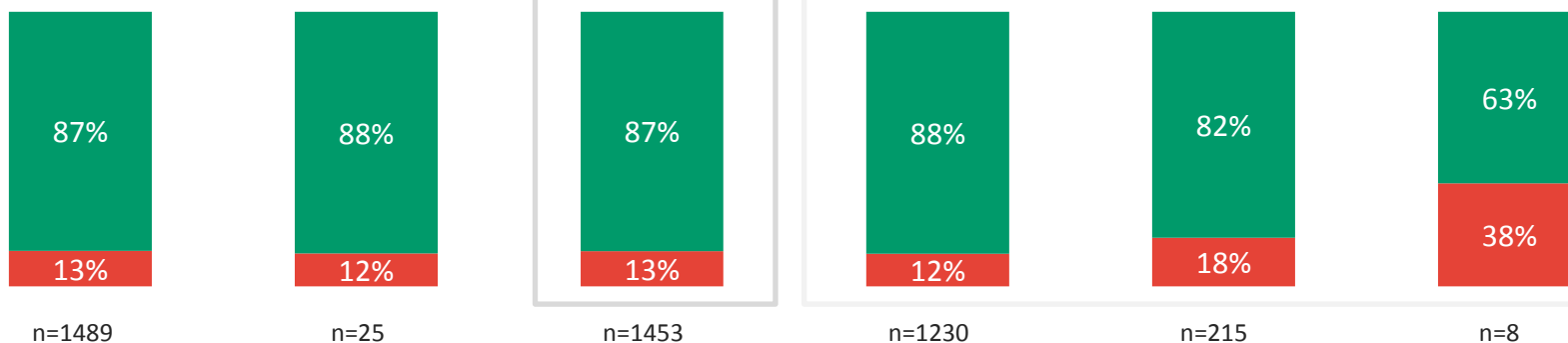
G3. Czy Urząd posiada elektroniczną skrzynkę podawczą?

■ Tak
■ Nie



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

■ Tak
■ Nie



Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- Wszystkie badane urzędy marszałkowskie posiadały elektroniczną skrzynkę podawczą.
- 86% urzędów administracji rządowej i państwowej posiada elektroniczną skrzynkę podawczą, co jest odsetkiem niższym o 10 punktów procentowych w porównaniu do urzędów administracji samorządowej.
- Jedynie 63% urzędów marszałkowskich posiadających skrzynkę podawczą umieściło ją na platformie ePUAP.

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



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Ogółem

Mikrourzędy

Małe urzędy

Średnie urzędy

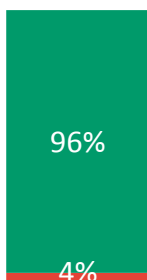
Duże urzędy

Największe urzędy

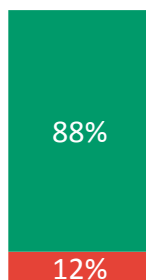
G3. Czy Urząd posiada elektroniczną skrzynkę podawczą?

Tak

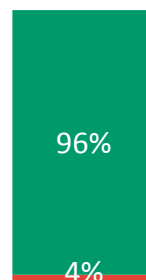
Nie



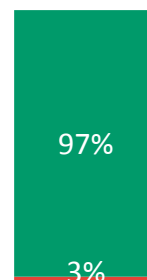
n=1556



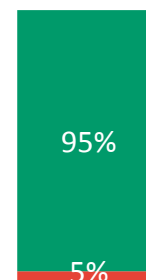
n=108



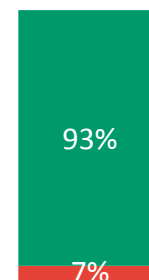
n=867



n=345



n=163

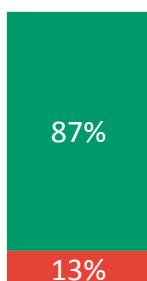


n=73

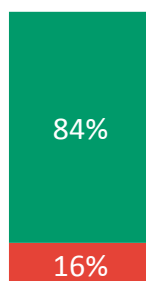
G4. Czy elektroniczna skrzynka podawcza jest umiejscowiona na platformie ePUAP?

Tak

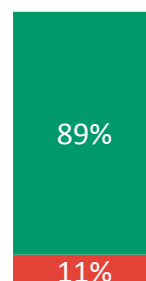
Nie



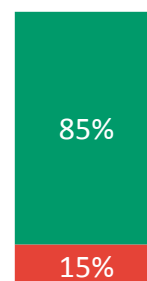
n=1489



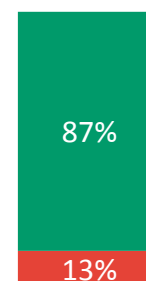
n=95



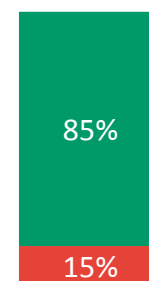
n=836



n=335



n=155



n=68

Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- Najmniej skrzynek podawczych posiadają Mikrourzędy (88%). Najwięcej – średnie urzędy (97%).
- Małe urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą częściej umieszczają ją na platformie ePUAP (89%).

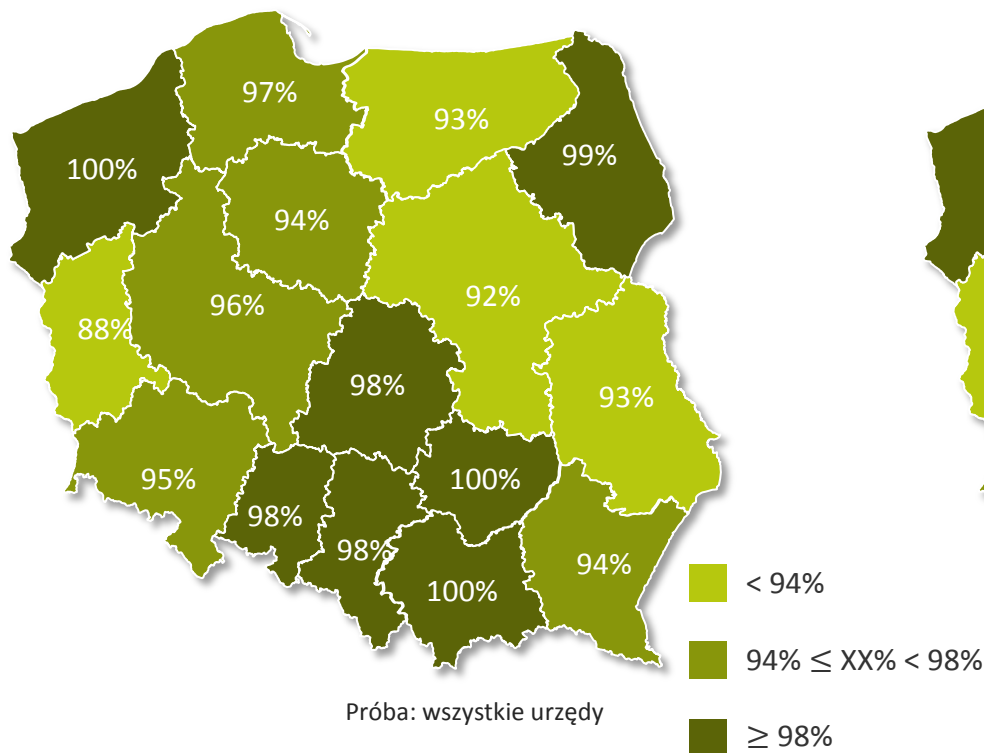


Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

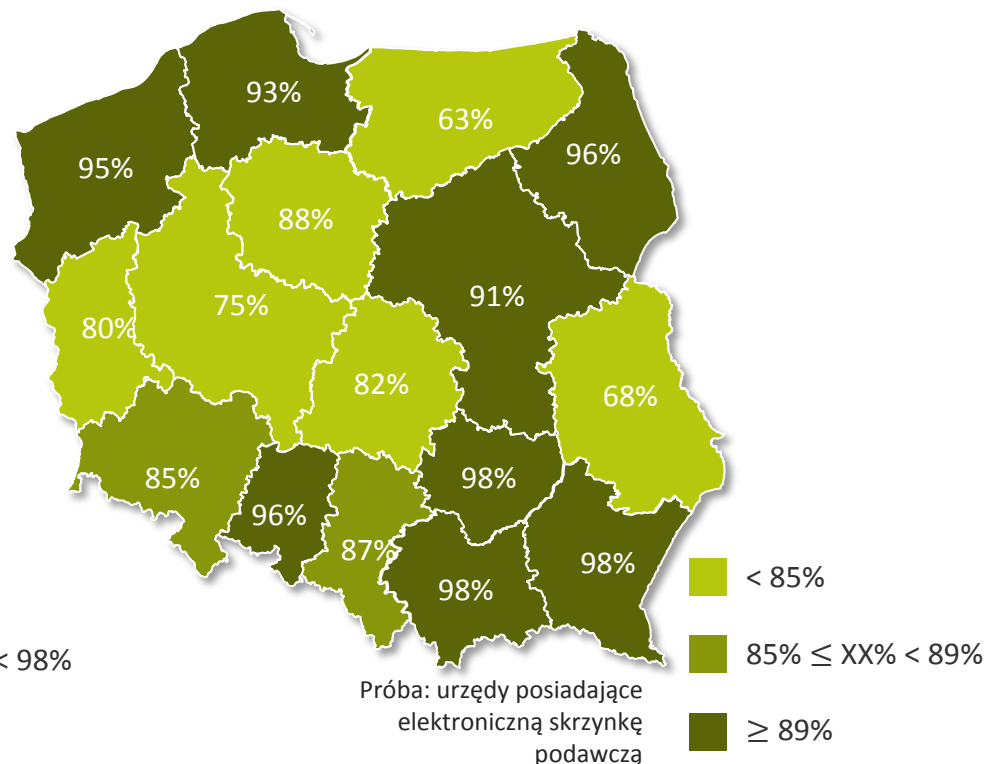


G3. Czy Urząd posiada elektroniczną skrzynkę podawczą?

% odpowiedzi „Tak”

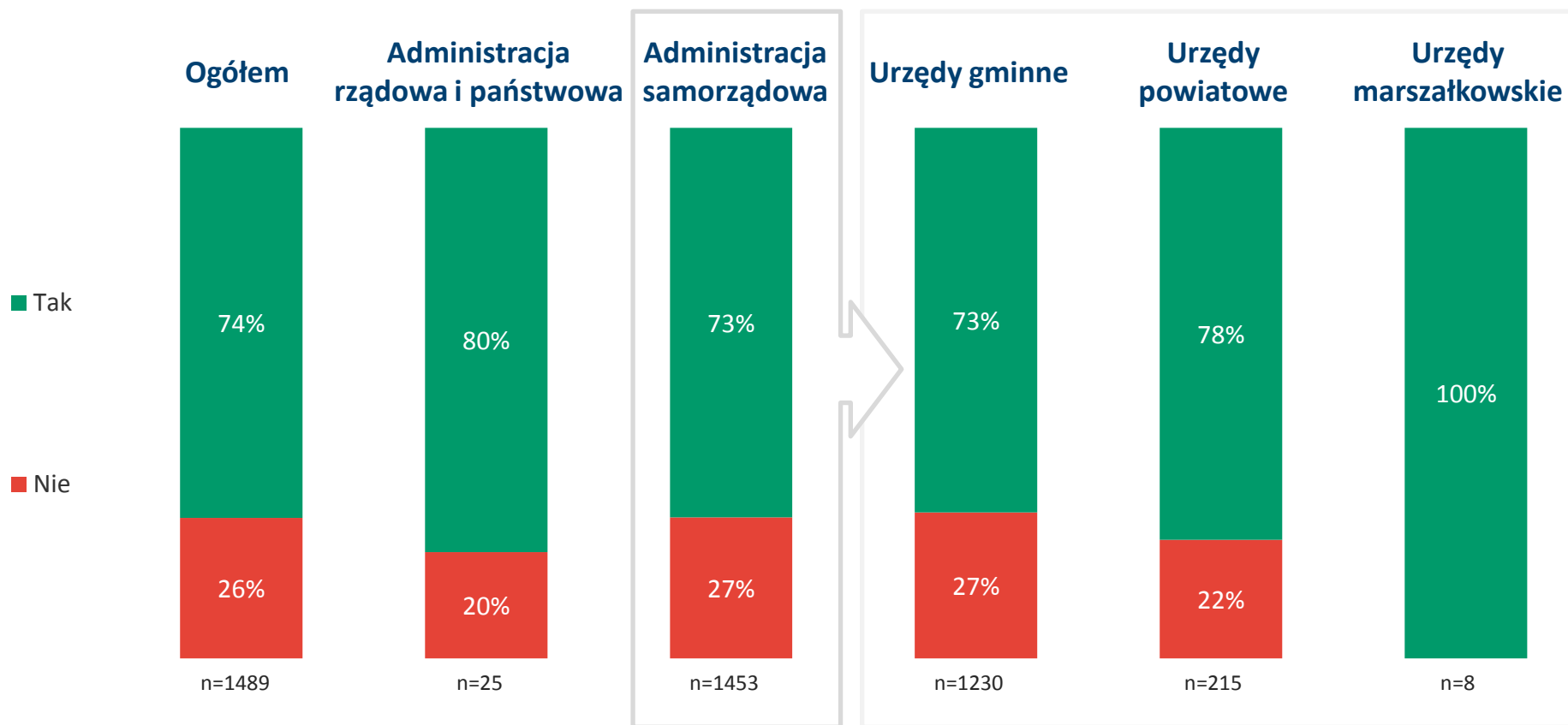


G4. Czy elektroniczna skrzynka podawcza jest umiejscowiona na platformie ePUAP?



- Urzędy w południowym regionie Polski, a także w województwach zachodniopomorskim i podlaskim częściej niż pozostałe posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą.
- Najrzadziej elektroniczną skrzynkę podawczą umieszczali na platformie ePUAP umieszczali urzędy z województw: warmińsko-mazurskiego (63%) oraz lubelskiego (68%), a najczęściej urzędy z południowo-wschodniej Polski (98%).

G5. Czy Urząd publikuje adres elektronicznej skrzynki podawczej na tej samej podstronie Biuletynu Informacji Publicznej, co inne dane teleadresowe podmiotu?

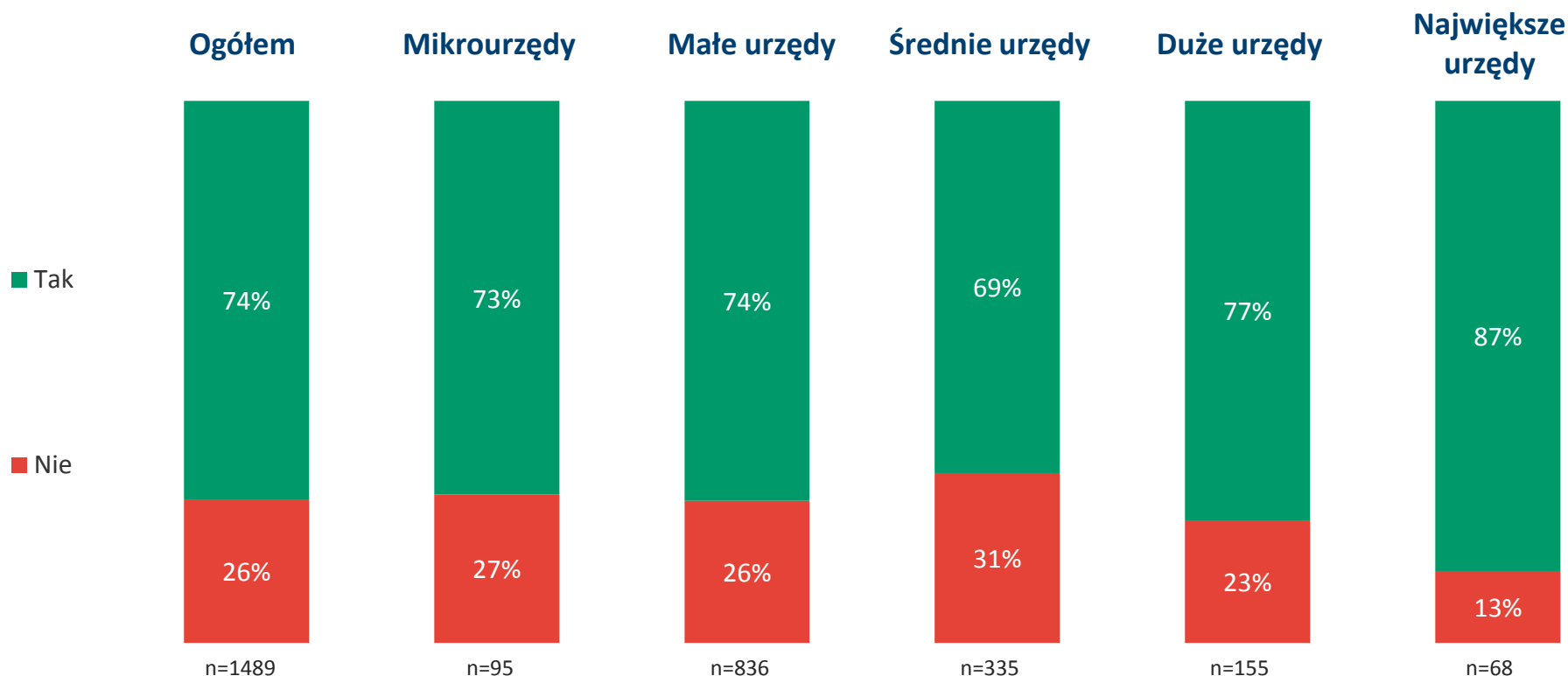


Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- 80% urzędów administracji rządowej i państwowej publikuje adres elektronicznej skrzynki podawczej na tej samej podstronie Biuletynu Informacji Publicznej, co inne dane teleadresowe podmiotu. W przypadku administracji samorządowej odsetek ten wynosi 73%.



G5. Czy Urząd publikuje adres elektronicznej skrzynki podawczej na tej samej podstronie Biuletynu Informacji Publicznej, co inne dane teleadresowe podmiotu?

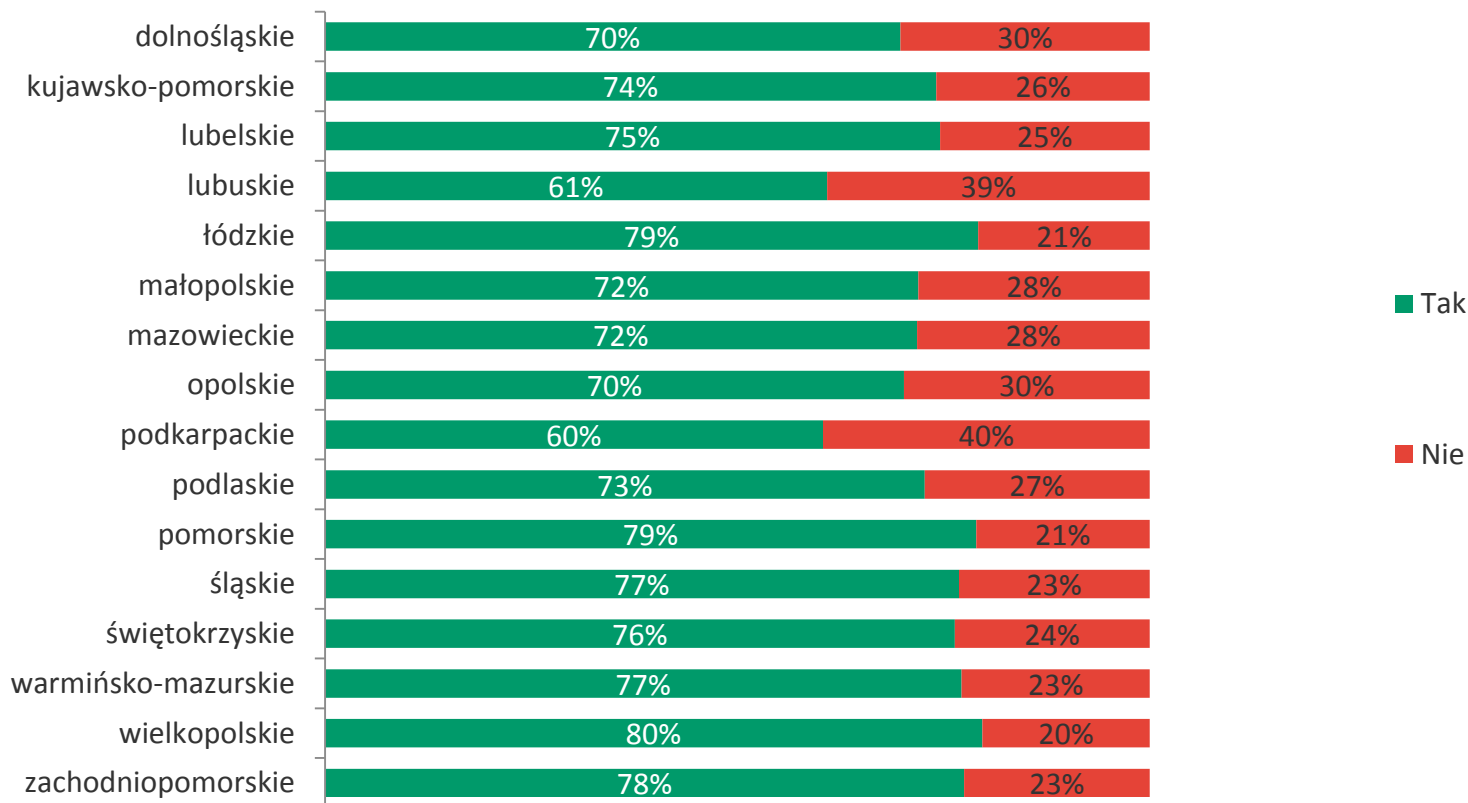


Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- Największe urzędy częściej niż inne publikują adres elektronicznej skrzynki podawczej na tej samej podstronie Biuletynu Informacji Publicznej, co inne dane teleadresowe podmiotu (87%). Najniższym takim odsetkiem charakteryzują się średnie urzędy (69%).



G5. Czy Urząd publikuje adres elektronicznej skrzynki podawczej na tej samej podstronie Biuletynu Informacji Publicznej, co inne dane teleadresowe podmiotu?



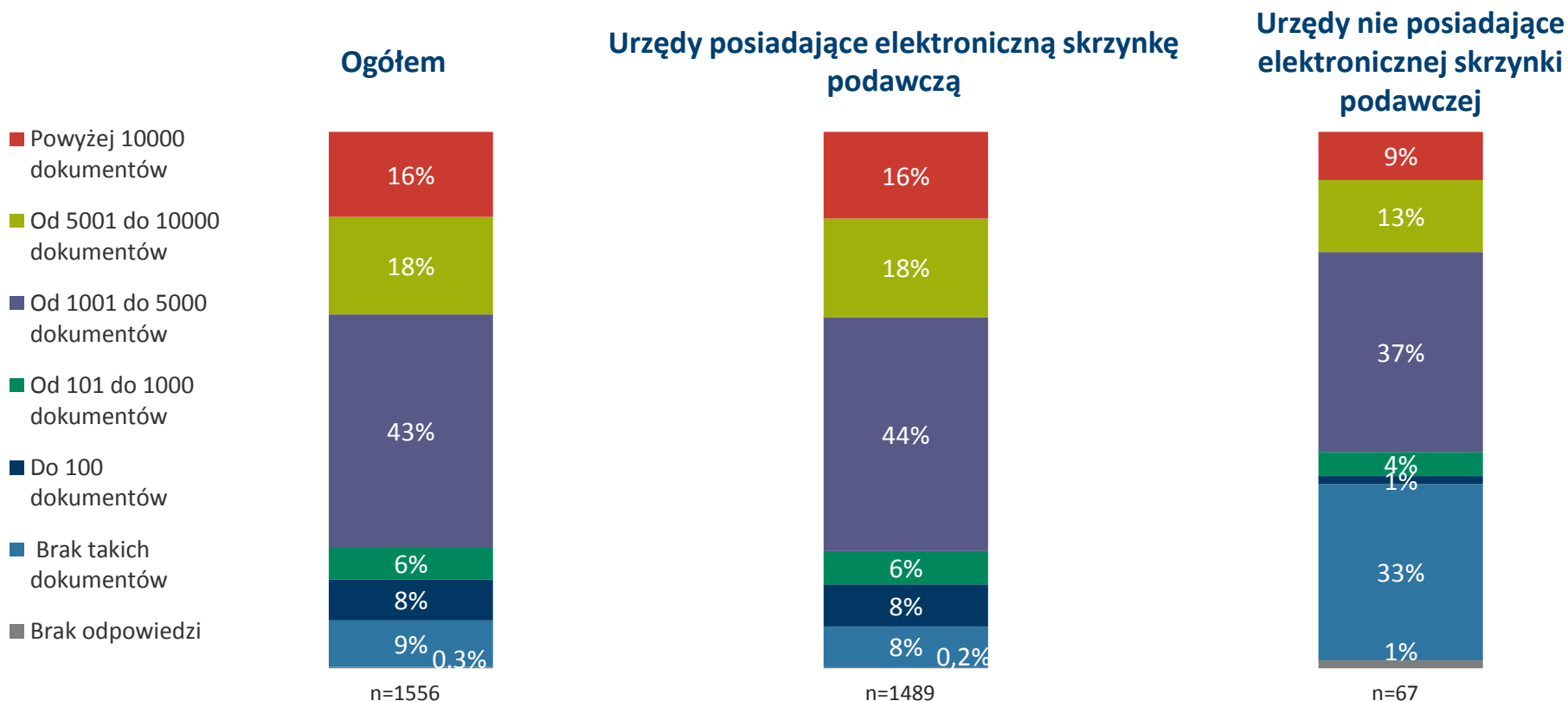
Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- Najrzadziej publikacje adresu elektronicznej skrzynki podawczej na tej samej podstronie Biuletynu Informacji Publicznej, co inne dane teleadresowe podmiotu można znaleźć na stronach urzędów w województwach lubuskim (61%) oraz podkarpackim (60%), natomiast najczęściej w województwie wielkopolskim (80%), łódzkim i pomorskim (w każdym po 79%).

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



G1. Ile dokumentów wpłynęło do Urzędu w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2012 r.?



Próba: wszystkie urzędy

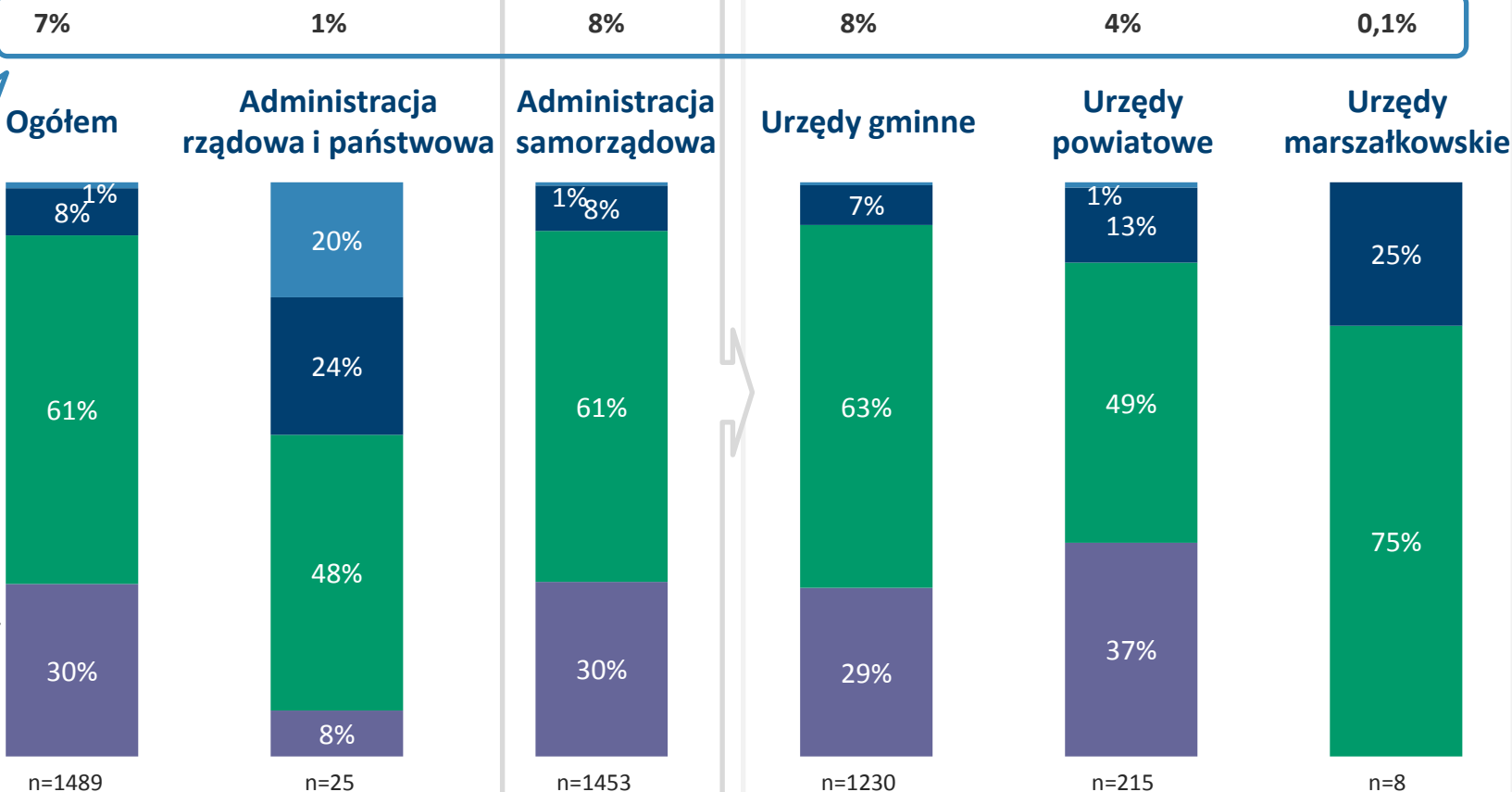
- Posiadanie skrzynki podawczej przez urząd pozytywnie wpływa na ilość otrzymywanych dokumentów przez urząd. W przypadku urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą 16% otrzymuje 10 000 dokumentów podczas gdy wśród urzędów nieposiadających elektronicznej skrzynki podawczej odsetek ten wynosi jedynie 9%.

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



G6. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) Urząd otrzymał na elektroniczną skrzynkę podawczą w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2012 r.?

% wszystkich otrzymanych dokumentów*



Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- Elektroniczna skrzynka podawcza jest w znacznie większym stopniu wykorzystywana przez urzędy administracji samorządowej niż rządowej, gdzie tylko 1% całej korespondencji wpłynęła drogą elektroniczną przy 8% w administracji samorządowej.
- Jeszcze mniej, bo zaledwie 0,1% wyniósł udział dokumentów elektronicznych w całej korespondencji wpływającej do urzędów marszałkowskich.

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

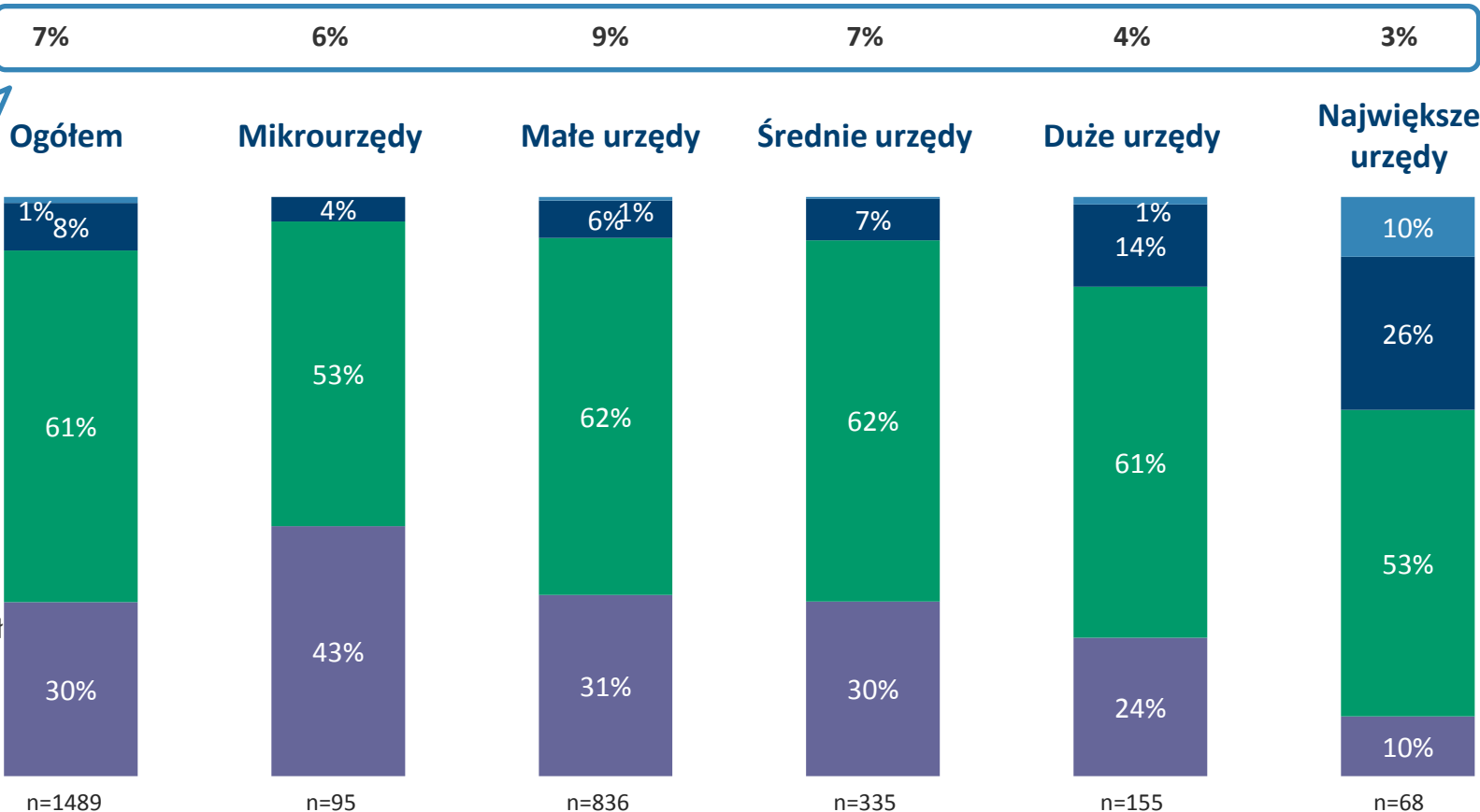


Liczba dokumentów elektronicznych wpływających do Urzędu

193

G6. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) Urząd otrzymał na elektroniczną skrzynkę podawczą w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2012 r.?

% wszystkich otrzymanych dokumentów*



Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- W przypadku ogółu urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą dokumenty otrzymane elektronicznie stanowiły 7% wszystkich otrzymanych dokumentów. Najwyższym takim odsetkiem charakteryzowały się małe urzędy (9%), a najniższym największe urzędy (3%).
- Liczba dokumentów otrzymanych elektronicznie jest powiązana z wielkością urzędu – 10% największych urzędów otrzymało w ciągu pierwszej połowy 2012 roku powyżej 1000 takich dokumentów.

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

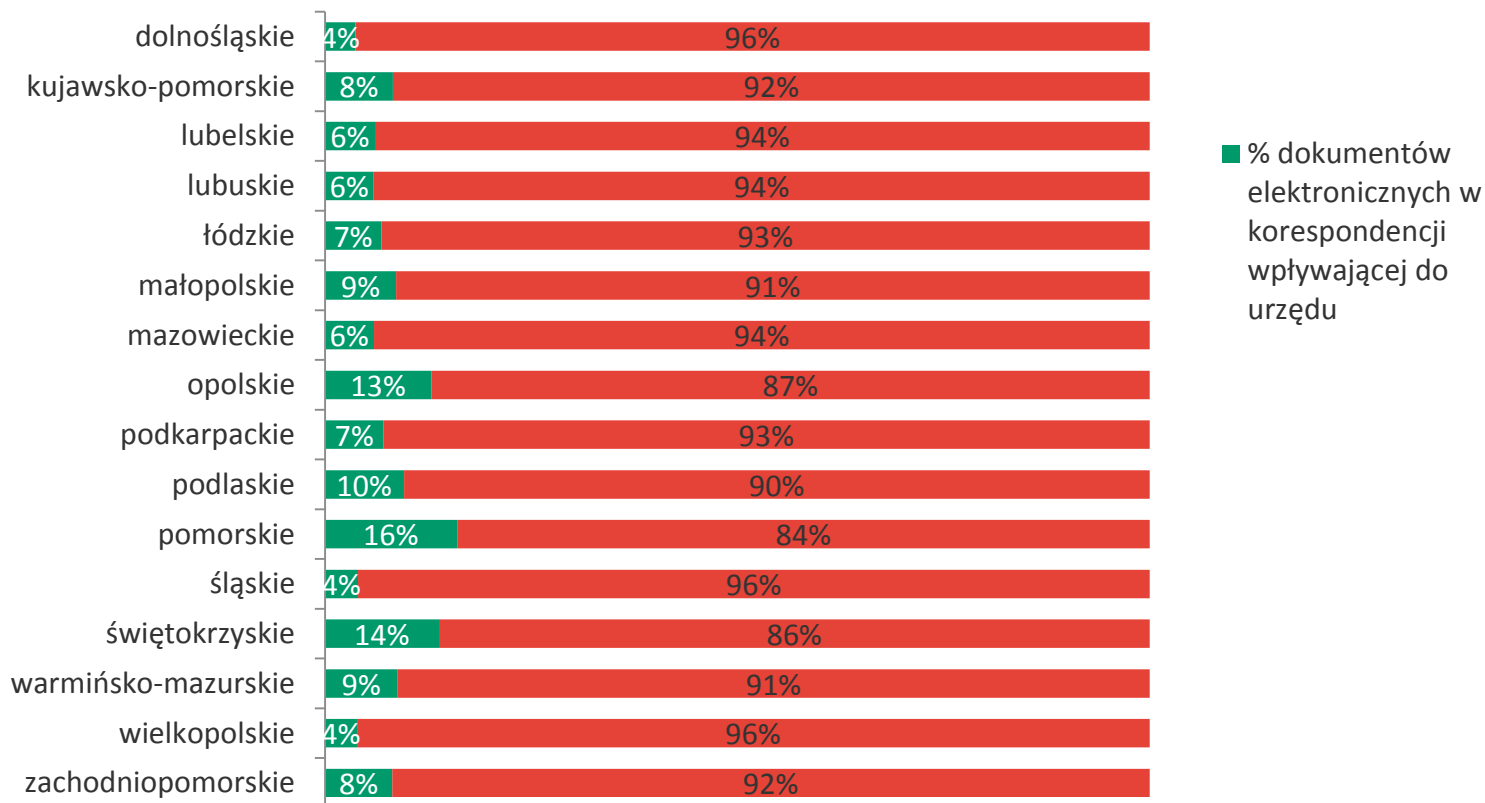


Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Udział dokumentów elektronicznych w korespondencji wpływającej do Urzędu

G6. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) Urząd otrzymał na elektroniczną skrzynkę podawczą w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2012 r.?



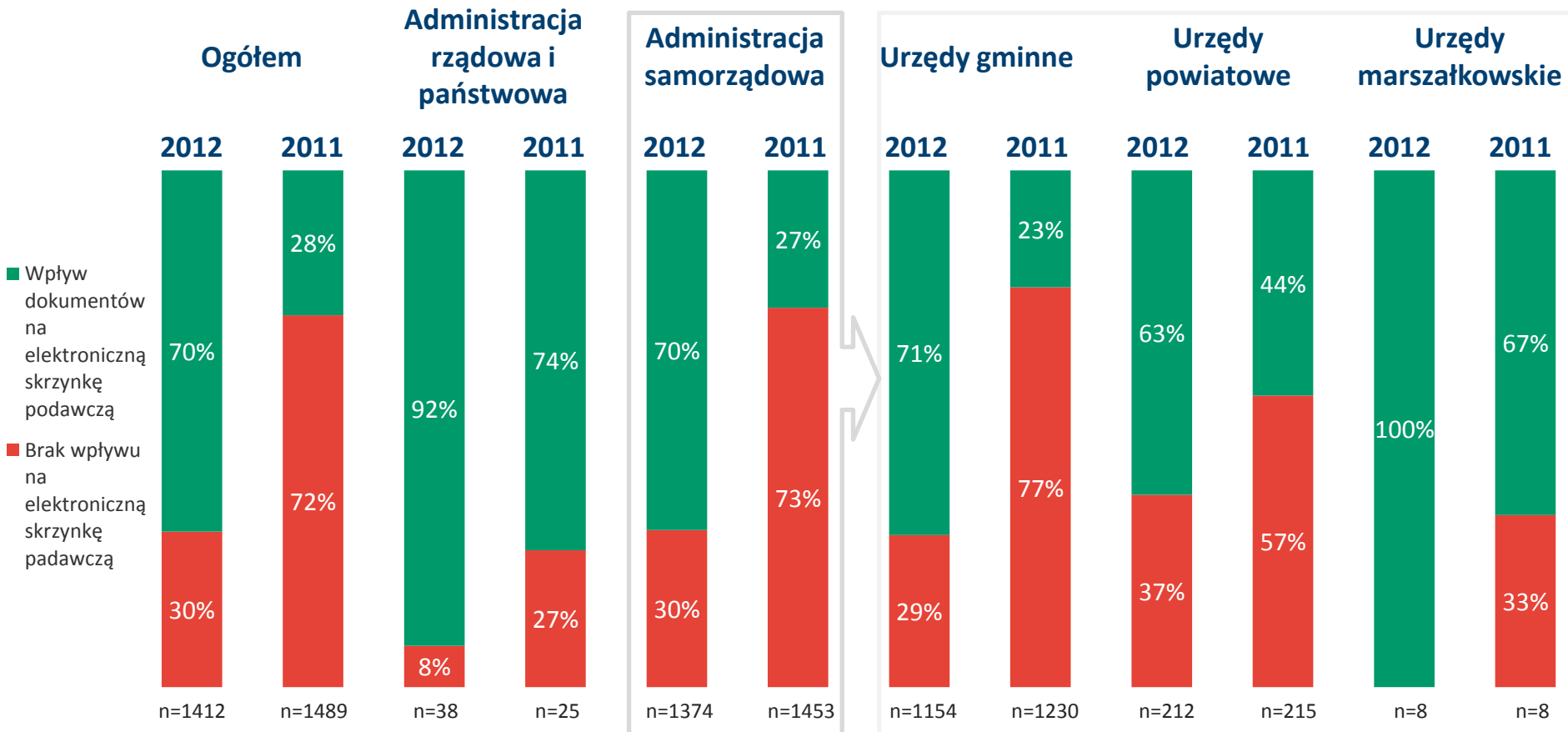
Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- Największy udział dokumentów elektronicznych w korespondencji wpływającej do Urzędu odnotowano w województwach: pomorskim (16%) oraz świętokrzyskim (14%). Najniższy taki odsetek dokumentów występuje wśród urzędów województw: dolnośląskiego, śląskiego i wielkopolskiego (4%).



Wpływ dokumentów na elektroniczną skrzynkę podawczą urzędów

Wpływ dokumentów na elektroniczną skrzynkę podawczą urzędów.



Znaczny wzrost w roku 2012 względem roku 2011 wynikać może z wprowadzenia profilu zaufanego ePUAP, jako narzędzia uwierzytelniania obywatela w kontakcie z administracją publiczną.

- 70% urzędów, posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą, dostaje dokumenty elektroniczne na tę skrzynkę.
- Bez względu na rodzaj urzędu, w stosunku do roku poprzedniego, wzrosła liczba dokumentów elektronicznych wpływających do urzędu na elektroniczną skrzynkę podawczą.

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

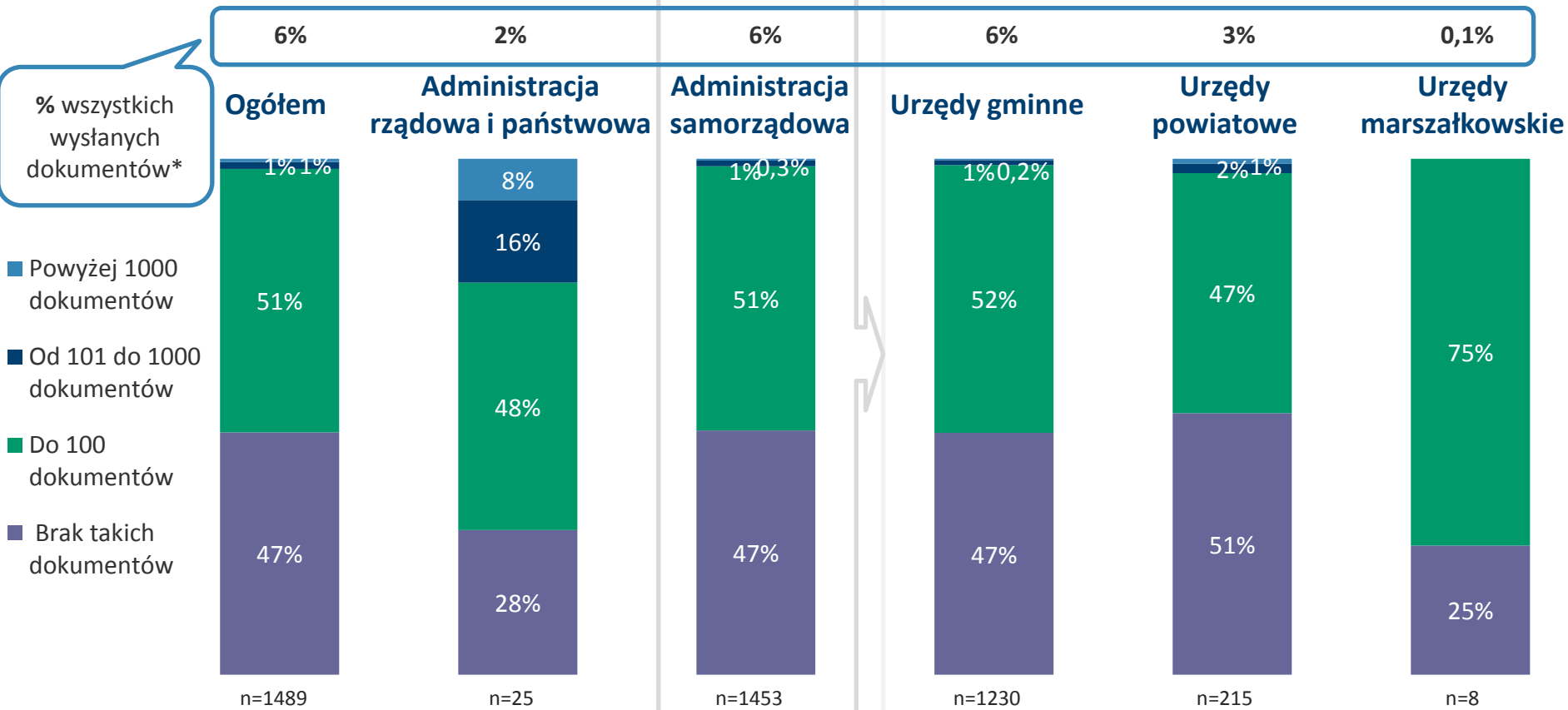
Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



G7. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) Urząd wysłał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2012 r.?



Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- Elektroniczna skrzynka podawcza jest 3 razy częściej wykorzystywana przez urzędy administracji samorządowej niż rządowej, gdzie tylko 2% całej korespondencji wysłany został drogą elektroniczną przy 6% w administracji samorządowej.
- Zaledwie 0,1% wyniósł udział dokumentów elektronicznych w całej korespondencji wysłanych z urzędów marszałkowskich.

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



G7. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) Urząd wysłał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2012 r.?

% wszystkich wysłanych dokumentów*

6%

6%

7%

6%

2%

1%

Ogółem

Mikrourzędy

Małe urzędy

Średnie urzędy

Duże urzędy

Największe urzędy

- Powyżej 1000 dokumentów
- Od 101 do 1000 dokumentów
- Do 100 dokumentów
- Urząd nie wysyłał takich dokumentów



n=1489



n=95



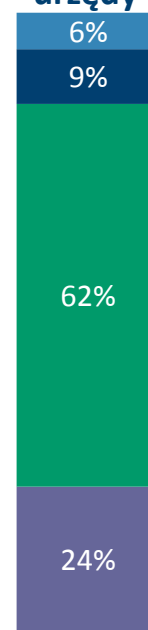
n=836



n=335



n=155



n=68

Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- Małe urzędy w największym stopniu wykorzystują elektroniczną skrzynkę podawczą, gdzie 7% wszystkich wysłanych dokumentów stanowiły dokumenty elektroniczne. Najniższy odsetek takich dokumentów wystąpił wśród największych urzędów (1%).



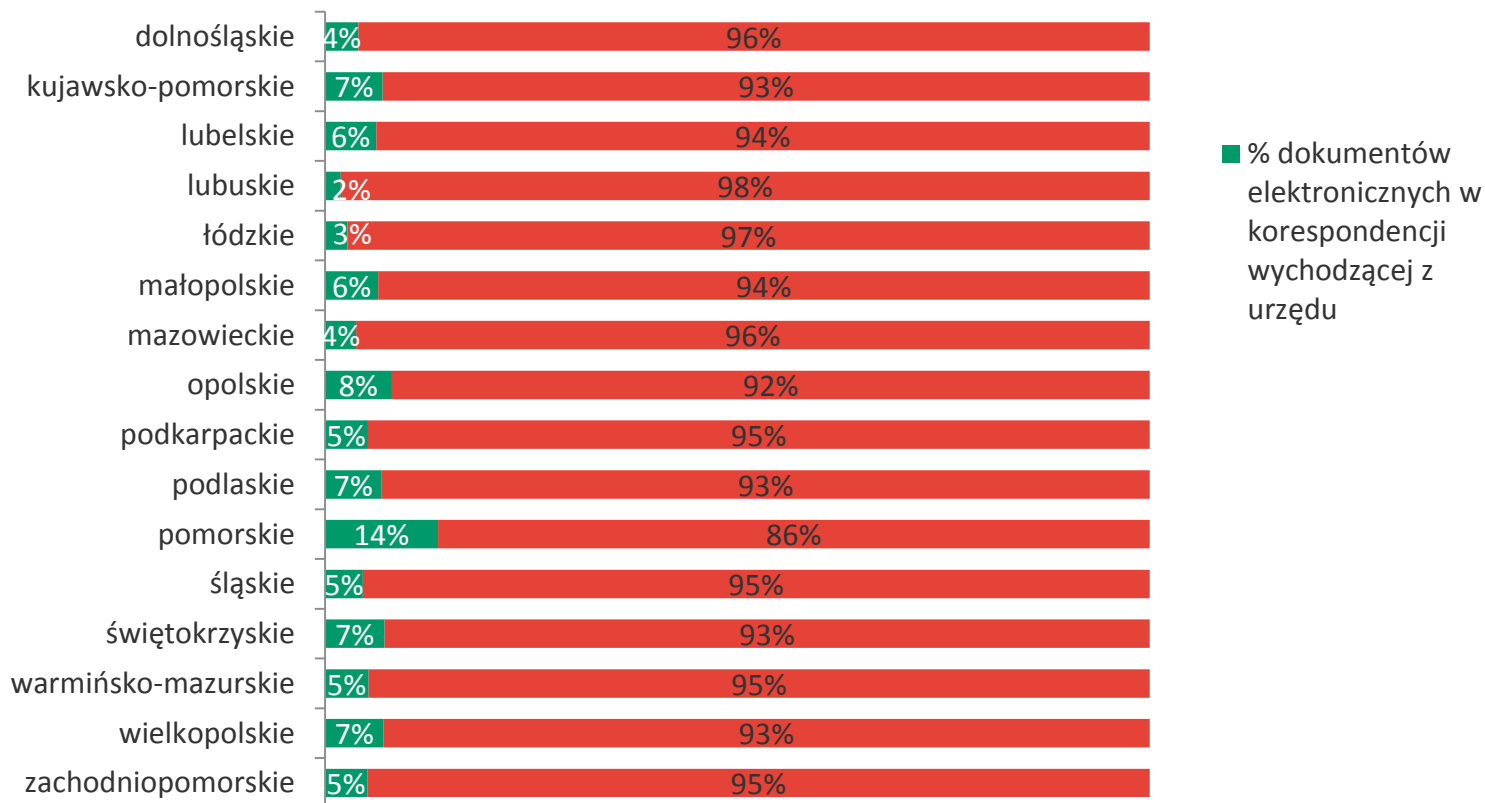
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

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



Udział dokumentów elektronicznych w korespondencji wpływającej z Urzędu

G7. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) Urząd wysłał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2012 r.?



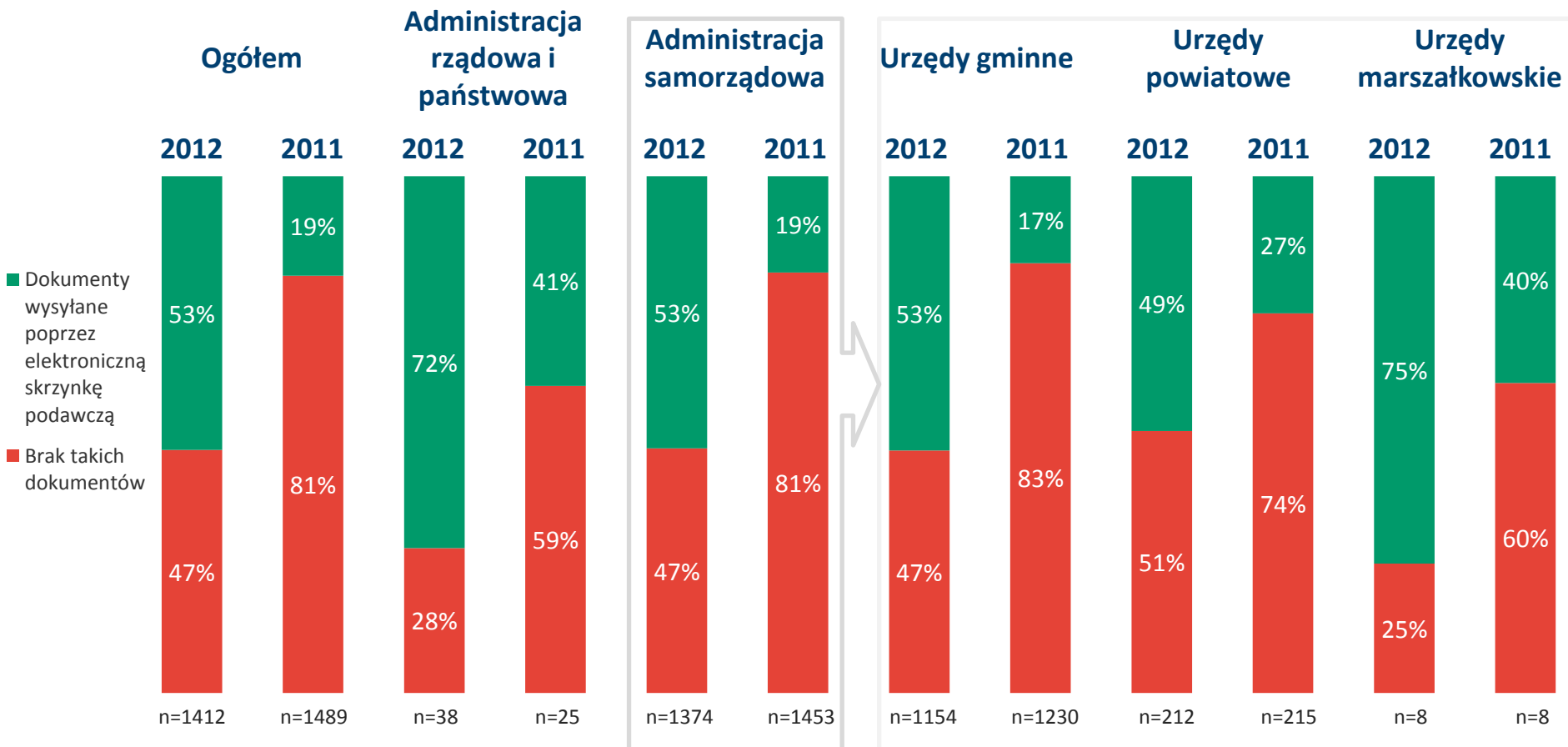
Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą

- Największy udział dokumentów elektronicznych w korespondencji wpływającej z Urzędu odnotowano w województwie pomorskim (14%). Najmniejszym odsetkiem takich dokumentów charakteryzuje się województwo lubuskie (2%).



Wysyłanie dokumentów za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej

Wysyłanie dokumentów poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą urzędów.



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

- 53% urzędów, posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą, wysła dokumenty elektroniczne poprzez tę skrzynkę.
- Bez względu na rodzaj urzędu, w stosunku do roku poprzedniego, wzrosła liczba dokumentów elektronicznych wysyłanych z urzędu poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą.

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

Próba: urzędy posiadające elektroniczną skrzynkę podawczą



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

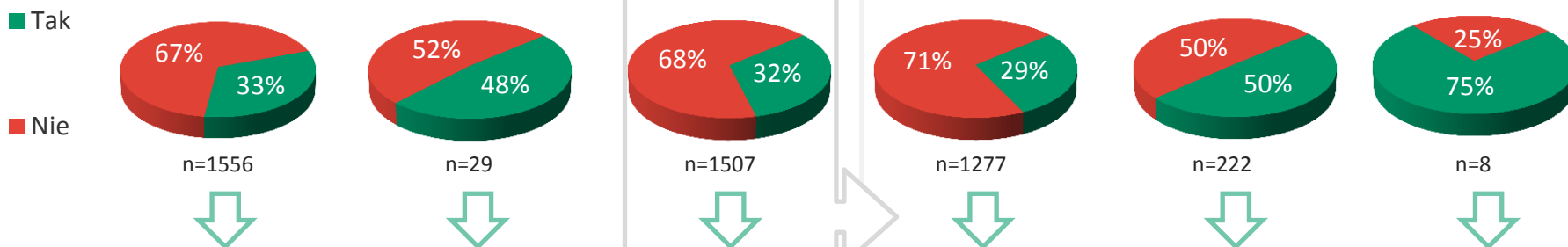


Wyniki badania - Świadczenie usług elektronicznych

VIII

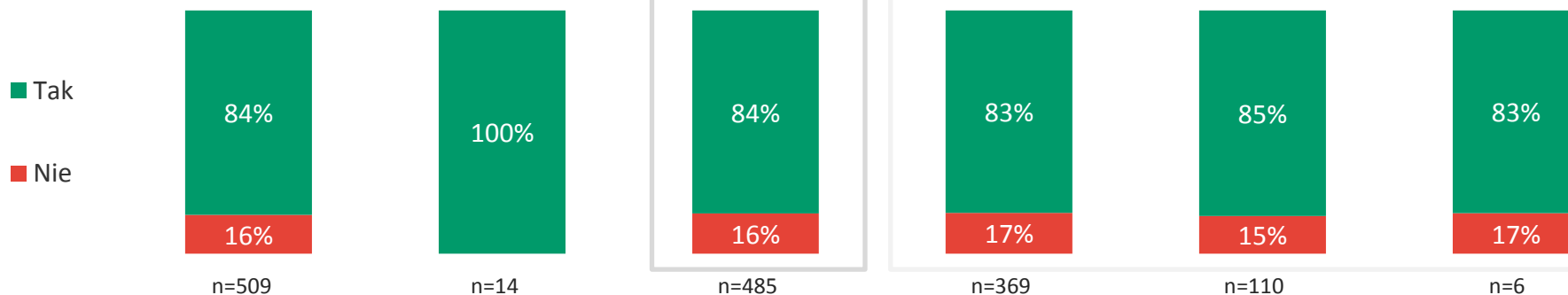
Ogółem Administracja rządowa i państwowa Administracja samorządowa Urzędy gminne Urzędy powiatowe Urzędy marszałkowskie

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



Próba: wszystkie urzędy

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



Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- Niemal połowa urzędów administracji rządowej i państwowej udostępnia usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego (48%). Wszystkie z nich informują obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez Internet oraz zachęcają do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych.
- W administracji samorządowej odsetek urzędów udostępniających usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego wyniósł 32%, a 84% z nich informuje obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez Internet i zachęca do tego.



Ogółem

Mikrourzędy

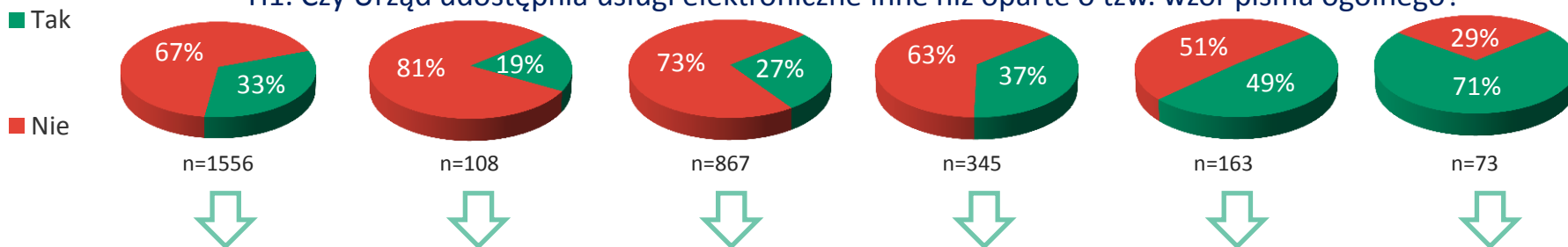
Małe urzędy

Średnie urzędy

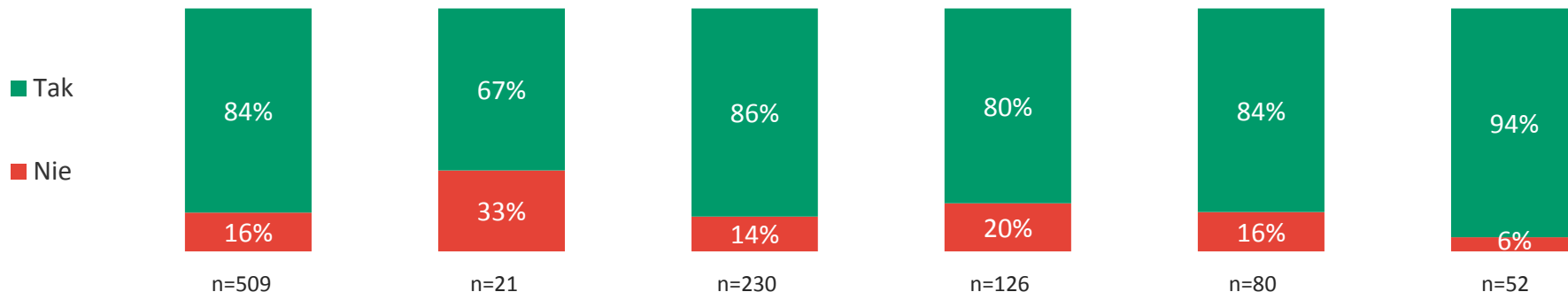
Duże urzędy

Największe urzędy

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



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



- Wraz z wielkością urzędu wzrasta częstotliwość udostępniania usług elektronicznych innych niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego. Poinformowanie obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez Internet oraz zachęcanie do tego najczęściej występuje wśród największych urzędów (94%), a najrzadziej w mikrourzędach (67%).
- Największy udział urzędów udostępniających usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego występuje wśród największych urzędów (71%). Zdecydowana większość z nich (94%) informuje obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez Internet oraz zachęca do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych.

Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne



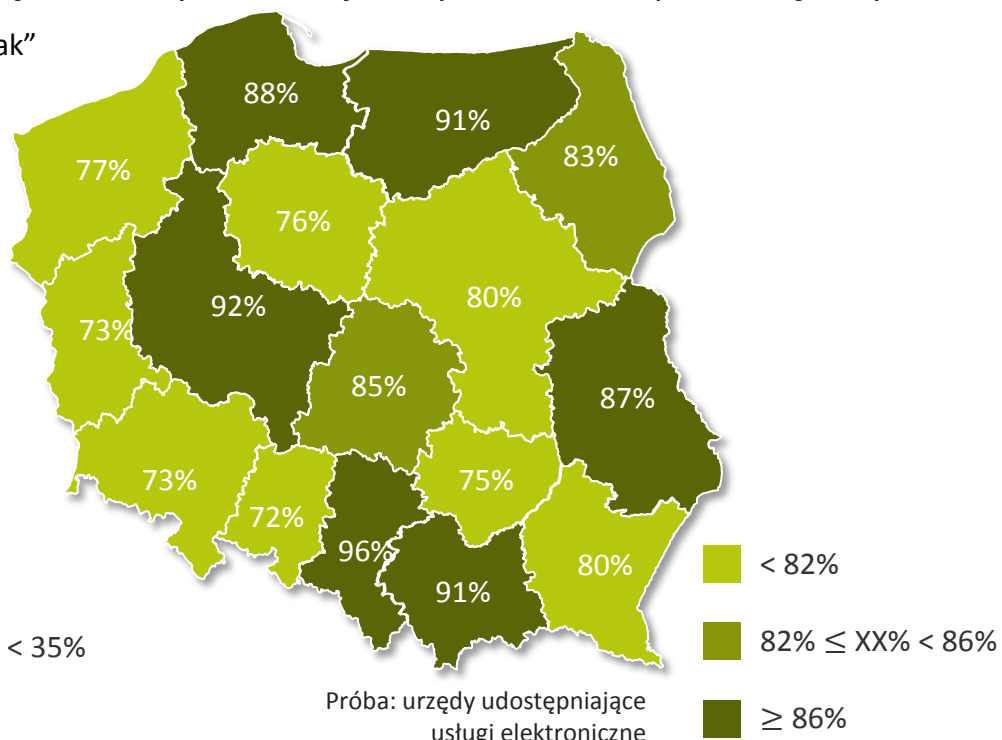
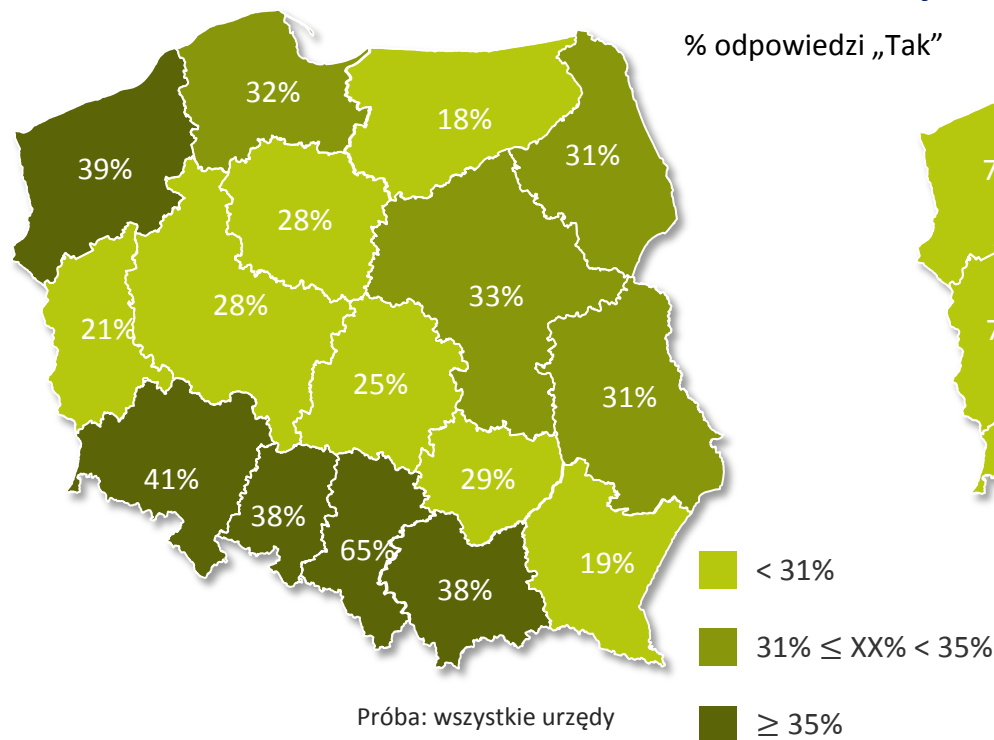
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



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

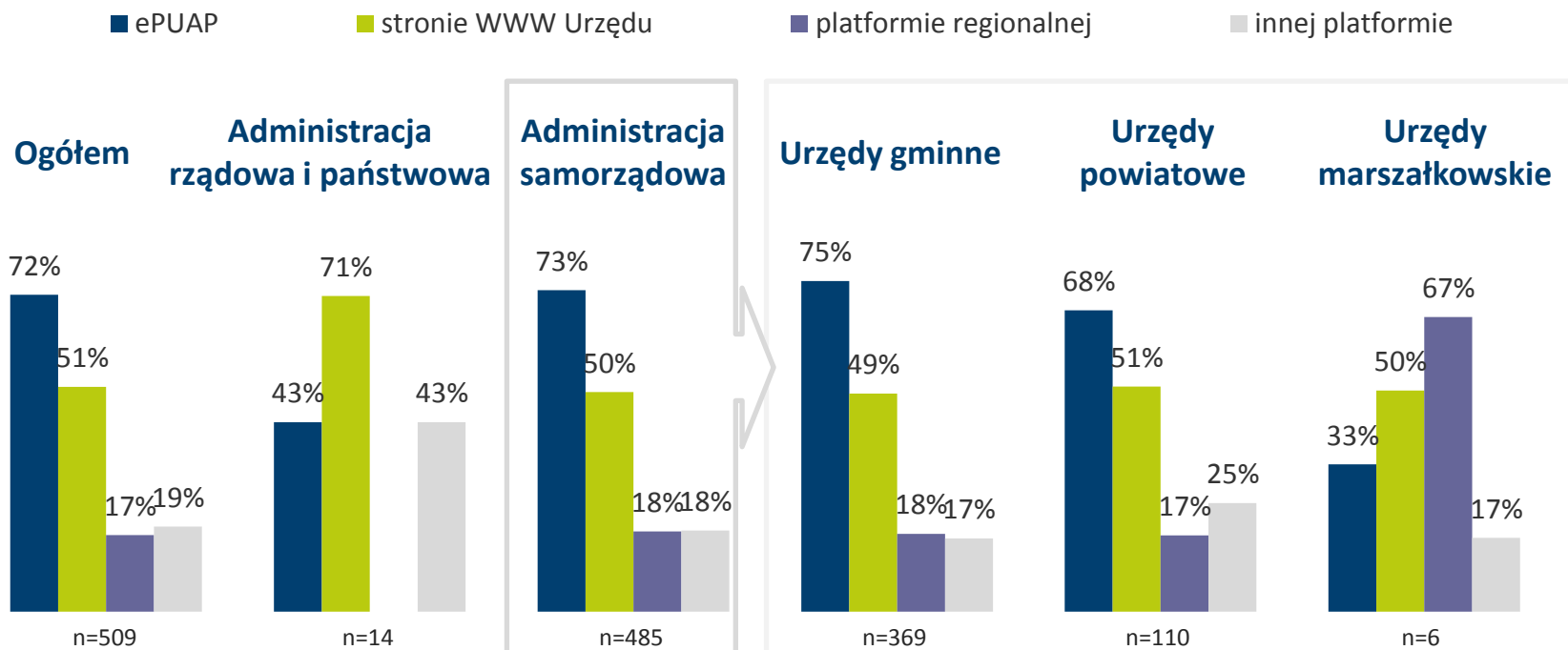
H2. Czy Urząd informuje obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez Internet oraz zachęca do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych?

% odpowiedzi „Tak”



- Urzędy w południowej części Polski oraz województwa zachodniopomorskiego częściej niż pozostałe udostępniają usługi elektroniczne inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego.
- Urzędy zachodniego regionu Polski, a także z województw kujawsko-pomorskiego, mazowieckiego, świętokrzyskiego oraz podkarpackiego rzadziej niż pozostałe informują obywateli i przedsiębiorców o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez Internet oraz zachęcają do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych.

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

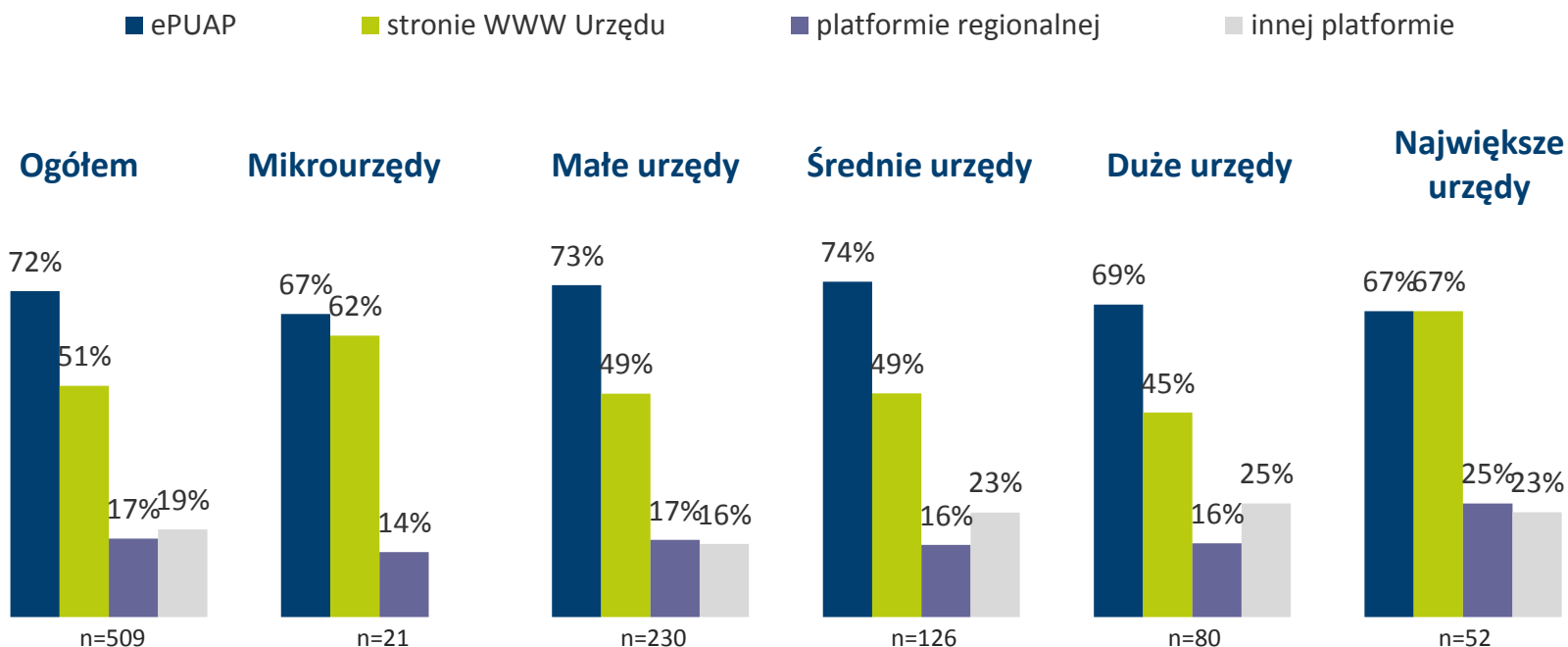


Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- Urzędy administracji rządowej i państwowej najczęściej udostępniają usługi elektroniczne na własnej stronie WWW (71%). Natomiast urzędy administracji samorządowej najczęściej dokonują tego na platformie ePUAP (73%)
- 72% wszystkich urzędów udostępniających usługi elektroniczne czyni to za pośrednictwem platformy ePUAP. Co drugi taki urząd udostępnia usługi elektroniczne na własnej stronie WWW.



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



Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- Usługi elektroniczne na platformie ePUAP najczęściej udostępniają średnie urzędy (74%), a najrzadziej mikrourzędy i największe urzędy (po 67%).
- Usługi elektroniczne na stronie WWW Urzędu najczęściej udostępniają największe urzędy (67%) a najrzadziej duże urzędy (45%).



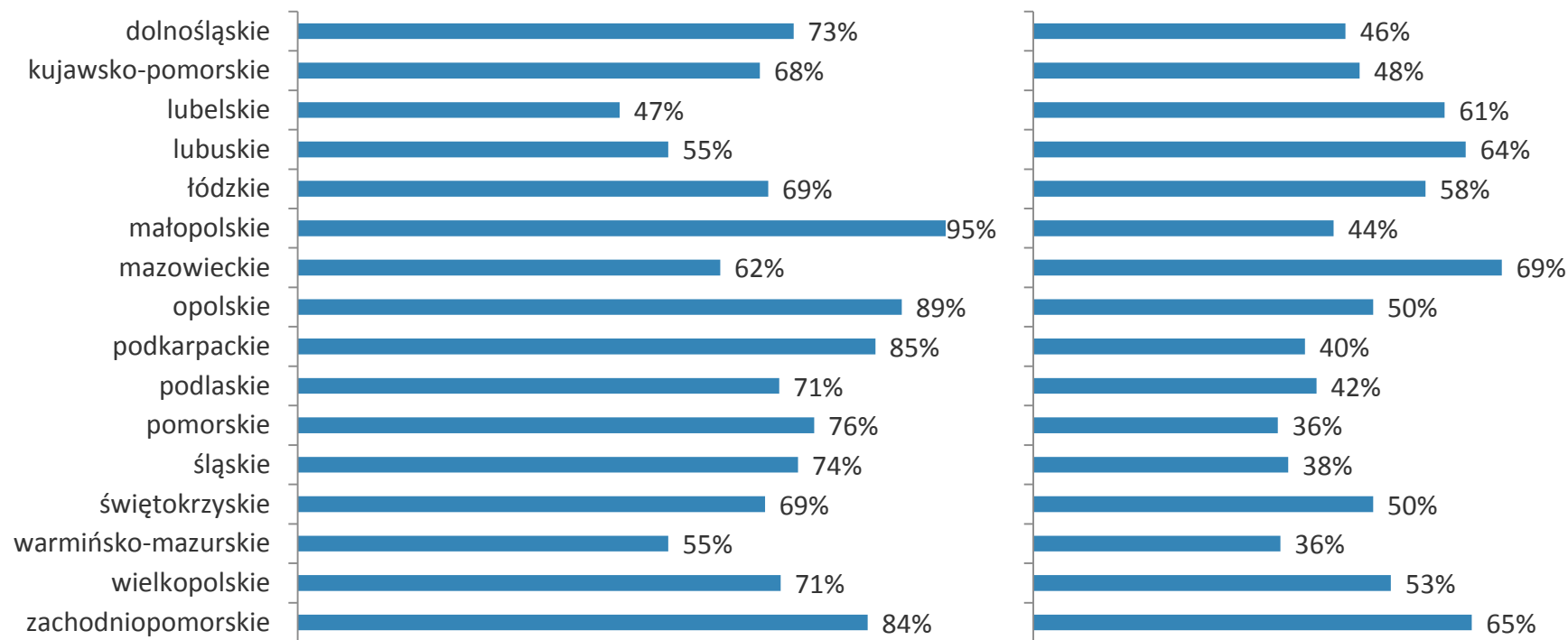
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



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

- ePUAP

- stronie WWW Urzędu



Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

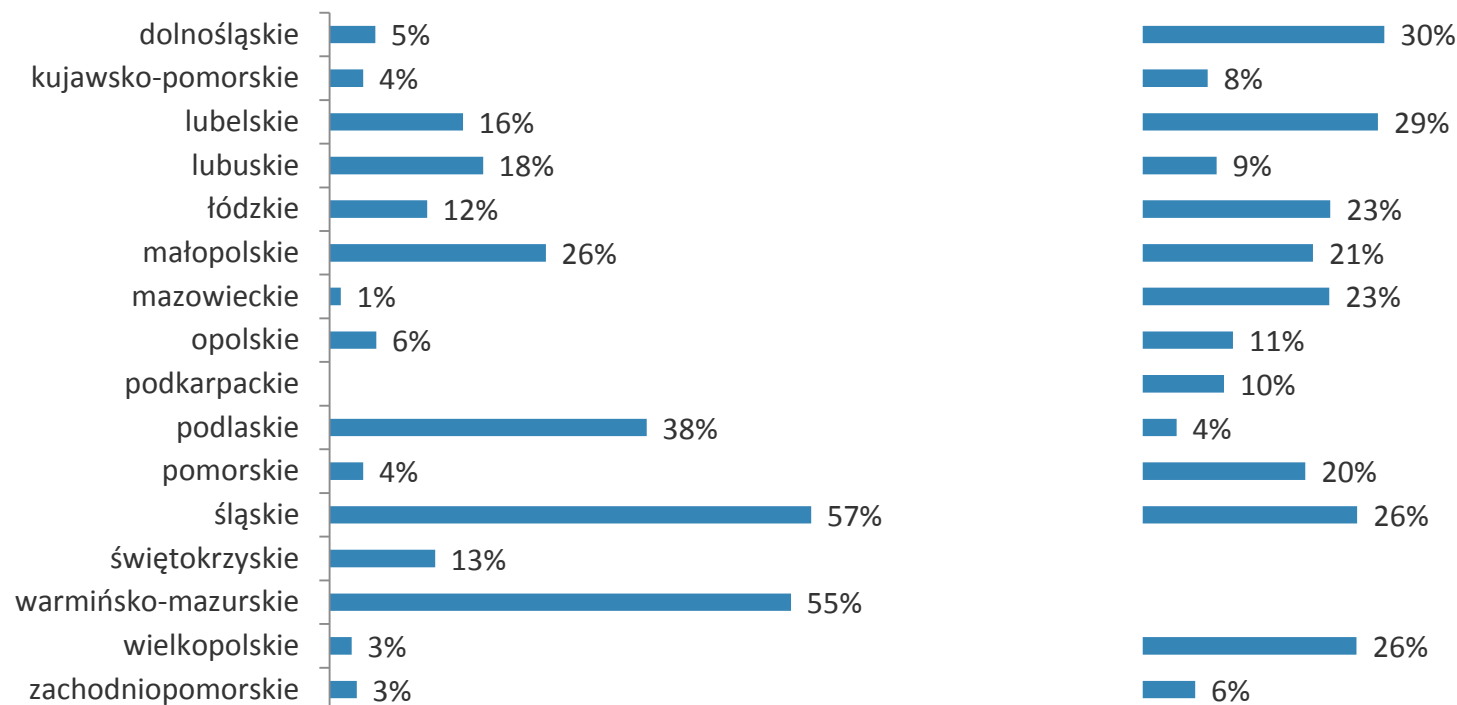
- Najczęściej usługi elektroniczne są udostępniane na platformie ePUAP przez urzędy w województwie małopolskim (95%), a najrzadziej przez te z województwa lubelskiego (47%)
- Strony www urzędów są wykorzystywane do udostępniania usług elektronicznych najczęściej przez urzędy z województwa mazowieckiego (69%), a najrzadziej przez urzędy z województw pomorskiego i warmińsko-mazurskiego (36%).



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

- platformie regionalnej

- innej platformie



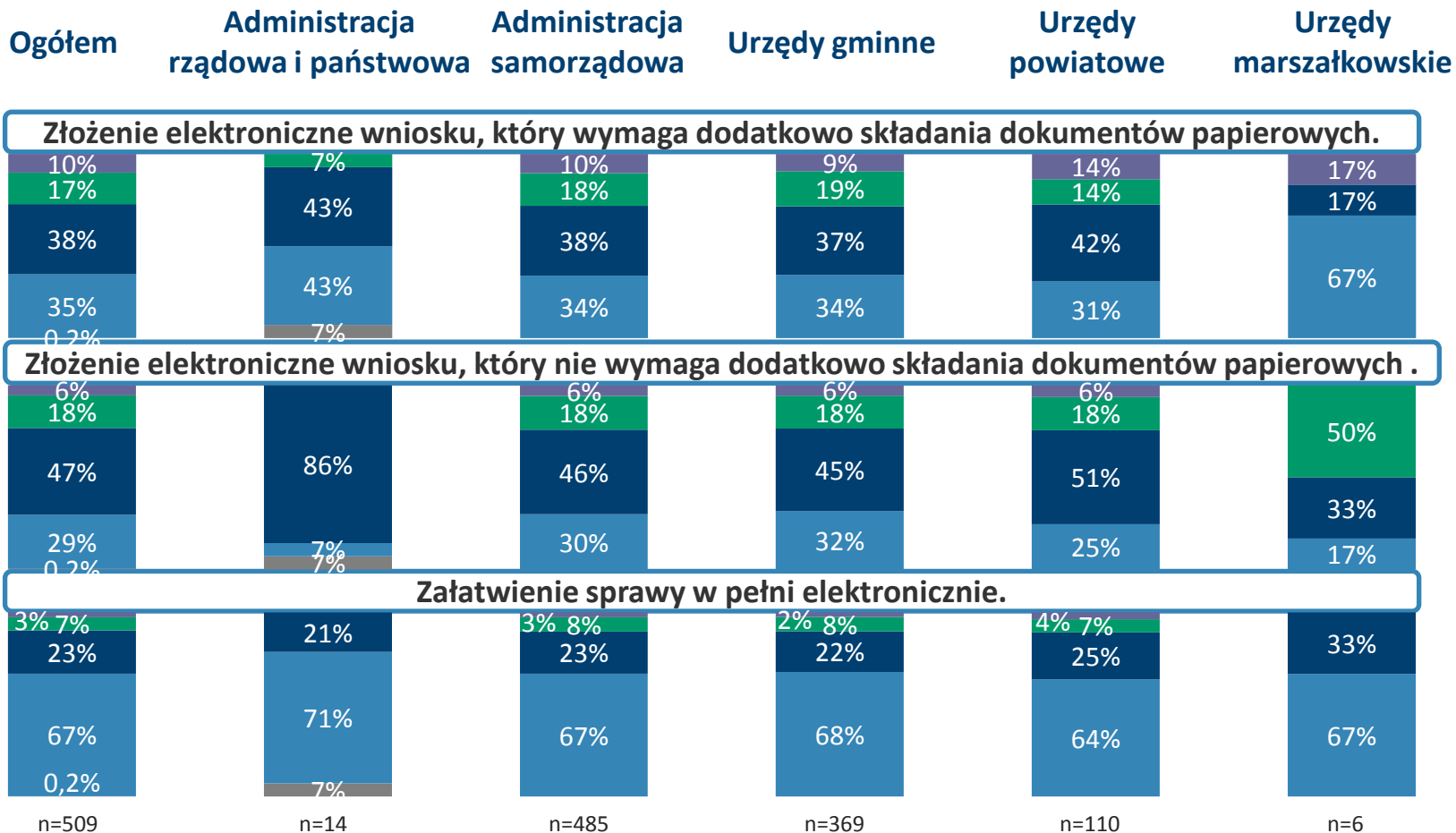
Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- Platformę regionalną do udostępniania usług elektronicznych najczęściej wykorzystują urzędy w województwach śląskim (57%) oraz warmińsko mazurskim (55%). W badanych urzędach w województwie podkarpackim usługi elektroniczne nie są udostępniane na platformie regionalnej.
- Inne platformy wykorzystywane w celu udostępniania usług elektronicznych są używane najczęściej przez urzędy w województwach dolnośląskim (30%) oraz lubelskim (29%).

Rodzaje świadczonych usług elektronicznych

208

H4. Ile rodzajów usług elektronicznych (innych niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego) na poszczególnych poziomach zaawansowania świadczy Urząd?



Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- Urzędy administracji rządowej i państwowej rzadziej niż inne świadczą usługi umożliwiające w pełni elektroniczne załatwienie sprawy. Natomiast zdecydowanie częściej świadczą usługi umożliwiające złożenie elektronicznego wniosku, który nie wymaga dodatkowo składania dokumentów papierowych.

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

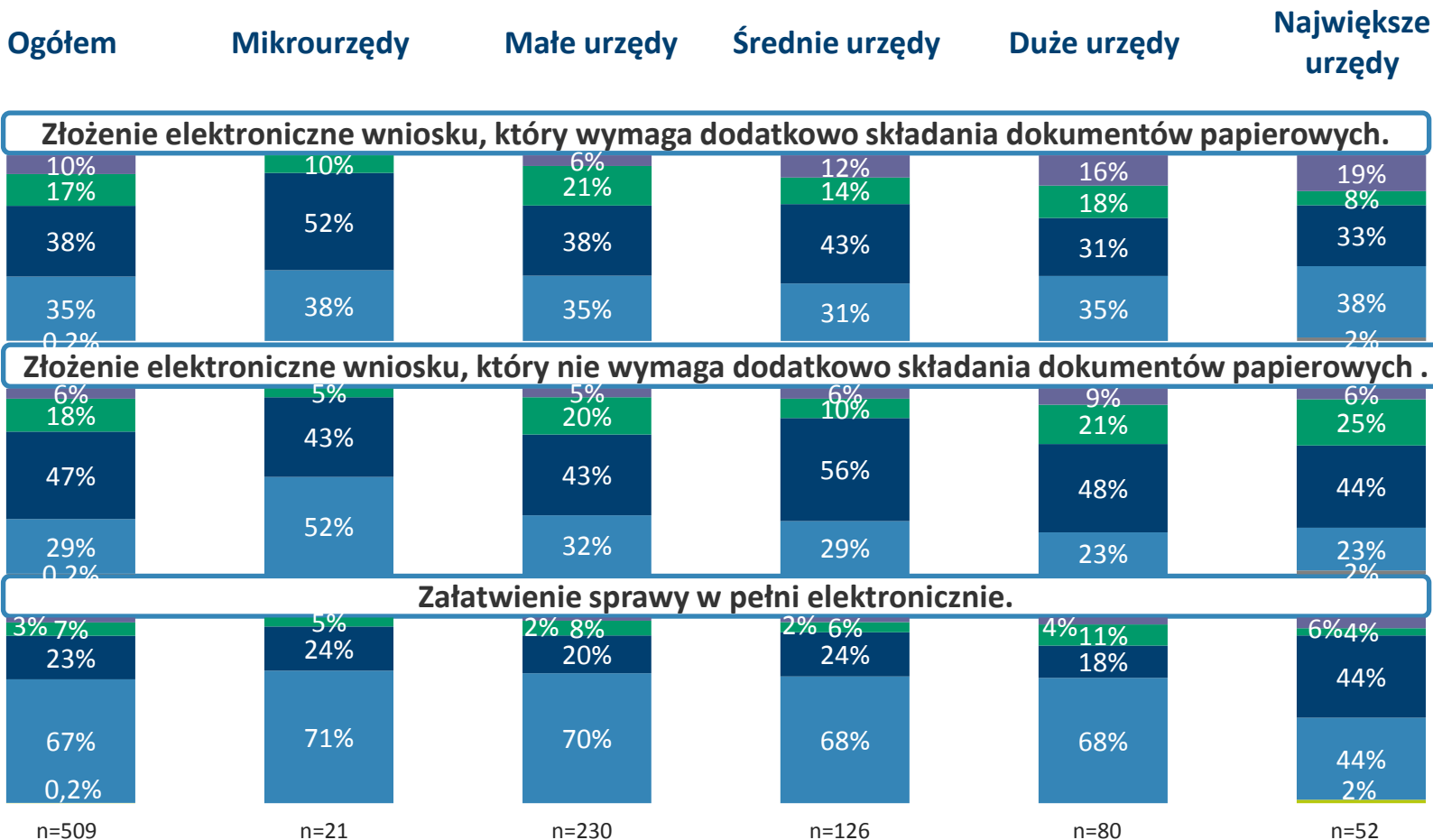


Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Rodzaje świadczonych usług elektronicznych

H4. Ile rodzajów usług elektronicznych (innych niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego) na poszczególnych poziomach zaawansowania świadczy Urząd?



Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- Największe urzędy częściej decydują się na udostępnianie usług elektronicznych umożliwiających załatwienie sprawy w pełni elektronicznie.
- Mikrourzędy rzadziej niż inne udostępniają usługi elektroniczne umożliwiające złożenie elektronicznego wniosku, który nie wymaga dodatkowo składania dokumentów papierowych.

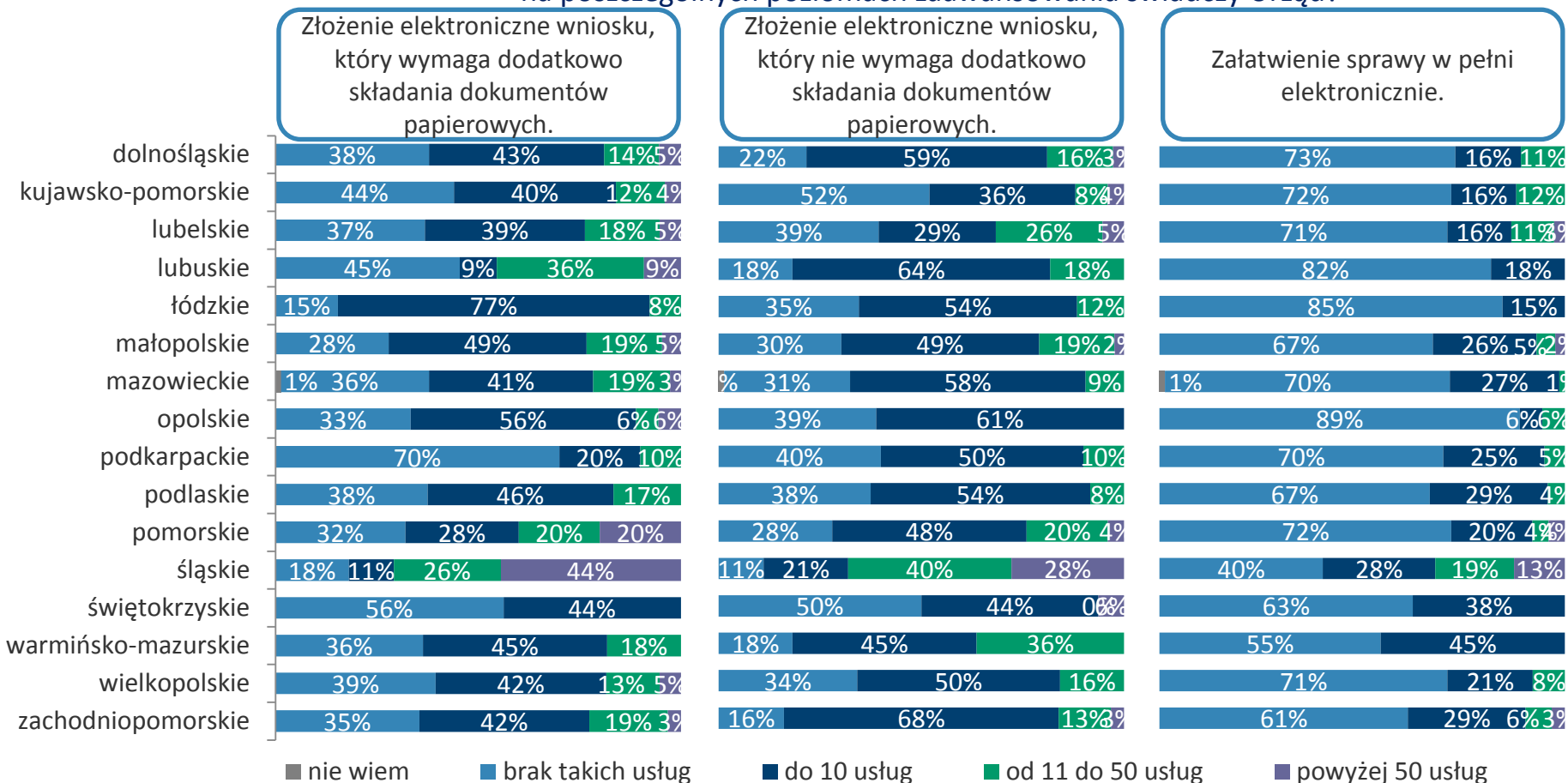
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



Rodzaje świadczonych usług elektronicznych

210

H4. Ile rodzajów usług elektronicznych (innych niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego) na poszczególnych poziomach zaawansowania świadczy Urząd?



Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- Urzędy z województwa łódzkiego świadczą najwięcej usług polegających na złożeniu elektronicznego wniosku, który wymaga dodatkowo składania dokumentów papierowych, a najmniej urzędy z województwa świętokrzyskiego.
- Najwięcej usług opartych o załatwienie sprawy w pełni elektronicznie świadczą urzędy w województwie śląskim.

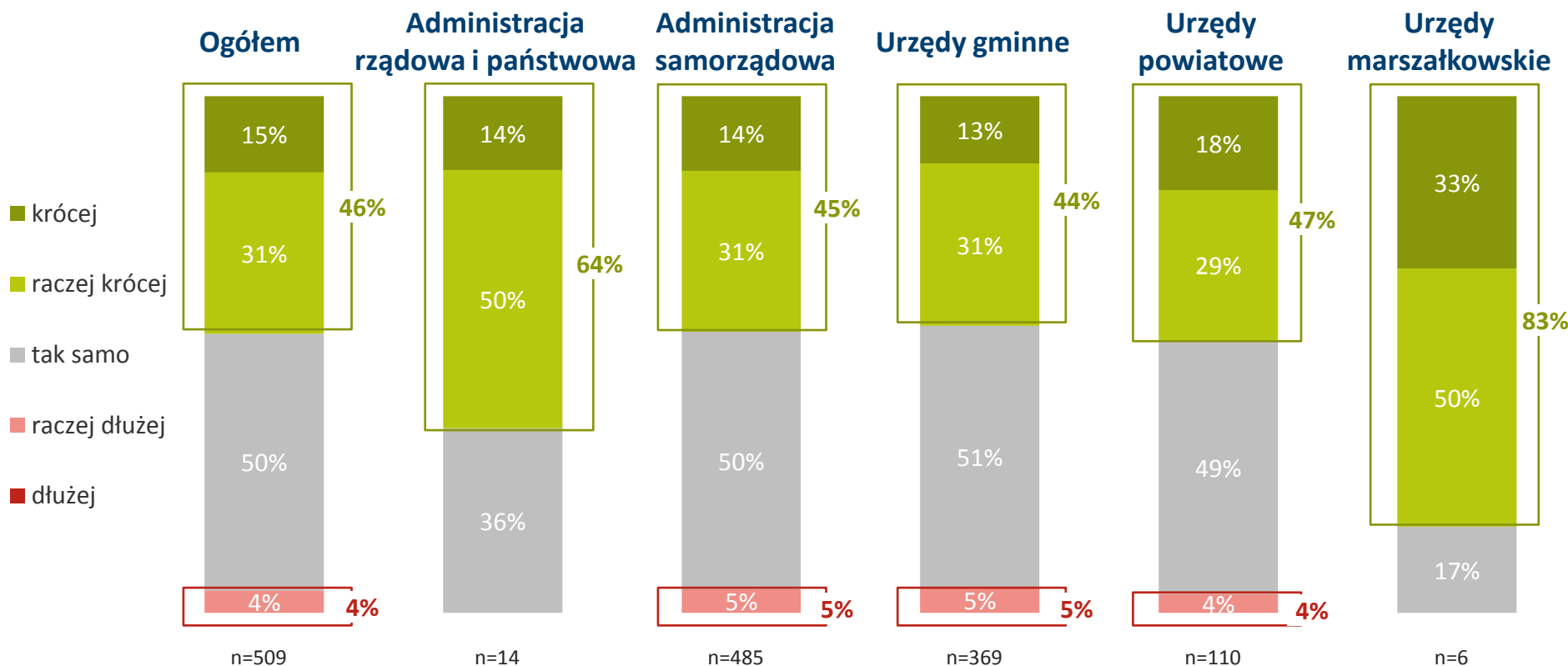
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



H5. Jak długo trwa proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny?

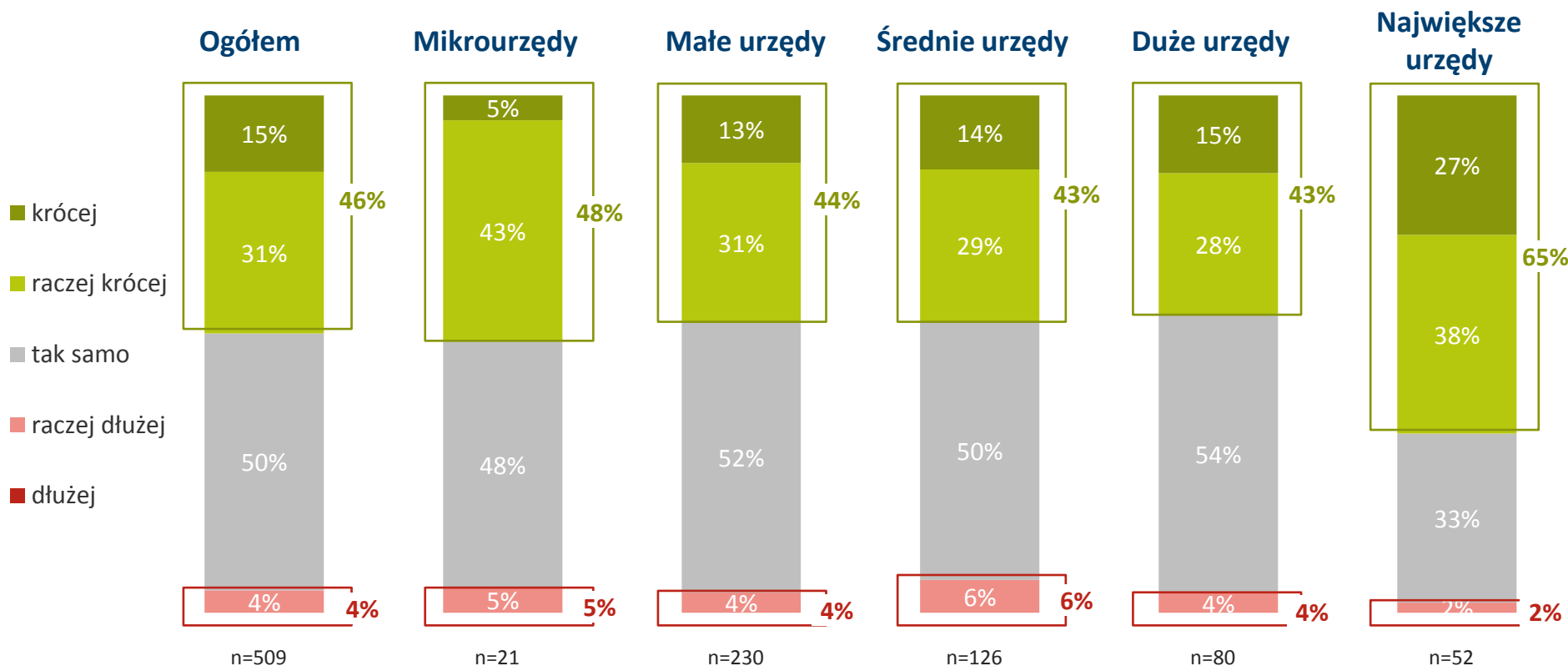


Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- Urzędy administracji rządowej i państwowej częściej od urzędów administracji samorządowej twierdzą, że proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną jest krótszy w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny.
- 83% urzędów marszałkowskich uznaje proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną za krótszy w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny.



H5. Jak długo trwa proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny?



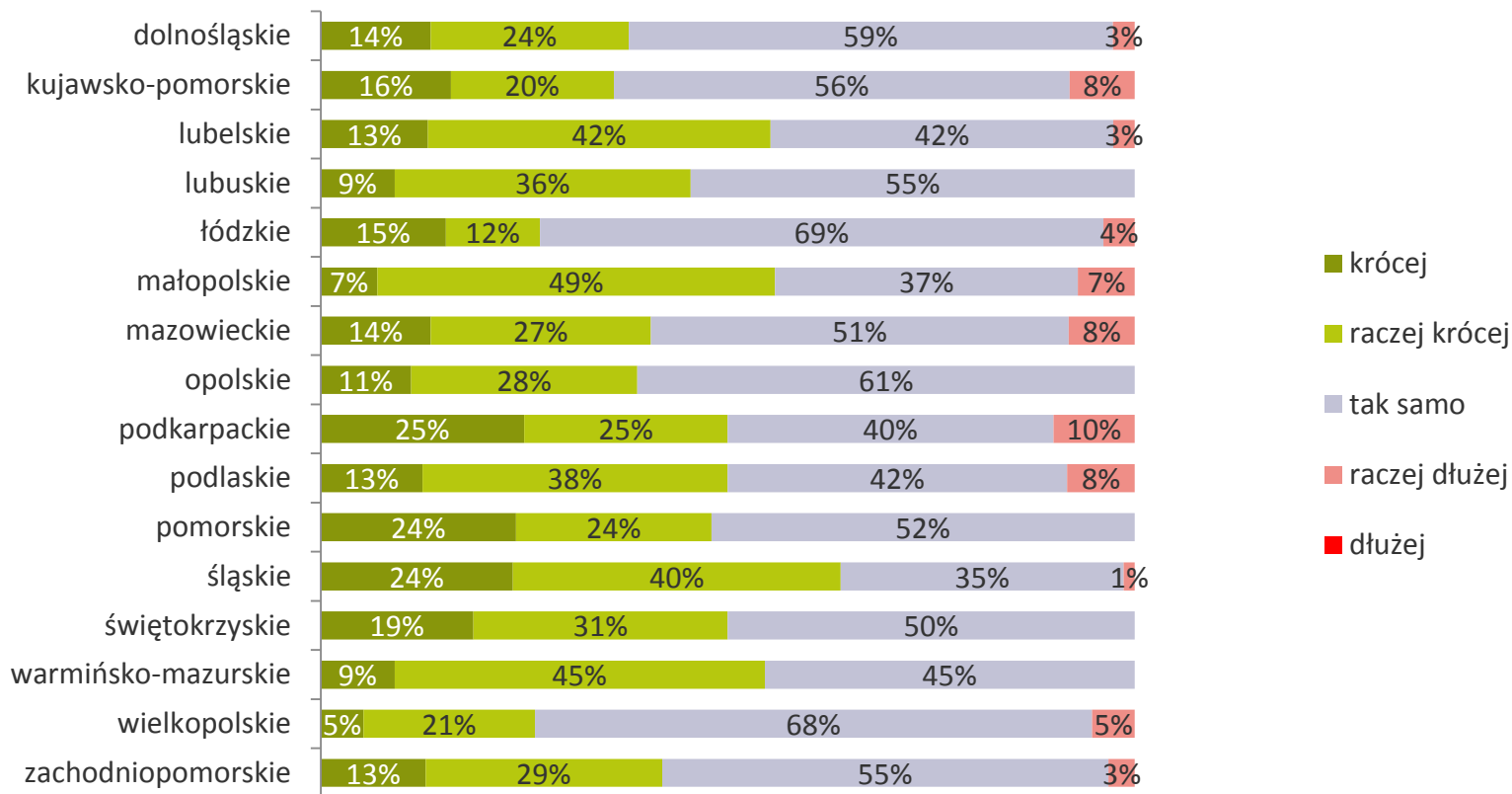
Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- 2 na 3 największe urzędy uznają proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną za krótszy w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny. W przypadku pozostałych urzędów odsetek ten wynosi mniej niż 50%.

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



H5. Jak długo trwa proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny?



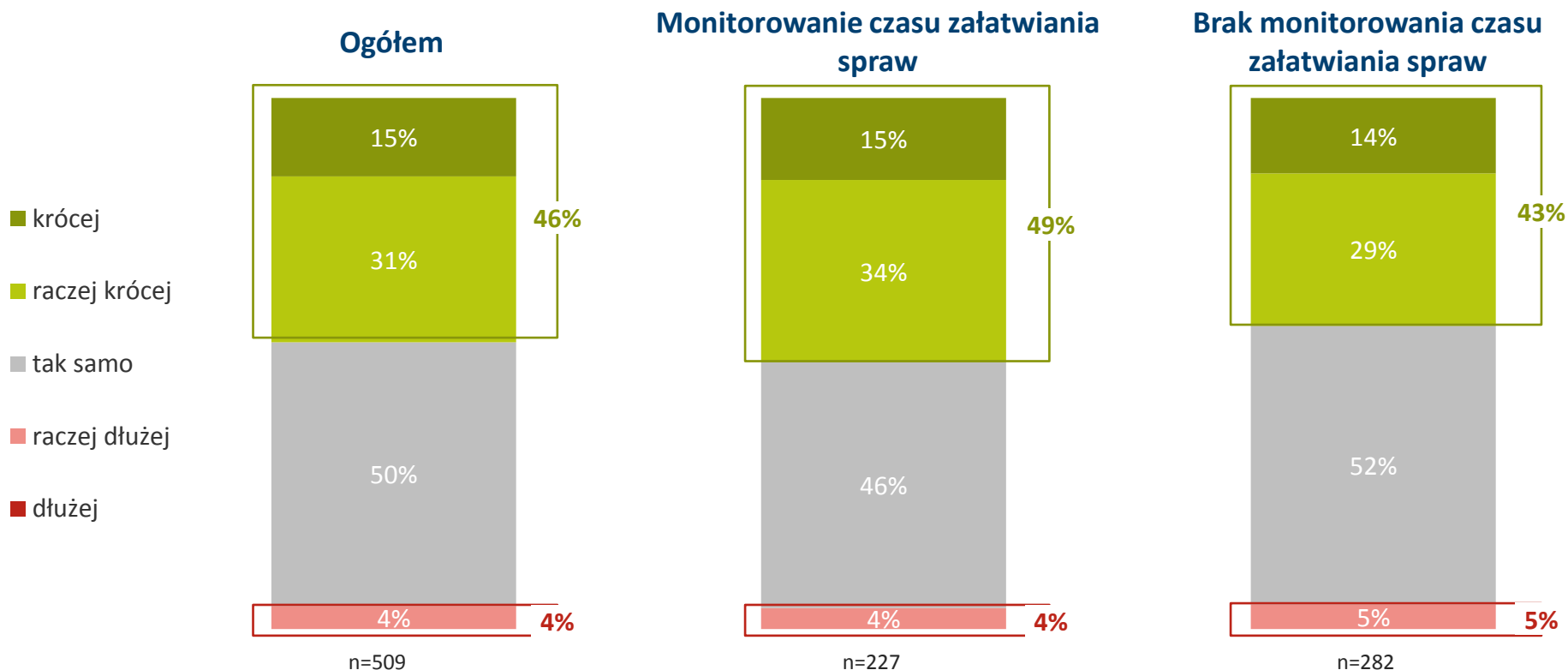
Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- Proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną najsprawniej odbywa się w województwach śląskim, małopolskim, lubelskim, warmińsko-mazurskim oraz podlaskim, gdzie ponad 50% urzędów twierdzi, że jest on krótszy w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny.

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



H5. Jak długo trwa proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny?



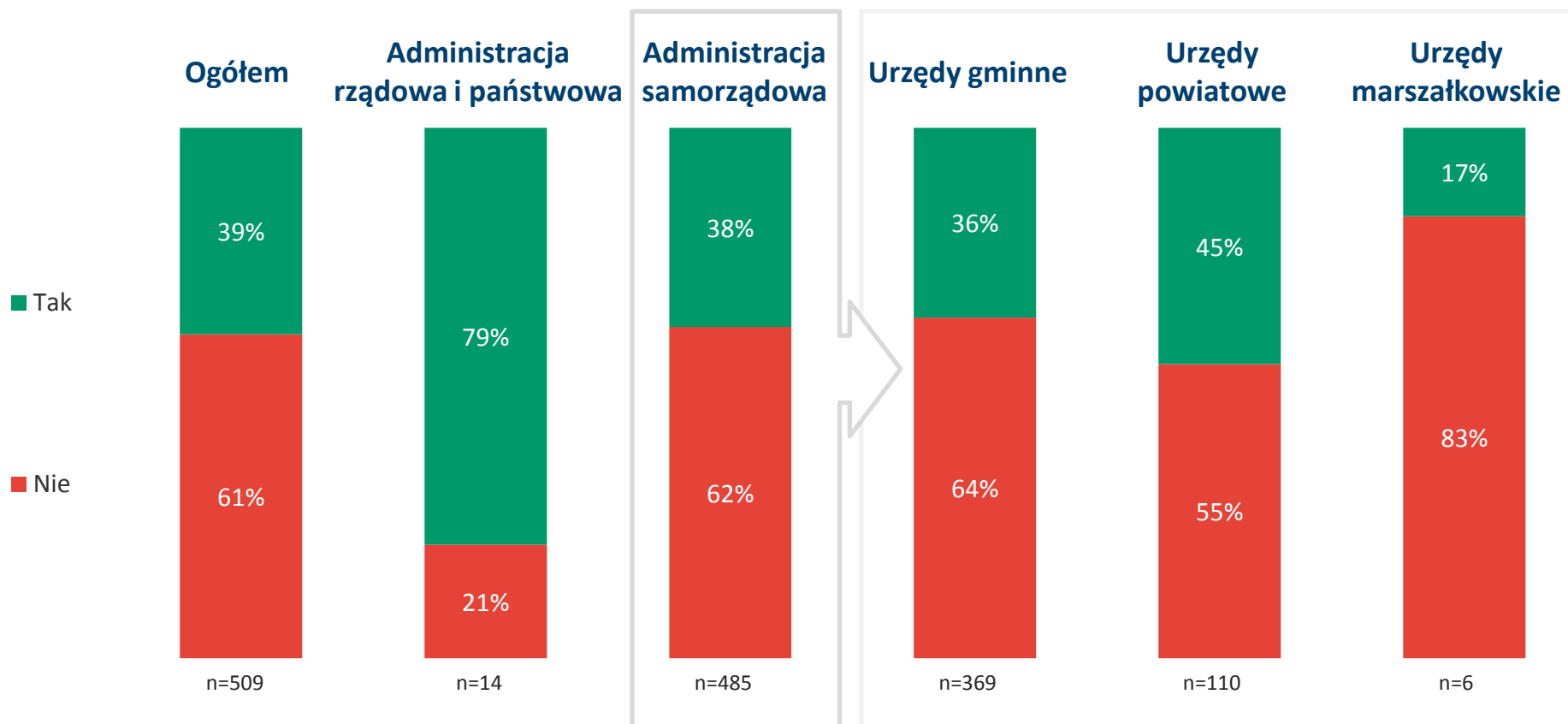
Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- Częściej proces załatwiania spraw zainicjowanych drogą elektroniczną, w porównaniu ze sprawami wniesionymi w sposób tradycyjny, jest krótszy w urzędach, które monitorują czas trwania tego procesu.

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



H6. Czy w 2012 r. Urząd wprowadził nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszył sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne?

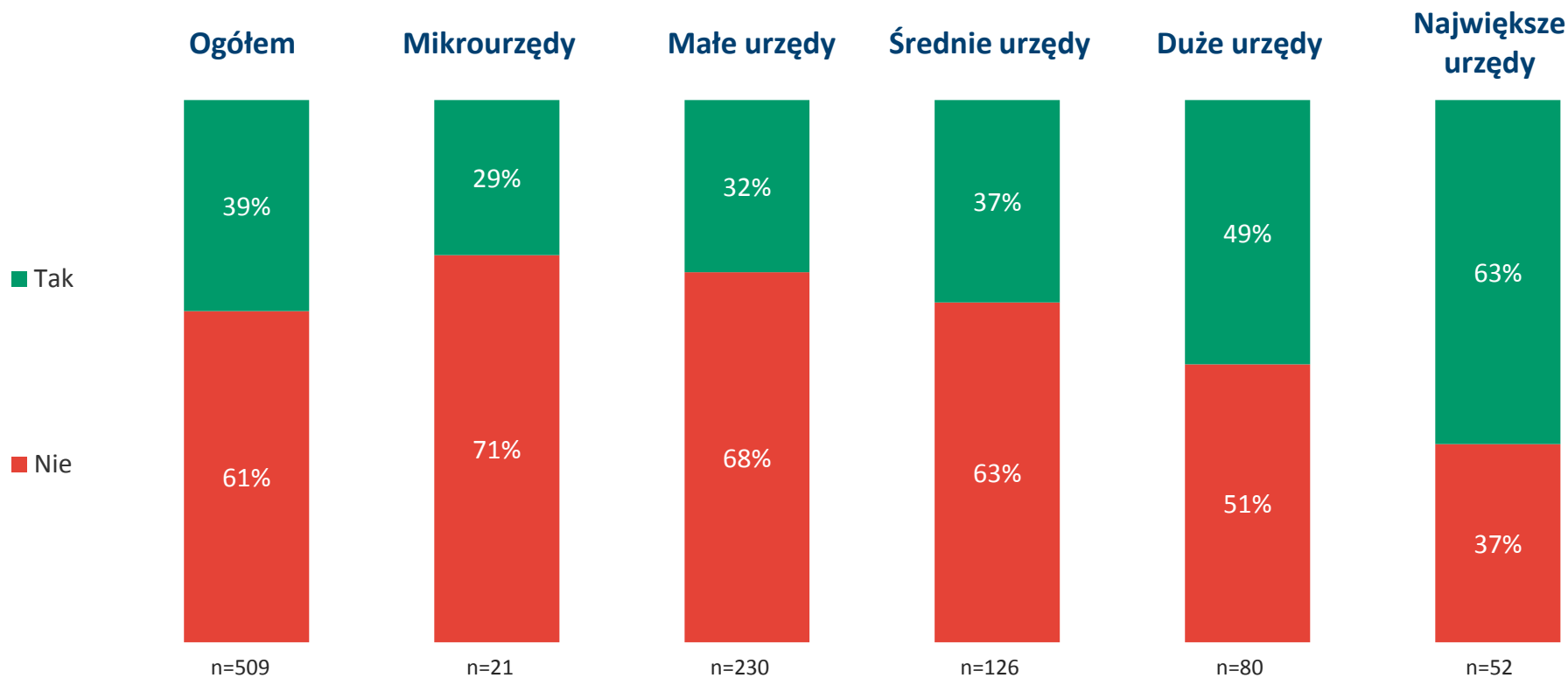


Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- Niemal 4 na 5 urzędów administracji rządowej i państwowej wprowadziło nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszyło sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne. W przypadku administracji samorządowej wystąpiło to 2 razy rzadziej.



H6. Czy w 2012 r. Urząd wprowadził nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszył sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne?

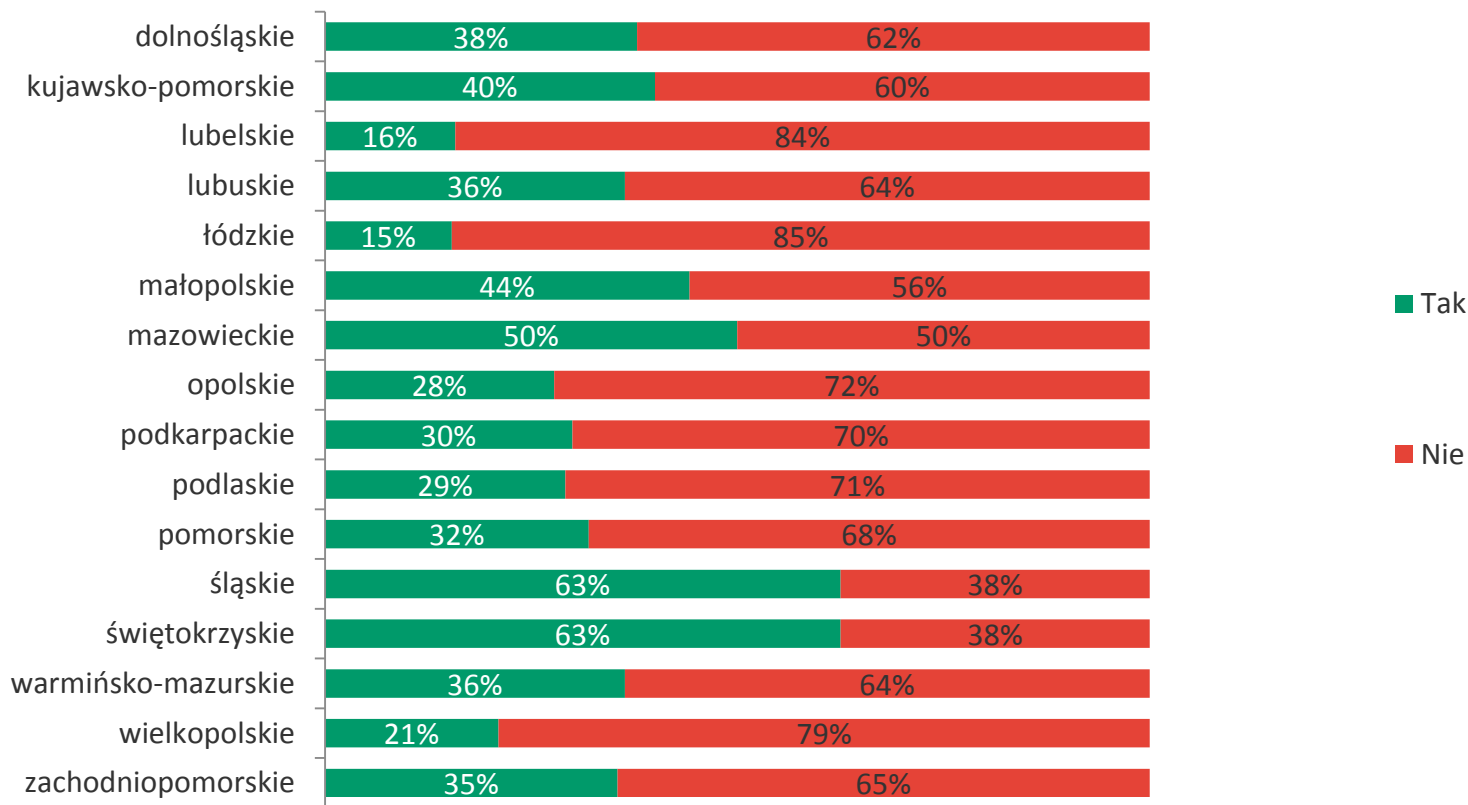


Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- 39% wszystkich urzędów w 2012 roku wprowadziło nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszyło sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne.
- Im większy urząd tym częściej wprowadził on usługę elektroniczną lub znacząco ulepszył sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne.



H6. Czy w 2012 r. Urząd wprowadził nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszył sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne?

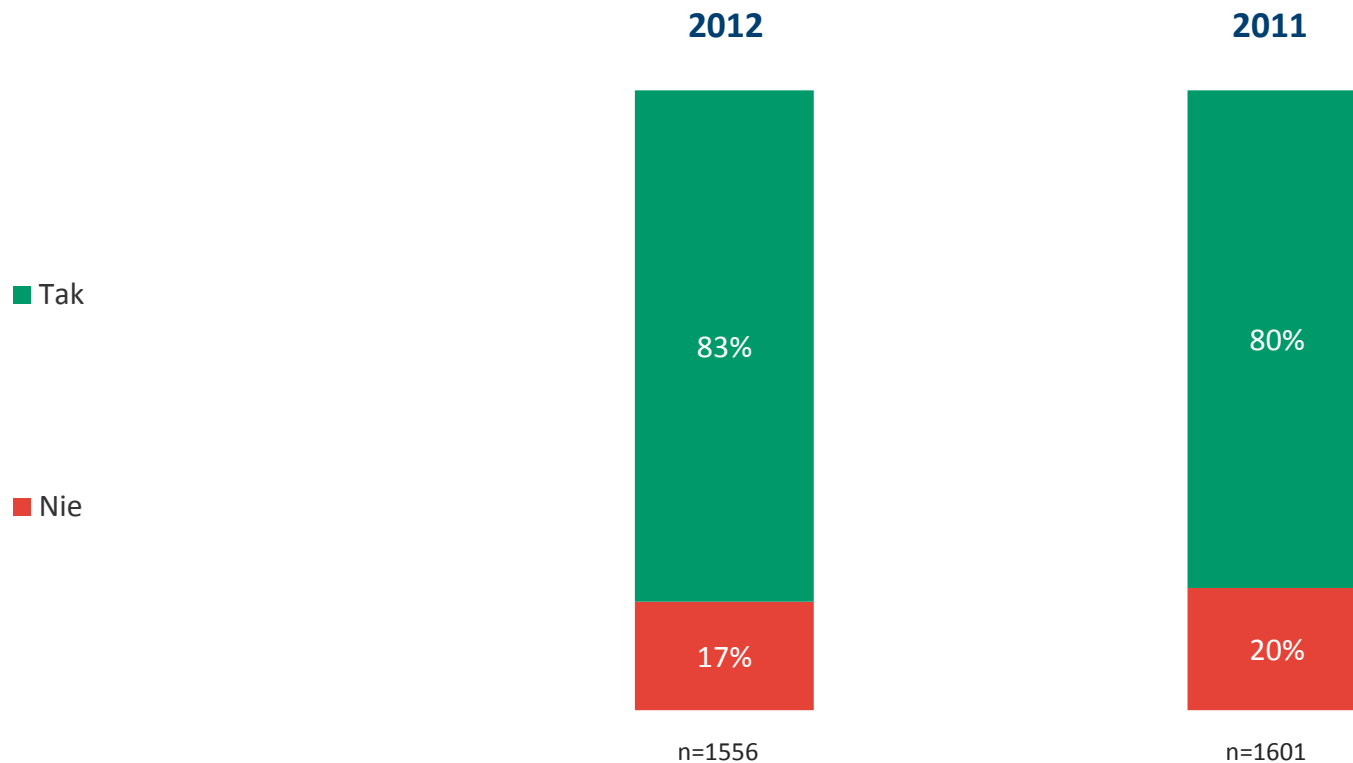


Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne

- Urzędy w województwie świętokrzyskim oraz śląskim najczęściej wprowadzały nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszały sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne (63%). Najrzadziej takie czynności podejmowały urzędy z województw łódzkiego (15%) oraz lubelskiego (16%).

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

H7. Czy Urząd planuje w większym stopniu wykorzystywać możliwości platformy ePUAP?

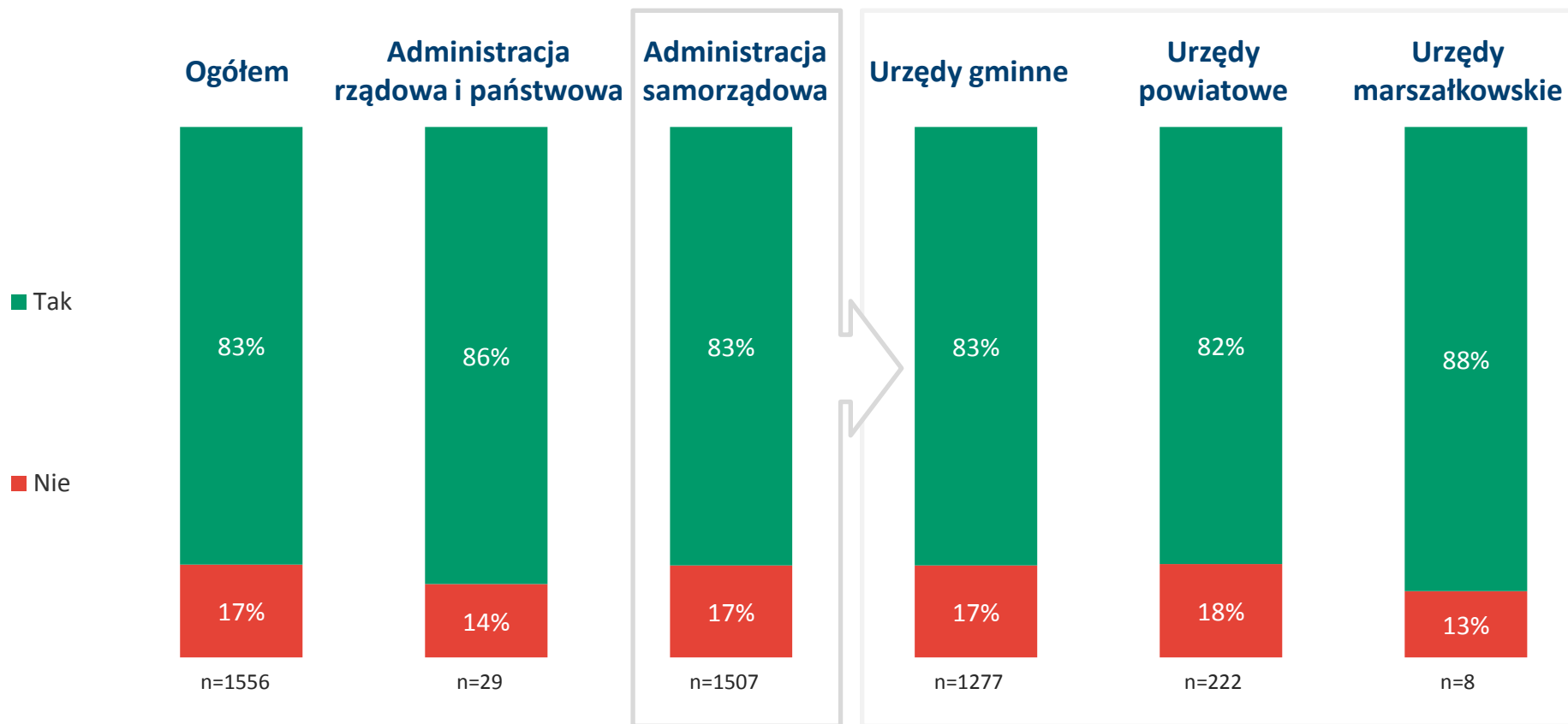


Próba: wszystkie urzędy

- W porównaniu z rokiem poprzednim więcej urzędów planuje bardziej wykorzystywać możliwości platformy ePUAP - wzrost o 3 punkty procentowe.



H7. Czy Urząd planuje w większym stopniu wykorzystywać możliwości platformy ePUAP?



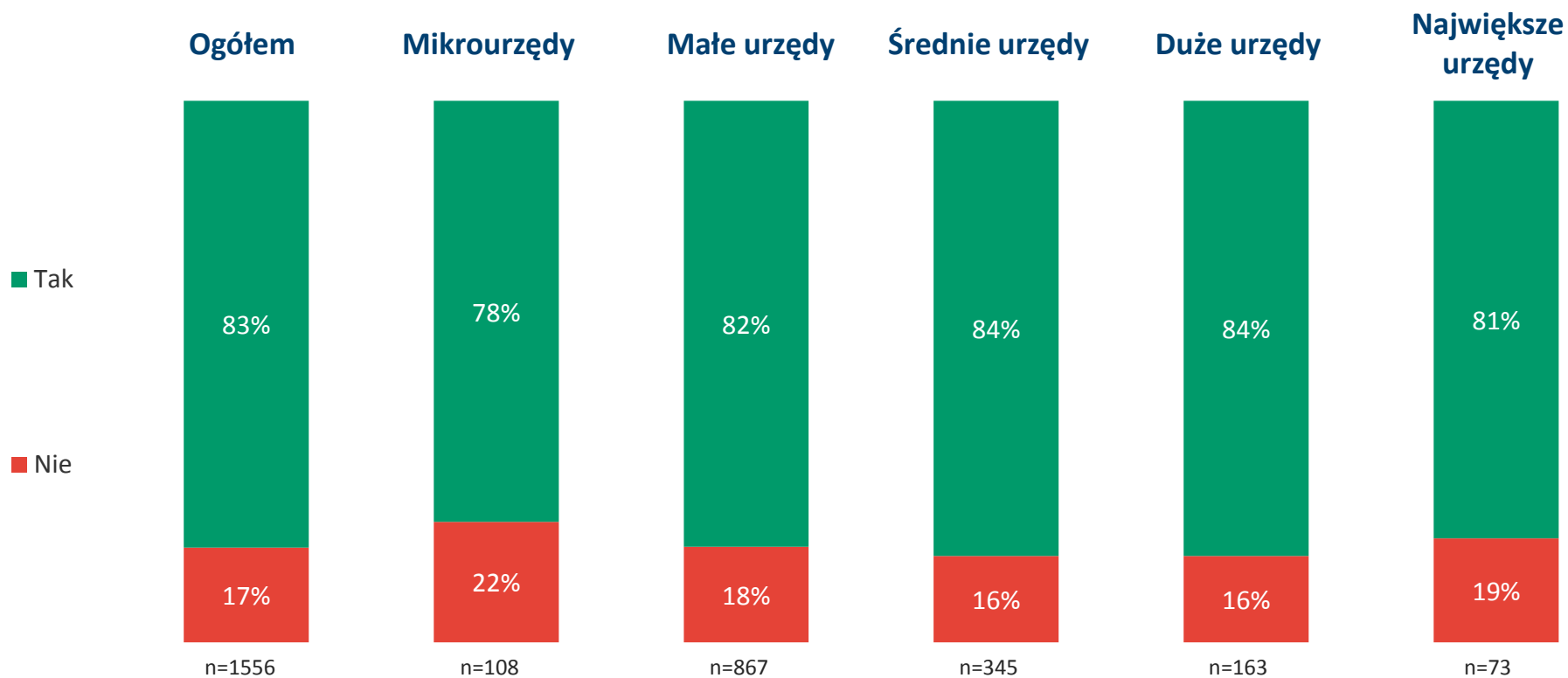
Próba: wszystkie urzędy

- 83% wszystkich urzędów planuje w większym stopniu wykorzystywać możliwości platformy ePUAP.
- Urzędy marszałkowskie i urzędy administracji rządowej i państwowej częściej niż urzędy gminne i powiatowe planują w większym stopniu wykorzystywać możliwości platformy ePUAP.

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



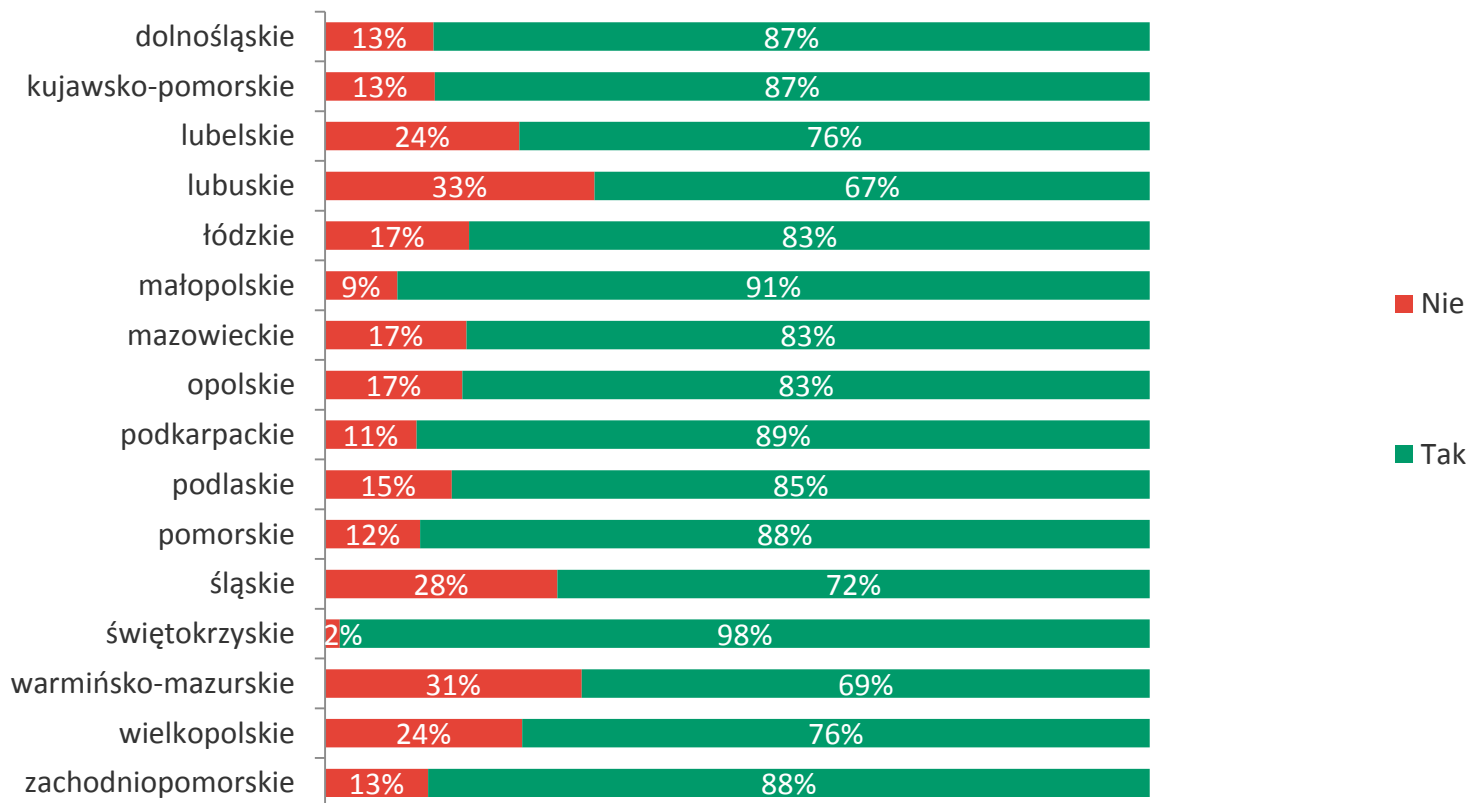
H7. Czy Urząd planuje w większym stopniu wykorzystywać możliwości platformy ePUAP?



Próba: wszystkie urzędy



H7. Czy Urząd planuje w większym stopniu wykorzystywać możliwości platformy ePUAP?



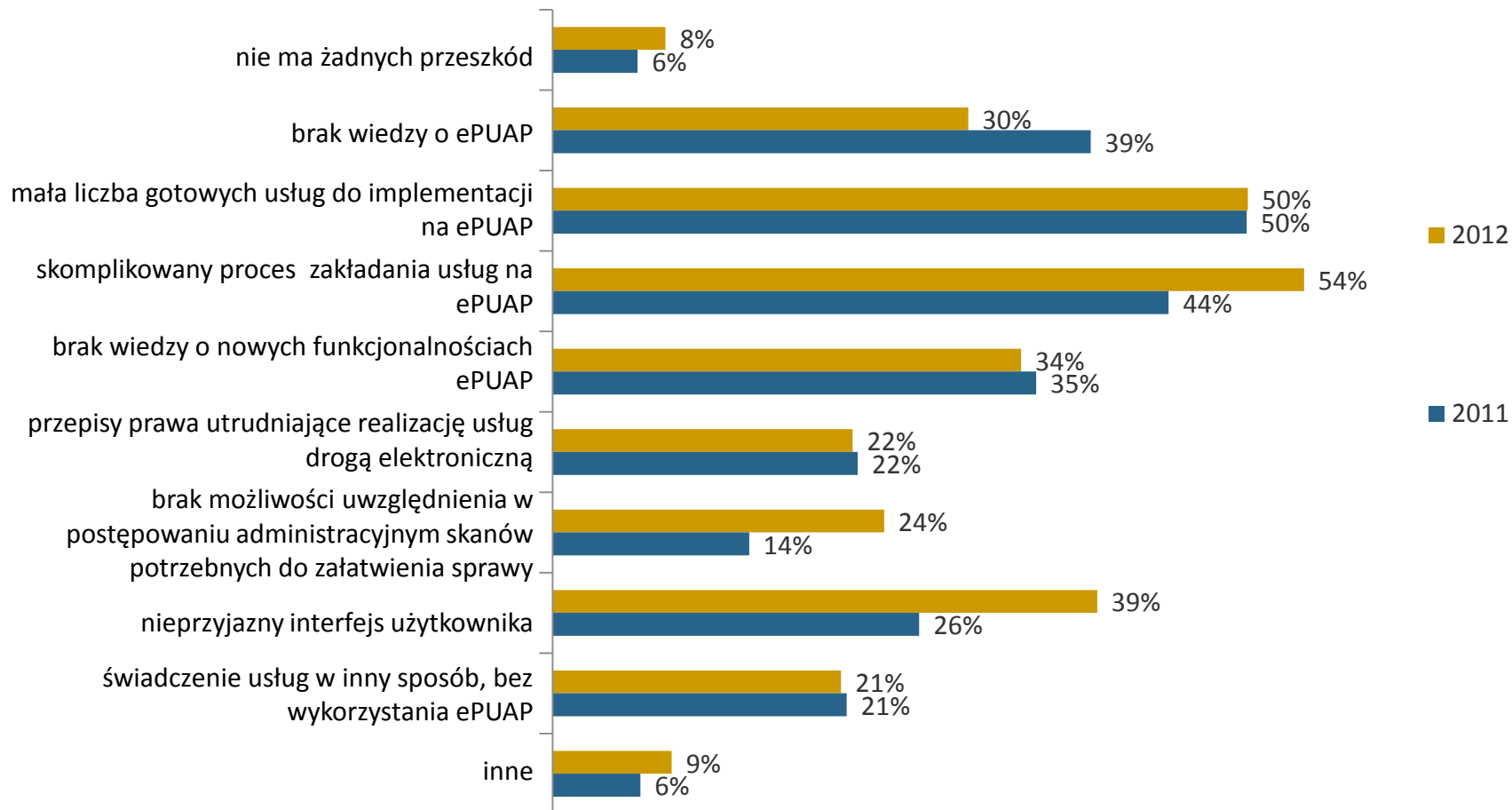
Próba: wszystkie urzędy

- Wykorzystanie możliwości platformy ePUAP w większym stopniu deklarują najczęściej urzędy w województwach świętokrzyskim (98%), a najrzadziej w województwie lubuskim (67%) oraz warmińsko-mazurskim (69%).

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



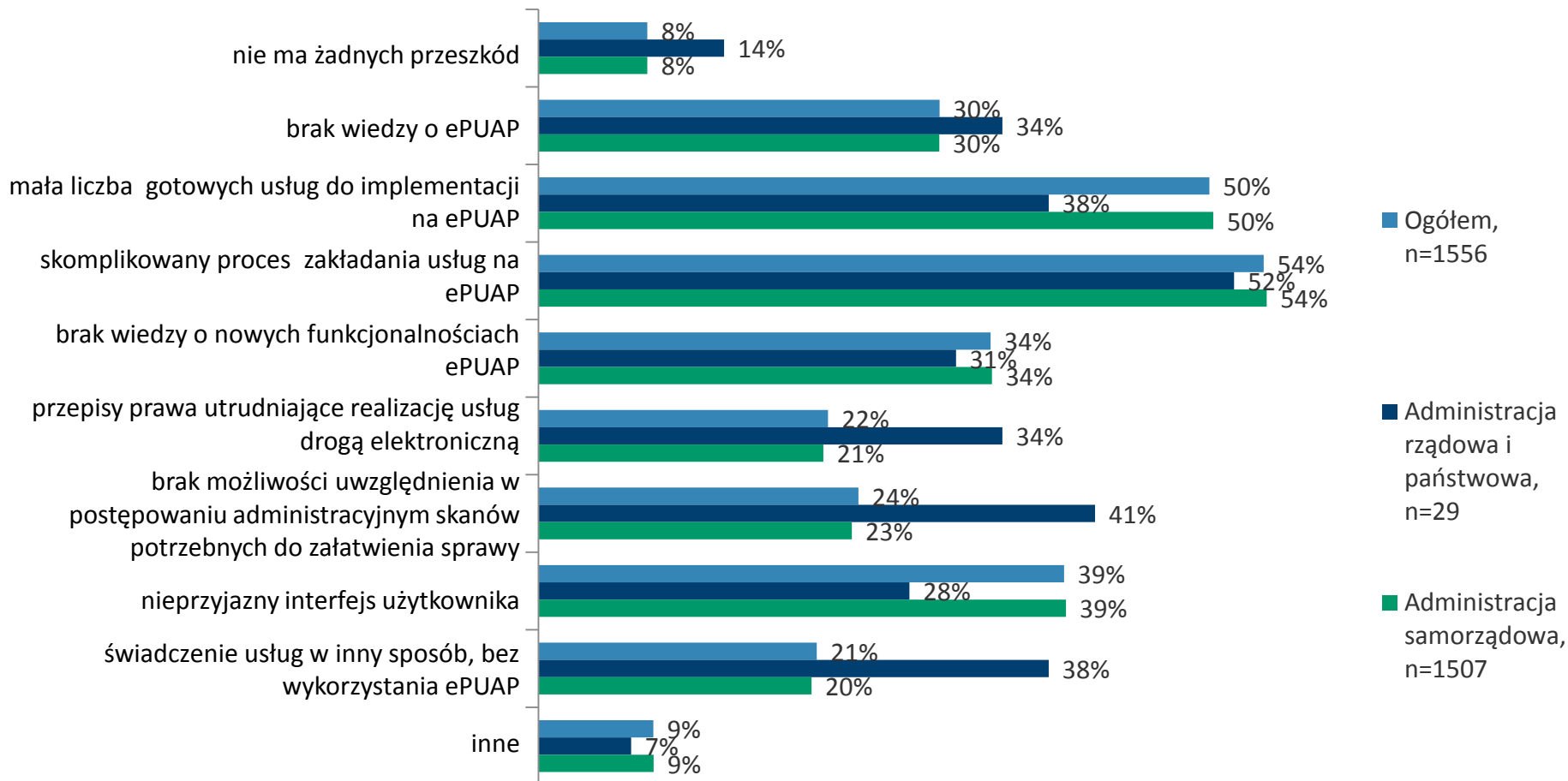
H8. Jakie są przeszkody/bariery w wykorzystaniu platformy ePUAP?



Próba: wszystkie urzędy

- W porównaniu z rokiem poprzednim zanika problem braku wiedzy na temat ePUAP oraz jego nowych funkcjonalności. Jednocześnie częściej barierą dla urzędów jest skomplikowany proces zakładania usług na ePUAP, a także nieprzyjazny interfejs użytkownika.

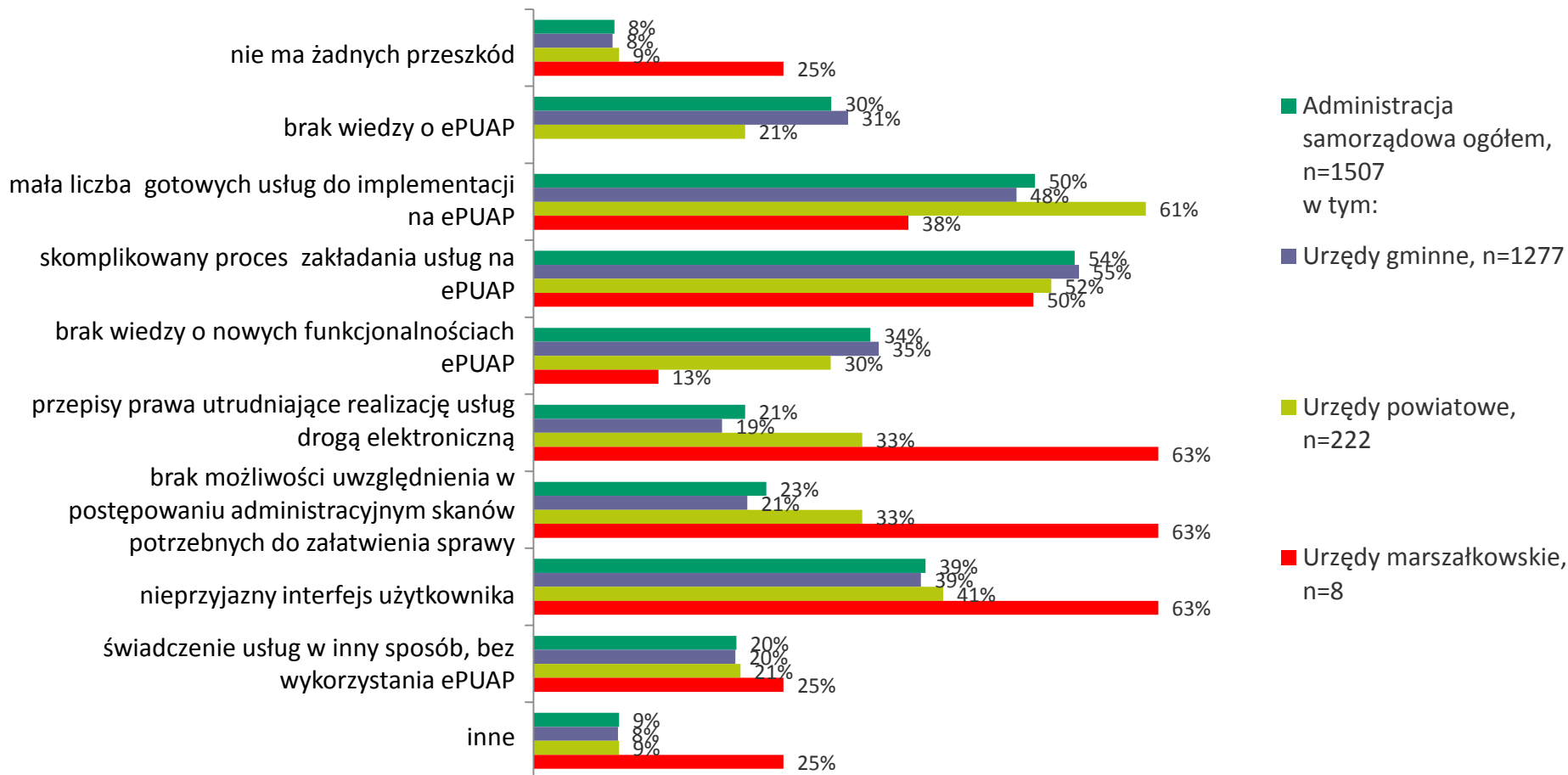
H8. Jakie są przeszkody/bariery w wykorzystaniu platformy ePUAP?



Próba: wszystkie urzędy

- Urzędy administracji rządowej i państwowej częściej niż samorządowe jako barierę w wykorzystaniu platformy ePUAP wskazują przepisy prawa utrudniające realizację usług drogą elektroniczną, świadczenie usług w inny sposób bez wykorzystania ePUAP oraz brak możliwości uwzględnienia w postępowaniu administracyjnym skanów potrzebnych do załatwienia sprawy.

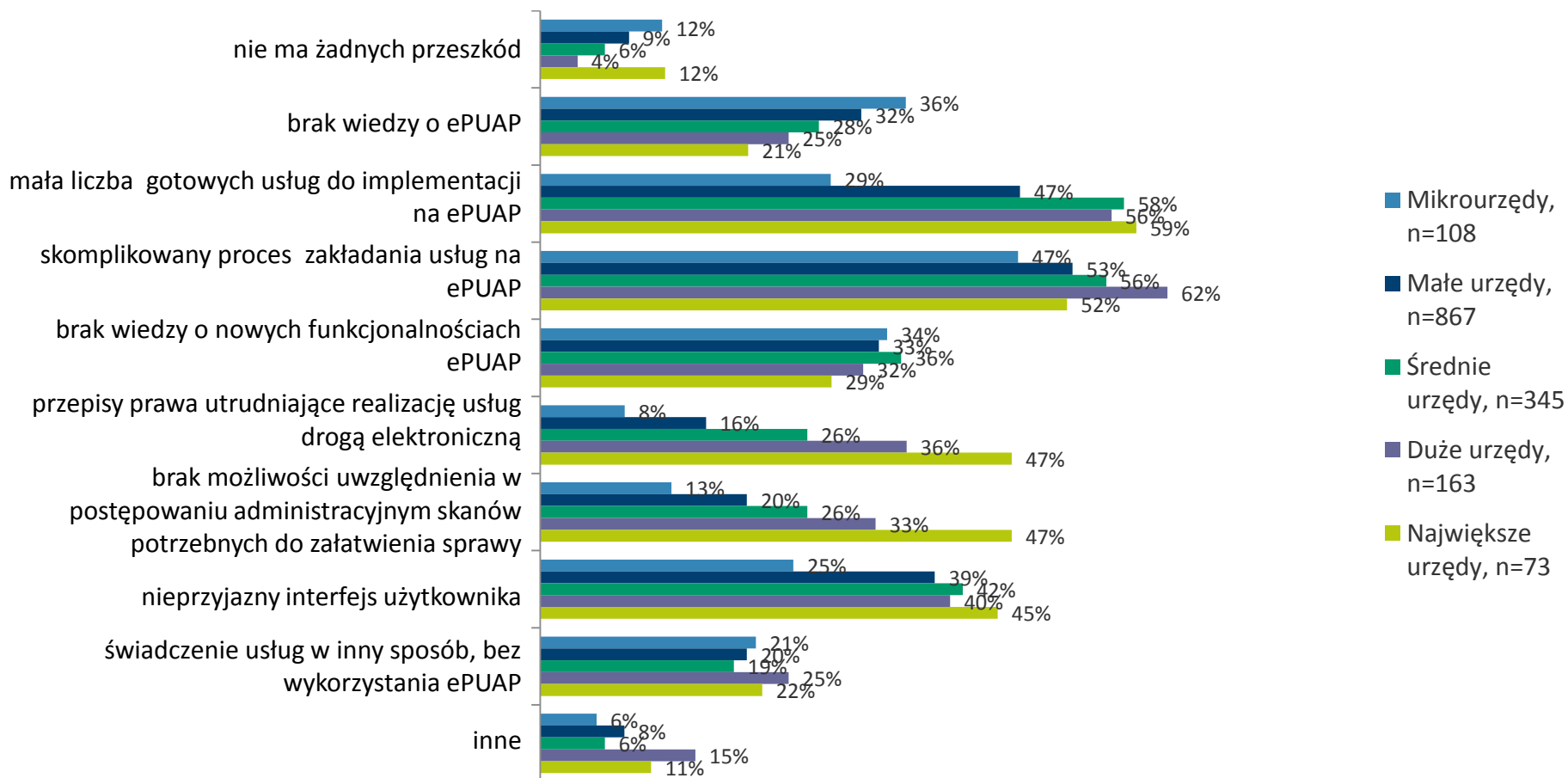
H8. Jakie są przeszkody/bariery w wykorzystaniu platformy ePUAP?



Próba: wszystkie urzędy

- Najczęstszą przeszkodą w wykorzystywaniu platformy ePUAP przez urzędy marszałkowskie są przepisy prawa utrudniające realizację usług drogą elektroniczną, brak możliwości uwzględnienia w postępowaniu administracyjnym skanów potrzebnych do załatwienia sprawy oraz nieprzyjazny interfejs użytkownika (w każdym po 63%). W urzędach powiatowych jest to mała liczba gotowych usług do implementacji, natomiast w urzędach gminnych skomplikowany proces zakładania usług na ePUAP.

H8. Jakie są przeszkody/bariery w wykorzystaniu platformy ePUAP?



Próba: wszystkie urzędy

- Największe urzędy częściej niż inne jako przeszkodę w wykorzystaniu platformy ePUAP wskazują przepisy prawa utrudniające realizację usług drogą elektroniczną, brak możliwości uwzględnienia w postępowaniu administracyjnym skanów potrzebnych do załatwienia sprawy, a także nieprzyjazny interfejs użytkownika.



Bariery w wykorzystaniu ePUAP

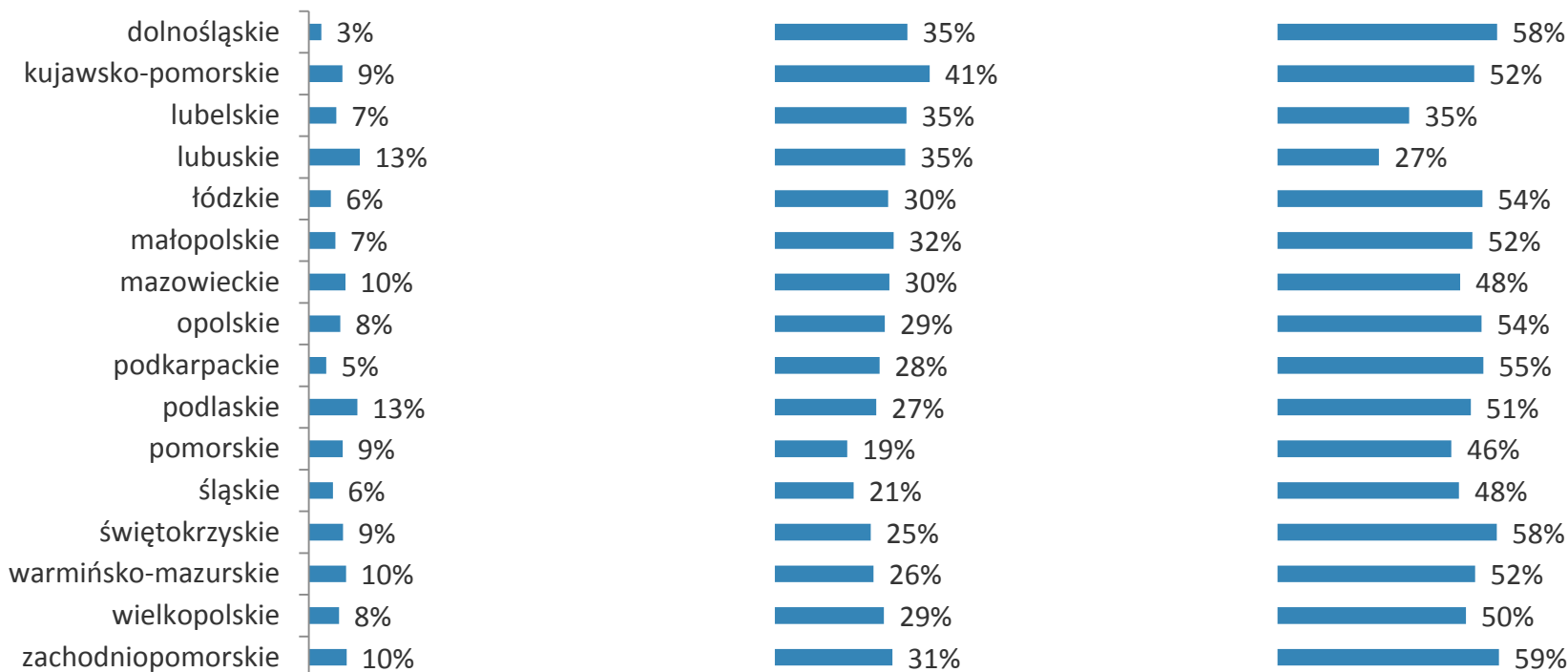
226

H8. Jakie są przeszkody/bariery w wykorzystaniu platformy ePUAP?

- nie ma żadnych przeszkód

- brak wiedzy o ePUAP

- mała liczba gotowych usług do implementacji na ePUAP



Próba: wszystkie urzędy

- Brak wiedzy o ePUAP jest najczęściej wskazywany jako przeszkoda w wykorzystaniu tej platformy przez urzędy w województwie kujawsko-pomorskim (41%), a najrzadziej w województwie pomorskim (19%).
- Urzędy w województwach zachodniopomorskim (59%), świętokrzyskim (58%) oraz dolnośląskim (58%) jako przeszkodę w wykorzystaniu platformy ePUAP częściej niż inne urzędy wskazują małą liczbę gotowych usług do implementacji na ePUAP.

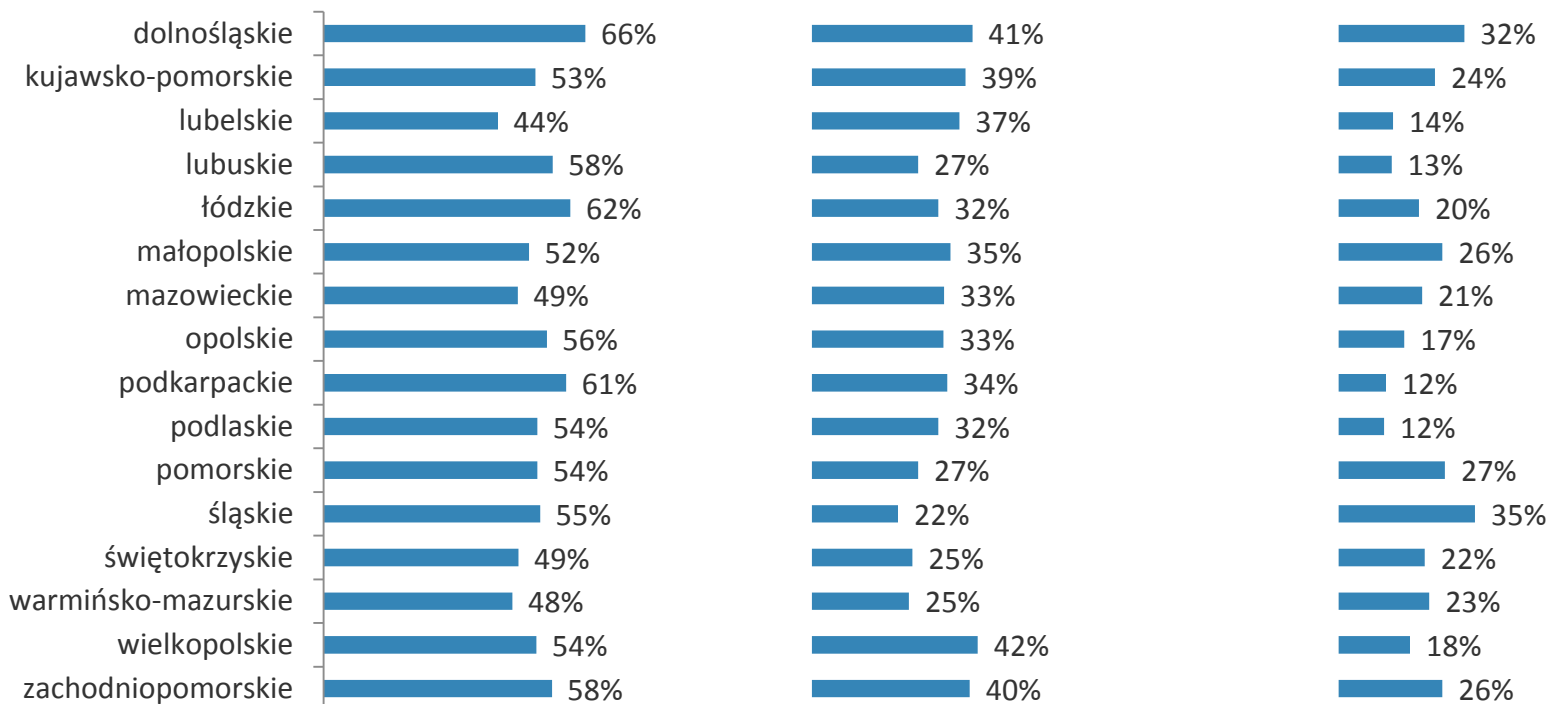


H8. Jakie są przeszkody/bariery w wykorzystaniu platformy ePUAP?

- skomplikowany proces zakładania usług na ePUAP

- brak wiedzy o nowych funkcjonalnościach ePUAP

- przepisy prawa utrudniające realizację usług drogą elektroniczną



Próba: wszystkie urzędy

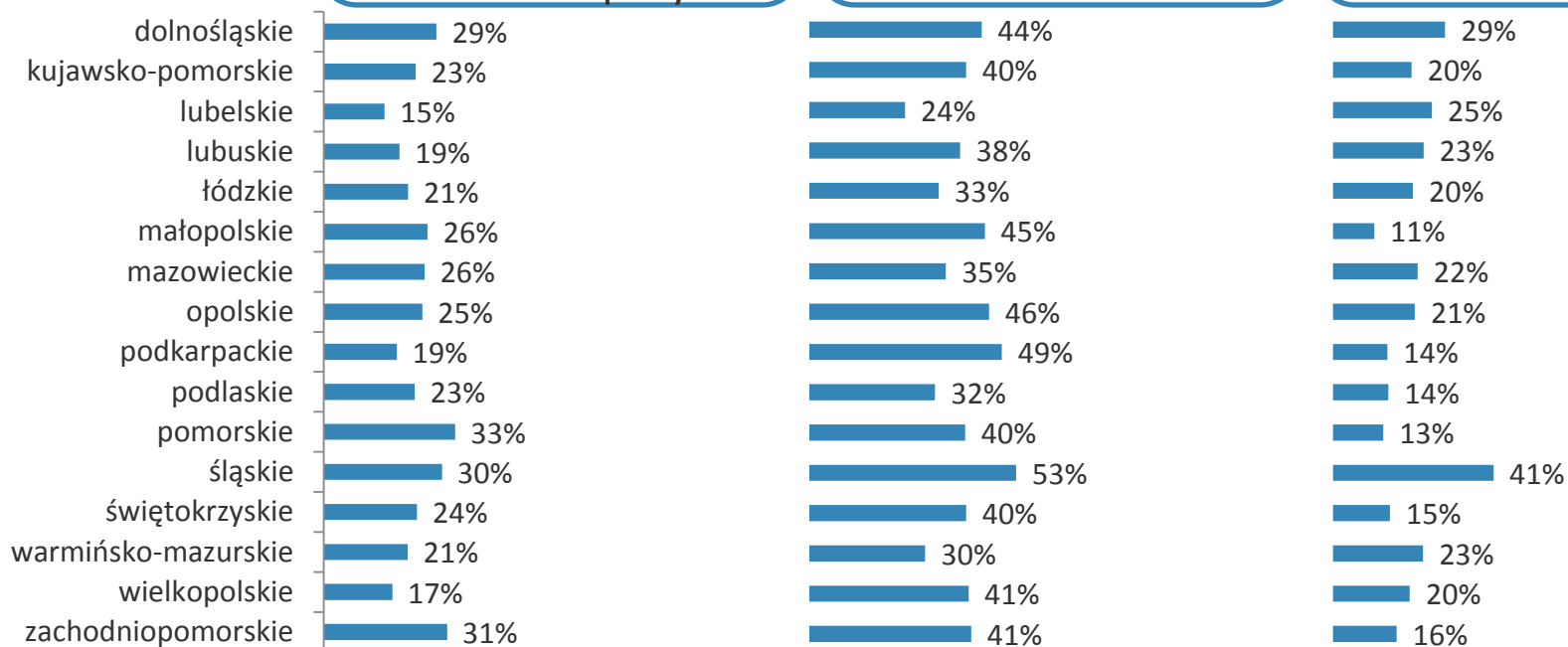
- Dla 2 urzędów na 3 z województwa dolnośląskiego, skomplikowany proces zakładania usług na ePUAP jest przeszkodą w wykorzystaniu tej platformy.
- Przepisy prawa utrudniające realizację usług drogą elektroniczną najczęściej stanowią przeszkodę w wykorzystaniu platformy ePUAP dla urzędów w województwie śląskim.

H8. Jakie są przeszkody/bariery w wykorzystaniu platformy ePUAP?

- brak możliwości uwzględnienia w postępowaniu administracyjnym skanów oryginalnych dokumentów papierowych, potrzebnych do załatwienia sprawy

- nieprzyjazny interfejs użytkownika

- świadczenie usług w inny sposób, bez wykorzystania ePUAP



- Świadczenie usług w inny sposób, bez wykorzystania ePUAP najczęściej stanowi przeszkodę w wykorzystaniu tej platformy w województwie śląskim (41%).
- Nieprzyjazny interfejs użytkownika stanowi barierę w wykorzystaniu platformy ePUAP dla ponad połowy urzędów w województwie śląskim (53%).
- Brak możliwości uwzględniania w postępowaniu administracyjnym skanów oryginalnych dokumentów papierowych, potrzebnych do załatwienia sprawy jest barierą dla 1 urzędu na 3 w województwie pomorskim.

Próba: wszystkie urzędy



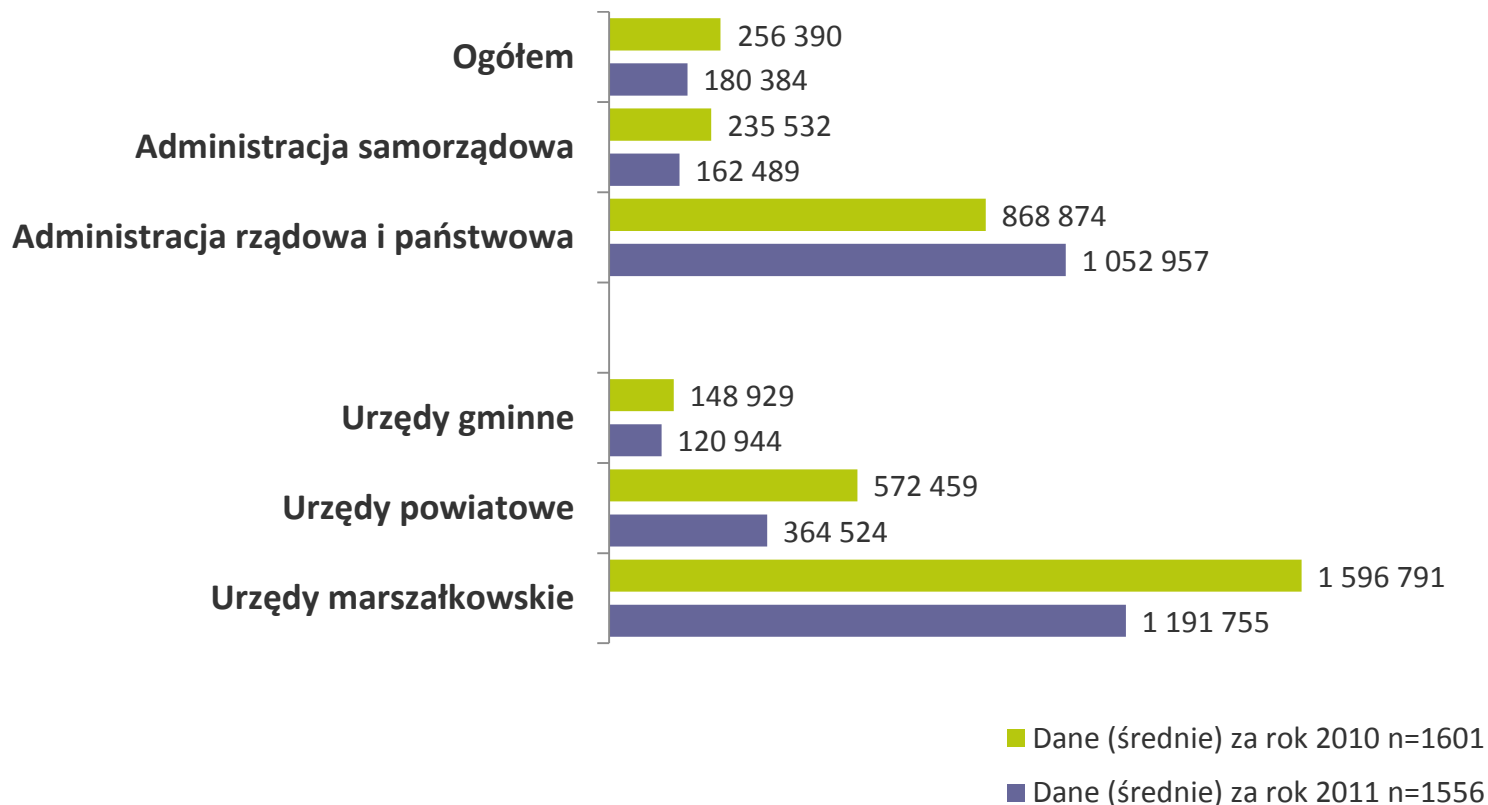
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Wyniki badania - Strona internetowa i podmiotowa BIP

IX

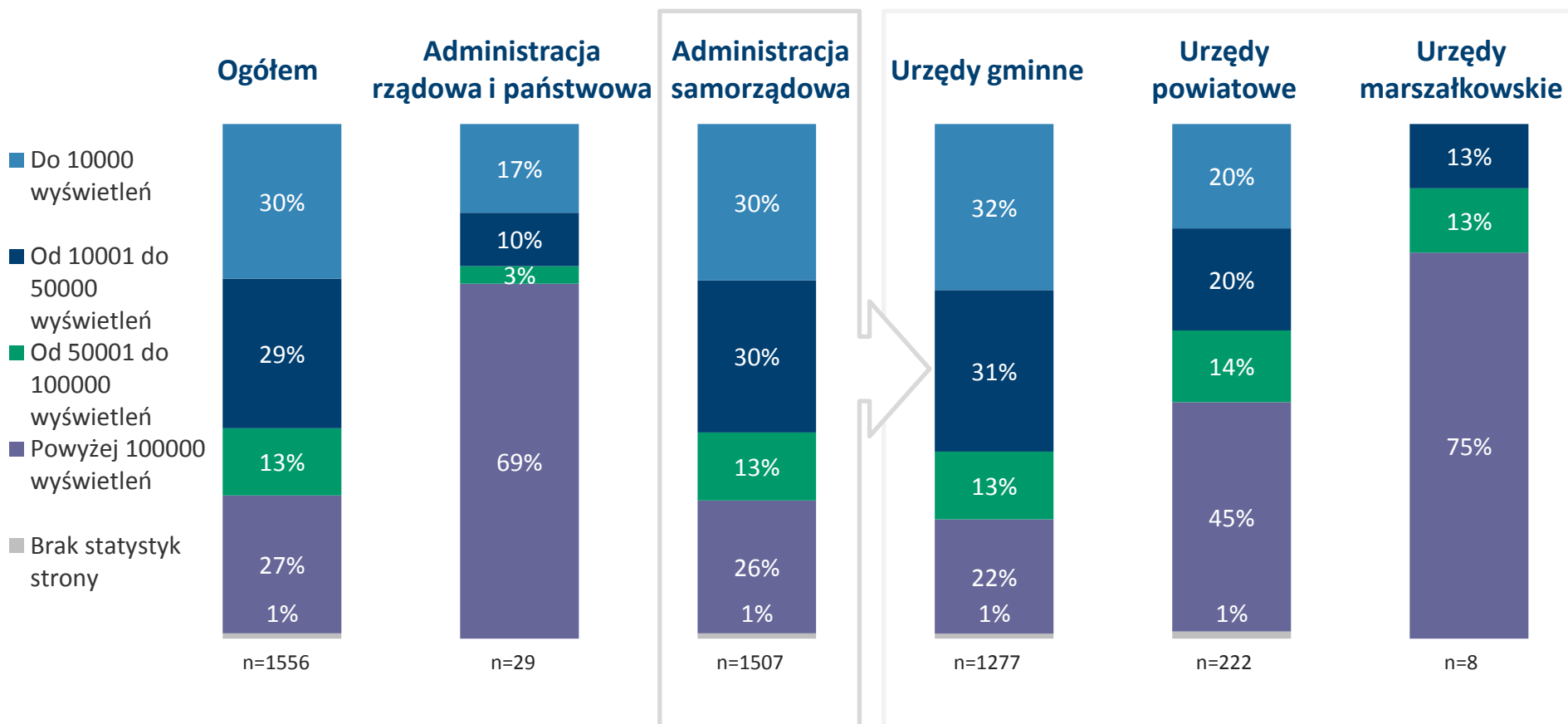
I1. Ile odsłon miała strona podmiotowa BIP Urzędu w danym roku?



Próba: wszystkie urzędy

- W roku 2011 strony podmiotowe BIP urzędów administracji samorządowej były odwiedzane rzadziej niż w roku poprzednim. Natomiast strony urzędów administracji państwowej i rządowej były odwiedzane częściej.

I1. Ile odsłon miała strona podmiotowa BIP Urzędu w 2011 r.?



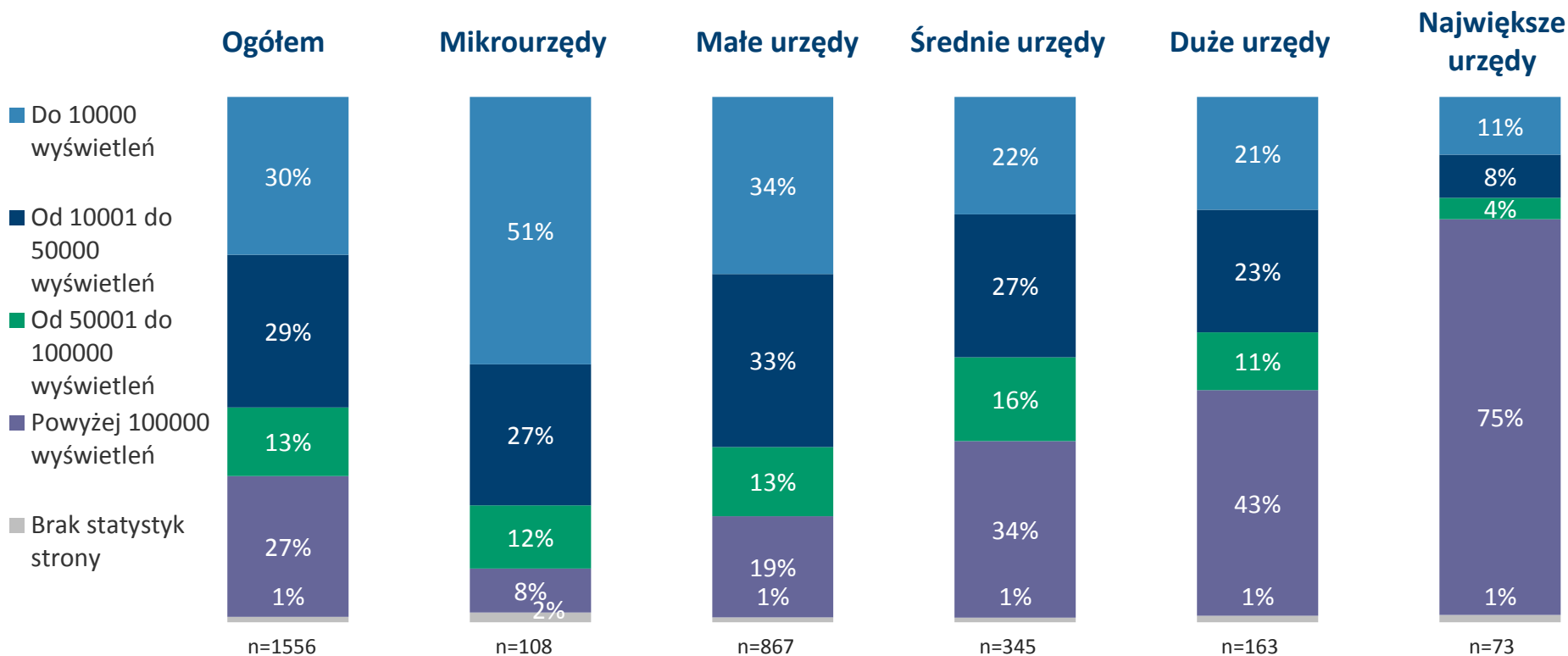
Próba: wszystkie urzędy

- Strony podmiotowe BIP administracji rządowej i państwowej, a także urzędy marszałkowskie były odwiedzane częściej niż strony pozostałych urzędów.
- 3 na 10 urzędów odnotowało na swoich stronach podmiotowych BIP w 2011 mniej niż 10 000 wyświetleń.

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



I1. Ile odsłon miała strona podmiotowa BIP Urzędu w 2011 r.?



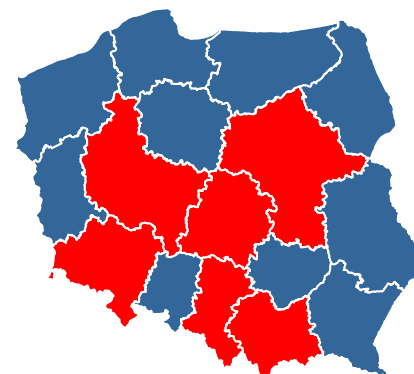
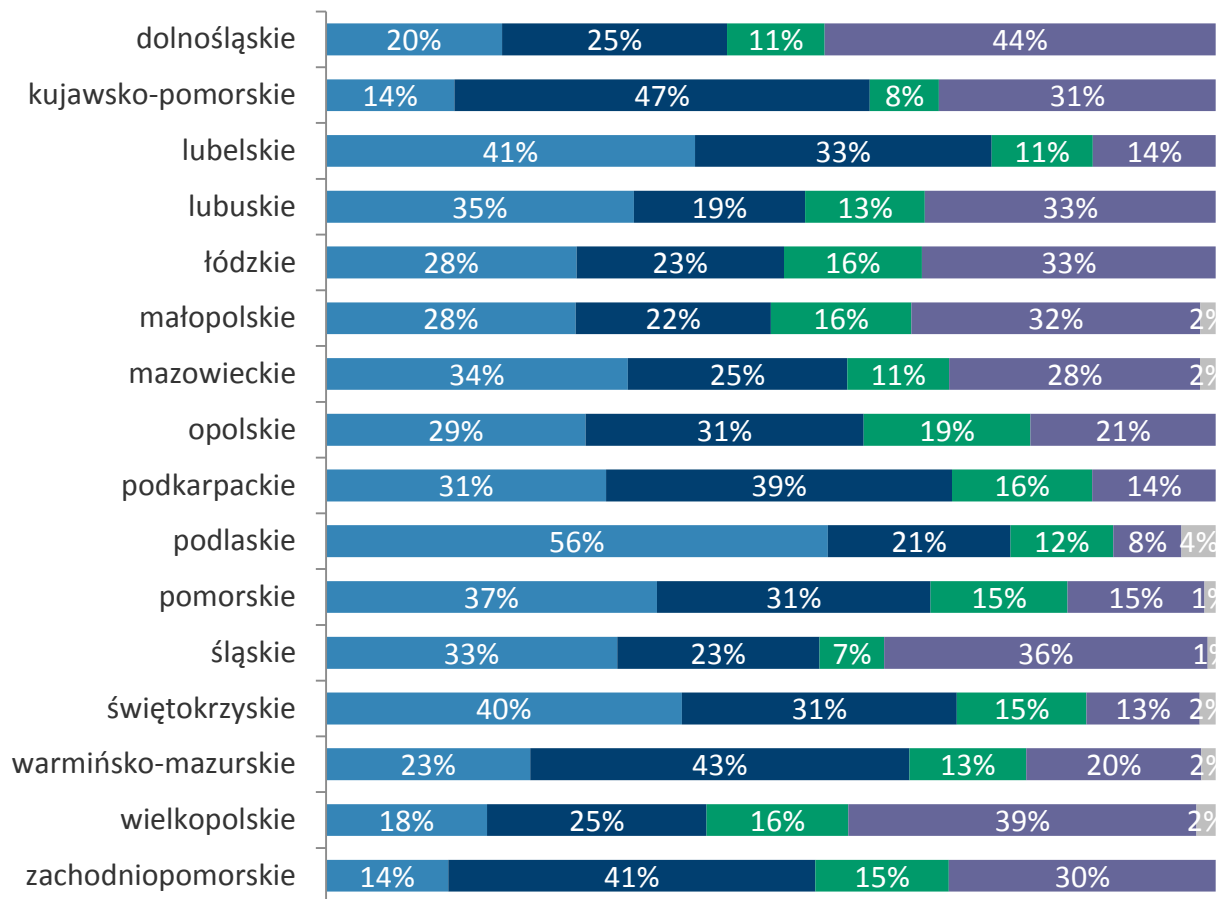
Próba: wszystkie urzędy

- Strony podmiotowe BIP mikrourzędów są odwiedzane znacznie rzadziej niż strony największych urzędów.

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



I1. Ile odsłon miała strona podmiotowa BIP Urzędu w 2011 r.?



■ wartość wyższa niż średnia

■ wartość niższa niż średnia

Średnia liczba odsłon strony podmiotowej BIP Urzędu w 2011 roku: **173 580** odsłon

■ Do 10000 wyświetleń

■ Od 10001 do 50000 wyświetleń

■ Od 50001 do 100000 wyświetleń

■ Powyżej 100000 wyświetleń

Próba: wszystkie urzędy

- Strony podmiotowe BIP urzędów w centralnej Polsce były odwiedzane częściej niż inne. Zdecydowanie mniejszą popularnością cieszyły się strony urzędów z północnej Polski.
- Najmniej odsłon miały strony podmiotowe BIP urzędów w województwie podlaskim, a najwięcej w województwie dolnośląskim.

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

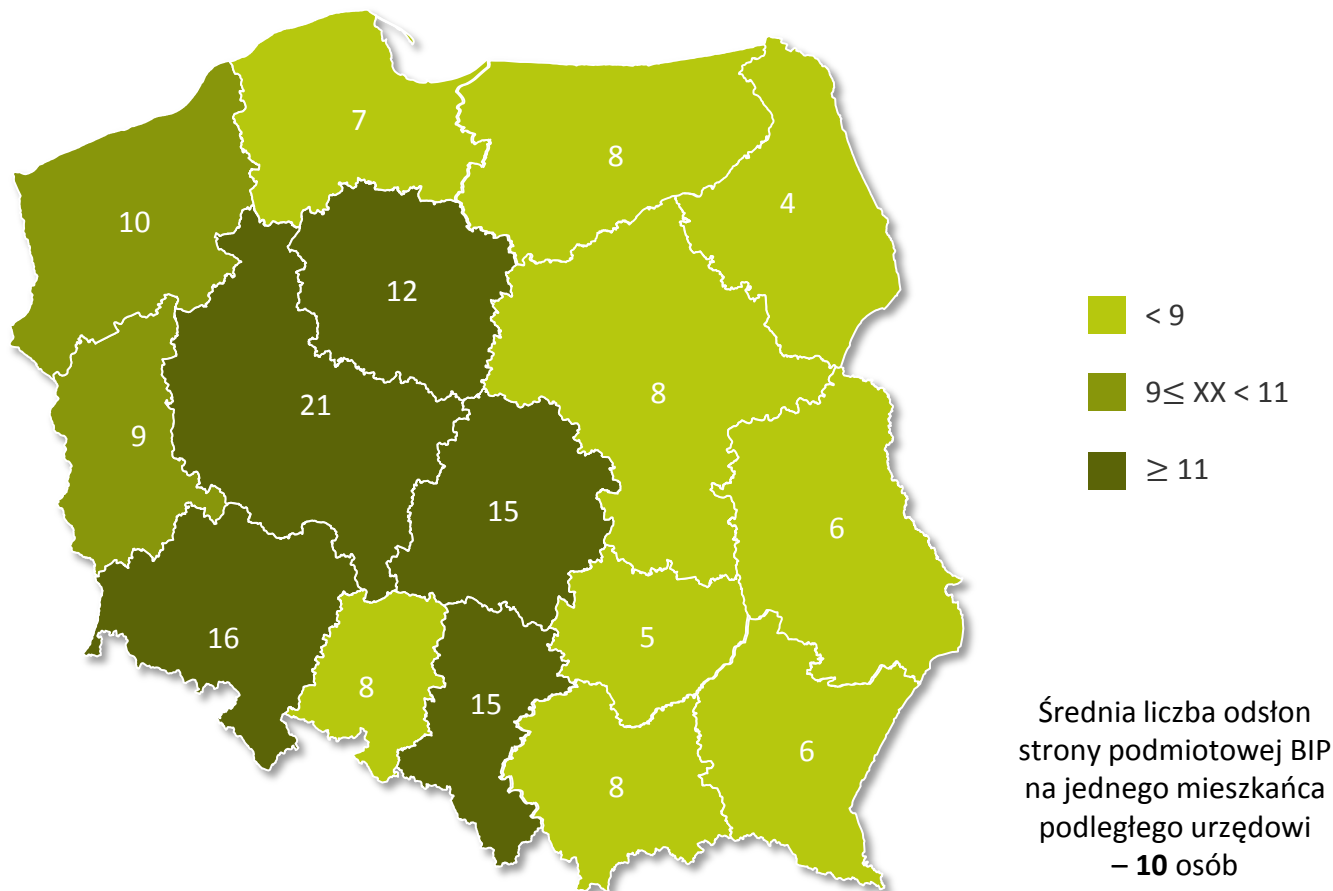


Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Średnia liczba odsoń strony podmiotowej BIP na jednego mieszkańca podległego urzędowi

234



Próba: urzędy administracji samorządowej

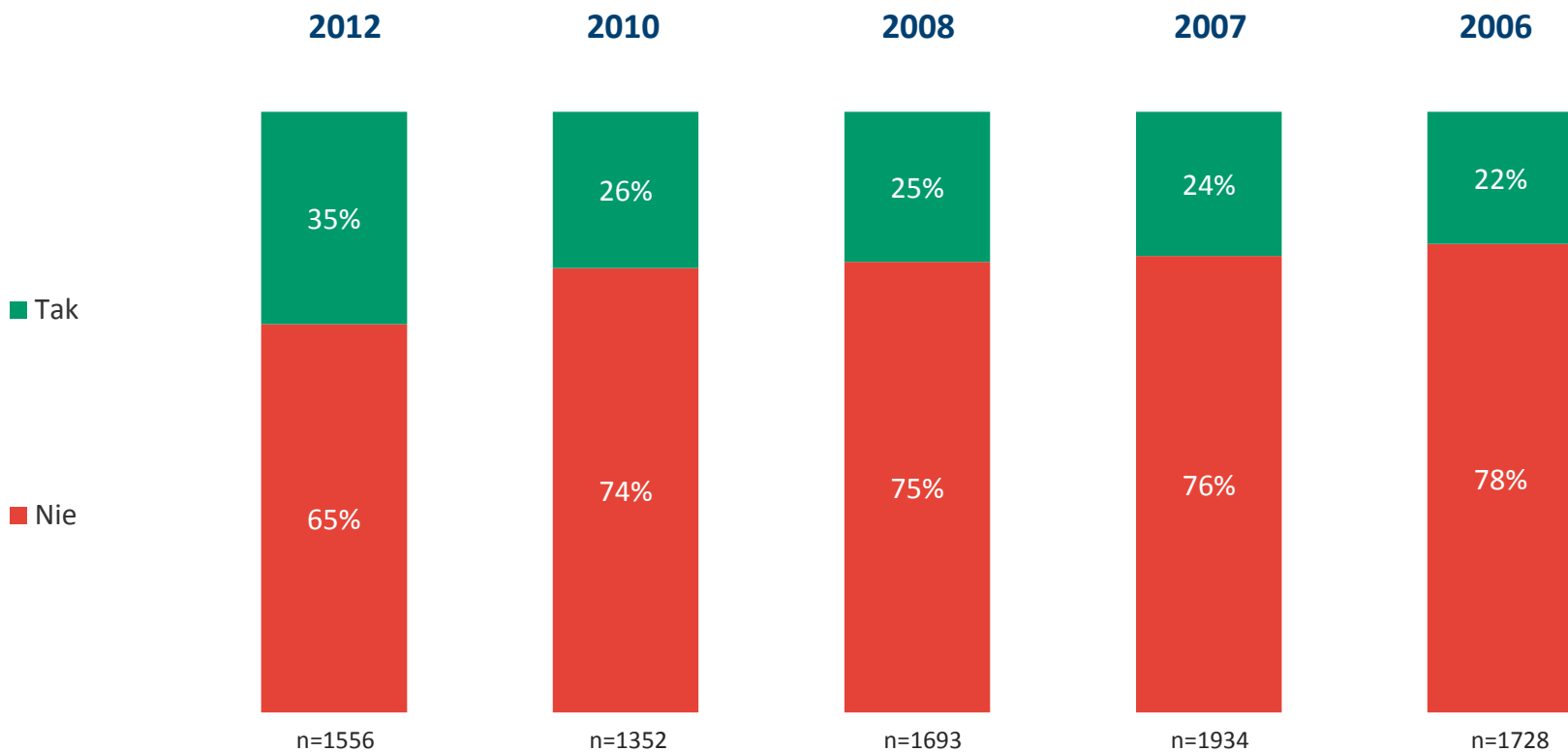


Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

- Średnia liczba odsoń strony podmiotowej BIP na jednego mieszkańca podległego urzędowi jest wynosi 10. Jest ona najniższa w województwie świętokrzyskim (5 odsoń). Najwyższą taką liczbą charakteryzują się województwo wielkopolskie, gdzie na jednego mieszkańca podległego urzędowi przypada 21 odsoń strony podmiotowej BIP urzędu.



12. Dostępność strony internetowej w obcym języku.

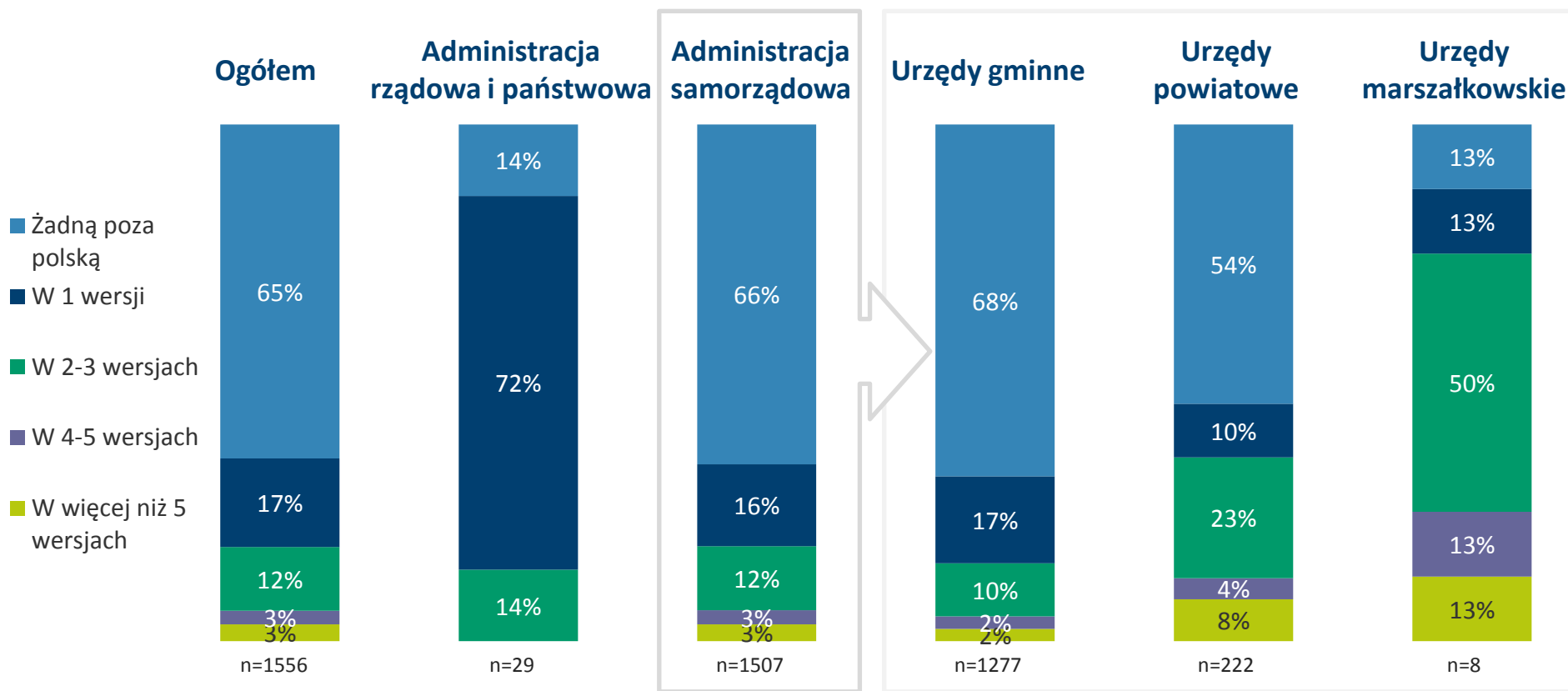


Próba: wszystkie urzędy

- Z roku na rok wzrasta odsetek urzędów udostępniających swoją stronę internetową w różnych wersjach językowych. Obecnie 1 na 3 urzędów posiada takie udogodnienie. W porównaniu do roku 2010 odnotowano wzrost o 9 punktów procentowych.



12. W ilu wersjach językowych (poza polską) dostępna jest strona internetowa Urzędu?



- 2 na 3 urzędy nie udostępniają swoich stron internetowych w języku innym niż język polski.
- Spośród urzędów administracji samorządowej najwyższy odsetek posiadają urzędy marszałkowskie - w 87% udostępniają co najmniej jedną dodatkową wersję strony internetowej, podczas gdy wśród urzędów powiatowych odsetek ten wynosi 46%, a w urzędach gminnych 32%.

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

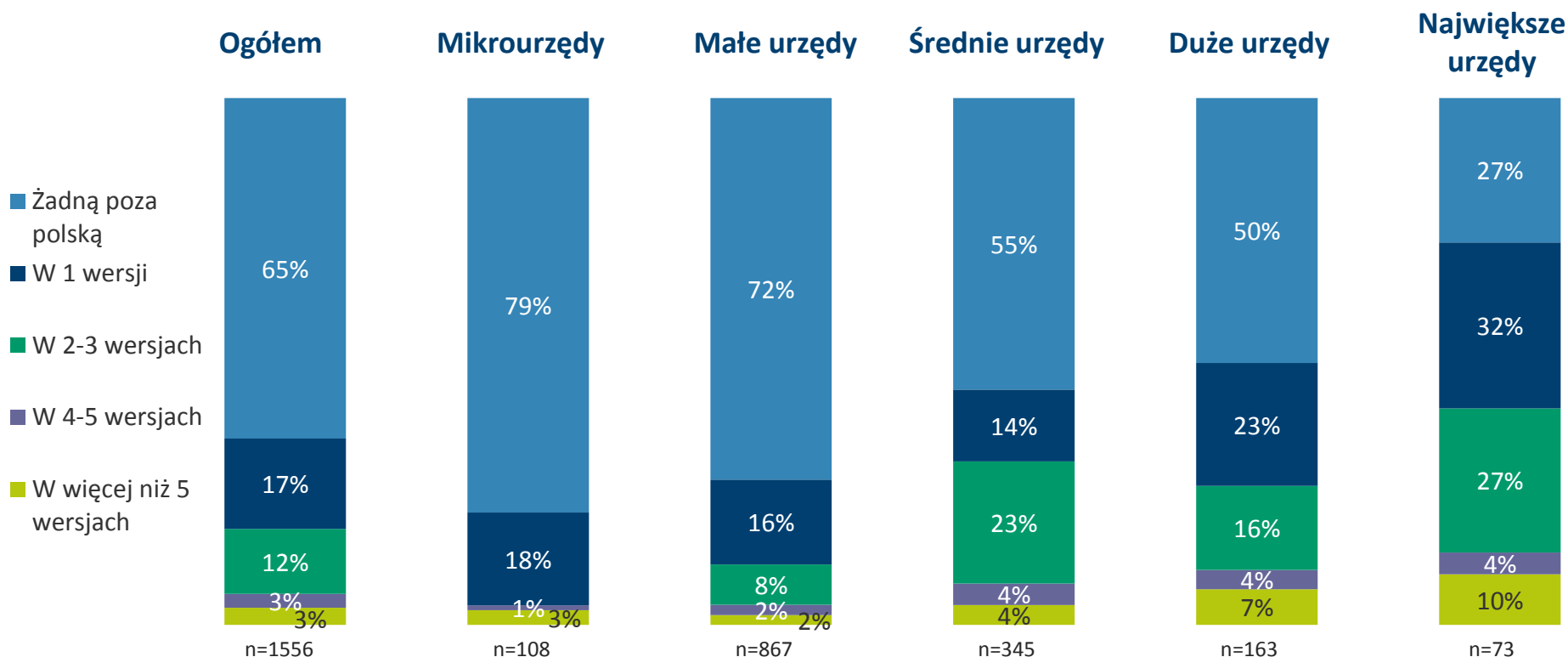
Próba: wszystkie urzędy



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



12. W ilu wersjach językowych (poza polską) dostępna jest strona internetowa Urzędu?

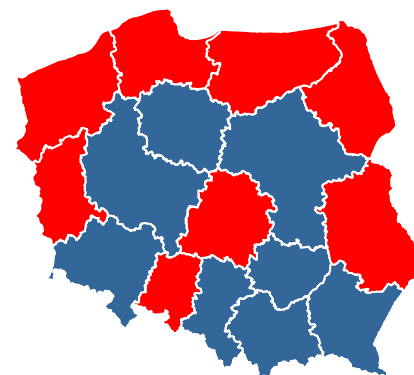
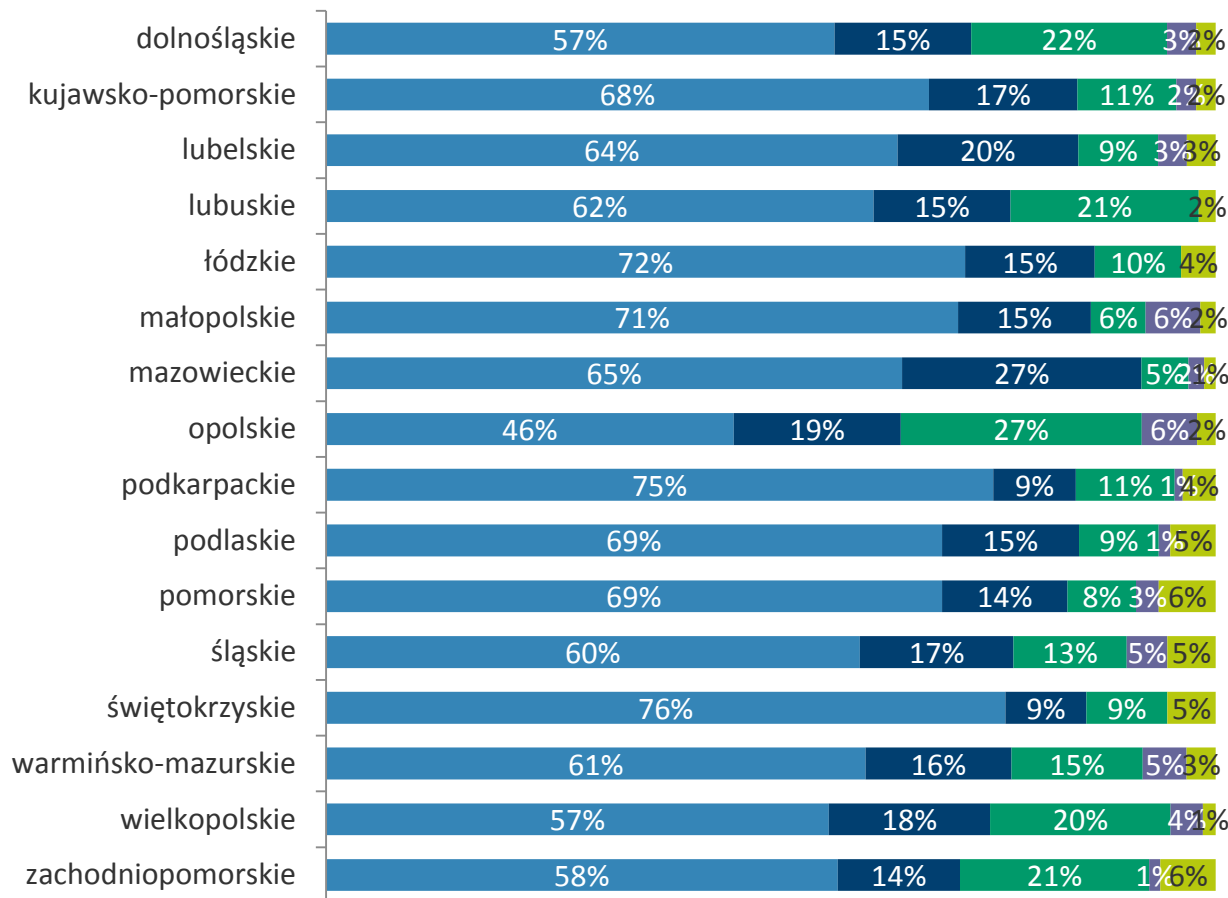


Próba: wszystkie urzędy

- Największe urzędy najczęściej udostępniają swoją stronę internetową w różnych wersjach językowych (73%). W przypadku mikrourzędów jest to jedynie 21%.



12. W ilu wersjach językowych (poza polską) dostępna jest strona internetowa Urzędu?



■ wartość wyższa niż średnia

■ wartość niższa niż średnia

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

■ Żadną poza polską

■ W 1 wersji

■ W 2-3 wersjach

■ W 4-5 wersjach

■ W więcej niż 5 wersjach

- Urzędy w północnym regionie Polski częściej niż inne udostępniają swoją stronę w różnych wersjach językowych.
- Najrzadziej różne wersje językowe strony internetowej udostępniają urzędy w województwach świętokrzyskim oraz podkarpackim.
- Stronę tylko w języku polskim najczęściej stosują urzędy w województwie świętokrzyskim (76%), a najrzadziej w województwie opolskim (46%).

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

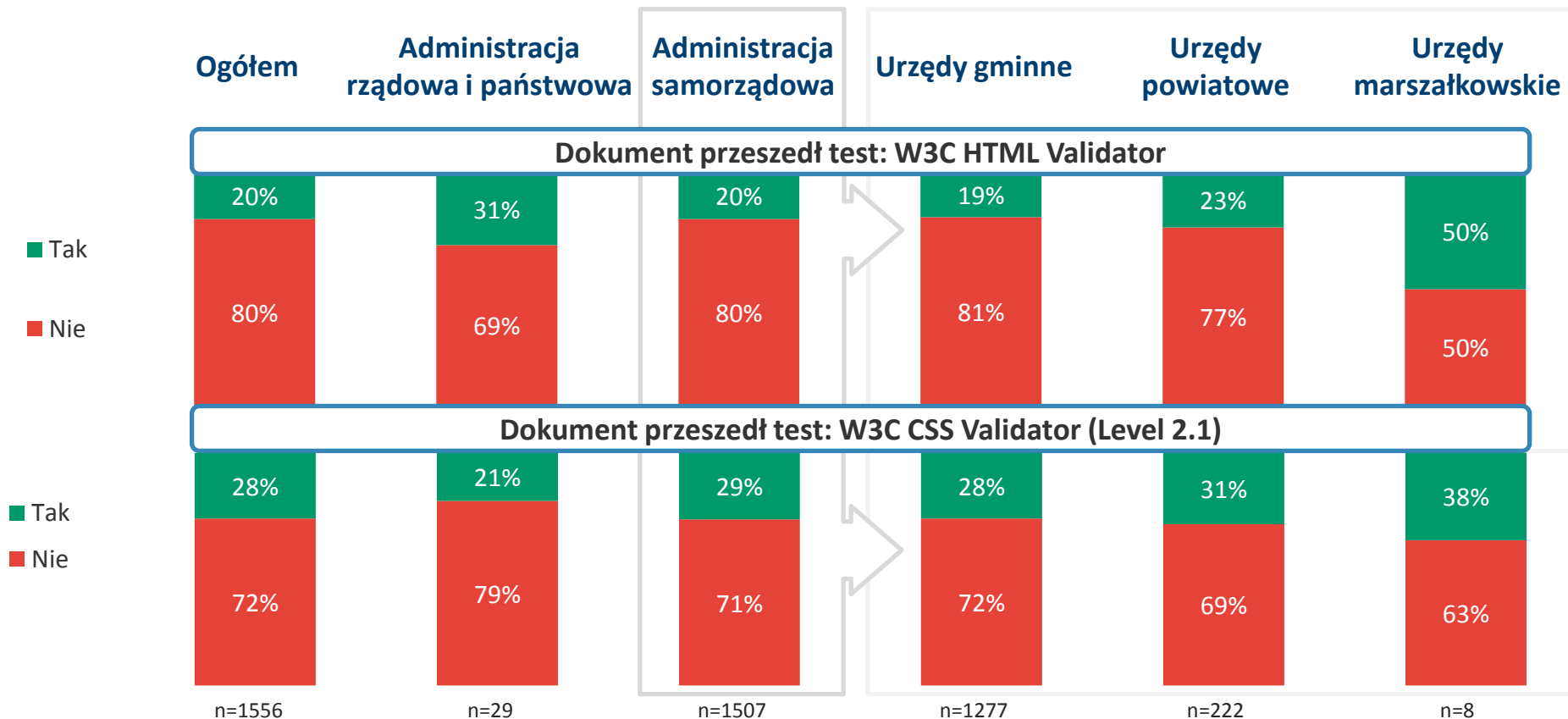
Próba: wszystkie urzędy



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



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



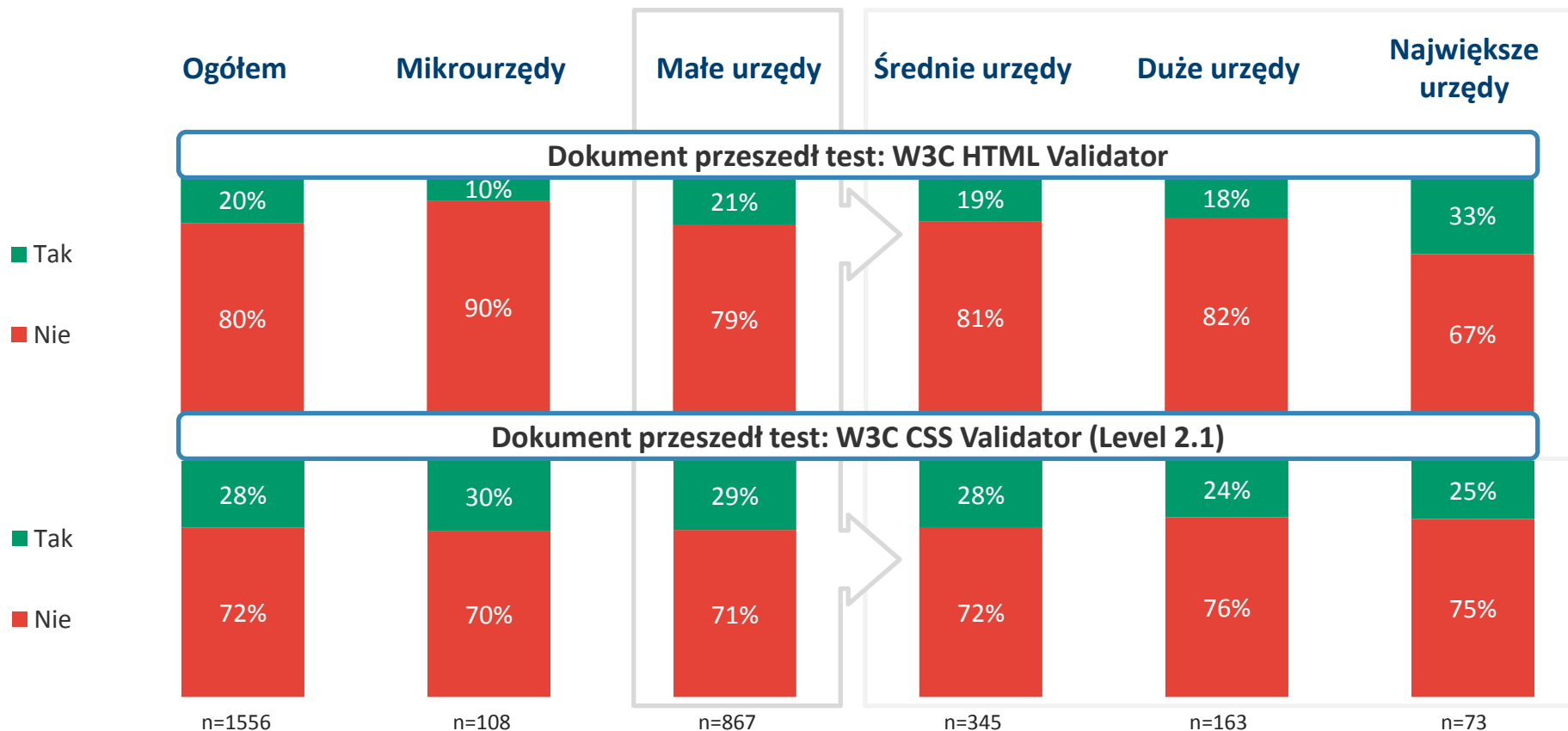
Próba: wszystkie urzędy

- 1 na 5 urzędów dysponuje stroną internetową pozytywnie przechodzącą test W3C HTML Validator. W przypadku urzędów marszałkowskich pozytywną ocenę w tym teście otrzymał co drugi.
- Test W3C CSS Validator przechodzi 28% stron wszystkich urzędów, przy czym ten odsetek jest najwyższy dla urzędów marszałkowskich (38%).

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



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



Próba: wszystkie urzędy

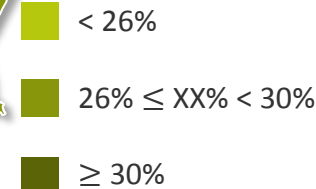
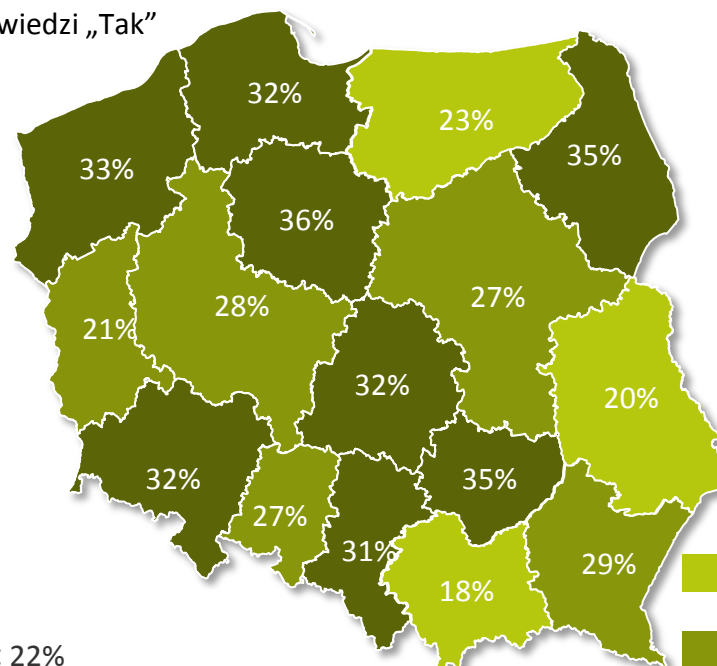
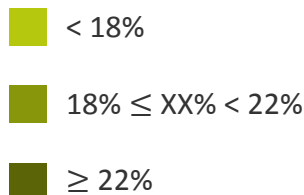
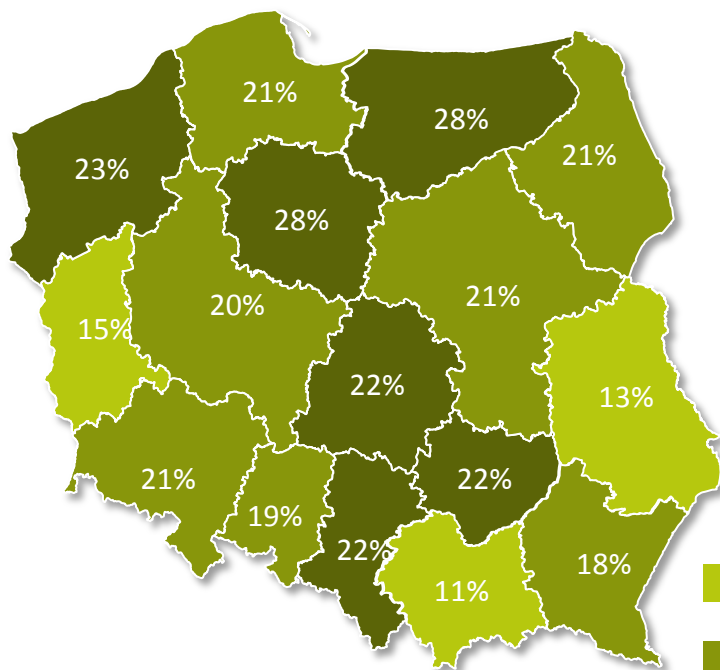
- 33% największych urzędów posiadało stronę internetową pozytywnie przechodzącą test W3C HTML Validator. Jednocześnie jedynie 25% największych urzędów uzyskało pozytywną ocenę w teście W3C CSS Validator.
- Najgorszy wynik testu W3C HTML Validator uzyskały mikrourzędy – jedynie 10% przeszło go pozytywnie.

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

Dokument przeszedł test: W3C HTML Validator

Dokument przeszedł test: W3C CSS Validator (Level 2.1)

% odpowiedzi „Tak”



Próba: wszystkie urzędy

- Urzędy w województwach zachodniopomorskim, pomorskim, kujawsko-pomorskim, łódzkim, świętokrzyskim oraz śląskim dysponowały stronami, które najczęściej pozytywnie przechodziły test na rzetelność kodu strony. Najgorzej w tym teście wypadły urzędy z województw małopolskiego oraz lubelskiego.

I4. Czy strona internetowa Urzędu spełnia rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0 <http://www.w3.org/TR/WCAG/> dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, z uwzględnieniem poziomu AA (2011 – poziom A)?

■ Tak
■ Nie
■ Nie wiem

2012



n=1556

2011



n=1601

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

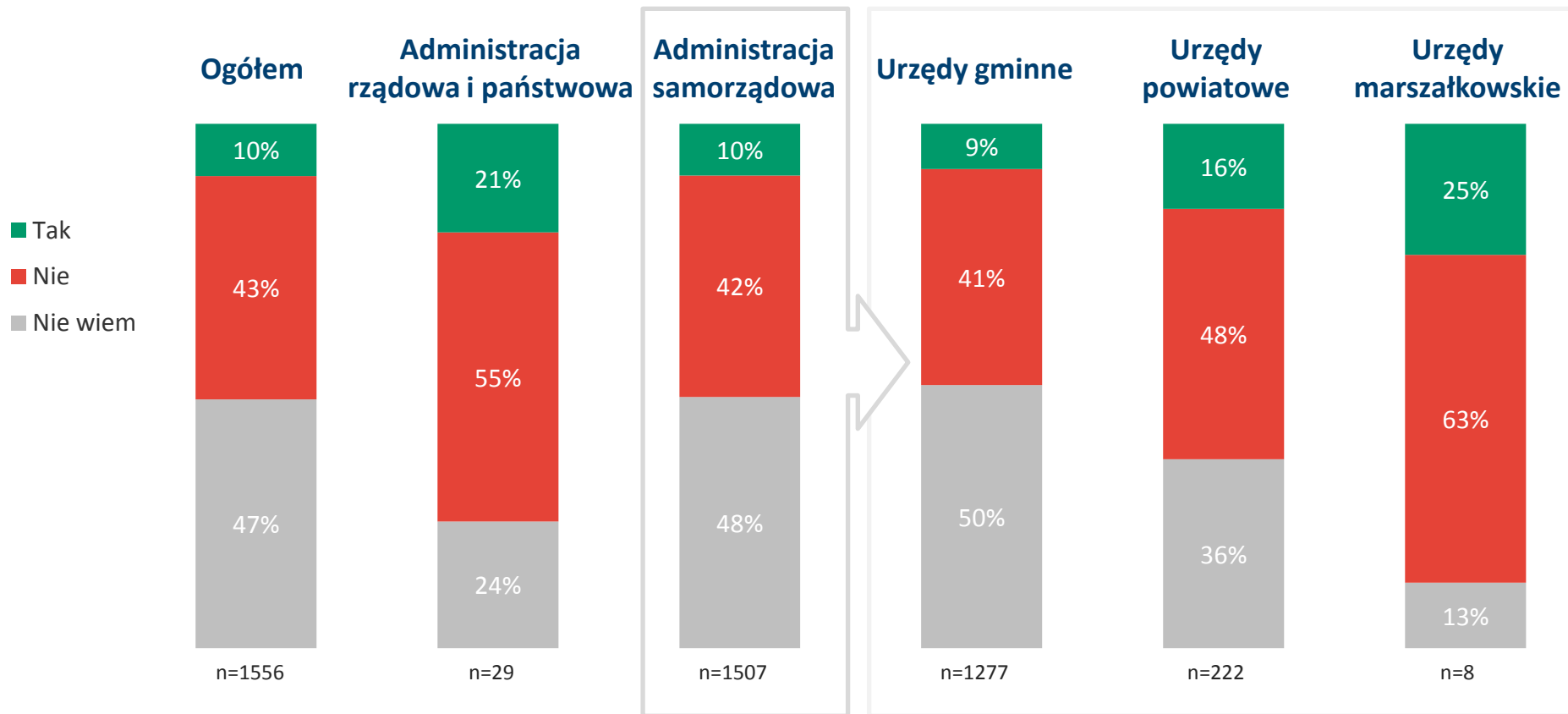
- Jedynie 1 na 10 urzędów dysponuje stroną internetową spełniającą rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0. To o 8 punktów procentowych mniej niż w roku ubiegłym.



Dostępność strony internetowej dla osób niepełnosprawnych

243

I4. Czy strona internetowa Urzędu spełnia rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0 <http://www.w3.org/TR/WCAG/> dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, z uwzględnieniem poziomu AA (2011 – poziom A)?



Próba: wszystkie urzędy

- 1 na 5 urzędów administracji rządowej i państwowej posiada stronę internetową spełniającą rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0. W przypadku administracji samorządowej jedynie co dziesiąta strona urzędu spełnia te rekomendacje. Spośród urzędów administracji najczęściej poprawną stronę posiadają urzędy marszałkowskie (25%).

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



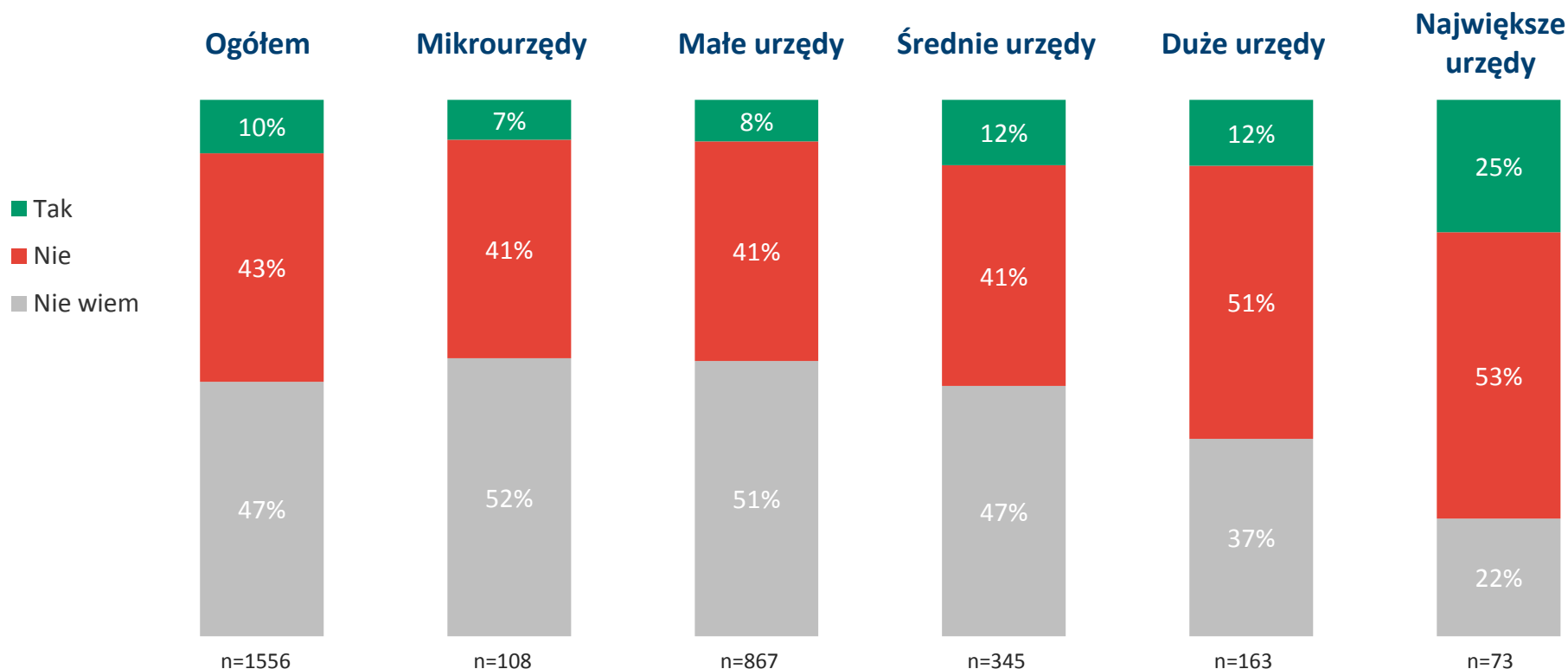
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Dostępność strony internetowej dla osób niepełnosprawnych

244

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



Próba: wszystkie urzędy

- Co czwarty największy urząd posiada stronę internetową spełniającą rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0.
- W przypadku mikro oraz małych urzędów ponad połowa respondentów nie była w stanie określić czy strona ich urzędu spełnia dane rekomendacje.



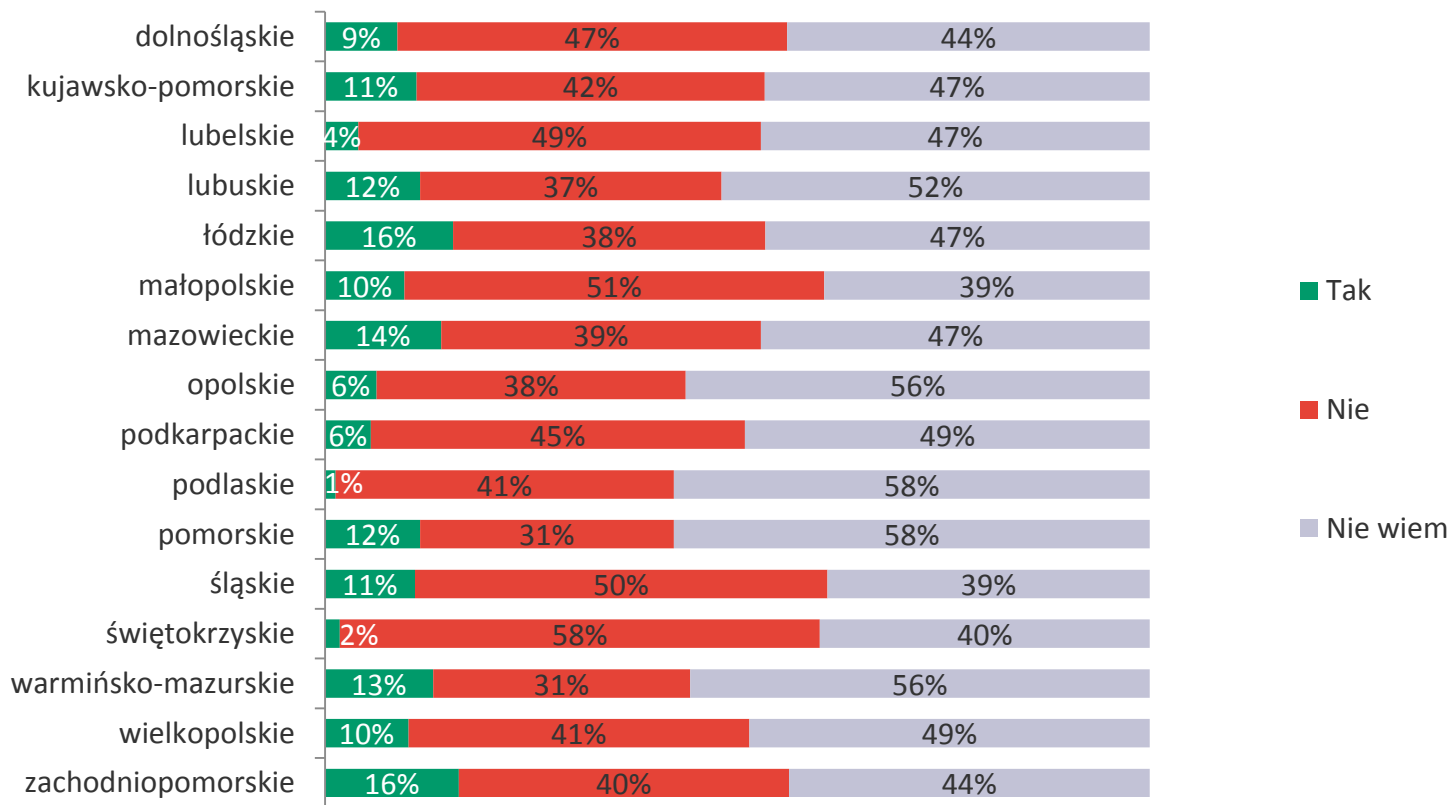
Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



Dostępność strony internetowej dla osób niepełnosprawnych

245

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



Próba: wszystkie urzędy

- Najczęściej powyższe rekomendacje spełniały strony urzędów w województwach: łódzkim oraz zachodniopomorskim (po 16%).
- Najgorzej pod tym względem prezentują się urzędy w województwie podlaskim, gdzie jedynie 1% z nich spełnia rekomendacje Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0.

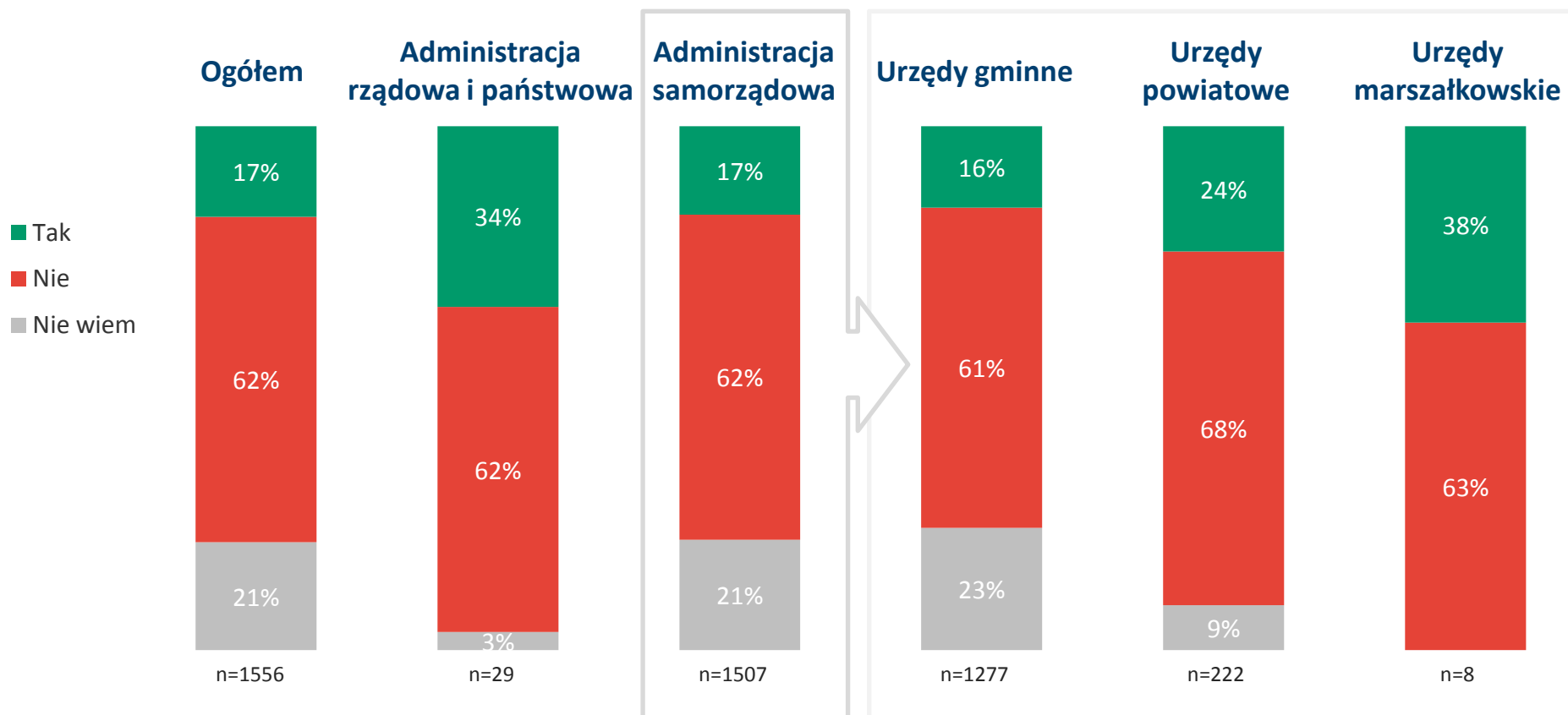
Sumowanie się wykresów do wartości różnych od 100% wynika z zaokrągleń.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



15. Czy strona internetowa Urzędu jest przystosowana do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne?



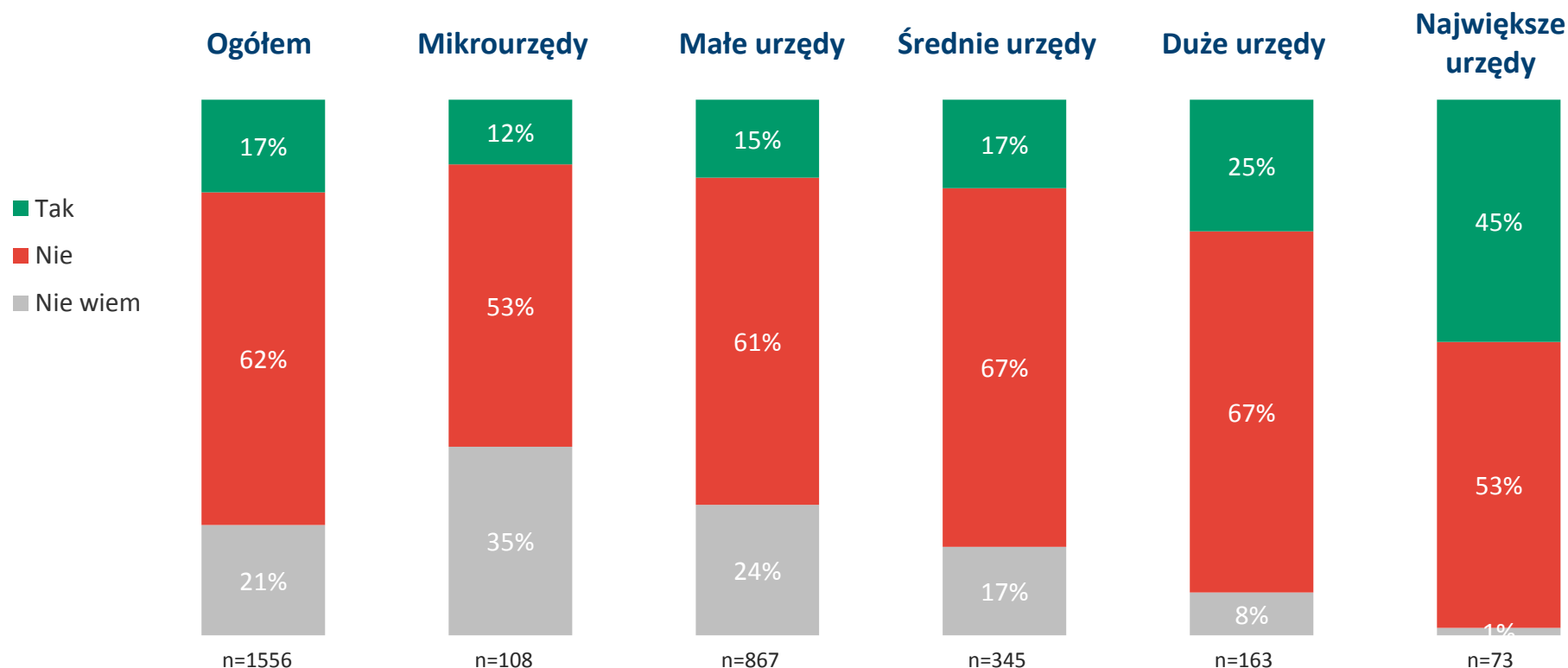
Próba: wszystkie urzędy

- 1 na 3 urzędy administracji rządowej i państwowej dysponuje stroną internetową przystosowaną do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne, podczas gdy w urzędach samorządowych odsetek ten wyniósł 17%.
- Najwyższy odsetek jednostek ze stroną internetową przystosowaną do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne występuje wśród urzędów marszałkowskich (38%).

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



15. Czy strona internetowa Urzędu jest przystosowana do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne?



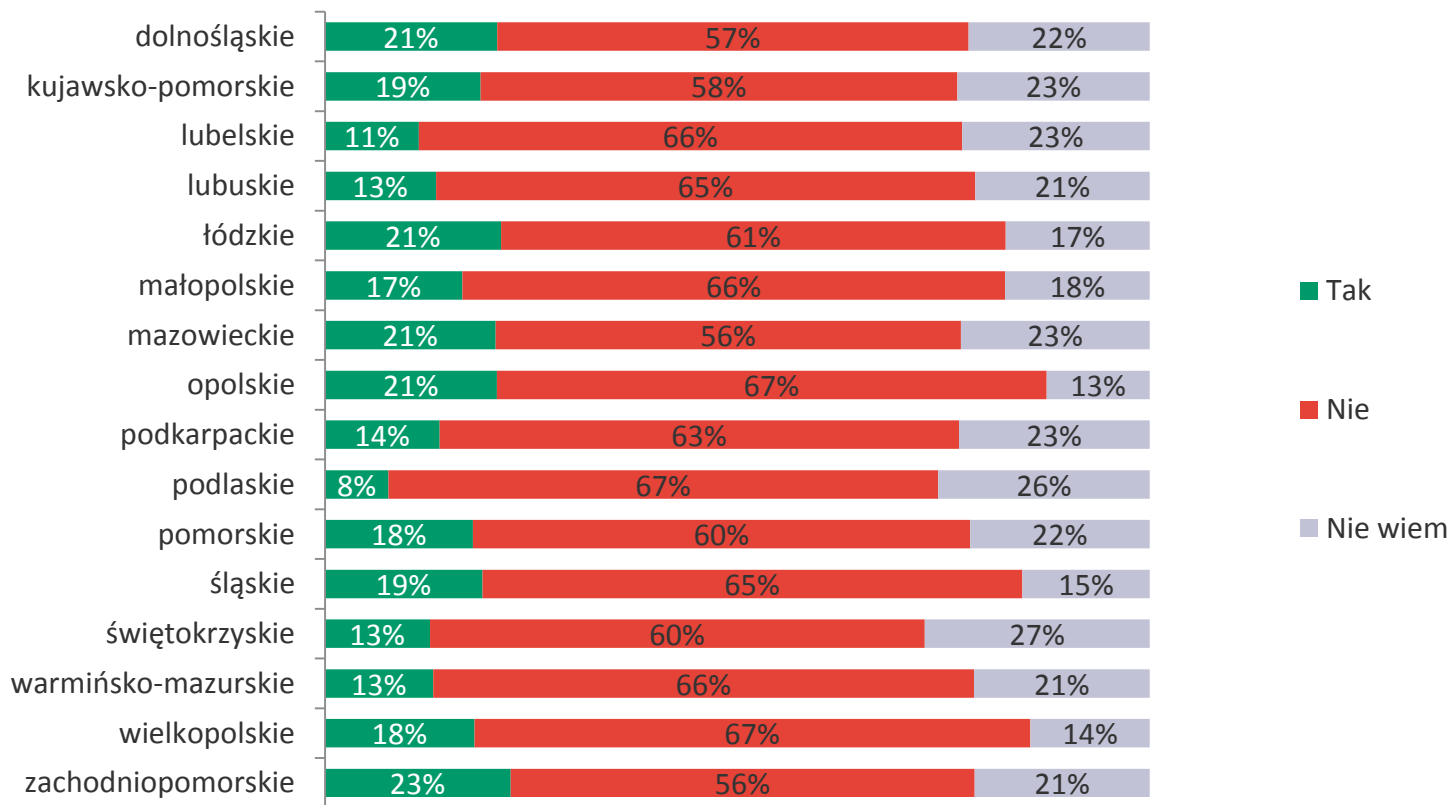
Próba: wszystkie urzędy

- Niemal połowa największych urzędów dysponuje stroną internetową przystosowaną do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne. Małe urzędy dysponują taką stroną 3 razy rzadziej.

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



15. Czy strona internetowa Urzędu jest przystosowana do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne?



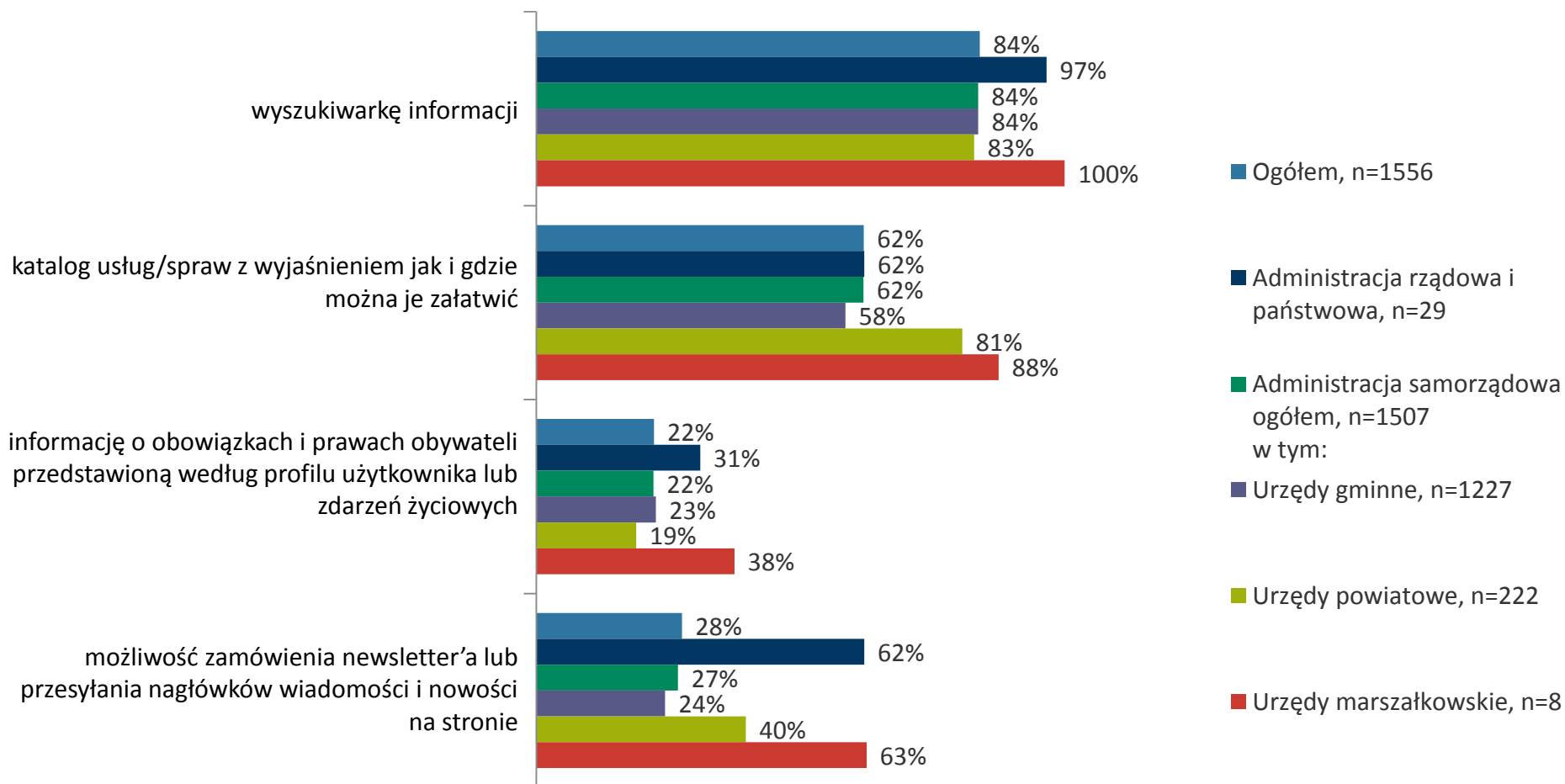
Próba: wszystkie urzędy

- Przystosowaną do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne stroną internetową najczęściej dysponują urzędy w województwie zachodniopomorskim (23%), a najrzadziej w województwie podlaskim (8%).

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



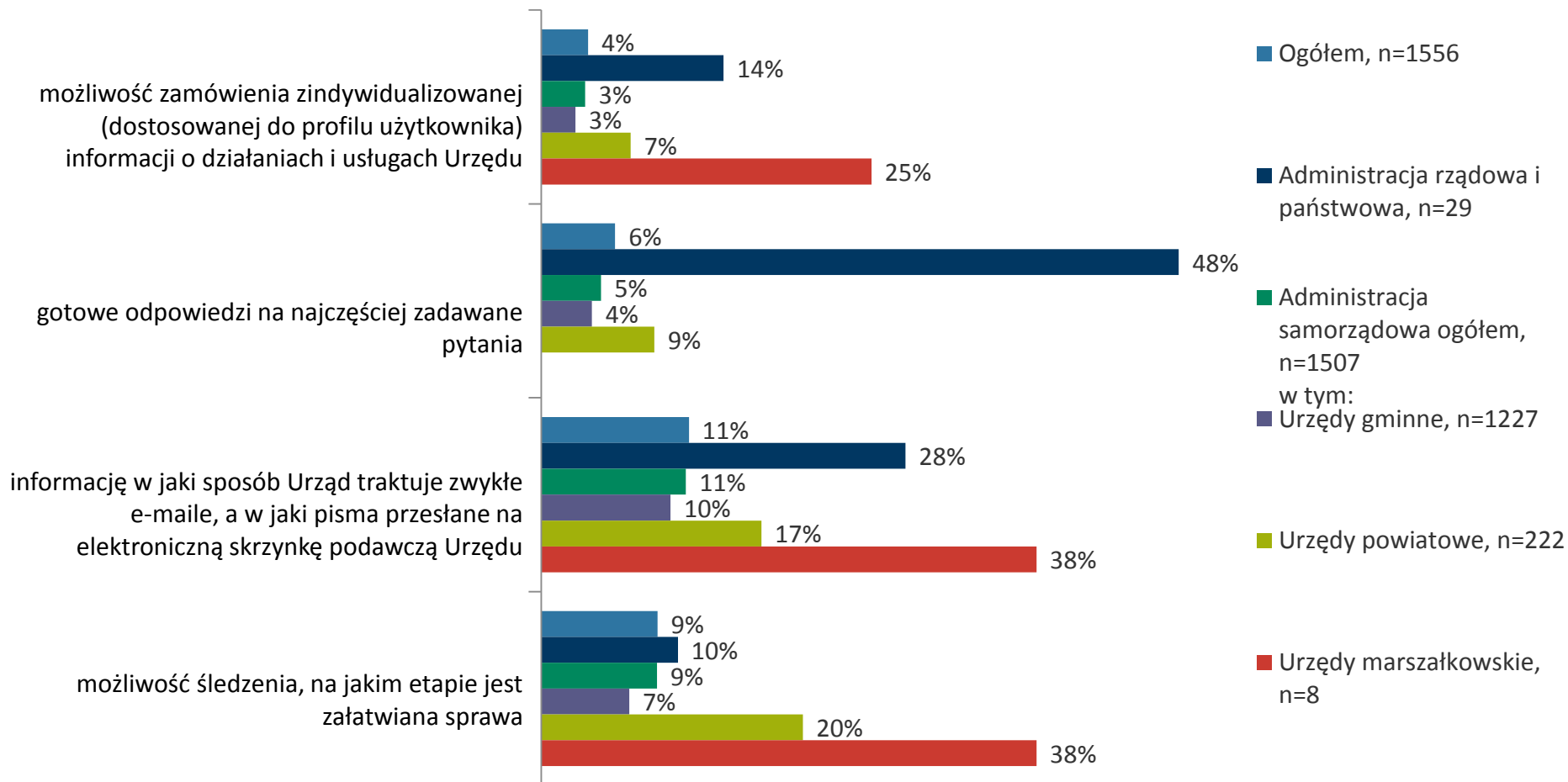
16. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa Urzędu:



Próba: wszystkie urzędy

- Ponad 80% urzędów powiatowych i marszałkowskich posiada na swojej stronie katalog usług/spraw z wyjaśnieniem jak i gdzie można je załatwić.
- Ponad 60% urzędów gminnych oraz marszałkowskich posiada na swojej stronie internetowej możliwość zamówienia newsletter'a lub przesyłania nagłówków wiadomości i nowości na stronie.

16. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa Urzędu:

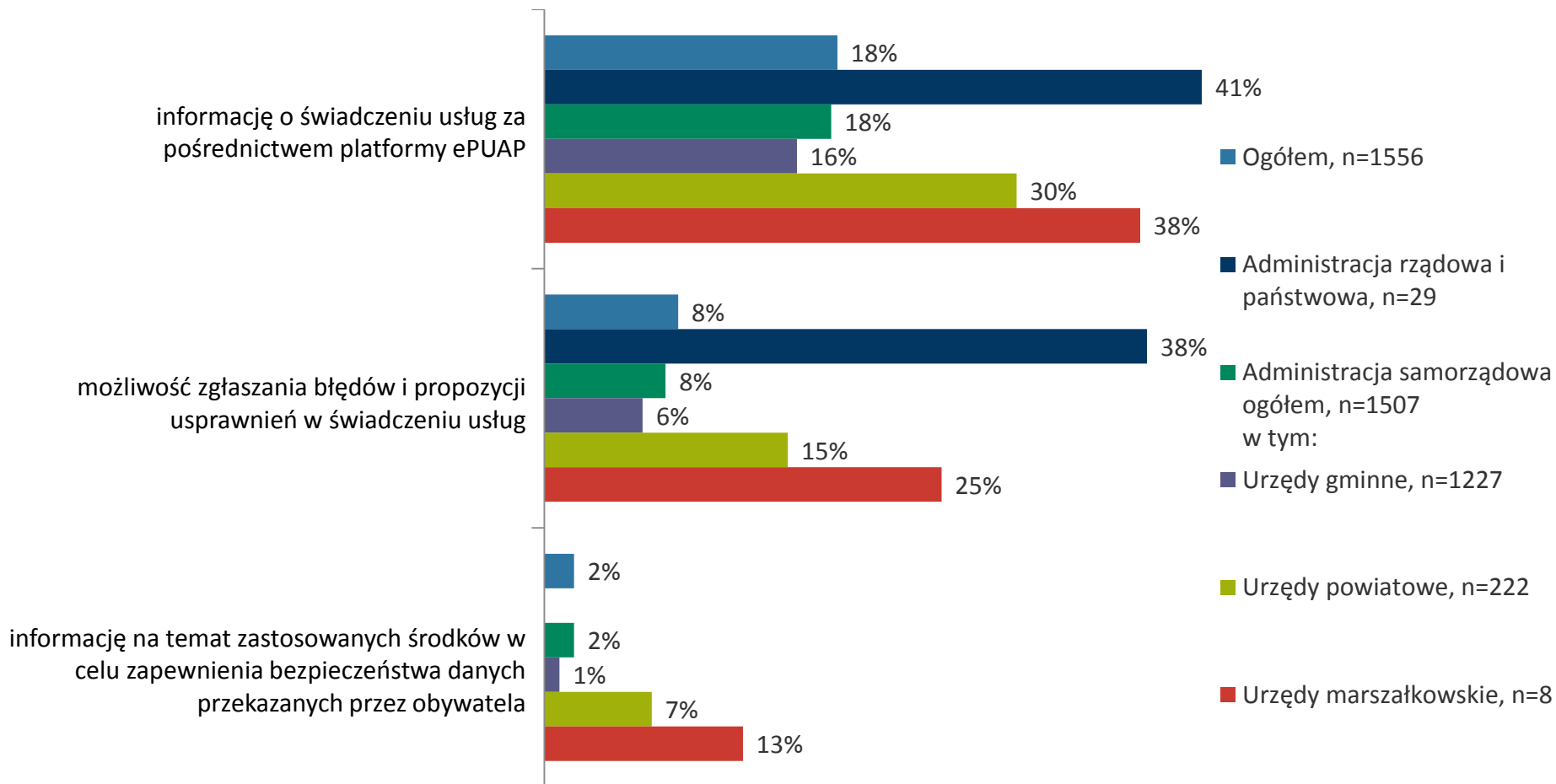


Próba: wszystkie urzędy

- Niemal połowa urzędów z sektora administracji rządowej i państwowej posiada na swojej stronie internetowej gotowe odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Urzędy administracji samorządowej z kolei rzadko stosują takie rozwiązanie.
- 38% urzędów marszałkowskich posiada na swojej stronie internetowej informację w jaki sposób urząd traktuje zwykłe e-maile, a w jaki pisma przesłane na elektroniczną skrzynkę podawczą urzędu oraz możliwość śledzenia, na jakim etapie jest załatwiana sprawa.



16. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa Urzędu:

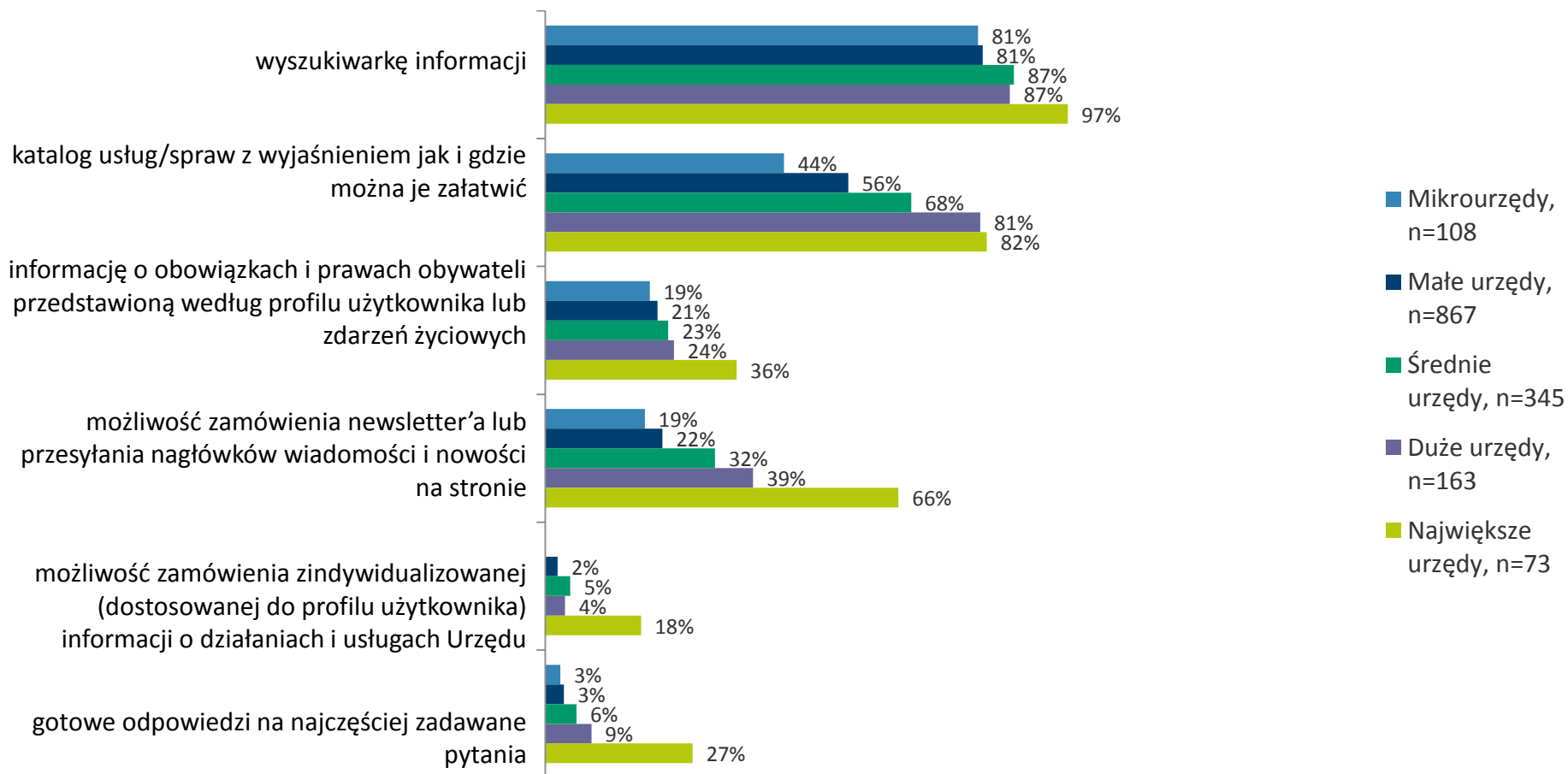


- 41% urzędów z sektora administracji rządowej i państwowej posiada na swojej stronie internetowej informacje o świadczeniu usług za pośrednictwem platformy ePUAP, podczas gdy jedynie 18% urzędów samorządowych posiada takie informacje.
- Możliwość zgłaszania błędów i propozycji usprawnień w świadczeniu usług najczęściej znajdują się na stronach internetowych urzędów z sektora administracji rządowej i państwowej (38%). W urzędach z sektora administracji samorządowej odsetek ten wynosi jedynie 8%.

Próba: wszystkie urzędy



16. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa Urzędu:

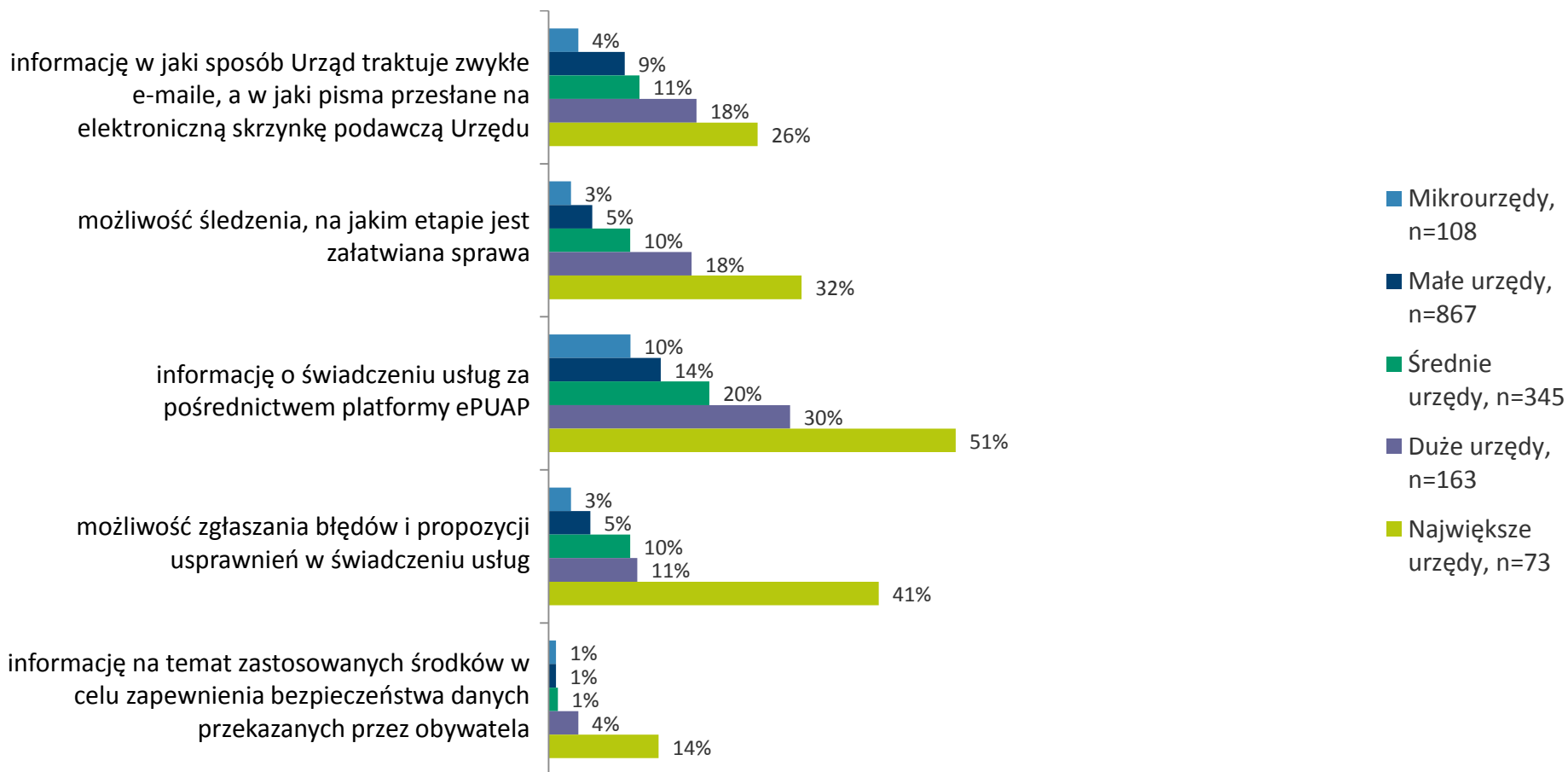


Próba: wszystkie urzędy

- Największe i duże urzędy częściej udostępniają na swoich stronach internetowych poszczególne udogodnienia.
- Co czwarty największy urząd i jedynie 3% mikrourzędów posiada na swojej stronie gotowe odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.
- 4 na 5 mikro i małych urzędów udostępnia na swoich stronach wyszukiwarkę informacji.



16. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa Urzędu:



Próba: wszystkie urzędy

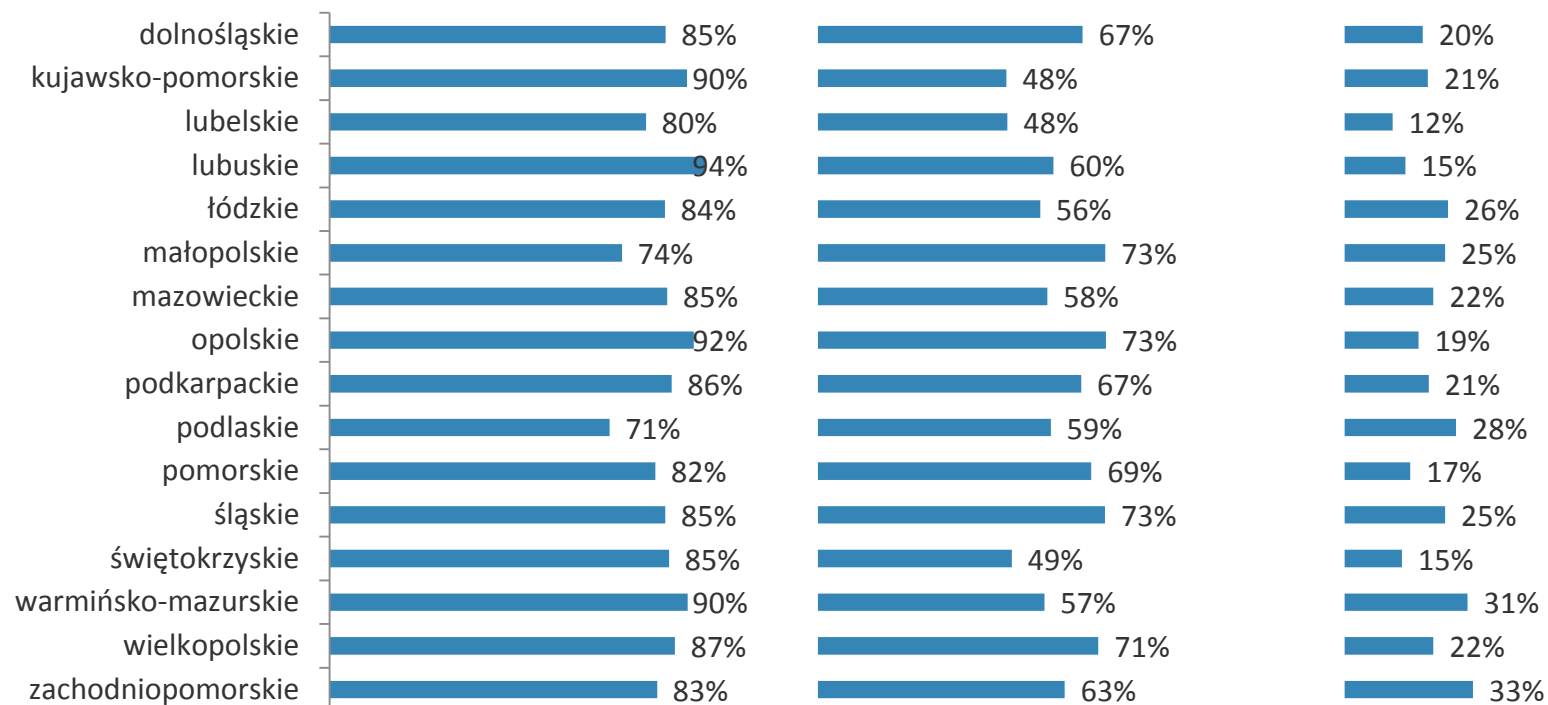
- Co drugi największy urząd udostępnia na swojej stronie informację o świadczeniu usług za pośrednictwem platformy ePUAP, podczas gdy w przypadku mikrourzędów postępuje tak jedynie 1 na 10 urzędów.
- Największe urzędy częściej niż pozostałe dają możliwość zgłaszania na swojej stronie błędów i propozycji usprawnień w świadczeniu usług (41%).

16. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa Urzędu:

- wyszukiwarke informacji

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

- informację o obowiązkach i prawach obywateli przedstawioną według profilu użytkownika lub zdarzeń życiowych



Próba: wszystkie urzędy

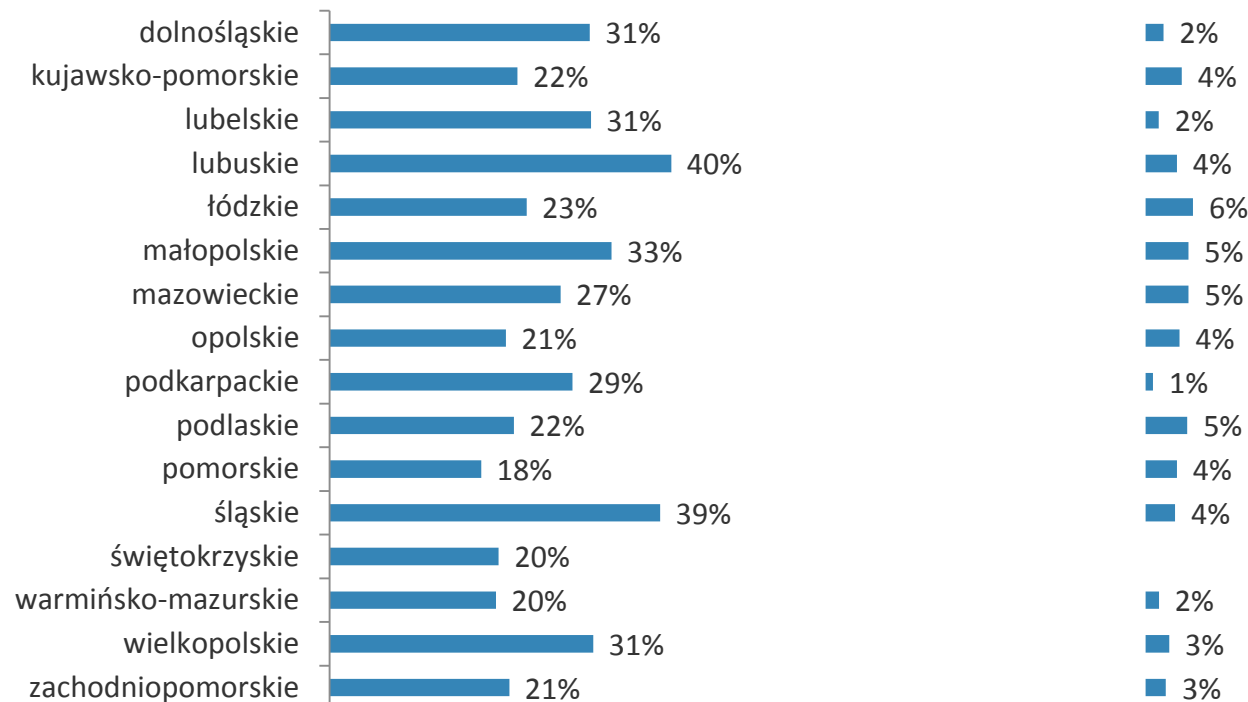
- Wyszukiwarka informacji jest najczęściej dostępna na stronach urzędów w województwie lubuskim (94%), a najrzadziej w województwie podlaskim (71%).
- Jedynie niemal połowa urzędów w województwach kujawsko-pomorskim, lubelskim oraz świętokrzyskim udostępnia katalog usług/spraw z wyjaśnieniem jak i gdzie można je załatwić, podczas gdy w województwach opolskim oraz śląskim funkcjonalność ta jest dostępna na stronach 73% urzędów.



16. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa Urzędu:

- możliwość zamówienia newsletter'a lub przesyłania nagłówków wiadomości i nowości na stronie

- możliwość zamówienia zindywidualizowanej (dostosowanej do profilu użytkownika) informacji o działaniach i usługach Urzędu



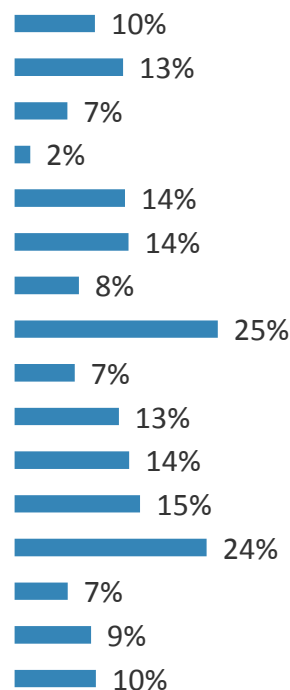
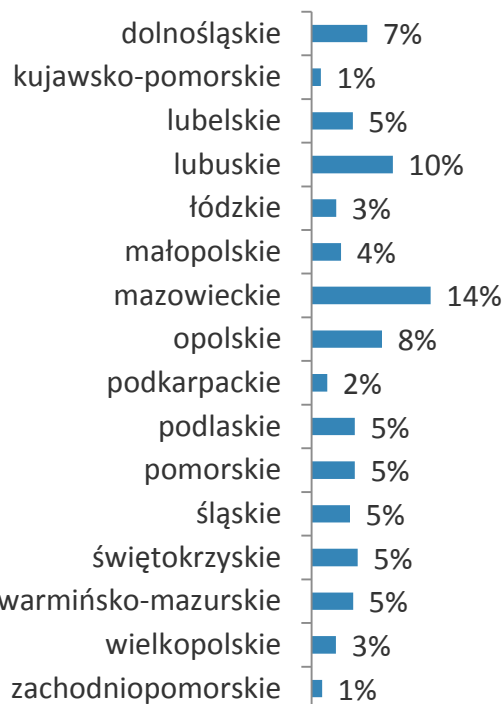
Próba: wszystkie urzędy

- Możliwość zamówienia newsletter'a lub przesyłania nagłówków wiadomości i nowości na stronie to dogodność najczęściej oferowana na stronach urzędów lubuskiego (40%) oraz śląskiego (39%). Natomiast najrzadziej takie udogodnienia oferują urzędy z województwa pomorskiego (18%).
- Niewiele urzędów umożliwia zamówienie zindywidualizowanych informacji o działaniach i usługach urzędu – najwięcej w województwie łódzkim (6%). W województwie świętokrzyskim żaden z badanych urzędów nie ma takich udogodnień.

16. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa Urzędu:

- gotowe odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania (FAQ – frequently asked questions)

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



Próba: wszystkie urzędy

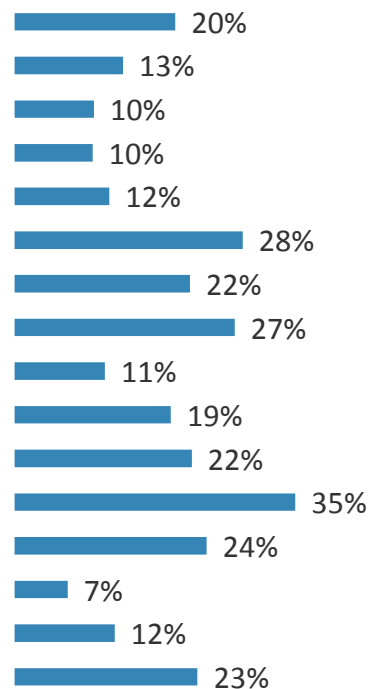
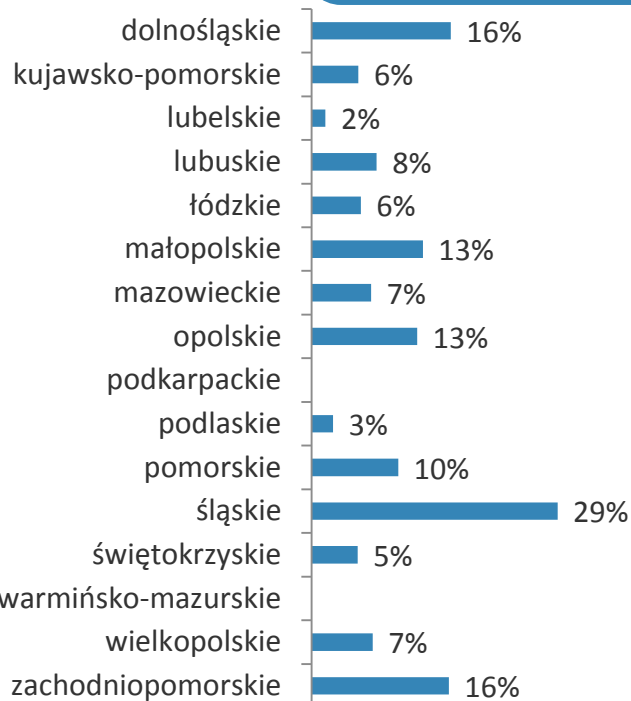
- Co 4 urząd w województwach opolskim i świętokrzyskim udostępnia informacje w jaki sposób Urząd traktuje zwykłe e-maile, a w jaki pisma przesłane na elektroniczną skrzynkę podawczą Urzędu.
- Gotowe odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania (FAQ – frequently asked questions) w większości przypadków dostępne są na stronach urzędów w województwie mazowieckim (14%).



16. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa Urzędu:

- możliwość śledzenia, na jakim etapie jest załatwiana sprawa

- informację o świadczeniu usług za pośrednictwem platformy ePUAP



Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne inne niż oparte o wzór pisma ogólnego

- Możliwość śledzenia, na jakim etapie jest załatwiana sprawa to dogodność najczęściej udostępniana na stronach internetowych urzędów w województwie śląskim (29%), natomiast żaden z badanych urzędów w województwie podkarpackim oraz warmińsko-mazurskim nie oferuje takich udogodnień.

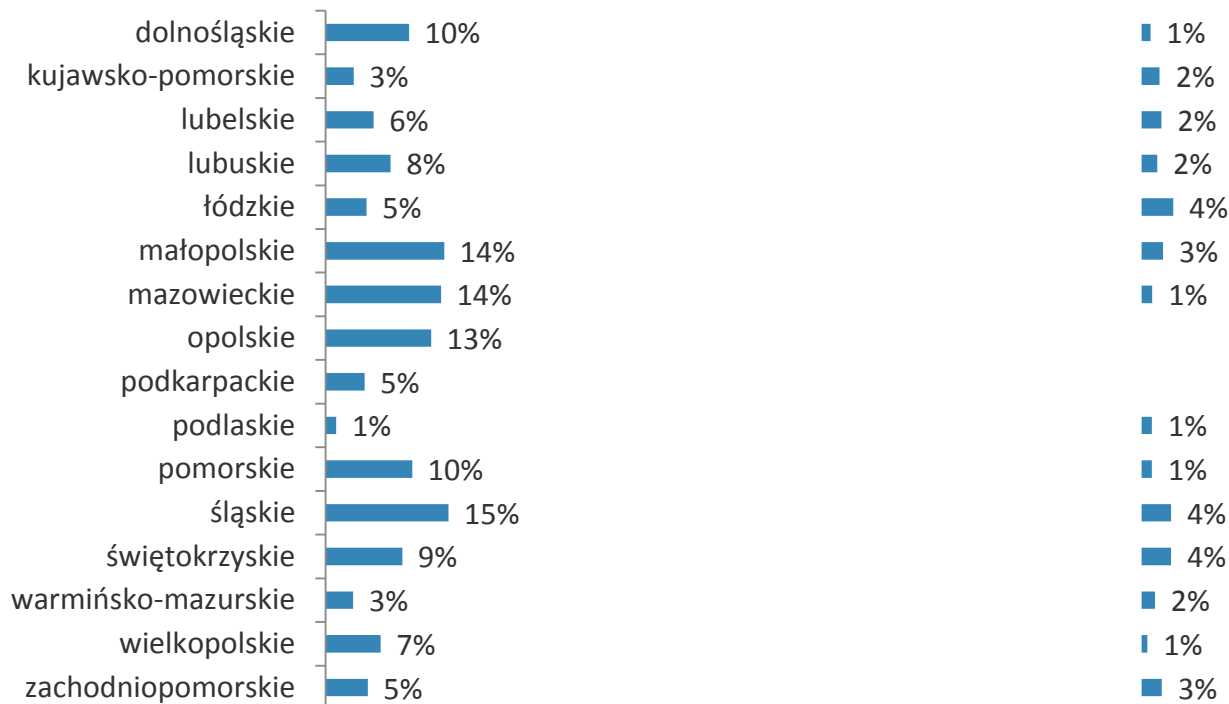
- Urzędy z województwa śląskiego najczęściej posiadają na swojej stronie internetowej informacje o świadczeniu usług za pośrednictwem platformy ePUAP (35%), najrzadziej te udogodnienie można spotkać na stronach internetowych urzędów z województwa warmińsko-mazurskiego (7%).



16. Proszę zaznaczyć jakie udogodnienia ma strona internetowa Urzędu:

- możliwość zgłaszania błędów i propozycji usprawnień w świadczeniu usług

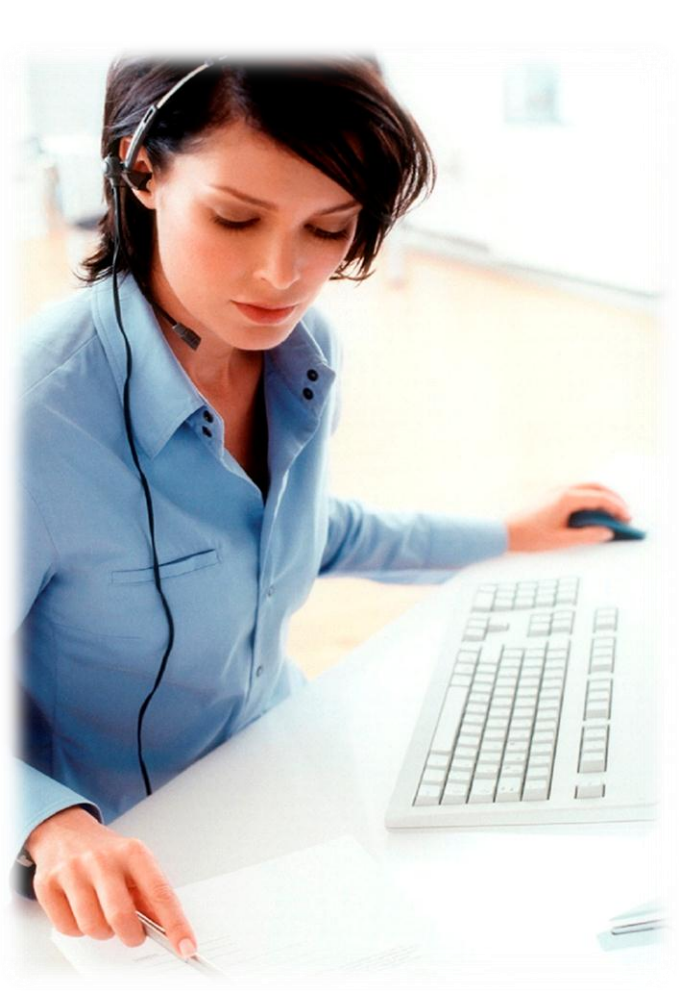
- informację na temat zastosowanych środków w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych przekazanych przez obywatela



Próba: urzędy udostępniające usługi elektroniczne inne niż oparte o wzór pisma ogólnego

- Możliwość zgłaszania błędów i propozycji usprawnień w świadczeniu usług jest udogodnieniem najczęściej występującym na stronach urzędów w województwie śląskim (15%), a także w województwach małopolskim (14%), mazowieckim (14%) i opolskim (13%).
- Niewiele urzędów posiada na swoich stronach internetowych informacje na temat zastosowanych środków w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych przekazywanych przez obywatela. Najwięcej takich urzędów znajduje się w województwach łódzkim, śląskim i świętokrzyskim (po 4% w każdym).





Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

