

# 8

DOMINIKA PEŁKA

## ***Zastosowanie nowoczesnych technologii w relacji obywatela z administracją publiczną***

Opiekun naukowy: prof. dr hab. Wojciech Góralczyk

**Dominika Pełka** – studentka III roku studiów pierwszego stopnia na kierunku Administracja, specjalność prawno-biznesowa. W 2017 r. otrzymywała stypendium rektora ALK za wyniki w nauce. Na swoim koncie posiada dwa certyfikaty potwierdzające znajomość języka angielskiego na zaawansowanym poziomie. Pierwszy z nich uzyskała na przełomie czerwca i lipca 2015 r. w NSTS English Language Institute in Malta, zaś drugi LCCI London Chamber of Commerce and Industry International Qualification w kwietniu 2018 roku. W czasie studiów zdobyła doświadczenie zawodowe, pracując jako asystent księgowości w BZ WBK – Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych oraz asystent notariusza w kancelarii notarialnej.

**Abstrakt**

Autorka prezentuje zastosowanie nowoczesnych technologii w relacji obywatela z administracją publiczną, na terenie jednostki samorządu terytorialnego Powiatu Legionowskiego, takiej jak Urząd Gminy Jabłonna. Przedstawia dane statystyczne związane z liczbą mieszkańców, którzy korzystają z postępu technologicznego, jaki odnotowywany jest w tym urzędzie. Celem jest zbadanie coraz bardziej rozpowszechniającej się e-administracji. W opracowaniu zostanie podjęta próba analizy nowoczesnych technologii, jakie są dostępne dla mieszkańców wyżej wymienionej gminy, np. poziom dostępności tych technologii oraz czy usprawniają one prace Urzędu. Dodatkowo autorka poruszy kwestię zabezpieczeń narzędzi do komunikacji mieszkańców z gminą. W publikacji przeprowadzona będzie analiza funkcjonowania nowoczesnych technologii w Urzędzie Gminy Jabłonna. Artykuł przedstawia, jak do tej pory funkcjonują nowoczesne technologie w jednostkach samorządu terytorialnego oraz czy obywatele korzystają z dostępnych rozwiązań i jak wpływają one na pracę w urzędach. Analiza ma na celu zbadanie, czy nowoczesne technologie zostają wykorzystywane w życiu codziennym obywateli i mieszkańców gmin wiejskich. Autorka podejmie próbę oceny, czy wcześniej wspomniane kwestie zmniejszą problem biurokracji w urzędach. Podjęta tematyka jest istotna dla rozwoju relacji obywatela z administracją publiczną. Zdobyta w ten sposób wiedza powinna stanowić źródło cennych informacji dla pracowników IT, nie tylko wyżej wymienionego urzędu gminy, ale również dla wszystkich pozostałych sektorów administracji publicznej.

**Słowa kluczowe:** administracja samorządowa, biurokracja, e-administracja, jednostka samorządu terytorialnego, nowoczesne technologie, środki masowego przekazu, urząd gminy

**The use of modern technology in the relationship between citizen and public administration****Abstract**

The article presents the use of modern technologies in the relationship between citizen and public administration in the territorial self-government unit of the Legionowo county such as the Jabłonna Commune Office. It is also, shows statistical data related to the number of inhabitants who benefit from the technological progress that is manifested in the office. The main aim of the article is to explore the increasingly popular e-government. An attempt will be made to analyse modern technologies available for inhabitants of the commune, e.g. the level of availability of this technology and the improve the work of the Office. Additionally, the article will raise an issue of security tools for communication between residents and the commune. The publication will analyse the functioning of modern technologies in the Jabłonna Municipality Office. The article presents how modern technologies in local government units' function so far and whether citizen use available solutions and how they influence work in office.

The aim of the analysis is to examine whether modern technologies are used in the everyday life of citizens and inhabitants of rural borough. The publication will attempt to assess whether the mentioned issues will reduce the bureaucracy problem in offices. The subject matter taken up is important for the development of relations between citizens and public administration. The knowledge acquired in this way should be a source of valuable information for IT employees, not only of the above-mentioned commune office, but also for all other sectors of public administration.

**Keywords:** bureaucracy, commune office, e-administration, local government administration, mass media, modern technologies, unit of local government

## 1. Wstęp

Nowoczesne technologie dla jednych są narzędziem, które usprawnia naszą codzienność, a dla innych stanowią dużą przeszkodę w rozumieniu funkcjonowania otoczenia. Społeczeństwo musi być świadome tego, że świat nieustannie ulega procesowi globalizacji, która dąży do ujednoczenia i współzależności wszystkich państw tak aby utworzyć „jeden świat”. Wszystkie procesy, które mają na celu ułatwienie działania ówczesnej cywilizacji są właśnie jednym z celów, jakie narzuca sobie proces globalizacyjny. Technologie mają również podłoże ekonomiczne, które weryfikuje ich wielowymiarowość i oddziaływanie na gospodarkę. Musimy mieć świadomość tego, że wprowadzanie nowych rozwiązań wiąże się z większymi kosztami ich utrzymania i co za tym idzie – nieustanną analizą skutków, jakie niesie za sobą wdrożenie danej innowacji. Czym są nowoczesne technologie?

„Innowacja jest kluczem do rozwoju i jesteśmy o krok od ery najszybszego rozwoju w dziejach ludzkości” – powiedział César Alierta, prezes Telefonica podczas wystąpienia otwierającego Mobile World Congress 2016 w Barcelonie<sup>1</sup>.

Nowe technologie są rozstrzygnięciami, które najczęściej odnoszą się do branży IT. To rozwiązania techniczne i odkrycia naukowe, które mają za zadanie ułatwić pracę w każdej dziedzinie życia – od fizyki jądrowej aż po telekomunikację. Nowinki technologiczne wkroczyły również do sektora administracji publicznej, przy czym usprawniają pracę samorządów. Coraz więcej jednostek samorządowych wdraża różnego rodzaju programy i systemy, aby zmienić sposób pracy pracowników i narzędzia, jakie przy tym wykorzystują.

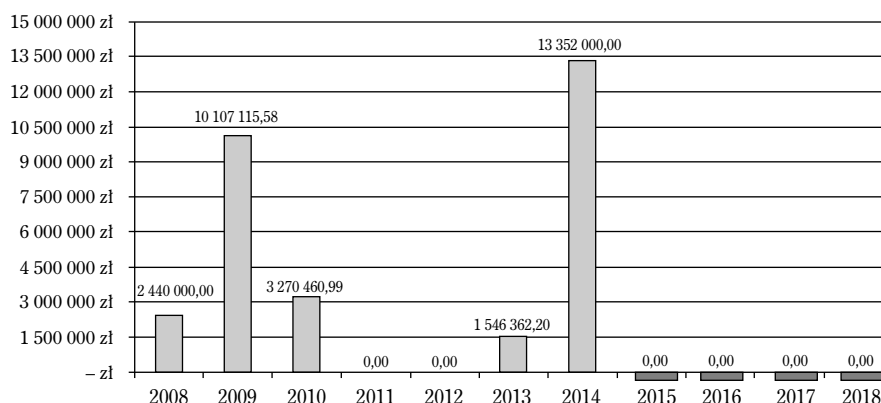
Administracja samorządowa w Polsce, chcąc lepiej wykonywać zadania publiczne, powinna zmniejszyć liczbę papierowych dokumentów i dać podmiotom administrowanym możliwość zdalnego załatwiania spraw urzędowych. Czy wszystkie jednostki samorządowe są gotowe na takie udoskonolenia? Badania do odpowiedzi na to pytanie zostały przeprowadzone w jednej z podwarszawskich gmin wiejskich powiatu legionowskiego, którą jest Gmina Jabłonna. „Jabłonna jest nowoczesną gminą wiejską. Ma charakter osadniczy, usługowy i rekreacyjny, jest gminą czerpiącą z możliwości rozwojowych Warszawy, przyjazną małym i średnim przedsiębiorcom, wykorzystującą lokalne tradycje dla rozwoju”<sup>2</sup>. W gminie tej zamieszkuje około 20 000 mieszkańców, z czego 17853 jest zameldowanych oraz około 3000 niezameldowanych. Należy do niej 10 sołectw,

<sup>1</sup> pulshr.pl (2016, kwiecień). <https://www.pulshr.pl/it-w-hr/nowe-technologie-w-biurach-to-dopiero-poczatek-zmian-czeka-nas-totalna-rewolucja,33669.html> (dostęp: 6.11.2018).

<sup>2</sup> jablonna.pl, <http://www.jablonna.pl/gmina/zawartosc/65/> (dostęp: 16.11.2018).

a jej powierzchnia sięga około 65 km<sup>2</sup>. W wyniku reelekcji funkcję Wójta Gminy Jabłonna pełni Jarosław Chodorski. Gmina Jabłonna w swojej historii nie zawsze cieszyła się uznaniem ze strony mieszkańców. Było to spowodowane tym, że przez wiele lat nie zostały wprowadzane w niej działania mające na celu zwiększenie zaufania społeczeństwa i zmotywowanie do korzystania z wielu możliwych rozwiązań. Warto wspomnieć, że dopiero od 2015 roku Gmina Jabłonna nie ma na swoim koncie zaciągniętych kredytów, pożyczek czy też obligacji, co w dużej mierze wpłynęło na ponowne wzbudzenie zainteresowania gminą jako urzędem, w którym można załatwić wiele spraw.

Rysunek 1. Zaciągnięte kredyty, pożyczki i obligacje w latach 2008–2018



Źródło: wykres pozyskany od wójta Gminy Jabłonna, 4 października, 2018.

## 2. Systemy usprawniające nawiązanie kontaktu Urzędu Gminy Jabłonna z mieszkańcami

Urząd Gminy Jabłonna jako aparat pomocniczy organu administracji publicznej dysponuje szeroką gamą przeróżnych systemów komunikacji elektronicznej, tj. ePUAP, profile zaufane, ePODATKI, system informacji SMS, strona internetowa (facebookowa) gminy, dzienniki elektroniczne w szkołach i wiele innych. Niemniej jednak niektóre z tych technologii są mniej lub bardziej popularne wśród społeczności zamieszkującej Gminę Jabłonna.

Za pomocą przeprowadzonego badania oraz zasięgniętej opinii publicznej można zauważyć, że tylko niewielki odsetek mieszkańców korzysta z oferowanych rozwiązań. Według danych statystycznych z dnia 19 listopada 2018 r. udostępnianych przez Urząd Gminy Jabłonna podział mieszkańców ze względu na wiek jest następujący:

URZĄD GMINY JABŁONNA  
ul. Modlińska 152  
05-110 Jabłonna

Jabłonna, dnia 2018-11-19

#### STATYSTYKA MIESZKAŃCÓW WG WIEKU I PŁCI

##### Kryteria wyszukiwania:

Pobyt stały  
gmina JABŁONNA (1408022)  
na dzień 2018-11-19  
grupowanie data dzienną

Wiek	Mężczyzn	Kobiet	Ogółem
0-2	300	286	586
3	109	101	210
4-5	221	229	450
6	138	140	278
7	153	123	276
8-12	733	698	1431
13-15	376	350	726
16-17	231	187	418
18	94	106	200
19-65	5357	0	5357
19-60	0	5232	5232
>65	795	0	795
>60	0	1606	1606
ogółem	8507	9058	17565

Źródło: statystyka mieszkańców wg wieku i płci, dokument z Urzędu Gminy Jabłonna, (19.11.2018).

Przyjmując, że gmina zamieszkiwana jest przez 20 000 osób (łącznie z mieszkańcami niezameldowanymi), a z rozwiązań technologicznych korzysta tylko około 30%, trzeba stwierdzić, że nie jest to duża liczba, a to, z czego wynika awersja mieszkańców, wyjaśnione zostanie w dalszej części artykułu.

### 2.1. ePUAP – narzędzie dobre, lecz niedoskonałe...

„Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP) to platforma teleinformatyczna, która służy do komunikacji obywateli i przedsiębiorców z jednostkami administracji publicznej w bardzo ujednoczony i standardowy sposób. Platforma służy również do komunikacji pomiędzy jednostkami administracji publicznej. Usługodawcami są podmioty administracji publicznej oraz inne podmioty wykonujące zadania publiczne zlecone lub powierzone im do realizacji”<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> [epuap.gov.pl, https://epuap.gov.pl/wps/wcm/connect/epuap2/PL/Strefa+Klienta\\_Pomoc/Co+to+jest+ePUAP/](https://epuap.gov.pl/wps/wcm/connect/epuap2/PL/Strefa+Klienta_Pomoc/Co+to+jest+ePUAP/) (dostęp: 18.11.2018).

System ten ma swoją podstawę prawną, która określa jego zakres i sposób działania. Podstawy te są określone następująco:

**a) Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. 2005 nr 64 poz. 565)**

Art. 16 ust. 1a mówi o tym, że podmiot publiczny upowszechnia elektroniczną skrzynkę podawczą, trzymając się wymogów, jakie są określone i publikowane na ePUAP przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, oraz zapewnia jej obsługę. Natomiast w art. 19a ust. 1 tej ustawy wspomniane jest, że działalność platformy ePUAP jest zapewniona przez ministra właściwego do spraw informatyzacji.

**b) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2017 r., poz. 1257)**

W art. 14 § 1 wspomnianej ustawy wyraźnie powiedziane jest, że sprawy można załatwiać w dwóch formach: pisemnej i dokumentu elektronicznego, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. z 2017 r. poz. 570 oraz z 2018 r. poz. 1000, 1544 i 1669). Co więcej, przepis ten mówi o tym, że dokument może być doręczony za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

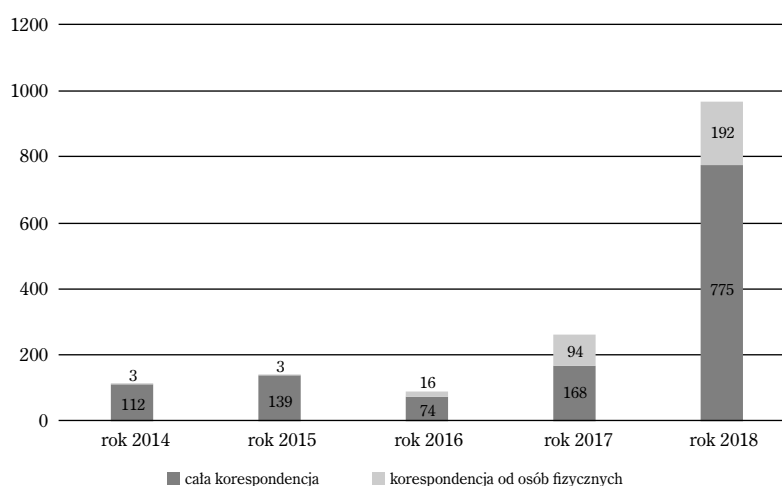
Zasada pisemności została utrwalona w tradycji współczesnych procedur administracyjnych. Wiąże się ona z modelem inkwizycyjnym, który stanowi o podstawowych rozwiązaniach przyjętych w kodeksie, jeśli chodzi o postępowania jurysdykcyjne. Omawiana zasada oznacza, że wszelkie czynności organu administracji, a także stron biorących udział w postępowaniu, powinny dokonywane w formie pisemnej (Niewiadomski i in., 2012).

**c) Ustawa z dnia 6 marca 2018 r. o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy**

W myśl art. 51 ust. 1 minister właściwy do spraw gospodarki ma za zadanie prowadzić Punkt Informacji dla Przedsiębiorcy. Działalność ta ma odbywać się za pomocą systemu teleinformatycznego oraz przy użyciu innych możliwych metod, które dają możliwość kontaktu z przedsiębiorcą. Punkt ten ma działać na terytorium całej Polski na podstawie pojedynczego punktu kontaktowego w rozumieniu przepisu art. 6 dyrektywy 2006/123/WE parlamentu Europejskiego i Rady Europejskiej z dnia 12 grudnia 2006 r. dotyczącej usług na rynku wewnętrznym (Dz. Urz. UE L 376 z 27.12.2006, str. 36). Do zadań takiego punktu zalicza się m.in.: zapewnienie możliwości dopełnienia procedur i formalności związanych z uznawaniem kwalifikacji zawodowych nabytych na terytorium państw człon-

kowskich Unii Europejskiej czy też wydawanie europejskiej legitymacji zawodowej.

Rysunek 1. Liczba korespondencji, jakie napłynęły do Urzędu Gminy Jabłonna przez ePUAP na przestrzeni 5 lat



Źródło: opracowanie na podstawie informacji uzyskanych z Urzędu Gminy Jabłonna (2018).

Niestety nie ma możliwości, aby sprawdzić, ile osób w Gminie Jabłonna ma aktywne konta na platformie ePUAP. Takie dane posiada tylko Ministerstwo Cyfryzacji. Dlatego zostały przeprowadzone badania, aby sprawdzić, jak zmienia się liczba osób, które korzystają z tego systemu na przestrzeni 5 ostatnich lat. Biorąc pod uwagę całą korespondencję z czego część z niej jest korespondencją od osób fizycznych, Urząd Gminy zanotował dane przedstawione na rysunku 1.

Jak pozwala zaobserwować rysunek 1, największą popularnością używanie platformy ePUAP cieszyło się w 2018 roku. W porównaniu do 2017 r. napływająca korespondencja zwiększyła się o ok. 22% w skali roku. Jest to bardzo dobry wynik, biorąc pod uwagę fakt, że Gminę Jabłonna w przeważającej liczbie zamieszkują osoby powyżej 45. roku życia. Co więcej, rok 2018 obfitował w napływające korespondencje elektroniczne z tego względu, że na jesieni tego roku odbywały się wybory samorządowe. Wydarzenie to wywarło bardzo duży wpływ na mieszkańców, w wyniku czego składali oni liczne wnioski o zameldowanie, o wydanie dowodu osobistego oraz kilka wniosków o akt stanu cywilnego.

Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej w Gminie Jabłonna została wprowadzona w 2008 roku. Należy wspomnieć, że gmina ta była jedną z pierwszych gmin w Polsce, które zaczęły używać tej platformy. Obecnie użytecz-

ność tej technologii nie jest na wysokim poziomie, jeśli chodzi o korespondencję instytucji gminy z interesantem. Można powiedzieć, że jest to martwe narzędzie. Zdaniem pracowników urzędu, gdyby nie instytucje stale korespondujące z gminą, takie jak np. Kuratorium Oświaty, Urząd Skarbowy, to ilość korespondencji elektronicznej z mieszkańcami w miesiącu (nie licząc wyborów) sięgałaby około 10. Uważa się, że gdy właśnie taka ilość wniosków napływa drogą elektroniczną w ciągu jednego miesiąca stanowi o tym, że to naprawdę bardzo „obfity” miesiąc. Ludzie mają świadomość tego, że poprzez ten system mogą składać wnioski o dowód osobisty, wnioski do Urzędu Stanu Cywilnego itp. Mimo tej sposobności rzadko z tego korzystają. Możliwe, że jest to kwestia miast, jakie przynależą do gminy. Gmina Jabłonna jest tzw. noclegownią dla mieszkańców, którzy toczą swoje życie w wielkich miastach, w których mają dostęp do wszystkiego. Gminę zamieszkuje ludność napływowa. Znaczna część mieszkańców, która mieszka na podwarszawskich osiedlach znajdujących się w obrębie Gminy Jabłonna to społeczeństwo niezameldowane, które w gruncie rzeczy sporadycznie załatwia jakiegokolwiek sprawy w miejscowym urzędzie. Kolejnym bardzo ważnym aspektem, który ma wpływ na niskie użytkowanie wspomnianego systemu jest przede wszystkim specyfika małej gminy. Mieszkaniec, który przychodzi do Urzędu Gminy i może załatwić daną sprawę „od ręki”, a nie czekać na rozpatrzenie jej w ciągu 30 dni przez system informatyczny, czuje, że indywidualne zrealizowanie interesu jest dla niego ułatwieniem. W większości prostych spraw to petent przychodzi osobiście i udaje się najpierw do odpowiedniego działu w urzędzie, ustala najważniejsze aspekty danej sprawy i składa stosowne dokumenty, aby pracownicy urzędu mogli je zweryfikować i zacząć rozwiązywać dany problem. W takim przypadku osoba czuje się pewniejsza, że jej kwestia jest już w obiegu dokumentów gminnych, bo tego samego dnia, co składa podanie, również odbiera jego potwierdzenie. Dlatego też, jeżeli komuś zależy na czasie i szybkości realizacji danej sprawy, to woli osobiście udać się do urzędu, a nie czekać na wirtualne potwierdzenie wpłynięcia wniosku. Zdarzenia te pokazują, że mieszkańcy Gminy Jabłonna w znacznym stopniu preferują rozmowę z urzędnikami *face to face* dlatego, że w taki sposób mogą dowiedzieć się więcej. Forma elektroniczna wniosku składanego przez ePUAP to plik PDF podpisany elektronicznie, ale dochodzi tu do pewnej paranoi, ponieważ urzędnicy pracujący np. w Urzędzie Stanu Cywilnego i pracownicy pracujący w systemie ŹRÓDŁO, by zrealizować jakikolwiek dokument, muszą podpisać go podpisem kwalifikowanym, czyli certyfikatem wydanym przez ministra dla pracowników administracyjnych. Niemniej jednak, aby taki dokument mógł ujrzeć światło dzienne – by ktoś mógł się nim posługiwać (np. elektronicznym odpisem aktu stanu cywilnego), musi być on dodatkowo podpisany podpisem kwalifikowanym. Wyposażenie wszystkich pracowników w taki rodzaj podpisów, aby



mogli wydawać dokumenty tego rodzaju, jest dodatkowym kosztem dla gminy. Dokument elektroniczny staje się legalny dopiero w momencie, gdy zostanie dwukrotnie podpisany, ponieważ certyfikat, jakim zostaje on podpisany w systemie, jest tylko wewnątrzsystemowy. Dokument staje się oficjalny w momencie, gdy zostanie naniesiona na niego pieczęć odpowiedniego organu. Warto zwrócić uwagę na fakt, że w ePUAPie nie mamy jeszcze całego obiegu dokumentów.

Pracownicy administracyjni Urzędu Gminy Jabłonna sądzą, że platforma ta powinna zostać przemyślana jako oprogramowanie uniwersalne i obowiązkowe dla wszystkich urzędów. Błędem tego systemu jest wprowadzanie wielu trudnych do zrozumienia narzędzi, takich jak profil zaufany czy podpis kwalifikowany. Być może narzędzie to jest tak skomplikowane, bądź wymaga tak bardzo dużego poświęcenia, że ludność po prostu boi się go używać i nie jest to problem polegający na tym, że społeczeństwo jest niewyedykowane w zakresie nowych rozwiązań, tylko ePUAP nie jest tak prosty, aby ludzie go używali. Platforma ta powinna działać na podstawie naszych danych osobowych, tj. PESEL, nazwisko rodowe matki, tak samo jak działają inne systemy typu „Sprawdź status swojej sprawy”. System ten nie jest tak prosty jak np. program Ministerstwa Finansów do wysyłania PIT, gdzie wystarczy wpisać nasze dwie dane, aby złożyć zeznanie podatkowe. Gmina Jabłonna jest zróżnicowana pod względem przekroju społeczeństwa, dlatego też niezależnie od tego, jakie działania zostałyby zastosowane, aby zachęcić mieszkańców do korzystania z unowocześnień i wprowadzonych technologii, to skutkowałoby to niepowodzeniem. Prawdopodobne jest to, że osoby, które formułowały taki, a nie inny zakres działań tego narzędzia, nie pomyślały o tym, że jest to instrument nieprzystępny, skoro spotyka się z tak dużym zawodem ze strony potencjalnych użytkowników.

## **2.2. Profil zaufany (eGO)**

W dzisiejszych czasach często spotykamy się z twierdzeniem, że administracja publiczna w Polsce nie idzie z postępem. Ministerstwo Cyfryzacji wyszło naprzeciw tej tezie, tworząc narzędzie eGO, które nazywane jest profilem zaufanym. System ten jest bezpłatnym aparatem, który może założyć każdy, kto posiada numer PESEL. Za pomocą tego narzędzia możemy potwierdzić swoją tożsamość w sieci. Profil jest ważny przez 3 lata; po ich upływie można go przedłużyć o kolejne 3 lata. Jest to prosty mechanizm, dzięki któremu jesteśmy rozpoznawalni przez systemy elektroniczne administracji publicznej. Założenie profilu zaufanego może odbywać się na dwa sposoby:

- a) przez internet – za pomocą certyfikatu kwalifikowanego, jeśli go posiadamy lub za pomocą wirtualnego konta bankowego,

- b) w punkcie potwierdzającym – wniosek o założenie takiego konta wysyłamy w formie elektronicznej, a dane potwierdzamy osobiście w różnych urzędach i bankach.

Profil jest ważny od razu po potwierdzeniu danych w urzędzie. Przy użyciu tego narzędzia mamy możliwość potwierdzenia swojej tożsamości oraz podpisywania dokumentów elektronicznie. Nie musimy już drukować dokumentu, podpisać go ręcznie, aby potem go zeskanować i wysłać do odpowiedniego urzędu. Wystarczy, że podpiszemy dany dokument przez profil zaufany. Aparat ten nie ogranicza nas do załatwiania spraw tylko w jednym urzędzie. Możemy korzystać z setek usług online na różnych portalach urzędowych. Do takich portali zalicza się:

- a) **Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP)** – za pomocą której złożymy wniosek o wydanie dowodu osobistego, uzyskamy odpis z aktów, zgłosimy narodziny dziecka, rozliczymy podatki, pobierzemy zaświadczenie o niekaralności, złożymy wniosek o wydanie karty EKUZ.
- b) **Platforma Usług Elektronicznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (PUE ZUS)** – za pomocą tej platformy możemy umówić się na wizytę w placówce ZUS, wysłać wnioski, sprawdzić zwolnienia lekarskie, sprawdzić, czy jesteśmy zgłoszeni do ubezpieczenia.
- c) **Centralna Ewidencja Działalności Gospodarczej (CEIDG)** – przez ten system mamy możliwość założenia przedsiębiorstwa, możemy wznowić lub zawiesić działalność gospodarczą, uzyskać dane osób, które prowadzą działalność gospodarczą w Polsce.
- d) **Serwis OBYWATEL.GOV.PL** – również daje możliwość wykorzystywania profilu zaufanego, za pomocą którego można sprawdzić swoje punkty karne, swoje dane w rejestrze PESEL, swoje dane w Rejestrze Dowodów Osobistych oraz to, czy nasz dowód jest unieważniony.

Profile zaufane działają na podstawie rozporządzenia ministra cyfryzacji z dnia 5 października 2016 r. w sprawie profilu zaufanego elektronicznej platformy usług administracji publicznej (Dz.U. 2016 poz. 1633)<sup>4</sup>.

W Urzędzie Gminy Jabłonna narzędzie to jest sporadycznie używane przez mieszkańców. Na tę sytuację wpływa małe jego rozpropagowanie przez sam urząd oraz znaczna niechęć i stereotypowe myślenie. Warto zwrócić uwagę na fakt, że gminę tę w 60% zamieszkuje ludność w wieku od 19–65 lat. Są to ludzie w stosunkowo młodym wieku, dla których nowoczesne technologie na pewno nie są obce.

<sup>4</sup> Ministerstwo Cyfryzacji, *Zalóż profil zaufany*, <https://obywatel.gov.pl/zaloz-profil-zaufany/#scenariusz-w-punkcie-potwierdzajacym> (dostęp: 20.11.2018).

Dlatego też zastanawiające jest, skąd płynie taka dysfunkcja korzystania z komunikacji elektronicznej w tym urzędzie. Zdaniem Pani Agnieszki Makowskiej – Naczelnika Wydziału Obsługi Urzędu Gminy Jabłonna, „... Profile zaufane są wykorzystywane w skuteczny sposób w Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej, poprzez które przedsiębiorcy mogą zarządzać całą swoją działalnością gospodarczą oraz dokonywać wszelkich zmian. Zastosowanie takiego rozwiązania dobrze się sprawdza w przypadku działalności gospodarczej i ewidencji ludności w miejscowościach, w których nie ma rejonizacji. Małe gminy często obsługują klientów z całej Polski. Do Urzędu Gminy Jabłonna często przyjeżdżają osoby z rejonu sąsiadującej dzielnicy Warszawy-Białołęki, bądź z pobliskiego miasta Legionowa. Dzieje się tak dlatego, że małe gminy dają możliwość szybkiego i bezpośredniego kontaktu z ich pracownikami. Ludzie nie muszą tu ustawiać się w kilometrowych kolejkach tylko po to, aby móc uzyskać niezbędne informacje”.

Należy wspomnieć, że w Urzędzie Gminy Jabłonna nie ma sal przyjęć petentów, w których pracują osoby często mające wiedzę w wąskiej dziedzinie, tj. odpowiedzialność za przyjęcie wniosku oraz sprawdzenie jego zgodności. W instytucji tej Referat Działalności Gospodarczej jest połączony z Biurem Obsługi Interesanta. W wyniku tego petent, który przyjdzie do Urzędu Gminy w celu uzyskania pewnych informacji, ma świadomość tego, że nie tylko uzyska rozwiązanie, lecz też zostanie ono poprawnie zweryfikowane. Niestosowanie przez mieszkańców gminy rozwiązań elektronicznych, za pomocą których można załatwić sprawę w urzędzie najprawdopodobniej jest przyczyną wewnętrznego rozkładu pracy urzędu, który jest tak skonstruowany, aby zminimalizować stres i napięcie ze strony podmiotów administrowanych. Celem urzędu jest chęć niesienia pomocy w załatwieniu sprawy, a nie nieustanne odsyłanie klientów do innych źródeł.

### **2.3. E-Podatki jako narzędzie niewykorzystywane w Gminie Jabłonna**

Portal podatkowy e-Podatki jest realizowany przez Ministerstwo Finansów. W jego skład wchodzi projekty tj.: e-Deklaracja2, e-Podatki oraz e-Rejestracja. Wszystkie te przedsięwzięcia stanowią element programu e-Podatki. Jak możemy dowiedzieć się na oficjalnej stronie ministerstwa, celem tego systemu jest zwiększenie efektywności realizacji zadań publicznych. E-Podatki działają na podstawie:

- a) **art. 3a–3d ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja Podatkowa (Dz.U. 2018, poz. 800 ze zm.)**

Rozwój informatyzacji i coraz powszechniejszy dostęp do internetu spowodowały konieczność wprowadzenia regulacji pozwalającej na wykorzystywanie tej formy komunikowania w stosunkach z organami państwa. Znalazło to odzwierciedlenie również w ordynacji podatkowej. Celem zmian wprowadzonych

w wymienionych artykułach było umożliwienie szerszego zastosowania środków komunikacji elektronicznej w kontaktach z administracją skarbową. W artykule 3a przewidziano możliwość składania deklaracji za pomocą środków komunikacji elektronicznej, z zastrzeżeniem wyłącznie takiej możliwości w przepisach odrębnych. W art. 3b zawarto rozwiązania prawne, które mają zagwarantować, że deklaracja składana za pomocą środków komunikacji elektronicznej będzie zawierała te dane w ustalonym formacie elektronicznym, które wynikają z wzoru danej deklaracji określonego w odrębnych przepisach. Artykuł 3d ma charakter informacyjny. Sygnalizuje bowiem, że w przypadku, gdy organami podatkowymi są organy samorządu terytorialnego, to kwestie związane ze składaniem deklaracji za pomocą środków komunikacji elektronicznej regulują odrębne przepisy (Babiarz i in., 2015).

- b) rozporządzenia ministra finansów z dnia 19 grudnia 2007 r. w sprawie określenia rodzajów deklaracji, które mogą być składane za pomocą środków komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2007, nr 246, poz. 1817),
- c) rozporządzenia ministra finansów z dnia 30 grudnia 2010 r. w sprawie sposobu przesyłania deklaracji i podań oraz rodzajów podpisu elektronicznego, którymi powinny być opatrzone (Dz.U. 2010, nr 259, poz. 1769).

Do założenia konta na portalu e-Podatki należy zarejestrować się jako użytkownik na Portalu Podatkowym, zapoznać się z regulaminem, wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych i podpisać się za pomocą podpisu kwalifikowanego eGO. Należy zauważyć, że pomiędzy systemami należącymi do nowinek technologicznych następuje korelacja. Używanie jednego narzędzia daje nam możliwość korzystania z innego, a brak jednego profilu może skutkować niemożnością założenia konta na odrębnej platformie. Posiadanie profilu na platformie podatkowej daje użytkownikowi wgląd do dotychczasowych rozliczeń i płatności, danych ewidencyjnych, obowiązków podatkowych i złożonych dokumentów, jak również wnoszenie podań. System e-Podatki umożliwia prowadzenie korespondencji elektronicznych z administracją podatkową. W takiej sytuacji Urząd Skarbowy zwraca się do podatnika o wyrażenie zgody na doręczanie różnego rodzaju pism i dokumentów drogą elektroniczną.

Sądząc po opisie wyżej wspomnianego aparatu, można stwierdzić, że jest to narzędzie bardzo proste i co najważniejsze w dużej mierze ułatwiające pewną sferę naszego życia, w której musimy mimowolnie udać się osobiście do urzędu, aby złożyć różnego rodzaju wniosku. Zdecydowanie prościej wygląda to przy użyciu portalu e-Podatki.

Dlaczego tak mało osób w Gminie Jabłonna korzysta z tego unowocześnienia?

Urząd Gminy Jabłonna ma dostęp do portalu e-Podatki od bardzo wielu lat. Niemniej jednak zainteresowanie mieszkańców tym narzędziem nie jest duże;

można rzec, że znikome. Urząd, aby rozpowszechnić istnienie takiego systemu, przekazywał informacje nie tylko przez środki masowego przekazu, lecz również wykorzystywał do tego sołtysów przynależnych wsi. Wraz z nakazami podatkowymi, które w tej gminie dotychczas są zbierane również przez sołtysów, płynęła informacja o tym, aby założyć konto na e-Podatkach. Urząd zachęcał mieszkańców chociażby tym, że będą mieli bezpośredni dostęp do stanu swoich rozliczeń. Niestety nie przyniosło to oczekiwanego efektu. Na chwilę obecną aktywnych użytkowników na tym portalu jest około 20, a 3–4 osoby korzystają z tych kont nieustannie. Przyjmując, że Gminę Jabłonna zamieszkuje 17 565 osób, to procentowa liczba osób korzystających z portalu e-Podatki sięga 0,001%. Jak możemy zauważyć, jest to przerażająco niska frekwencja. Wniosek z tego jest taki, że narzędzia, które są udostępniane społeczeństwu do użytku w celu ułatwienia codzienności, są niewykorzystywane.

### **3. Środki masowego przekazu używane przez Gminę Jabłonna do komunikacji z mieszkańcami**

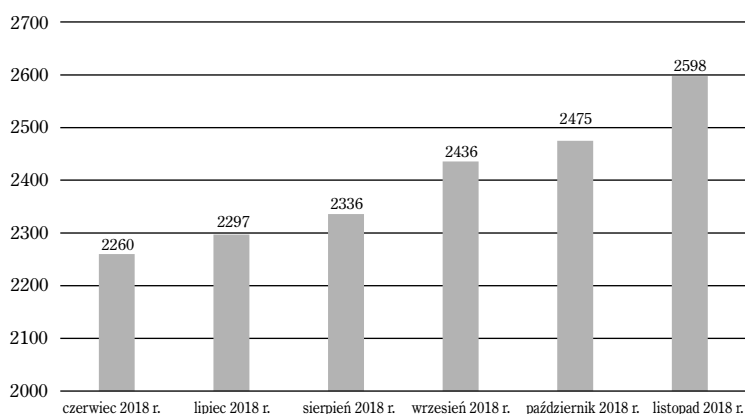
Środki masowego przekazu, potocznie nazywane „mass media” odgrywają znaczącą rolę w życiu każdego człowieka. Są one bardzo dobrym sposobem komunikowania się ze społeczeństwem. Za pomocą tych narzędzi możemy przekazywać wiadomości o różnej treści, do licznej, lecz urozmaiconej grupy odbiorców. Media możemy porównać do publicznego forum internetowego, na którym przekazywane są informacje dotyczące życia danej społeczności. Mass media odgrywają istotną rolę w życiu każdego człowieka, ponieważ dzięki tym środkom przekazu możemy śledzić na bieżąco aktualności w danym momencie. Narzędzie to jest kluczowym źródłem kształtowania osobistych przekonań całej populacji. Dzięki rozpowszechnieniu omawianego systemu profilujemy świadomość ludzką.

W Gminie Jabłonna środkami masowego przekazu, które wywierają pokaźny wpływ na mieszkańców w przeciwieństwie do wcześniej wspomnianych systemów, które proponuje nowoczesna technologia administracji publicznej, są m.in. strona internetowa oraz Facebook Urzędu, system informacji SMS oraz dzienniki elektroniczne w szkołach. Strona internetowa Urzędu Gminy Jabłonna (<http://www.jablonna.pl>) jest skonstruowana w łatwy sposób, tak aby mieszkańcy, odwiedzając ją, mogli uzyskać szereg przydatnych informacji. W zakładce „aktualności” możemy zapoznać się z ważnymi wiadomościami, jakie mają nam do przekazania urząd oraz jego organy. Mieszkańcy mają również wgląd do kalendarza wydarzeń, w którym zapisane są wszystkie spotkania z Wójtem oraz Radą Gminy, posiedzenia Komisji, jak również wydarzenia rozrywkowe odbywające się na terenie gminy. Korzystając ze strony, mieszkańcy mają możliwość załatwie-

nia ważnych spraw, np. podanie odczytu wodomierza. Bardzo dużo ludzi korzysta z tej możliwości, ponieważ jest to narzędzie łatwe w obsłudze. Za pomocą tego mechanizmu podaje się podstawowe dane wodomierza. Wypełnienie takiego formularza skutkuje tym, że jest on automatycznie przesłany na adres e-mailowy do działu gospodarki komunalnej Urzędu Gminy. Po otrzymaniu takiego e-maila urzędnik może wystawić fakturę rzeczywistą za dany okres, a nie ryczałtową. Atutem strony internetowej jest to, że, otwierając daną zakładkę, możemy sprawdzić liczbę wyświetleń. W przypadku Gospodarki komunalnej jest to liczba 2102 wyświetleń. Nasuwa się więc wniosek, że mieszkańcy gminy chętnie korzystają z tej strony, aby móc załatwić pewne sprawy za pośrednictwem internetu.

Dokładnie cztery lata temu Urząd Gminy Jabłonna wystartował ze swoim fanpage'em na Facebooku. Od początku jego powstania urząd z wielu powodów postawił na zasięg ograniczony, niemniej jednak od momentu utworzenia ma już około 2600 followersów. Jest to dość pokaźna liczba, która pokazuje, że ludzie interesują się tym, co dzieje się w Jabłonie i okolicach. Na podstawie niżej przedstawionych danych statystycznych, jakimi dysponuje Urząd Gminy Jabłonna, a dokładnie Referat Marketingu i Komunikacji Społecznej, możemy zaobserwować, jak intensywnie zwiększa się liczba osób, które lubią profil gminy na tak znanym portalu społecznościowym, jakim jest Facebook.

Rysunek 2. Liczba osób, które lubią profil gminy na Facebooku



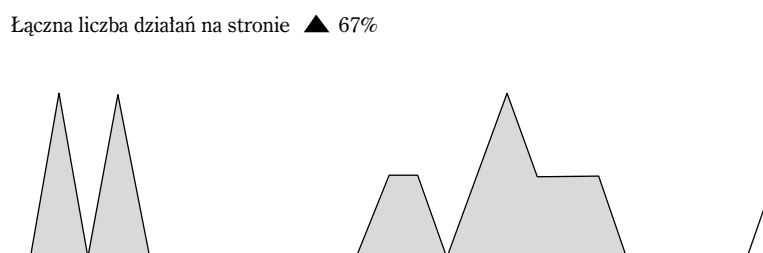
Źródło: opracowanie na podstawie informacji uzyskanych z Urzędu Gminy Jabłonna (2018).

Wzrost liczby obserwatorów od czerwca do lipca bieżącego roku był stosunkowo duży. Różnica w skali 6 miesięcy wynosi aż 338 osób. Jest to znaczna liczba, jak na tak krótki okres. Myślę, że ta dysproporcja w dużej mierze była spowodowana tym, że 21 października 2018 r. odbyły się wybory samorządowe, a 4 listo-

pada ich II tura. Kandydaci na stanowisko wójta lub członków Rady Gminy swoją kampanię wyborczą zaczynali już w okresie wakacyjnym. Mieszkańcy, chcąc wybrać najlepszego kandydata, z pewnością starali się być na bieżąco z wydarzeniami, jakie miały w tym okresie miejsce, zarówno w urzędzie, jak i w obrębie miejscowości przynależących do gminy. Statystyki profilu na Facebooku pokazują m.in., jak zmienia się liczba nowych członków, którzy lubią udostępniane posty. W przypadku dni powszednich tzw. *like* balansują na tym samym poziomie, czyli w granicach od 1 do 5 dziennie. Natomiast w dni, w których odbywają się większe wydarzenia w gminie, ich liczba jest zdecydowanie podwyższona i niekiedy sięga nawet do około 20 polubień. Analizując profil Gminy Jabłonna na znanym portalu społecznościowym, dostrzegamy progres niemal w każdym aspekcie.

Dalsze rysunki pokazują zmiany, jakie nastąpiły na profilu od 22 października do 18 listopada bieżącego roku.

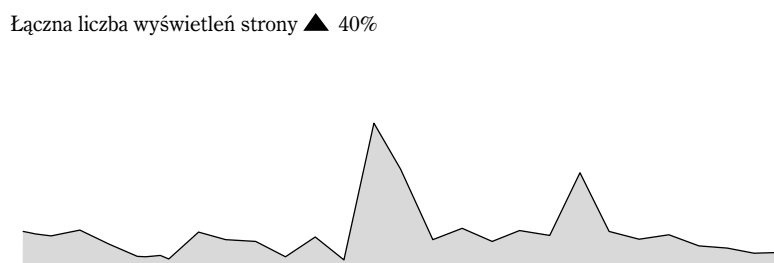
Rysunek 2. Łączna liczba działań na stronie



Źródło: opracowanie na podstawie informacji uzyskanych z Urzędu Gminy Jabłonna (2018).

Łącznie działań na stronie było 15 i odnotowuje się wzrost w 67%. Działania te obejmują ogół kliknięć w CTA (*call to action*) lub w dane kontaktowe urzędu, tj. numer telefonu, adres e-mail, witrynę WWW.

Rysunek 3. Łączna liczba wyświetleń strony

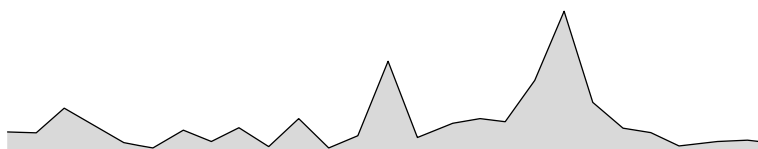


Źródło: opracowanie na podstawie informacji uzyskanych z Urzędu Gminy Jabłonna (2018).

Kolejny diagram przedstawia liczbę wyświetleń strony. W przeciągu miesiąca wyświetleń na stronie odnotowano aż 4098, czyli wzrost w 40%. Na wynik składa się liczba osób, które bezpośrednio odwiedziły profil. Są to osoby zalogowane na portalu Facebook, jak również niezalogowane. Na podstawie rysunku można stwierdzić, że najwięcej osób odwiedziło stronę w połowie miesiąca. Najprawdopodobniej znaczny wpływ na liczbę odwiedzin miało ogłoszenie wyników wyborów samorządowych. Zarówno mieszkańcy, jak i ludzie spoza Gminy Jabłonna byli ciekawi tego, jak rozłożą się wyniki, dlatego też szukali informacji na ten temat w najbardziej wiarygodnych źródłach.

Rusunek 4. Aktywność dotycząca postów

Aktywność dotycząca postów ▲ 73%

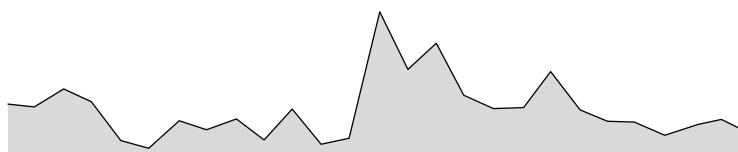


Źródło: opracowanie na podstawie informacji uzyskanych z Urzędu Gminy Jabłonna (2018).

Co więcej, aktywność dotycząca postów wzrosła w tym miesiącu aż o 73%. Na tę liczbę składa się liczba dodanych postów, ich komentarze, lajki oraz wyświetlenia. Cecha ta jest jedną z najwyższej notowanych danych na profilu Facebookowym Gminy Jabłonna.

Rysunek 5. Zasięg

Liczba odbiorców ▲ 53%



Źródło: opracowanie na podstawie informacji uzyskanych z Urzędu Gminy Jabłonna (2018).

Kolejną właściwością profilu, która w minionym miesiącu osiągnęła pokaźny wynik, jest zasięg. Jak zostało wspomniane, Urząd Gminy Jabłonna postawił na zasięg ograniczony, czyli naturalny zasięg na Facebooku, który może osiągnąć 20% liczby fanów fanpage'a. Na rozpowszechnienie zasięgu opublikowanej infor-



macji wpływa liczba polubień, komentarzy i udostępnień. Najważniejsze w tym zakresie są pierwsze chwile opublikowanego postu. W tym przypadku znaczące jest to, że informacje publikowane na stronie są bardzo wartościowe dla czytelników. W związku z tym poprzez kliknięcia na daną treść zwiększamy jej zasięg. Kolejną zmienną wpływającą na tak wysoką liczbę jest czas publikacji. Chcąc zwrócić uwagę followersów monitorowane są statystyki ich aktywności. Publikacje powinny być udostępniane w momencie, kiedy aktywność odbiorców jest najwyższa. Oceniając profil Gminy Jabłonna można stwierdzić, że jest to bardzo dobre narzędzie do komunikacji z mieszkańcami zarówno tymi, którzy aktywnie uczestniczą w życiu gminy, jak i z tymi, którzy chcą być na bieżąco z nowinkami, jakie w niej się pojawiają.

Kolejnym systemem, który umożliwia nawiązanie relacji Urzędu Gminy Jabłonna z mieszkańcami jest gminny serwis SMS. Za pomocą tego instrumentu urząd gminy wysyła wiadomości tekstowe, które mają za zadanie np. informować o wydarzeniach, które będą miały miejsce na terenie Gminy Jabłonna, o utrudnieniach w ruchu drogowym, o przerwach w dostawie prądu. Poprzez SMS-y wysyłane są również zaproszenia na spotkania wiejskie, różnego rodzaju uroczystości, czy też zaproszenia do udziału w wydarzeniach sportowych. Narzędzie to jest fakultatywne. Chcąc otrzymywać wiadomości SMS z Urzędu Gminy Jabłonna, wystarczy odwiedzić stronę internetową urzędu, wejść w zakładkę „Gminny sms” i wysłać bezpłatnego SMS-a rejestracyjnego z treścią odpowiednią dla miejscowości, w której mieszkamy. Po wykonaniu tej czynności zarejestrowany numer telefonu trafia do spisu odpowiedniego dla mieszkańców przynależnych wsi. W taki sposób gmina wysyła też często spersonalizowane wiadomości, które dotyczą np. tylko mieszkańców wsi Rajszew. Obecnie w bazie numerów, na które wysyłane są wiadomości SMS jest ponad 1300, z podziałem na 10 miejscowości, które przynależą do Gminy Jabłonna. Wzrost roczny w ciągu pierwszych trzech lat szacuje się na około 10%. Na chwilę obecną liczba użytkowników tego narzędzia jest na tym samym poziomie, co oznacza, że roczny progres jest na pewno zdecydowanie mniejszy.

Gmina Jabłonna nieustannie próbuje przekazywać informacje na wszystkie możliwe sposoby. Przez współpracę z gminnymi szkołami wiele informacji dla mieszkańców trafia poprzez dzienniki elektroniczne, które funkcjonują w szkołach. Przez dzienniki rodzice są informowani np. o akcjach zdrowotnych i szczepieniach. Jest to okazjonalna, lecz skuteczna forma komunikacji z mieszkańcami, skierowana do około 2,5 tysiąca osób.

#### **4. Wpływ rozpowszechniającej się e-administracji na biurokrację w Urzędzie Gminy Jabłonna**

Nowoczesne technologie, które w dużej mierze rozwijają się na arenie administracji publicznej pokrywają się w pewnym stopniu z biurokracją. Nie można jednoznacznie stwierdzić, że bez istnienia e-administracji biurokracja byłaby zminimalizowana. Biurokracja niewątpliwie jest największym problemem sektora publicznego. Zdaniem pracowników Urzędu Gminy Jabłonna trudność jest w tym, że wydaje się wiele przepisów sprzecznych z innymi. W takim przypadku pracownicy każdego szczebla administracji zamiast wykonywać swoją pracę zgodnie z przepisami muszą najpierw odpowiednio zrozumieć ich przesłanie tak, by bezbłędnie rozpatrzyć konkretną sprawę, np. w momencie, gdy rozporządzenie jest sprzeczne z ustawą. Oczywiście mają świadomość tego, że ustawa jest aktem prawnym wyższego rzędu. W przypadku, gdy są dwie ustawy, które traktują dany temat w jakiejś części i zawierają rozstrzygnięcia sprzeczne, pojawia się bardzo duży problem. Pracownicy administracji publicznej częściej borykają się z indolencją ustawodawcy niż z faktycznie ciężką pracą. Często jest tak, że przez tydzień szuka się opinii prawnych, które też pozostają w sprzeczności do siebie i wtedy bardzo trudno jest podjąć jednoosobową decyzję. Wprowadzenie nowych rozwiązań technologicznych lub pozyskiwanie środków unijnych, które wiąże się z tym, że powstała nowa jednostka wdrożeniowa często determinuje to, że zatrudnia się nowe osoby. Budynek urzędu nie jest duży, więc ogranicza możliwość w zatrudnieniu pracowników. Bardzo często jest tak, że jedna osoba zajmuje się czterema różnymi specjalizacjami, co świadczy o tym, że pracownicy mają bardzo dużą i fachową wiedzę w dziedzinie administracji publicznej.

#### **5. *Cloud computing* – czy może mieć zastosowanie w sektorze administracji publicznej?**

W poszukiwaniu odpowiedzi na to pytanie udałam się do Inspektora ds. Informatyki Urzędu Gminy Jabłonna Pana Marcina Krzemińskiego. *Cloud computing* raczej nie ma możliwości pojawienia się w takiej jednostce, jaką jest administracja publiczna. Przy przetwarzaniu danych osobowych musimy określić, gdzie i na jakim serwerze fizycznie są dostępne dane. Przy przetwarzaniu w chmurze nie mamy możliwości sprecyzować tego, gdzie znajdują się dane, bo może to być równie dobrze na drugim końcu Polski lub w częściach rozrzucone po całym świecie. Ze względu na bezpieczeństwo danych, jakie są używane w sektorach administracji publicznej *cloud computing* nie jest przyszłością. Gmina jako

jednostka samorządowa ma za zadanie prowadzić adekwatne i stosowne narzędzia, które mają chronić dane.

Gmina Jabłonna korzysta z danych poprzez łącza wyznaczone (nie przez internet). Każdy urząd ma swoje łącze, które jest szyfrowane i łączy komputer przez certyfikat z serwerami Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji. Firmy, które muszą być mobilne, mogą pozwolić sobie na tego typu rozwiązanie, ale nie jest to odpowiednie dla gminy, która jest na miejscu i nie porusza się po świecie, dlatego też wysyłanie danych do nieznanego źródła byłoby w tym przypadku bardzo nierozsądne, a nawet niekorzystne w skutkach. To, co jest dobre dla biznesu, nie zawsze jest właściwe dla administracji publicznej. Urząd Gminy Jabłonna miał propozycje korzystania z wielu rozwiązań, lecz zdaniem inspektora nie miało to żadnego celu, aby korzystać z dodatkowych serwerów.

W 1995 roku Urząd Gminy był już z informatyzowany pod względem obiegu dokumentów. Była to namiastka wdrożenia nowoczesnej technologii. Jeden z pracowników stworzył w programie Access książkę pocztową, czyli rozliczenie korespondencji wpływającej do urzędu. Później, za 2–3 lata zostało zleczone jakiejś firmie stworzenie typowej książki elektronicznej. W tym czasie wiele urzędów nosiło papierową książkę na pocztę, a Gmina Jabłonna dysponowała programem, do którego wprowadzano korespondencję wychodzącą i przychodzącą, za pomocą której na pocztę wysyłany był tylko wydruk z listami. Był to wtedy bardzo prosty program, lecz znacznie usprawniał pracę urzędu. Następnie firma Siemens chciała stworzyć program specjalnie przeznaczony dla Urzędu Gminy Jabłonna, tak aby zaspokoić podstawowe potrzeby gminy. Przez wiele miesięcy firma ta, przy współpracy z informatykami prowadziła działania zmierzające do zaspokojenia tych potrzeb, lecz w rezultacie wycofała się, stwierdzając, że nie jest w stanie przygotować tak wymagającego projektu.

## 6. DocuSafe

„DocuSafe to platforma umożliwiająca automatyzację procesów związanych z elektronicznym obiegiem dokumentów oraz przepływem zadań/spraw w Firmie/Organizacji. System elektronicznego obiegu dokumentów zamienia papierową wersję dokumentów na elektroniczną, co ułatwia pracę oraz umożliwia stały i nieograniczony dostęp do dokumentu dla wyznaczonej grupy użytkowników”<sup>5</sup>.

Gminę obowiązują obiegi papierowe dokumentów; korzysta ona z narzędzia DocuSafe ponieważ zapewnia ono pełną kontrolę nad przepływem dokumen-

<sup>5</sup> docusafe.pl z: <https://docusafe.pl/co-robimy/produkty/docusafe/> (dostęp: 25.11.2018).

tów i chroni każde pismo przed zaginięciem. Urząd Gminy Jabłonna traktuje tę platformę jako narzędzie wspomagające gminę. Jeżeli petent składa wniosek w jakiegokolwiek formie, to i tak decyzja jest przesłana w odpowiedni sposób do mieszkańca. Głównie chodzi tu o załatwianie ciągłych spraw, które w przypadku Gminy Jabłonna prowadzi Wydział Ewidencji, który m.in. wydaje dowody, akty urodzenia i zgonu oraz Referat Ochrony Środowiska i Gospodarki Odpadami pod kątem wywozu śmieci. Pracownicy gminy starają się wprowadzać wszystkie nowe udogodnienia dla mieszkańców, np. kartę usług, która będzie wprowadzana w związku z tym, że obowiązuje RODO. W nawiązaniu do tego dokumenty także będą się zmieniały; obecnie przeprowadzane są prace na tym, aby były one wystandaryzowane, tak by mieszkańcom było łatwo odczytać dany dokument. Chodzi o to, by były one pisane językiem zrozumiałym dla wszystkich. Zdaniem pracowników administracji Urzędu Gminy Jabłonna, biorąc pod uwagę przekrój społeczny mieszkańców, jest to najbardziej odpowiednia forma.

## 7. Podsumowanie

W trakcie analizy funkcjonowania wielu systemów informatycznych, które mają na celu ułatwić społeczeństwu załatwianie wielu spraw w Urzędach Administracji Publicznej, nasuwa się pytanie „Czy różne platformy usług informatycznych (także te oferowane przez rząd) powinny być zastąpione jedną platformą do kontaktu z obywatelem?”. Według mnie wprowadzenie tego typu platformy byłoby opracowaniem kolejnego narzędzia, które nie cieszyłoby się wielkim poparciem wśród ludności. Uważam, że systemy, jakie są dostępne obecnie dla każdego z nas, są w zupełności wystarczające do tego, aby budować kontakt z obywatelem.

Ministerstwo Cyfryzacji opracowało platformę [obywatel.gov.pl](http://obywatel.gov.pl). Jest to bardzo przydatna strona, na której zebrane są wszystkie usługi oferowane przez ministerstwo, aby każdy z nas w łatwy i prosty sposób mógł dowiedzieć się, co należy zrobić, gdzie się udać oraz jakie dokumenty należy przygotować, by załatwić sprawę bez wychodzenia z domu. Niemniej jednak połączenie usług informatycznych samorządów terytorialnych oraz systemów oferowanych przez rząd na wzór wyżej wspomnianego serwisu internetowego byłoby zbyt wielkim wyzwaniem, z jakim każdy z nas musiałby się zmierzyć, korzystając z danej platformy. Należy zauważyć, że większość usług elektronicznych, dostępnych dla obywatela, ma dość trudną formułę i korzystanie z nich nie zawsze jest szybsze niż załatwienie sprawy osobiście w urzędzie. Dlatego też wprowadzenie kolejnego systemu, na wzór tych obecnie dostępnych, nie przyniesie nam oczekiwanych rezultatów, dopóki nie zostanie opracowany prawidłowy wzór wszystkich

powszechnie dostępnych dla obywatela platform internetowych do kontaktu obywatela z administracją publiczną. Informatyzacja gmin jest wspierana przez rząd poprzez różnego rodzaju dotacje i dofinansowania w ramach tworzonych programów. Wprowadzenie np. elektronicznego obiegu dokumentacji jest bardzo kosztowne, w szczególności dla małych gmin, które nie uzyskują znacznych przychodów podatkowych, nie jest powodem do tego, aby daną gminę pozbawić całkowitej możliwości korzystania z danego systemu informatycznego. Działalność gmin jest wspomagana przez rząd przez działalność Ministerstwa Cyfryzacji i Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji. Gminy dostają dofinansowania na informatyzację swojego urzędu. Dofinansowania mogą płynąć z dwóch programów, takich jak Program Operacyjny Rozwoju Polski Wschodniej (PO RPW) oraz Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka (PO IG). Działalność Ministerstwa Cyfryzacji wprowadza e-usługi w administracji, które są dostępne na różnych platformach i portalach rządowych. Nieprzerwalnie w administracji są budowane i tworzone nowe usługi, które mają za zadanie umożliwić załatwianie spraw urzędowych z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie, bez konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie. Na stronach internetowych każdej z gmin znajdują się informacje o projektach realizowanych z funduszy zewnętrznych. W Gminie Jabłonna aktualnie trwają prace nad realizacją projektu „Perspektywa 2014–2020”. Jest to realizacja Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa – „*JA WINTERNECIE*”, którego celem jest zwiększenie umiejętności cyfrowych osób dorosłych, ich bezpieczeństwa w internecie i pozycji na rynku pracy. Projekt ten jest współfinansowany w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i budżetu państwa. Można zauważyć, że każda z gmin ma predyspozycje do tego, aby wprowadzać wiele innowacyjnych rozwiązań, gdyż Państwo daje do tego możliwości i potrzebne zasoby.

W działaniu jednostek samorządowych administracji publicznej, takich jak Urząd Gminy Jabłonna, możemy znaleźć wiele zalet i wad. Najważniejsze jest to, aby urzędy dostosowywały się do specyfiki społeczeństwa, jakie obsługuje i dawały im poczucie bezpieczeństwa przy załatwianiu wielu spraw o różnej wadze. Nowoczesne technologie mogą się przejawiać na wiele sposobów, niemniej jednak najważniejsze jest to, aby zrozumieć ich faktyczne przesłanie. Społeczeństwo powinno zrozumieć, że z biegiem lat świat zostanie całkowicie zawładnięty poprzez dobę Internetu i unowocześnień technologicznych. Dlatego też mimo wszystko należy zrozumieć i powoli oswajać się z różnymi systemami, jakie daje nam administracja publiczna. Z drugiej zaś strony kreatorzy tych wielu innowacyjnych narzędzi powinni brać pod uwagę, że to, co jest proste dla specjalisty w danej dziedzinie, nie jest tak łatwe dla użytkownika. Dlatego też wszyst-

kie systemy komunikacji elektronicznej powinny być sporządzone w łatwy do obsługi sposób, tak aby osoba korzystająca nie bała się tego, że popełni nieodwracalny błąd.

Oceniając zastosowanie nowoczesnych technologii w relacji obywatela z administracją publiczną na podstawie Urzędu Gminy Jabłonna, stwierdzam, że gmina ta ma bardzo duży potencjał do wdrażania wielu systemów, które znacznie ułatwią pracę urzędników z mieszkańcami. Niemniej jednak należy pamiętać o tym, aby każde nowo wprowadzone narzędzie było odpowiednio rozreklamowane w obrębie członków wspólnoty gminnej, by zwiększyć świadomość społeczeństwa.

## **Bibliografia**

### **Literatura przedmiotu**

- Babiarz, S., Dauter, B., Gruszczyński, B., Hauster, R., Kabat, A., Niezgódka-Medek, M. (2015). *Ordynacja podatkowa. Komentarz*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska.
- Niewiadomski, Z., Bochenek, W., Jaroszyński, K., Klat- Górska, E., Klat-Wertelecka, Moraczewski, B., Mudrecki, A., Sobieralski, K., Wrzezińska-Nowacka, A. (2012). *Kodeks postępowania administracyjnego komentarz dla protokołów*. Gdańsk: Ośrodek Doradztwa i Doskonalenia Kadr Sp. z o.o. Gdańsk.

### **Akty prawne**

- Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja Podatkowa (Dz.U. 2018, poz. 800 ze zm.).
- Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. 2005 nr 64 poz. 565).
- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2017 r., poz. 1257).
- Ustawa z dnia 6 marca 2018 r. o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy.
- Rozporządzenia ministra finansów z dnia 19 grudnia 2007 r. w sprawie określenia rodzajów deklaracji, które mogą być składane za pomocą środków komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2007, nr 246, poz. 1817).
- Rozporządzenia ministra finansów z dnia 30 grudnia 2010 r. w sprawie sposobu przesyłania deklaracji i podań oraz rodzajów podpisu elektronicznego, którymi powinny być opatrzone (Dz.U. 2010, nr 259, poz. 1769).
- Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 5 października 2016 r. w sprawie profilu zaufanego elektronicznej platformy usług administracji publicznej (Dz.U. 2016 poz. 1633).

### **Zbiór wykorzystanych stron internetowych**

- <https://docusafe.pl>
- <https://e-deklaracje.info.pl/podstawy-prawne-wysylania-deklaracji-przez-internet/>
- [https://epuap.gov.pl/wps/wcm/connect/epuap2/PL/Strefa+Klienta\\_Pomoc/Co+to+jest+ePUAP/](https://epuap.gov.pl/wps/wcm/connect/epuap2/PL/Strefa+Klienta_Pomoc/Co+to+jest+ePUAP/)

---

<https://e-deklaracje.info.pl/podstawy-prawne-wysylania-deklaracji-przez-internet/>  
[https://warszawa.stat.gov.pl/vademecum/vademecum\\_mazowieckie/portrety\\_gmin/legionowski/1408022\\_jablonna.pdf](https://warszawa.stat.gov.pl/vademecum/vademecum_mazowieckie/portrety_gmin/legionowski/1408022_jablonna.pdf)  
<https://www.spidersweb.pl/2017/07/profil-zaufany-ego-jak-zalozyc.html>  
<https://www.pit.pl/pit-online/portal-podatkowy-e-podatki-pit-pl-922713>  
<https://www.pb.pl/e-podatki-spadly-z-trampoliny-906208>  
[https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/e-uslugi?fbclid=IwAR21Pq1bm6Rg4TPzDcOUuNIX3zworZjHnLZBJb9bG0RVZc\\_lZUxh1OAXhlo](https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/e-uslugi?fbclid=IwAR21Pq1bm6Rg4TPzDcOUuNIX3zworZjHnLZBJb9bG0RVZc_lZUxh1OAXhlo)  
[https://samorzad.infor.pl/sektor/rozwoj\\_i\\_promocja/fundusze\\_unijne/389270,Dotacje-unijne-na-informatyzacje-gminy-i-powiatu.html](https://samorzad.infor.pl/sektor/rozwoj_i_promocja/fundusze_unijne/389270,Dotacje-unijne-na-informatyzacje-gminy-i-powiatu.html)  
<http://www.jablonna.pl/inwestycje/zawartosc/614/>