

## **Świadomość i zakres korzystania obywateli z wybranych e-usług publicznych**

### **Wstęp**

W społeczeństwie informacyjnym dla obywateli tegoż społeczeństwa, korzystających z usług publicznych bezwzględnie konieczne jest *usprawienie realizacji zadań publicznych, głównie poprzez udostępnienie w kanałach elektronicznych usług publicznych (tzw. e-usług) wspierających realizację tych zadań* (<http://www.zrsi.wzp.pl/>).

*Elektroniczna administracja opiera się na wykorzystaniu technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w administracji publicznej. W ramach elektronicznej administracji zakłada się zmiany oraz usprawnienia organizacyjne, szeroką modernizację oraz optymalizację procesów administracyjnych pod kątem efektywności. [...] Wdrożenie elektronicznej administracji wiąże się z szeregiem korzyści dla obywateli i przedsiębiorstw, jak i dla samych struktur administracji publicznej* (<http://www.eadministracja.pl/>). Dla obywatela wdrożenie technologii informatycznych skutkuje przede wszystkim poprawieniem jakości usług świadczonych przez administrację oraz ich przyspieszeniem. Z punktu widzenia przeciętnego petenta korzystne dla niego ułatwienia i przyspieszenia wynikają m.in. z:

- wirtualnego przepływu pomiędzy różnymi komórkami urzędów takich informacji, które są rozproszone terytorialnie;
- wirtualnego przepływu danych w relacjach urząd – petent;
- ograniczenia tych błędów w danych, które dotychczas wynikały z redundancji (powielania) identycznych danych, lecz przechowywanych w różnych miejscach.

Dodatkowo można wskazać jeszcze jedną istotną zaletę:

- skupienie w jednym, dogodnym dla obywatela miejscu takiej komórki urzędu, gdzie wydawane są odpisy dokumentów w tradycyjnej, papierowej wersji niezależnie od faktycznego, fizycznego rozmieszczenia i przechowywania tych dokumentów. Wyeliminowane zostają więc utrudnienia związane z aspektem terytorialnym, a samo rozwiązanie pozwala nie tylko na ogromną oszczędność czasową, lecz także finansową.

Z punktu widzenia przeciętnego obywatela warto wyróżnić kilka form korzystania z e-usług, w tym przede wszystkim:

- bierny dostęp do aktów i informacji;
- możliwość przekazywania przez petenta danych do urzędów i do baz za pośrednictwem formularzy online;

- możliwość aktualizacji i dodawania nowych danych za pośrednictwem zarejestrowanego profilu;
- przyspieszona obsługa związana z odbiorem potwierdzonych urzędowo dokumentów papierowych, których oryginalne wersje są magazynowane w odległych miejscach;
- możliwość wirtualnego przekazania danych (zainicjowania ich przyptywu lub pobrania) pomiędzy różnymi komórkami urzędu i urzędami.

### **Wybrane platformy, serwisy i systemy administracji elektronicznej**

W pierwszej kolejności warto wskazać serwisy, które mogą być przydatne każdemu obywatelowi w dowolnym momencie jego życia (zob. też Jarosz 2013). Mają one zasięg ogólnopolski, ale istnieje także szeroka oferta e-usług w poszczególnych regionach kraju – w niniejszym artykule ograniczę się do wskazania popularnych serwisów na terenie Małopolski.

#### Platformy, serwisy oraz systemy ogólnopolskie

- OBYWATEL – <https://obywatel.gov.pl/strona-glowna> (platforma, która może działać niezależnie, natomiast przy kompleksowym załatwianiu spraw przez internet wymaga powiązania z dwoma innymi systemami);
- ePUAP – Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej – <https://epuap.gov.pl/>;
- profil zaufany – nowy system informatyczny profilu zaufanego ePUAP (wyodrębniony z ePUAP 10 września 2016 r.) – <https://pz.gov.pl/>;
- Zintegrowany portal Bazy Aktów Własnych – <http://prawomiejskowe.pl/>;
- PIA – Portal Informacji Administracyjnych – <https://pesel.mswia.gov.pl/> (w chwili obecnej niemożliwy jest dostęp do portalu, o czym poinformowano na stronie rządowej <https://mswia.gov.pl/pl/aktualnosci/6623,Portal-Informacyjny-Administracji-PIA-informacja-dotyczaca-funkcjonalnosci-porta.html>: *Do czasu usunięcia awarii niektórych systemów informatycznych eksploatowanych w MSWiA niedostępna jest funkcjonalność realizowana przy wykorzystaniu Portalu Informacyjnego Administracji*);
- BIP – Biuletyn Informacji Publicznej – <https://www.bip.gov.pl/>;

### Serwisy regionalne – m.in.

- Wrota Małopolski – <https://www.malopolska.pl/> w projekcie m.in. zakładka „Dla mieszkańca” („Budżet obywatelski”, „Konsultacje społeczne” itp.);
- Cyfrowa Małopolska czyli załatw sprawę przez internet – <http://www.cyfrowamalopolska.pl/> w projekcie m.in. zakładka „Obywatel”, a w niej „Sprawy ogólne” (np. dopisanie do spisu wyborców), „Sprawy obywatelskie, ewidencja ludności, meldunki” (np. pozwolenie na przeprowadzenie zbiórki publicznej), „Podatki i opłaty” (np. zwrot opłaty skarbowej).

Wyżej wymienione systemy charakteryzują się tym, że obywatel ma czynny lub tylko bierny dostęp do gromadzonych i przetwarzanych w nich informacji. Poza tym można wymienić także inne obszary cyfrowych usług administracyjnych, w których dostęp do danych lub inicjowanie ich przepływu w systemach komputerowych w zasadzie przynależy i odbywa się wyłącznie na poziomie urzędów. Jednakże komputerowe wspomaganie czynności urzędników także przekłada się na jakość, szybkość i skupienie w jednym miejscu oferowanych obywatelom usług. Do takich systemów zaliczyć można przede wszystkim:

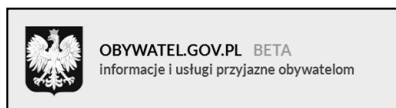
- PESEL – Powszechny Elektroniczny System Ewidencji Ludności;
- BESTI@ – System Sprawozdawczości Budżetowej – <http://www.budzetjst.pl/>;
- pl.ID – <http://plid.obywatel.gov.pl/>; a w jego ramach m.in.:
- ZMOKU – Zintegrowany Moduł Obsługi Końcowego Użytkownika. *(Pod tą nazwą kryje się system informatyczny, który miał spinać dane dotyczące każdego obywatela: numer PESEL, informacje o zamieszkanui, stanie cywilnym, urodzeniu, itd. Dzięki temu urzędy gmin w całym kraju miały mieć wgląd w informacje o nas i bezproblemowo wystawiać odpisy aktów urodzenia czy wyrabiać nowe dowody osobiste (Ogórek 2016)). System nigdy nie został wdrożony;*
- ŹRÓDŁO – System Rejestrów Państwowych *(Nowa bezpłatna aplikacja tworzona w ramach programu pl.ID obsługuje wszystkie wymagane polskim prawem działania w zakresie rejestru PESEL, dowodów osobistych i stanu cywilnego. Dodatkowo umożliwi również realizację zadań Systemu Odznaczeń Państwowych oraz Centralnego Rejestru Sprzeciwów (<http://plid.obywatel.gov.pl/zrodlo-urzednik>)).*

W chwili obecnej mamy do czynienia z dwoma odrębnymi stronami (domenami), które pozwalają na częściowe lub kompleksowe załatwianie spraw przez obywatela.

### Platforma obsługi klienta OBYWATEL

Łatwiej dostępnym oraz częściej wykorzystywanym przez gminy jest platforma OBYWATEL (rys. 1).

Rys. 1. Logo platformy internetowej OBYWATEL



Źródło: <https://obywatel.gov.pl/strona-glowna>.

Rys. 2. Strona główna serwisu OBYWATEL – lista podstawowych usług

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>Dokumenty i dane osobowe</b></p> <p>Prawo jazdy, dowód osobisty, paszport. Zmiana i dostęp do danych osobowych</p> | <p><b>Kierowcy i pojazdy</b></p> <p>Prawo jazdy, rejestracja i wyrejestrowanie pojazdu</p>  | <p><b>Wyjazd za granicę</b></p> <p>EKUZ, paszport, paszport dla dziecka, zgłoszenie wyjazdu i powrotu</p>                             |
| <p><b>Małżeństwo</b></p> <p>Ślub cywilny i wyznaniowy, akt małżeństwa, zmiana nazwiska</p>                               | <p><b>Dzieci</b></p> <p>Narodziny, przedszkole, Karta Dużej Rodziny, ulgi i zasiłki</p>   | <p><b>Edukacja</b></p> <p>Szkoła, studia, zaświadczenia, dofinansowanie do podręczników</p>   |
| <p><b>Zgon</b></p> <p>Zasiłek pogrzebowy, akt zgonu, zgłoszenie zgonu</p>  | <p><b>Zaświadczenia i odpisy</b></p> <p>Zaświadczenie o niekaralności, księgi wieczyste, odpis aktu urodzenia i inne</p>                | <p><b>Nieruchomości i środowisko</b></p> <p>Budowa domu, Mieszkanie dla Młodych, wycinka drzew, prace geodezyjne i kartograficzne</p> |
| <p><b>Zasiłki i pomoc finansowa</b></p> <p>Urlop rodzicielski, dofinansowanie, ulga, zasiłek ZUS</p>                     | <p><b>Ochrona zdrowia i ubezpieczenia społeczne</b></p> <p>Emerytury, renty, świadczenia rehabilitacyjne oraz inne usługi ZUS i NFZ</p> | <p><b>Meldunek</b></p> <p>Meldunek tymczasowy, meldunek stały, zameldowanie cudzoziemca</p>   |
| <p><b>Praca i biznes</b></p> <p>Działalność gospodarcza, podatki, prawa konsumenta, zasiłek</p>                          | <p><b>Podatki</b></p> <p>Interpretacje podatkowe, ulga podatkowa, formularze i zaświadczenia</p>  | <p><b>Bezpieczeństwo</b></p> <p>Policja, zgłoszenie przestępstwa, Wojsko Polskie, służba wojskowa</p>                                 |

Źródło: <https://obywatel.gov.pl/strona-glowna>.

Strona ma niezwykle wygodny i nieskomplikowany interfejs, pozbawiony zbędnych dodatków czy linków. Równomierny układ kafli, z których opatrzone jest tytułem i zwięzłym opisem, wprowadza uporządkowanie informacji i łatwe ich wyszukiwanie.

Interfejs platformy pośredniczy pomiędzy obywatelem a urzędem tak, aby zminimalizować obywatelowi wysiłek poszukiwania odpowiedniej strony docelowej. Platforma ta umożliwi także realizację usług na różnych poziomach wirtualnych. Tak więc jest możliwość wyboru kilku rozwiązań.

- Serwis może służyć wyłącznie jako informator umożliwiający bierne zapoznanie się z wymaganiami związanymi z załatwieniem sprawy bezpośrednio w urzędzie (np. lista dokumentów koniecznych do zgromadzenia).
- Jeżeli obywatel nie posiada profilu zaufanego i nie zdecyduje się na jego założenie, może zostać częściowo lub całkowicie obsłużony zdalnie w przypadkach, gdy:
  - nie jest konieczna jego identyfikacja (np. użytkownik drogą elektroniczną pobiera formularze – rys. 3) lub też

Rys. 3. Fragment podstrony: *Uzyskaj dowód osobisty, W urzędzie*, zawierający link do cyfrowego formularza do pobrania i wypełnienia offline lub do wydruku

**Co przygotować**

- wniosek o wydanie dowodu osobistego – pobierz i wypełnij w domu. Wniosek ten możesz otrzymać też w urzędzie gminy. Pamiętaj, że w urzędzie możesz zwrócić się do urzędnika, żeby wydrukował wypełniony formularz z systemu,
- kolorowe zdjęcie na papierze fotograficznym. Przeczytaj, jak powinno wyglądać zdjęcie do dowodu.
- dotychczasowy dowód osobisty lub ważny paszport – jeśli posiadasz,
- dokument podróży lub inny dokument stwierdzający tożsamość – w przypadku osób, które dostały polskie obywatelstwo.

Rzeczpospolita  
Polska

Oznaczenie organu

DO/W/1

---

**Wniosek o wydanie dowodu osobistego**

---

**Instrukcja wypełniania w trzech krokach**

1.
2. Pole wyboru zaznaczaj  lub
3. Wypełnij kolorem czarnym lub niebieskim

Przykład wypełnionego wniosku znajdziesz na stronie internetowej prowadzonej przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych.

1. Dane osoby, dla której dowód zostanie wydany

Numer PESEL:

Źródło: <https://obywatel.gov.pl/dokumenty-i-dane-osobowe/dowod-osobisty-wniosek-o-dowod#scenariusz-pozza-urzedem>.

- identyfikacji można dokonać za pomocą numeru/kodu, który obywatel otrzymał na etapie wstępnego załatwiania sprawy osobiście w urzędzie (rys. 4).

Rys. 4. Fragment podstrony: *Sprawdź, czy twój dowód osobisty jest gotowy*, zawierający wskazówkę, jak i gdzie odnaleźć indywidualny numer sprawy/wniosku, nadany podczas wizyty w urzędzie

The image shows two screenshots of a website. The top screenshot is a form titled "Co przygotować" (What to prepare) and "Co zrobić" (What to do). It contains instructions for checking the status of a personal ID card application. Below the instructions is a section "Ile zapłacisz" (How much you will pay) stating the service is free. At the bottom, there is a "Numer wniosku o dowód" (Application number for ID card) section with a text input field and a "Sprawdź" (Check) button. Below the input field, there is a link "zobacz" (view) with a grey arrow pointing to the second screenshot. The second screenshot is a confirmation page titled "Numer wniosku o dowód" (Application number for ID card). It displays the logo of the Polish Republic and the address of the District Office in Warsaw. It shows a confirmation of the application submission and the ID card issuance. A table lists the application number: "1. Numer wniosku o wydanie dowodu" with the value "Numer 1445058/2014/8415408-01".

Źródło: <https://obywatel.gov.pl/dokumenty-i-dane-osobowe/odbior-dowodu-osobistego-sprawdzy-twoj-dowod-jest-gotowy>.

- Pełna obsługa zdalna, związana z przepływem informacji możliwa jest wówczas, gdy użytkownik posiada profil zaufany na platformie ePUAP (rys. 5).

Rys. 5. Fragment podstrony: *Uzyskaj dowód osobisty, Przez internet*, informujący o konieczności posiadania profilu zaufanego na platformie ePUAP

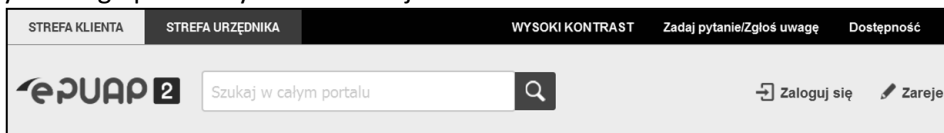
The image shows a screenshot of a web page with the heading "PRZEZ INTERNET". The text below the heading reads: "Pamiętaj, jeśli chcesz złożyć wniosek przez internet, musisz mieć profil zaufany na platformie ePUAP lub bezpieczny podpis elektroniczny. [Dowiedz się jak założyć profil zaufany.](#)"

Źródło: <https://obywatel.gov.pl/dokumenty-i-dane-osobowe/dowod-osobisty-wniosek-odowod#scenariusz-przez-internet>.

- Istnieją sprawy, których nie można od początku do końca załatwić wyłącznie drogą elektroniczną (np. odbiór dowodu osobistego, paszportu, prawa jazdy itp.); wówczas konieczna jest co najmniej jedna osobista wizyta obywatela w urzędzie.

## Platforma ePUAP

Rys. 6. Logo platformy internetowej ePUAP



Źródło: <https://epuap.gov.pl/wps/portal>.

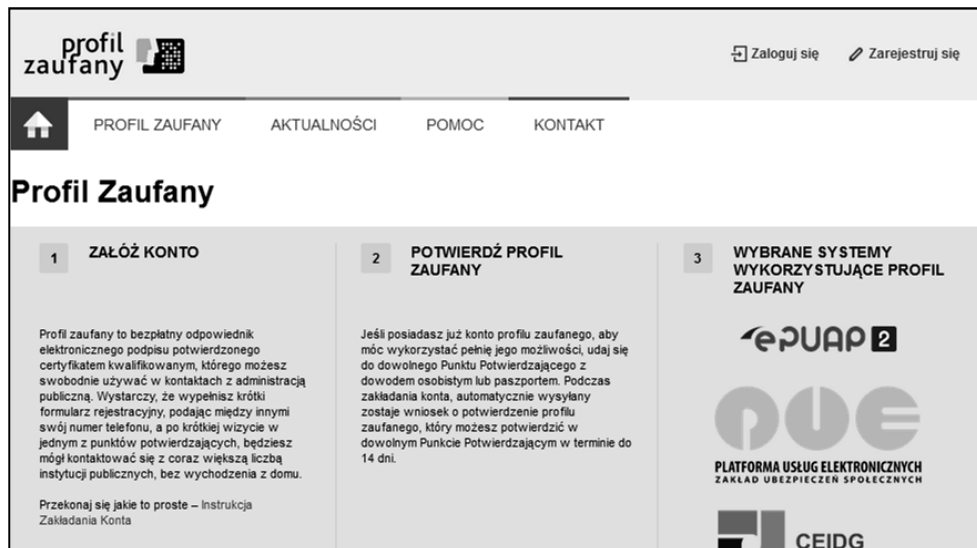
Platforma ePUAP może w zasadzie działać niezależnie, jednakże poprzez powiązanie linkami informacyjnymi z platformą OBYWATEL tworzy razem z nią niezwykle wygodny dla obywatela system fragmentarycznej lub kompleksowej obsługi klienta podczas załatwiania dowolnej sprawy urzędowej. Wybór zakresu, w jakim obywatel jest obsługiwany cyfrowo i w jakim osobiście w urzędzie – należy do obywatela.

Dostęp do usług oferowanych na platformie ePUAP może nastąpić wyłącznie po rejestracji, która wiąże się z założeniem profilu zaufanego i jest to jedyny krok, który może wymagać od użytkownika osobistej wizyty w urzędzie dla potwierdzenia tożsamości.

### Profil zaufany

Od 10 grudnia 2016 roku, niezależnie od platformy ePUAP działa odrębny system, obsługujący profil zaufany.

Rys. 7. Strona główna systemu „Profil zaufany”



Źródło: <https://pz.gov.pl/pz/index>.

Rys. 8. Sposób logowania do systemu „Profil zaufany”









Źródło: <https://pz.gov.pl/dt/login/login?ssot=evrznphok6bvqfkxovji>.

Należy w tym miejscu podkreślić, iż profil zaufany do użytku w e-administracji nie jest tożsamy z bezpiecznym podpisem elektronicznym (weryfikowanym kwalifikowanym certyfikatem). [...] *Mogą pojawić się szczególne przypadki usług, dla których prawo z różnych względów, np. technicznych, bezpieczeństwa, czy też stosowanych standardów wymaga stosowania bezpiecznego podpisu weryfikowanego certyfikatem kwalifikowanym. Profil zaufany nie zastępuje takiego podpisu np. [...] w sytuacjach, w których przepis szczególny wymaga innego sposobu uwierzytelnienia. Poza tym często zdarza się, że po wybraniu rodzaju sprawy i urzędu właściwego dla obywatela [...] okazuje się, że akurat ta instytucja nie umożliwi załatwienia danej sprawy drogą elektroniczną* (Stefanowicz-Wasilewska 2014). Potwierdza to M. Wrzosek: *catalog spraw, które możemy załatwić tą drogą jest stosunkowo szeroki, nie wszystkie urzędy udostępniają swoje usługi tą drogą. Na przykład złożenie wniosku o wydanie pozwolenia na budowę jest możliwe w 4 gminach* (Wrzosek 2014).



## Oferta spraw do załatwienia za pośrednictwem platformy ePUAP

Rys. 9. Katalog wybranych spraw do załatwienia na platformie ePUAP

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  500+<br>Rodzina 500+<br><br>Najczęściej załatwiane sprawy   |  Najnowsze usługi<br>Najnowsze usługi centralne<br><br>Najczęściej załatwiane sprawy  |  Sprawy obywatelskie<br>Rodzina<br>Dokumenty tożsamości<br>Wybory<br>Akty stanu cywilnego<br>Narodziny dziecka<br><br>Najczęściej załatwiane sprawy   |  Praca i zatrudnienie<br>Poszukiwanie pracy<br>Prowadzenie działalności związanej z pośrednictwem pracy i aktywizacją zawodową<br>Usługi elektroniczne świadczone przez urzędy pracy<br>Emerytury i renty<br>Medycyna pracy<br><br>Najczęściej załatwiane sprawy |
|  Przedsiębiorczość<br>Rejestry przedsiębiorców<br>Działalność gospodarcza<br>Zezwolenia i koncesje<br>Przyrządy pomiarowe<br>Prowadzenie i zakładanie działalności gospodarczej<br><br>Najczęściej załatwiane sprawy |  Edukacja<br>System oświaty<br>Rekrutacja na studia<br>Nagrody i stypendia, awanse zawodowe<br>Do finansowanie wyjazdów, obozów, warsztatów szkolnych, kosztów kształcenia<br>Uznawanie kwalifikacji<br><br>Najczęściej załatwiane sprawy |  Podatki, opłaty, cła<br>Podatki<br>Opłaty<br>Deklaracje i zgłoszenia celne<br>Rozliczenie podatku leśnego<br>Rozliczenie podatku dochodowego od osób fizycznych<br><br>Najczęściej załatwiane sprawy |  Zdrowie<br>Profilaktyka i ochrona zdrowia<br>Dokumentacja medyczna<br>Rejestry medyczne<br>Finansowanie świadczeń<br>Niepełnosprawni<br><br>Najczęściej załatwiane sprawy   |

Źródło: <https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/katalog-spraw>.

Jak łatwo zauważyć, porównując powyższą listę usług (rys. 9), nie pokrywa się ona z listą przedstawioną na rys. 1 ani w zakresie proponowanych usług, ani w ich ułożeniu (inny interfejs). Zdaniem autorki „rozdwojenie” oferty systemów przeznaczonych dla obywateli, wśród których z pewnością znajdzie się wiele osób niezbyt sprawnie posługujących się internetem, jest w chwili obecnej istotną wadą tych systemów.

Warto w tym miejscu zwrócić uwagę na fakt, iż w dostępie obywatela kwestia łatwości korzystania z e-usług oraz problem czytelnego i nieskomplikowanego dostępu są oczywiście niezwykle ważne, lecz nie najistotniejsze. Podstawową kwestią, która musi zostać zapewniona w tego typu systemach, jest bezpieczeństwo obywatela oraz dotyczących go informacji. Bezpieczeństwo e-administracji obejmuje szereg aspektów: *od formalnych (ustaw, metodologii, licencji) przez praktyczne wykorzystanie technik bezpieczeństwa w postaci polityk, audytów, analiz ataków i zagrożeń, aż do nowoczesnych technologii w postaci podpisu elektronicznego czy kryptografii kwantowej* (eAdministracja 2016). Z tego powodu kompleksowa obsługa obywatela w sposób zdalny często nie jest możliwa bez zaangażowania środków finansowych niewspółmiernych do możliwości wielu gmin i mogą one zaoferować jedynie niepełne, fragmentaryczne załatwianie spraw urzędowych przez internet.

## **Badania dotyczące świadomość i zakresu korzystania z wybranych e-usług publicznych studentów Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie**

Celem uzupełnienia rozważań teoretycznych przeprowadzono badania ilościowe, w których zastosowano metodę sondażu diagnostycznego. Badania przeprowadzone zostały techniką ankiety audytoryjnej. Wykorzystane narzędzie to kwestionariusz ankiety, który respondenci anonimowo wypełniali online.

Badania przeprowadzono w grudniu 2016 roku wśród 129 studentów Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie. Kierunki studiów I lub II stopnia, które reprezentowali respondenci to: w grupie 1. – bezpieczeństwo narodowe, edukacja dla bezpieczeństwa z zarządzaniem kryzysowym, studia stacjonarne (łącznie 60 osób, w tym 18 mężczyzn, co daje 30%) oraz pedagogika przedszkolna i wczesnoszkolna, studia stacjonarne (czyli grupa 2. – 69 osób, wyłącznie kobiety), a średnia wieku wynosiła 21,8 lat (w grupach 1. i 2. odpowiednio: 20,9 lat/22,6 lat). Struktura zameldowania kształtuje się następująco: 23%/17% respondentów jest zameldowanych w mieście wojewódzkim, 20%/13% – w mieście powiatowym, 57%/70% – w gminie miejskiej lub wiejskiej. Autorka zastosowała podział respondentów i ich wyników na dwie grupy: studenci kierunków bezpieczeństwo narodowe oraz kierunku edukacja dla bezpieczeństwa z zarządzaniem kryzysowym stanowią grupę w pewnym sensie uprzywilejowaną, gdyż specyfika ich zainteresowań oraz studiowane przedmioty w dużej mierze wymagają ponadprzeciętnej wiedzy obywatelskiej. Studenci PPIW stanowią – zdaniem autorki – grupę reprezentującą przeciętnego młodego obywatela legitymującego się świadectwem dojrzałości.

W tabelach 1-8 zobrazowano procentowe wyniki, uzyskane z odpowiedzi na pytania zamknięte jedno- lub wielokrotnego wyboru. Odpowiedzi podano w procentach, przy czym oddzielnie podano wyniki dla kierunku PPIW, czyli w grupie 2. (liczba po kresce ukośnej) oraz dla pozostałych kierunków (w grupie 1. – liczba przed ukośną kreską).

Tab. 1. Liczba [%] odpowiedzi respondentów

| <b>Czy respondent kiedykolwiek korzystał z platform administracyjnych OBYWATEL (<a href="http://obywatel.gov.pl">obywatel.gov.pl</a>) lub ePUAP (<a href="http://epuap.pl">epuap.pl</a>)?</b> |             |
|---|-------------|
| tak   | 31,7 / 20,3 |
| nie, lecz korzystałam/łem z innych serwisów do załatwiania spraw urzędowych   | 15 / 15,9   |
| nie, gdyż nigdy nie korzystałam/łem z żadnych serwisów do załatwiania spraw urzędowych  | 53,3 / 63,8 |

Źródło: badania własne.

Tab. 2. Liczba [%] odpowiedzi respondentów (respondent miał możliwość wskazać kilka odpowiedzi lub żadnej)

|  |             |
|--|-------------|
| Respondent korzystał z internetowego serwisu urzędu w charakterze informatora przed załatwieniem sprawy bezpośrednio w placówce (np. sprawdzenie, jakie dokumenty będą potrzebne do załatwienia sprawy)                        | 58,3 / 52,2 |
| Respondent korzystał z internetowego serwisu urzędu w sposób czynny, lecz bez logowania (np. pobierał pliki formularzy do wypełnienia w popularnych formatach lub oprogramowanie wspomagające wypełnianie formularzy, np. PIT) | 36,7 / 31,9 |
| Respondent korzystał z internetowego serwisu urzędu w sposób czynny jako zalogowany użytkownik (np. przysyłał wypełnione formularze, wypełniał online formularze na stronie urzędu)  | 5,0 / 10,1  |

Źródło: badania własne.

Tab. 3. Liczba [%] odpowiedzi respondentów

|  |             |
|--|-------------|
| <b>Czy kiedykolwiek przy załatwianiu spraw urzędowych przez internet serwis zażądał od respondenta profilu zaufanego lub bezpiecznego podpisu elektronicznego?</b> |             |
| tak  | 13,3 / 20,3 |
| nie  | 38,3 / 34,8 |
| nie pamiętam   | 48,3 / 44,9 |

Źródło: badania własne.

Tab. 4. Liczba [%] respondentów, którzy posiadają wskazaną usługę (respondent miał możliwość wskazać kilka odpowiedzi)

|   |             |
|---|-------------|
| Brak odpowiedzi   | 63,3 / 68,1 |
| Profil zaufany  | 33,3 / 29,0 |
| Bezpieczny podpis elektroniczny (czyli podpis weryfikowany kwalifikowanym certyfikatem) | 16,7 / 4,3  |

Źródło: badania własne.

Tab. 5. Liczba [%] respondentów, którzy mają określone przeświadczenie o odpłatności wskazanych usług

|  | jest bezpłatny     | jest płatny        | nie wiem    |
|--|--------------------|--------------------|-------------|
| Profil zaufany<br>- w rzeczywistości jest bezpłatny  | <b>33,3 / 40,6</b> | 6,7 / 11,6         | 60 / 47,8   |
| Bezpieczny podpis elektroniczny (weryfikowany kwalifikowanym certyfikatem)<br>- w rzeczywistości jest płatny | 23,3 / 30,4        | <b>20,0 / 23,2</b> | 56,7 / 46,4 |

Źródło: badania własne.

Tab. 6. Liczba [%] respondentów, którzy wiedzą, że ePUAP umożliwia uwierzytelnienie we wskazany sposób (respondent miał możliwość wskazać kilka odpowiedzi)

|   | w rzeczywistości tak |             |
|---|----------------------|-------------|
| za pomocą tradycyjnego hasła  | <b>16,7 / 13,0</b>   |             |
| za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego (czyli podpisu weryfikowanego kwalifikowanym certyfikatem) | <b>23,3 / 21,7</b>   |             |
| poprzez bankowość elektroniczną   | <b>8,3 / 7,2</b>     |             |
| nie wiem  |                      | 73,3 / 65,2 |

Źródło: badania własne.

Tab. 7. Liczba [%] respondentów mających przeświadczenie, które z wybranych usług można załatwić zdalnie przy pomocy profilu zaufanego (bez posiadania bezpiecznego podpisu elektronicznego)

|   | tak                | nie                | nie wiem    |
|---|--------------------|--------------------|-------------|
| wyrobieniu dowodu osobistego<br>- w rzeczywistości tak      | <b>16,7 / 18,8</b> | 43,3 / 62,3        | 40 / 18,8   |
| składaniu wniosków o zasiłek 500+<br>- w rzeczywistości tak | <b>31,7 / 37,7</b> | 28,3 / 37,7        | 40 / 24,6   |
| składaniu wniosków do KRS<br>- w rzeczywistości nie         | 28,3 / 34,8        | <b>23,3 / 33,3</b> | 48,3 / 31,9 |
| zawieraniu umów cywilnoprawnych<br>- w rzeczywistości nie   | 11,7 / 5,8         | <b>45 / 68,1</b>   | 43,3 / 26,1 |

Źródło: badania własne.

Tab.8. Liczba [%] odpowiedzi respondentów

| <b>Czy bezpieczny podpis elektroniczny (weryfikowany kwalifikowanym certyfikatem) jest równoważny pod względem skutków prawnych z podpisem własnoręcznym?</b> |                    |
|---|--------------------|
| tak<br>- w rzeczywistości tak   | <b>46,7 / 50,7</b> |
| nie   | 16,6 / 15,9        |
| nie wiem  | 36,7 / 33,4        |

Źródło: badania własne.

Tab. 9. Liczba [%] respondentów, którzy mają przekonanie dotyczące wyposażenia w specjalne urządzenie, umożliwiające korzystanie ze wskazanych usług

|  | tak                | nie                | nie wiem  |
|--|--------------------|--------------------|-----------|
| do korzystania z profilu zaufanego<br>- w rzeczywistości nie potrzeba korzystać ze specjalnych urządzeń                      | 6,7 / 8,7          | <b>56,7 / 62,3</b> | 36,7 / 29 |
| do składania bezpiecznego podpisu elektronicznego<br>- w rzeczywistości konieczne jest korzystanie ze specjalnego urządzenia | <b>21,7 / 44,9</b> | 38,3 / 23,2        | 40 / 31,9 |

Źródło: badania własne.

### **Wnioski z badań i podsumowanie**

Analiza zamieszczonych powyżej wyników dostarcza informacji, które nie są zadowalające. W większości przypadków jakiegokolwiek **korzystanie** (czynne lub bierne) przy załatwianiu spraw urzędowych z serwisów cyfrowych oscyluje wokół zaledwie połowy ankietowanych studentów. W sposób czynny (pobranie formularzy i dokumentów cyfrowych i/lub ich przesłanie do urzędu) serwisy wykorzystuje mniej niż połowa respondentów. **Znajomość i świadomość** zdalnych ułatwień w czynnym dostępie do urzędu jest równie niska – odpowiedzi prawidłowych rzadko przekracza połowę (tab. 7, 8 i 9), w kilku przypadkach jest to 1/3 lub 1/4 odpowiedzi zgodnych z faktycznym stanem (tab. 5, 6 i 7). Zdaniem autorki jest to fakt niepokojący szczególnie z tego względu, iż badania przeprowadzono w grupie ludzi młodych, dla których dostęp do komputera, urządzeń mobilnych i internetu oraz obsługa rozbudowanych serwisów internetowych w większości przypadków nie stanowi żadnej bariery.

Zastanawiająca jest jednakże lepsza **teoretyczna znajomość** niektórych rozwiązań e-administracyjnych w grupie 2. (przewaga poprawnych odpowiedzi dla tej grupy w tabelach 7, 8 oraz 9). Zdaniem autorki może ona wynikać z nieco

wyższej średniej wieku respondentów w grupie 2., jak również ze struktury płci – a tym samym ze zwiększonego zapotrzebowania na mało absorbujące czasowo załatwianie spraw urzędowych (np. załatwieniem dofinansowania „500+” bądź innych formalności związanych z zakładaniem rodziny zapewne bardziej są zainteresowane kobiety z mniejszych ośrodków w badanej grupie wiekowej).

Należy także podkreślić, iż 64%, a więc ponad połowa wszystkich respondentów jako miejsce swojego zameldowania wskazała gminę, a tylko 1/5 zameldowanych jest w mieście wojewódzkim. Autorka uważa, iż taki właśnie rozkład częściowo tłumaczy nie tylko niewielką liczbę korzystających z załatwiania spraw przez internet, ale także ogromny brak jakiegokolwiek wiedzy na temat tego typu ułatwień. Jak wcześniej zauważono – znaczna liczba gmin w ogóle nie udostępnia swoim mieszkańcom usług zdalnych lub też umożliwia załatwianie tylko nielicznych, najpopularniejszych spraw.

Autorka uważa, iż należałoby się zastanowić, w jaki sposób powinno się zintensyfikować wykorzystanie zdalnych publicznych platform i systemów. Kwestia ta jest szczególnie ważna z uwagi na fakt, iż wdrożenie kompleksowych, krajowych systemów obsługujących obywateli oraz ciągła ich modyfikacja, udoskonalanie oraz integracja (np. wspomniany na początku system ZMOKU) wiąże się z ogromnymi kosztami. Duży wkład finansowy państwa powinien przekładać się na daleko idącą poprawę obsługi obywateli i jej znaczne przyspieszenie. Działania na szczeblu państwa nie będą jednakże efektywne i sensowne dopóki sami obywatele nie zaczną korzystać z e-usług w jak najszerszy i jak najwygodniejszy sposób.

Z pewnością priorytetem będzie tu rozszerzanie ofert e-urzędów na coraz większe obszary kraju. Bez wątplenia ważna jest także edukacja. W odniesieniu do osób dorosłych – szczególnie tych aktywnych zawodowo, ale także emerytów – ważne jest propagowanie usług przez urzędy gminne za pomocą ogłoszeń, kampanii reklamowych, a także poprzez krótkie, poglądowe szkolenia (w miarę dostępnych środków finansowych). W przypadku młodzieży szkolnej wystarczy, aby tego typu tematyka była podejmowana przez nauczycieli przedmiotu przedsiębiorczość czy też nauczycieli technologii informacyjnej. W mniejszych jednostkach administracyjnych – zdaniem autorki – na zajęciach szkolnych powinno się wdrażać praktyczną naukę korzystania z wiodących serwisów do załatwiania spraw urzędowych w takim zakresie, jaki oferują urzędy lokalne.

## **Bibliografia**

eAdministracja. Dostęp: 07.11.2016. Tryb dostępu:

<http://www.eadministracja.pl/elektroniczna-administracja>.

ePUAP. Dostęp: 16.12.2016. Tryb dostępu: <https://epuap.gov.pl/wps/portal>.

Jarosz, P. (2013) *e-Administracja*. Dostęp: 16.12.2016. Tryb dostępu: <http://www.law.uj.edu.pl/pracownia/files/e-administracja.pdf>.

OBYWATEL.GOV.PL. Dostęp: 16.12.2016. Tryb dostępu: <https://obywatel.gov.pl/strona-glowna>.

Ogórek, S. (2016) *System za 40 mln zł nigdy nie zaczął działać. Ministerstwo Cyfryzacji kieruje sprawę do prokuratury*. Dostęp: 07.11.2016. Tryb dostępu: <http://www.money.pl/gospodarka/wiadomosci/arttykul/zmoku-miniseterstwo-cyfryzacja-przetarg,155,0,2117787.html>.

Profil zaufany. Dostęp: 16.12.2016. Tryb dostępu: <https://pz.gov.pl/pz/index>.

Stefanowicz-Wasilewska, M. (2014) *Bezpieczny podpis elektroniczny czy profil zaufany – co bardziej przydatne dla przedsiębiorcy?* „Gazeta Podatkowa” nr 61 (1102), [za:] GOFIN.PL. Wydawnictwo podatkowe. Dostęp: 07.11.2016. Tryb dostępu: <http://www.gofin.pl/firma/17,2,145,132347,bezpieczny-podpis-elektroniczny-czy-profil-zaufany-co.html>.

Wrzosek, M. (2014) *Jak zarejestrować się w systemie ePUAP?* Dostęp: 16.12.2016. Tryb dostępu: <http://www.infor.pl/prawo/gmina/abc-gminy/284819,Jak-zarejestrowac-sie-w-systemie-ePUAP.html>.

Zachodniopomorska Agenda Cyfrowa. Dostęp: 07.11.2016. Tryb dostępu: <http://www.zrsi.wzp.pl/e-administracja>.

## Streszczenie

W niniejszym opracowaniu przedstawiono sposoby korzystania przez obywateli ze zdalnych usług publicznych na kilku poziomach (od biernego czytania informacji na stronach urzędów do kompleksowej obsługi przez internet bez konieczności załatwiania spraw osobiście w urzędach). Omówiono dwie podstawowe krajowe cyfrowe platformy administracyjne: *OBYWATEL.GOV.PL* oraz *ePUAP*, powiązane z odrębnym systemem wspomagającym *profil zaufany*. Krótko omówiono także wykorzystanie bezpiecznego podpisu cyfrowego podczas dostępu do serwisów administracyjnych. Teoretyczne analizy i rozważania zostały uzupełnione wynikami badań ankietowych przeprowadzonych na studentach wybranych kierunków Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie. Badania dotyczyły świadomości istnienia i korzystania z dostępnych publicznie usług cyfrowych platform administracyjnych oraz sposobu i zakresu korzystania z usług oferowanych przez te platformy.

**Słowa kluczowe:** e-usługi publiczne, e-administracja, e-urząd, ePUAP, OBYWATEL.GOV.PL, profil zaufany, podpis elektroniczny

## Awareness and scope of use of citizens selected public e-services

### Abstract

This paper presents ways to use by citizens from remote public services at several levels (from passively reading information at offices to provide comprehensive service over the Internet without the need of doing things personally in the offices). We discuss two basic national digital platform administration: *OBYWATEL.GOV.PL* and *ePUAP* linked to a separate support system *profile trusted*. Briefly discusses the use of secure digital signature when access to administrative services. Theoretical analysis and deliberations have been completed the results of a survey conducted on students of selected fields of Pedagogical University in Krakow. The study concerned the awareness and use of publicly available digital services platform administration and the manner and extent of use of the services offered by these platforms.

**Keywords:** public e-services, e-government, ePUAP, OBYWATEL.GOV.PL, profile trusted, electronic signature