



# **Badanie wpływu informatyzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2011 roku**

■ Raport z badania ilościowego zrealizowanego na zlecenie  
MSWiA

MSWiA

■ Warszawa, sierpień 2011

---

# Spis treści



|   |   |     |
|---|---|-----|
| ■ | Informacje o badaniu .....  | 3   |
| ■ | Najważniejsze ustalenia .....   | 9   |
| ■ | Wyniki szczegółowe .....  | 14  |
| ■ | Informacje o urzędzie .....   | 15  |
| ■ | Obsługa informatyczna urzędu .....  | 21  |
| ■ | Kompetencje informatyczne .....   | 35  |
| ■ | Wydatki na informatyzację .....   | 48  |
| ■ | Infrastruktura informatyczna w urzędzie .....                                   | 57  |
| ■ | Elektroniczna skrzynka podawcza i ePUAP .....                                   | 85  |
| ■ | Świadczenie usług elektronicznych dla klientów zewnętrznych .....               | 105 |
| ■ | Wpływ technologii teleinformatycznych na pracę urzędu i świadczenie usług ..... | 134 |
| ■ | Działania związane z rozwojem społeczeństwa informacyjnego ..                   | 156 |
| ■ | Wykorzystanie systemów informacji przestrzennej .....                           | 165 |
| ■ | Korespondencja z innymi urzędami .....  | 182 |
| ■ | O ARC Rynek i Opinia .....  | 186 |



## **Informacje o badaniu**

## Cele badania:

- Głównym celem badania była diagnoza stanu wykorzystania technologii teleinformatycznych oraz ich wpływu na podnoszenie sprawności urzędów administracji publicznej i jakości świadczonych przez nie usług. W szczególności badanie skupiało się na pozyskaniu informacji na temat:
  - obsługi informatycznej urzędów oraz infrastruktury teleinformatycznej;
  - stopnia wykorzystania elektronicznej skrzynki podawczej oraz platformy ePUAP;
  - stopnia wykorzystania systemów informacji przestrzennej;
  - stopnia wykorzystania technologii teleinformatycznych w zakresie świadczenia usług elektronicznych dla klientów.
- Badanie jest 7 edycją przeprowadzanego co roku badania związanego z szeroko pojętą informatyzacją i jej wpływem na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce. Obecna edycja dotyczyła lat 2010 i 2011.

# Informacje o realizacji badania



## Realizacja:

- Badanie zostało przeprowadzone metodą ankiet internetowych CAWI.
  - Ankieta dostępna była na specjalnej stronie badania przygotowanej przez ARC Rynek i Opinia.
  - Respondentom zagwarantowana została również możliwość pobrania ankiety ze strony internetowej, wypełnienia jej w wersji papierowej i odesłania drogą pocztową.
- Osobami, do których skierowane zostało zaproszenie do udziału w badaniu byli kierownicy służb informatycznych, choć wypełnienie ankiety mogło wymagać konsultacji z osobami odpowiedzialnymi za inne obszary funkcjonowania urzędu. Udział respondentów ze względu na zajmowane stanowisko wyglądał następująco:

| Stanowisko                        |     |
|-----------------------------------|-----|
| Pracownik służb informatycznych   | 62% |
| Szef służb informatycznych Urzędu | 15% |
| Inny członek kierownictwa Urzędu  | 13% |
| Inna osoba                        | 20% |

- Ostatecznie w badaniu wzięło udział 1601 urzędów administracji samorządowej i rządowej. Szczegółowe informacje na temat udziału urzędów poszczególnych szczebli oraz rozkładu geograficznego znajdują się na kolejnych slajdach.

## Termin realizacji:

- Badanie zostało przeprowadzone w dniach 11 czerwca -12 lipca 2011 roku.

# Informacje o realizacji badania – udział urzędów poszczególnych szczebli



| Rodzaj urzędu                             | Liczba urzędów, które wzięły udział w badaniu | Poziom zwrotności |
|---|---|-------------------|
| Gmina wiejska                             | 885   | 56%               |
| Gmina miejsko-wiejska                     | 314   | 53%               |
| Gmina miejska                             | 125   | 48%               |
| Miasto na prawach powiatu                 | 49  | 75%               |
| Powiat ziemski                            | 176   | 56%               |
| Urząd Marszałkowski                       | 8   | 50%               |
| Urząd Wojewódzki                          | 12  | 75%               |
| Ministerstwo                              | 6   | 35%               |
| Urzędy centralne i podległe ministerstwom | 26  | 33%               |
| <b>Łącznie</b>                            | <b>1601</b>                                   | <b>54%</b>        |

# Informacje o realizacji badania – udział urzędów z poszczególnych województw



| Województwo         | Gmina wiejska<br>(% w województwie) | Gmina miejsko-<br>wiejska (% w województwie) | Gmina<br>miejska (% w województwie) | Powiat ziemski i<br>miasto na prawach<br>powiatu (% w województwie) | Łącznie % w województwie |
|---------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|---|--------------------------|
| dolnośląskie        | 40%                                 | 56%  | 36%                                 | 62%   | <b>47%</b>               |
| kujawsko-pomorskie  | 55%                                 | 60%  | 18%                                 | 70%   | <b>54%</b>               |
| lubelskie           | 51%                                 | 29%  | 24%                                 | 63%   | <b>48%</b>               |
| lubuskie            | 46%                                 | 44%  | 67%                                 | 57%   | <b>49%</b>               |
| łódzkie             | 52%                                 | 68%  | 44%                                 | 54%   | <b>54%</b>               |
| małopolskie         | 50%                                 | 53%  | 44%                                 | 50%   | <b>50%</b>               |
| mazowieckie         | 66%                                 | 44%  | 45%                                 | 62%   | <b>60%</b>               |
| opolskie            | 56%                                 | 58%  | 25%                                 | 58%   | <b>55%</b>               |
| podkarpackie        | 50%                                 | 55%  | 50%                                 | 64%   | <b>53%</b>               |
| podlaskie           | 75%                                 | 64%  | 29%                                 | 53%   | <b>65%</b>               |
| pomorskie           | 46%                                 | 78%  | 33%                                 | 45%   | <b>48%</b>               |
| śląskie             | 64%                                 | 64%  | 43%                                 | 61%   | <b>58%</b>               |
| świętokrzyskie      | 66%                                 | 42%  | 60%                                 | 64%   | <b>60%</b>               |
| warmińsko-mazurskie | 61%                                 | 58%  | 38%                                 | 48%   | <b>55%</b>               |
| wielkopolskie       | 50%                                 | 47%  | 36%                                 | 57%   | <b>49%</b>               |
| zachodniopomorskie  | 58%                                 | 54%  | 35%                                 | 76%   | <b>57%</b>               |

# Informacje o sposobie prezentacji danych



- Podstawową jednostką analizy jest urząd.
- Wyniki poszczególnych pytań prezentowane są w niniejszym raporcie na wykresach w podziale na:
  - urzędy ogółem, urzędy administracji samorządowej, urzędy administracji rządowej (urzędy wojewódzkie, ministerstwa, urzędy centralne i podległe ministerstwom);
  - urzędy administracji samorządowej z wyróżnieniem urzędów gminnych (gmin miejskich, gmin miejsko-wiejskich i gmin wiejskich), urzędów powiatowych (powiatów ziemskich oraz miast na prawach powiatów), urzędów marszałkowskich.
- Wyniki dotyczące administracji samorządowej (urzędów gminnych i powiatowych) są dodatkowo prezentowane w rozbiciu na województwa.
- W pytaniach, w których możliwe jest odniesienie do wyników uzyskanych w poprzednich edycjach badania, prezentowane są również wyniki porównawcze.





## **Najważniejsze ustalenia**

# Najważniejsze ustalenia 1/4



## WPŁYW TECHNOLOGII TELEINFORMATYCZNYCH NA PRACĘ URZĘDU I ŚWIADCZENIE USŁUG

- Wdrożenie technologii teleinformatycznych ma różny wpływ na poszczególne dziedziny funkcjonowania urzędów:
  - Zdaniem około 40% respondentów dzięki wdrożeniu technologii teleinformatycznych **wzrosła sprawność załatwiania spraw, liczba innowacyjnych rozwiązań związanych z organizacją pracy, efektywność wykorzystania zasobów urzędów oraz innowacyjność pracowników.**
  - Jednocześnie podobny odsetek badanych był zdania, że **wdrożenie nowych technologii przyniosło wzrost obciążenia pracą**, a ponad połowa uznała, że proces ten **nie miał wpływu na uciążliwość procedur obsługi klienta ani liczbę dokumentów w postaci papierowej przetwarzanych przez urząd.**
- Taka niejednoznaczna diagnoza wpływu wdrażania technologii teleinformatycznych na pracę urzędu może wynikać z faktu, że proces implementacji nowych rozwiązań jest długotrwały i wciąż trwa. Wyniki badania pokazują, że wiele wprowadzonych rozwiązań nie posiada wszystkich docelowych funkcjonalności, gdyż plany ich rozbudowywania są założone na kolejne lata.

## Najważniejsze ustalenia 2/4



### INFRASTRUKTURA INFORMATYCZNA W URZĘDZIE

- **Około 40% urzędów korzysta z elektronicznego systemu zarządzania dokumentacją (EZD).** Najwyższy wskaźnik poziomowi wdrożenia tego systemu posiadają urzędy marszałkowskie i powiatowe.
- Nie wszystkie systemy zarządzania dokumentacją, z których korzystają urzędy posiadają poszczególne funkcjonalności: **moduł tworzenia paczek archiwalnych jest dostępny w 43% posiadanych systemów**, podobnie, **możliwość wyeksportowania całości danych w ramach posiadanego systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją posiada 42% urzędów.**
- **Większość systemów nie jest również zintegrowana z Biuletynem Informacji Publicznej i platformą ePUAP.** Systemy zintegrowane z BIP posiada około 40% urzędów, moduł integracji z platformą ePUAP występuje rzadziej. Funkcjonalność tę posiada około co czwarty urząd korzystający z systemu EZD. Przy czym 3/4 urzędów deklaruje posiadanie planów wprowadzenia integracji w tym zakresie (najczęściej deklarowanym terminem wprowadzenia jest rok 2012).
- **Posiadanie elektronicznego systemu zarządzania dokumentacją wciąż nie przekłada się na wyeliminowanie tradycyjnego obiegu dokumentów papierowych.** W zdecydowanej większości urzędów, bez względu na szczebel, funkcjonuje podwójny obieg dokumentów. Co więcej, 86% urzędów wskazuje, że sytuacja taka występuje bardzo często – dotyczy ponad połowy spraw.
- Plany wdrożenia systemu elektronicznego zarządzania dokumentami zadeklarowało ponad 80% urzędów, które obecnie z takiego systemu nie korzysta. Około co piąty urząd planuje wprowadzenie systemu do końca 2011 roku, prawie co drugi – w roku 2012.

## Najważniejsze ustalenia 3/4



### ELEKTRONICZNA SKRZYŃKA PODAWCZA I EPUAP

- **Zdecydowana większość urzędów, prawie 90%, posiada elektroniczną skrzynkę podawczą.** Analogiczny odsetek zanotowany w poprzedniej edycji badania wyniósł 74%.
- Większość elektronicznych skrzynek podawczych jest umiejscowiona na platformie ePUAP, w przypadku zdecydowanej większości urzędów adresy skrzynek podawczych są dostępne na platformie BIP.
- **Choć posiadanie elektronicznej skrzynki podawczej jest powszechne, to poziom wykorzystania jej możliwości można uznać za dość niski.**
  - Prawie 3/4 urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą w ciągu pierwszych 5 miesięcy 2011 roku nie otrzymało żadnych dokumentów. Stopień wykorzystania skrzynki podawczej jest zdecydowanie wyższy w urzędach administracji rządowej niż samorządowej. Średnia liczba dokumentów otrzymanych na skrzynkę w danym okresie wyniosła prawie 40 w przypadku urzędów administracji rządowej i tylko niecałe 7 w przypadku administracji samorządowej.
  - Jeszcze niższy jest poziom wykorzystania skrzynki podawczej w celu wysyłania dokumentów elektronicznych. Urzędy administracji samorządowej w ciągu pierwszych 5 miesięcy 2011 roku wysłały średnio niecałe 4 dokumenty. Inaczej jest w przypadku urzędów administracji rządowej, tu poziom wykorzystania elektronicznej skrzynki podawczej w celu wysyłania dokumentów jest wysoki. Średnia liczba dokumentów elektronicznych w ciągu 5 miesięcy wynosi około 92.
- **Zdecydowana większość urzędów (80%) deklaruje zwiększenie stopnia wykorzystywania możliwości platformy ePUAP.** Jako czynniki, które stanowią barierę w wykorzystaniu platformy najczęściej wskazywano brak powszechności podpisu elektronicznego oraz małą liczbę gotowych usług do implementacji na ePUAP.

# Najważniejsze ustalenia 4/4



## WYKORZYSTANIE SYSTEMÓW INFORMACJI PRZESTRZENNEJ

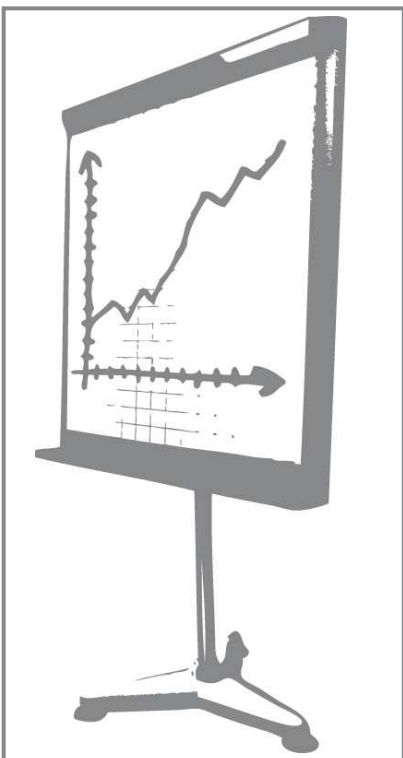
- **Własny system informacji przestrzennej (GIS) posiada tylko 15% urzędów.**
- Ponad 2/3 urzędów pozyskuje dane przestrzenne z witryny geoportal.gov.pl. Najczęściej pozyskiwanym rodzajem danych z tego źródła są ortofotomapy. 61% urzędów korzysta z danych przestrzennych pozyskiwanych od innych podmiotów. Rodzaj najczęściej pozyskiwanych w ten sposób danych to dane ewidencji gruntów i budynków.
- Zamiar budowy własnego systemu informacji przestrzennej deklaruje nieco ponad połowa urzędów, które takiego systemu jeszcze nie posiadają. Szacowany termin przystąpienia do budowy jest dość odległy, większość urzędów wskazała rok 2013 lub później.

## ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH DLA KLIENTÓW ZEWNĘTRZNYCH

- **2/3 urzędów zadeklarowało propagowanie możliwości korzystania z administracji publicznej przez Internet.** Odsetek ten był identyczny jak zanotowany w poprzedniej edycji badania.
- Informację o możliwości realizacji usług za pośrednictwem platformy ePUAP zawiera ponad 1/3 stron internetowych urzędów. Możliwość zgłaszania błędów dotyczących świadczenia usług jest dostępna w przypadku około 1/4 stron internetowych urzędów. Najrzadziej, tylko w 17% urzędów, strony internetowe dają ważną z punktu widzenia klientów zewnętrznych, możliwość śledzenia na jakim etapie jest załatwiana sprawa.
- **W przypadku wszystkich podstawowych usług realizowanych przez urzędy dla klientów zewnętrznych strony internetowe urzędów dają jedynie możliwość pobrania formularzy. Funkcja złożenia wniosku elektronicznego jest dostępna sporadycznie.**



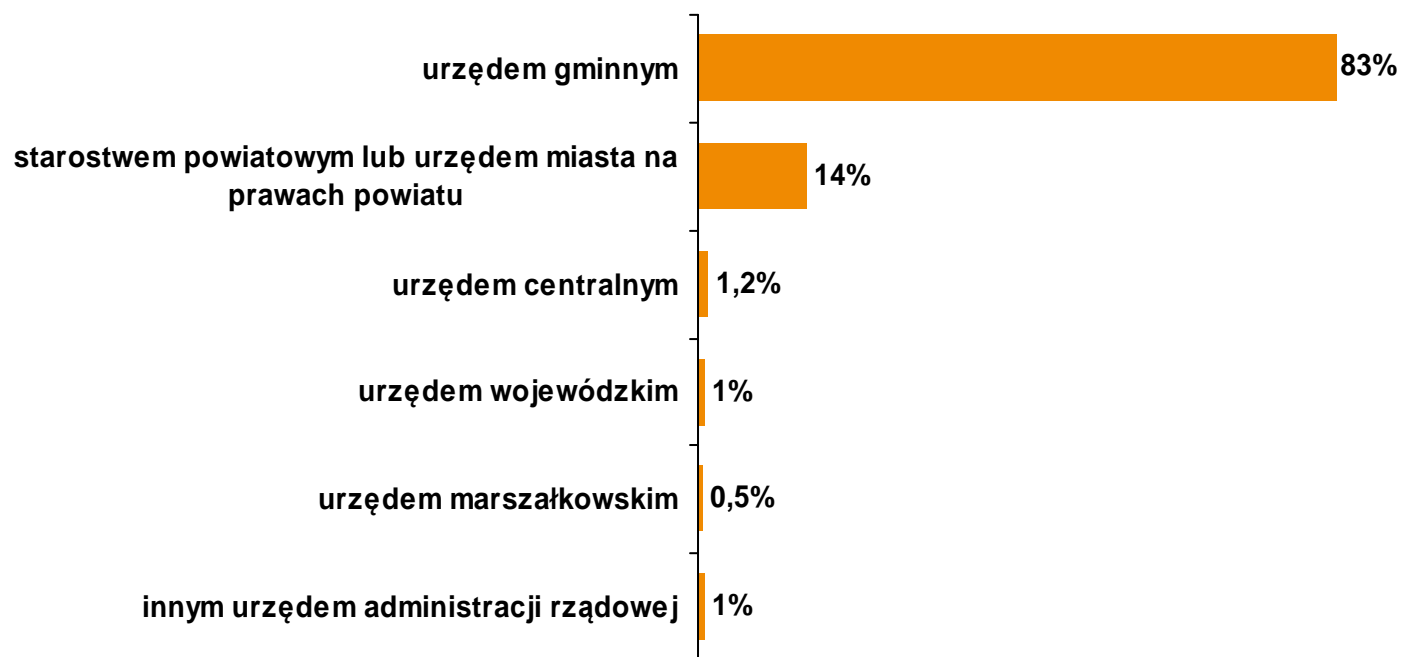
## **Wyniki szczegółowe**



## Informacje o urzędzie

## Rodzaj urzędu

- A1. Czy Państwa Urząd jest:
- N=1601, wszystkie urzędy.

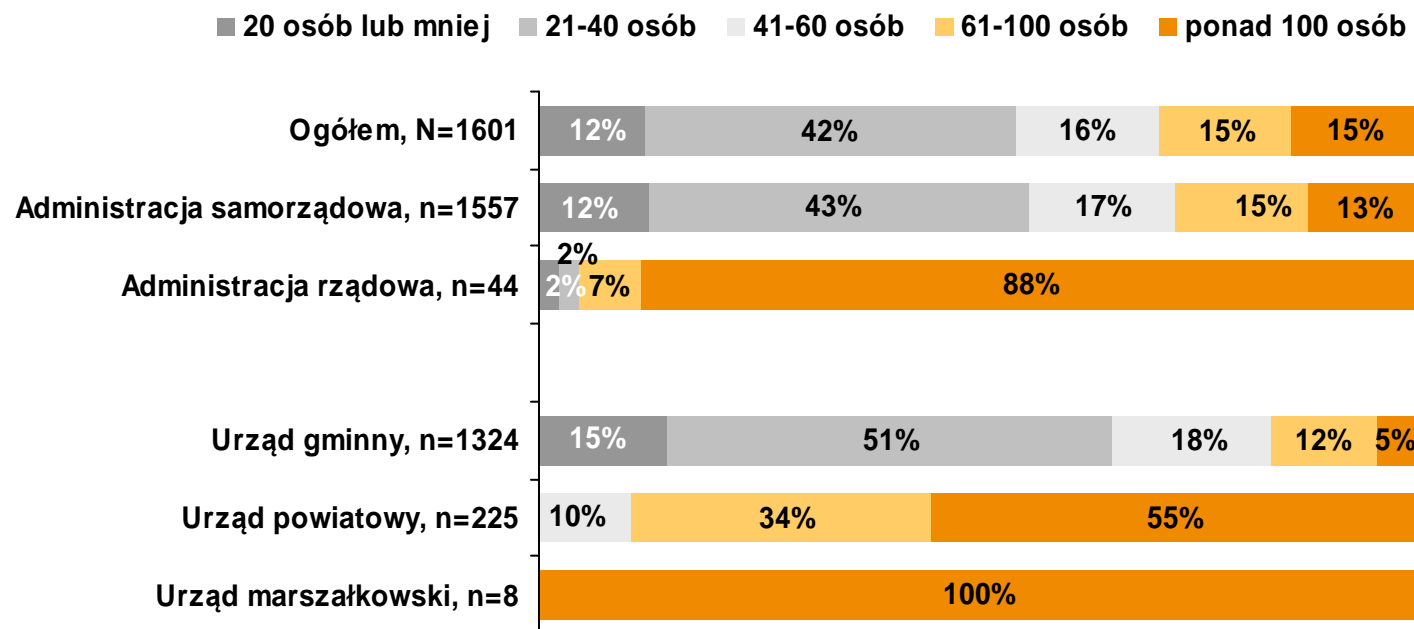




## Liczba osób pracujących w urzędzie – Ogółem i administracja samorządowa



- A2. Proszę podać liczbę osób pracujących w Urzędzie wg stanu na 31 maja 2011 roku:
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

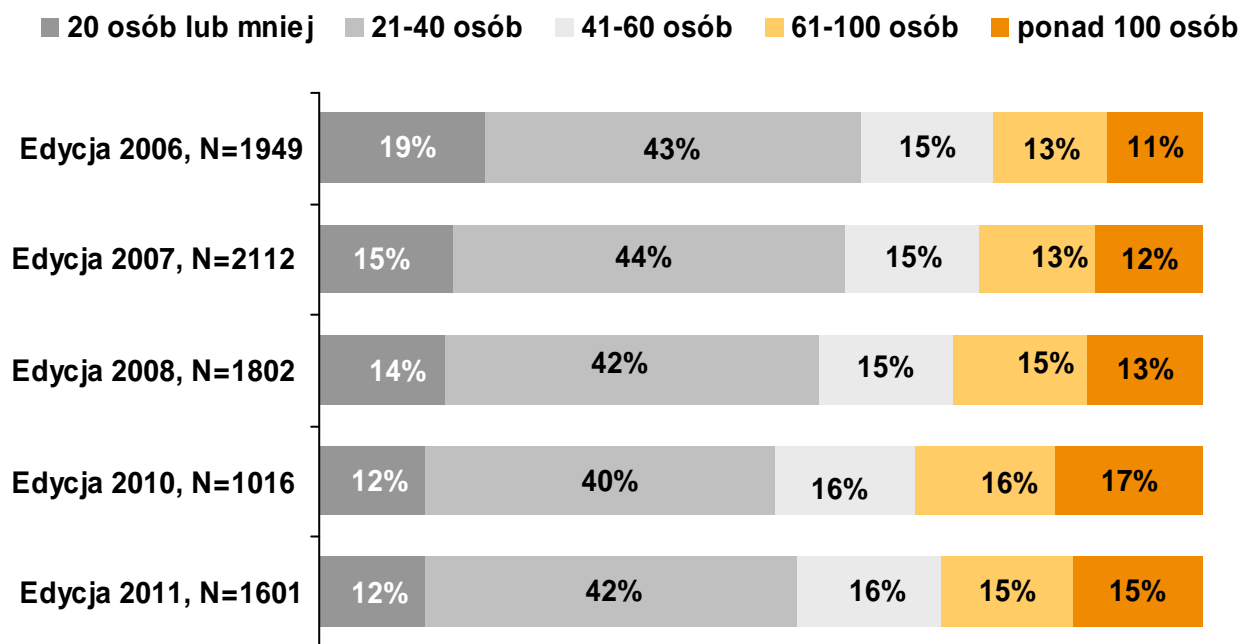


Wielkość zatrudnienia jest zróżnicowana w poszczególnych rodzajach urzędów. Większość urzędów gminnych (około 2/3) to urzędy zatrudniające nie więcej niż 40 osób. Ponad połowa urzędów powiatowych posiada 100 lub więcej pracowników. W porównaniu do poprzednich lat wielkość zatrudnienia w urzędach nie uległa znaczącym zmianom.

## Liczba osób pracujących w urzędzie – Porównanie na przestrzeni lat



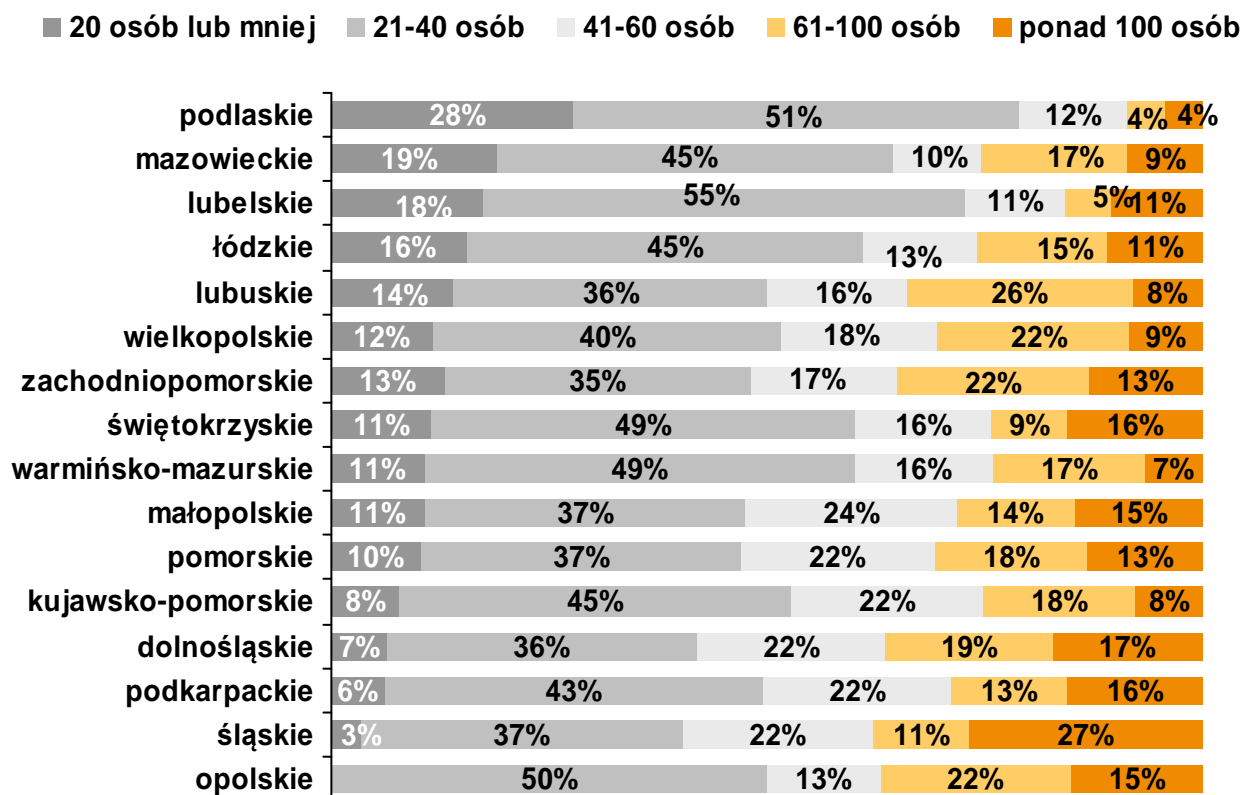
- A2. Proszę podać liczbę osób pracujących w Urzędzie wg stanu na 31 maja 2011 roku:
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



## Liczba osób pracujących w urzędzie – Porównanie w województwach



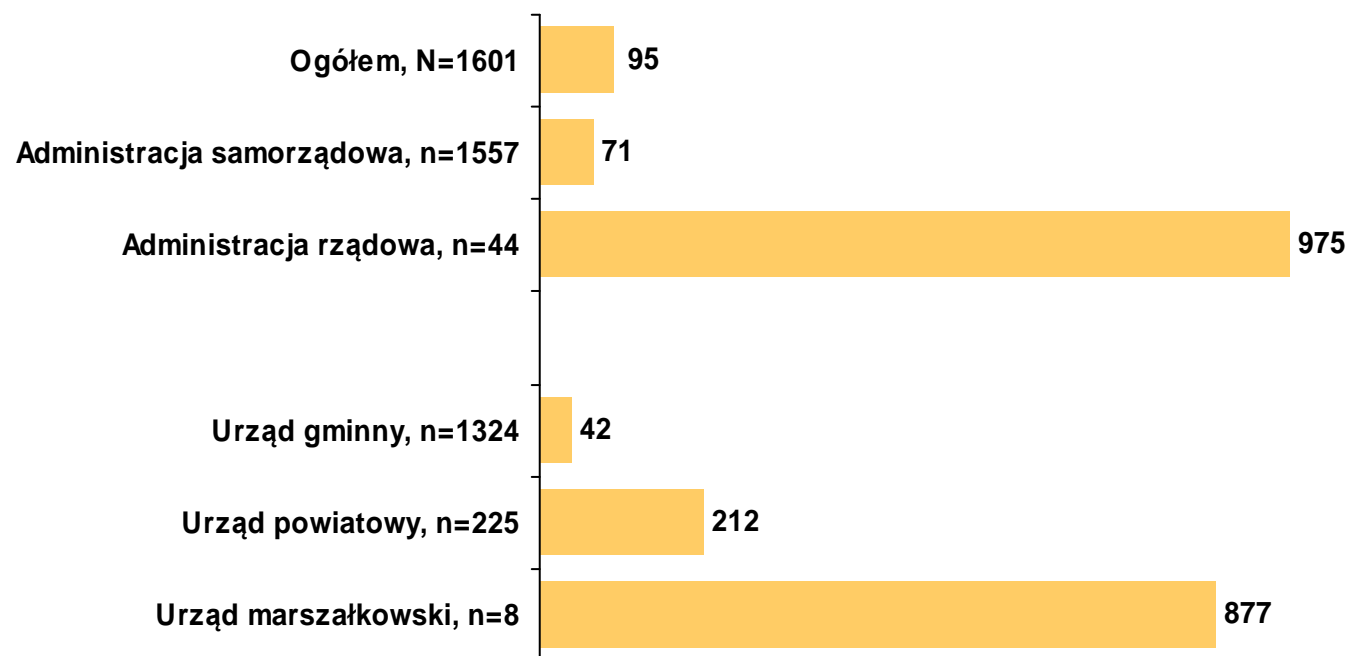
- A2. Proszę podać liczbę osób pracujących w Urzędzie wg stanu na 31 maja 2011 roku:
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

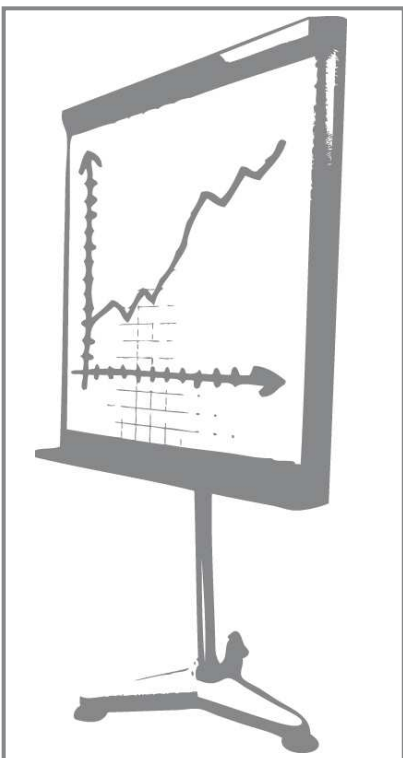


## Średnia liczba osób pracujących w urzędzie – Ogółem i administracja samorządowa



- A2. Proszę podać liczbę osób pracujących w Urzędzie wg stanu na 31 maja 2011 roku:
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.





## **Obsługa informatyczna urzędu**

# Podmioty odpowiedzialne za obsługę informatyczną urzędów – Ogółem i administracja samorządowa



■ B1. Kto zajmuje się obsługą informatyczną Urzędu?

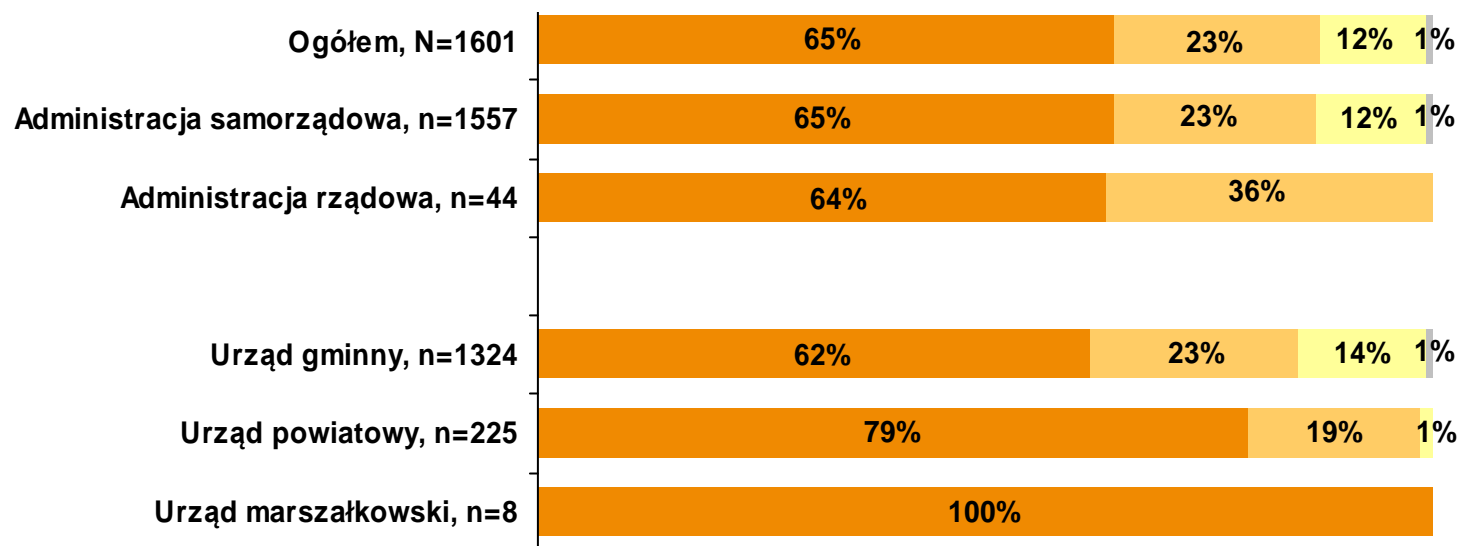
■ N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

■ wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna w Urzędzie

■ część zadań realizują wydzieleni pracownicy Urzędu, a część podmiot zewnętrzny na zlecenie Urzędu

■ podmiot zewnętrzny na zlecenie Urzędu

■ nikt



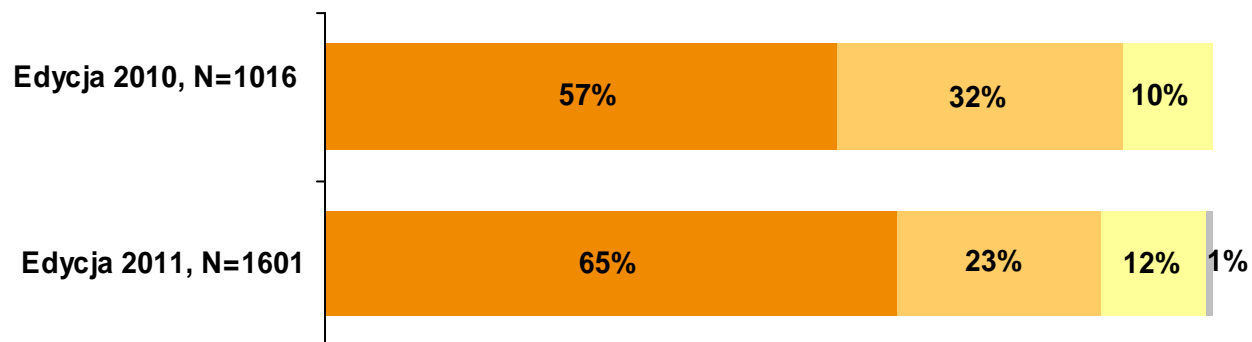
W większości urzędów wszystkich szczebli obsługą informatyczną zajmują się wydzieleni pracownicy lub specjalna komórka organizacyjna. Z pomocy podmiotów zewnętrznych (w pełnym lub częściowym wymiarze) korzystają najczęściej urzędy gminne. Biorąc pod uwagę zróżnicowanie geograficzne zadania związane z obsługą informatyczną najczęściej realizują sami pracownicy urzędów z województwa warmińsko-mazurskiego. Outsourcing w tym obszarze najczęściej zaś stosują urzędy zlokalizowane w województwie lubuskim.

## Podmioty odpowiedzialne za obsługę informatyczną urzędów - Porównanie z poprzednią edycją



- B1. Kto zajmuje się obsługą informatyczną Urzędu?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

- wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna w Urzędzie
- część zadań realizują wydzieleni pracownicy Urzędu, a część podmiot zewnętrzny na zlecenie Urzędu
- podmiot zewnętrzny na zlecenie Urzędu
- nikt



# Podmioty odpowiedzialne za obsługę informatyczną urzędów – Porównanie w województwach



■ B1. Kto zajmuje się obsługą informatyczną Urzędu?

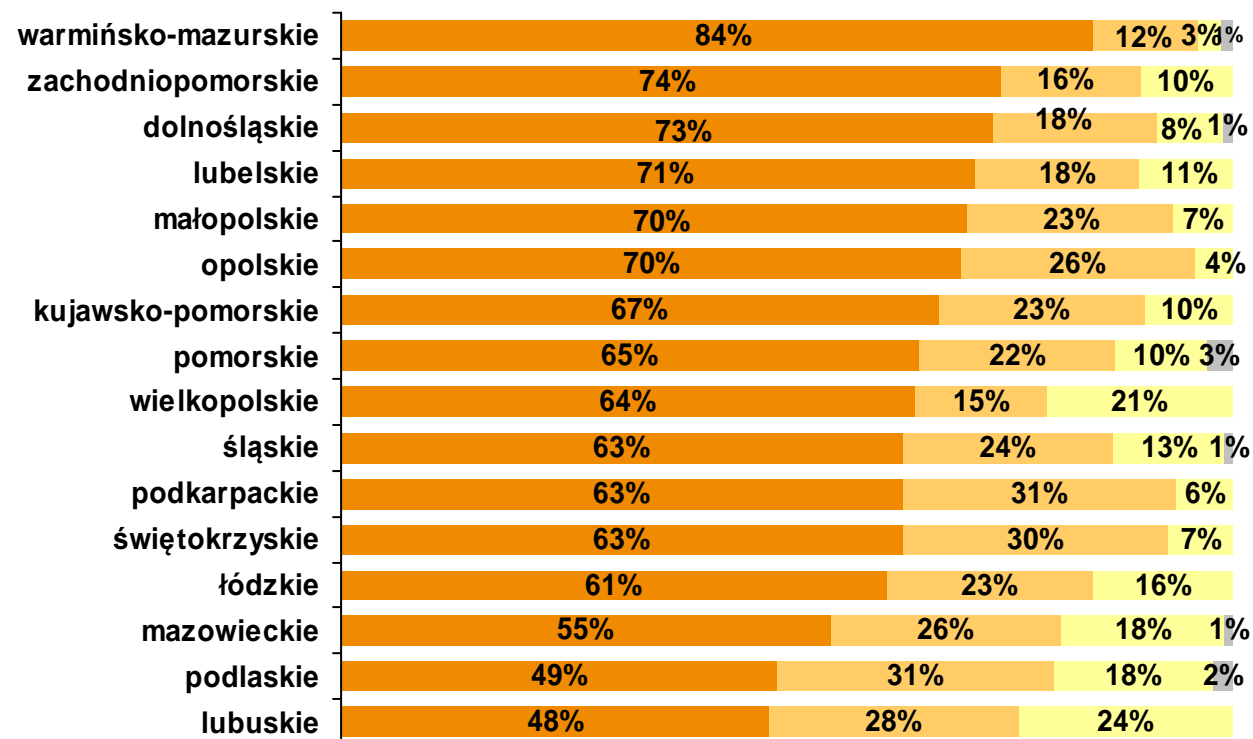
■ Odpowiadały wszystkie urzędy.

■ wydzieleni pracownicy lub komórka organizacyjna w Urzędzie

■ część zadań realizują wydzieleni pracownicy Urzędu, a część podmiot zewnętrzny na zlecenie Urzędu

■ podmiot zewnętrzny na zlecenie Urzędu

■ nikt

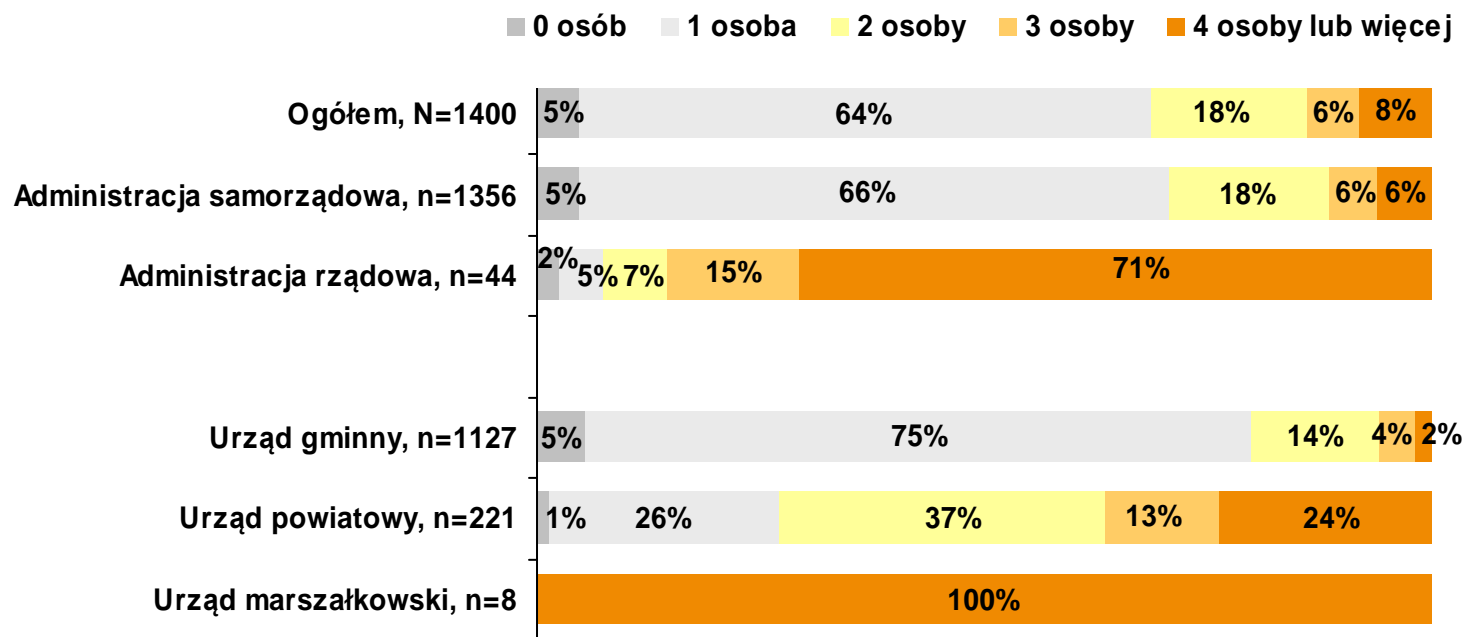




## Liczba osób odpowiedzialnych za obsługę informatyczną urzędów – Ogółem i administracja samorządowa



- B2. Proszę podać liczbę osób pracujących w Urzędzie wg stanu na 31 maja 2011 r. zajmujących się obsługą informatyczną Urzędu:
- N=1400, odpowiadały urzędy, w których obsługą informatyczną zajmują się wydzieleni pracownicy. Wyłączono braki danych.



Liczba osób odpowiedzialnych za obsługę informatyczną jest zróżnicowana w urzędach poszczególnych rodzajów. W urzędach gminnych najczęściej zatrudniony jest jeden informatyk, w urzędach powiatowych dwóch lub więcej (średnio około 4), w urzędach marszałkowskich – nie mniej niż czterech. Jednak biorąc pod uwagę poziom zatrudnienia udział osób zajmujących się obsługą informatyczną jest najwyższy w urzędach gminnych (3,3%).

# Średnia liczba osób odpowiedzialnych za poszczególne obszary obsługi informatycznej – Ogółem i administracja samorządowa



- B2. Proszę podać liczbę osób pracujących w Urzędzie wg stanu na 31 maja 2011 r. zajmujących się:
- N=1400, odpowiadały urzędy, w których obsługą informatyczną zajmują się wydzieleni pracownicy. Wyłączono braki danych.

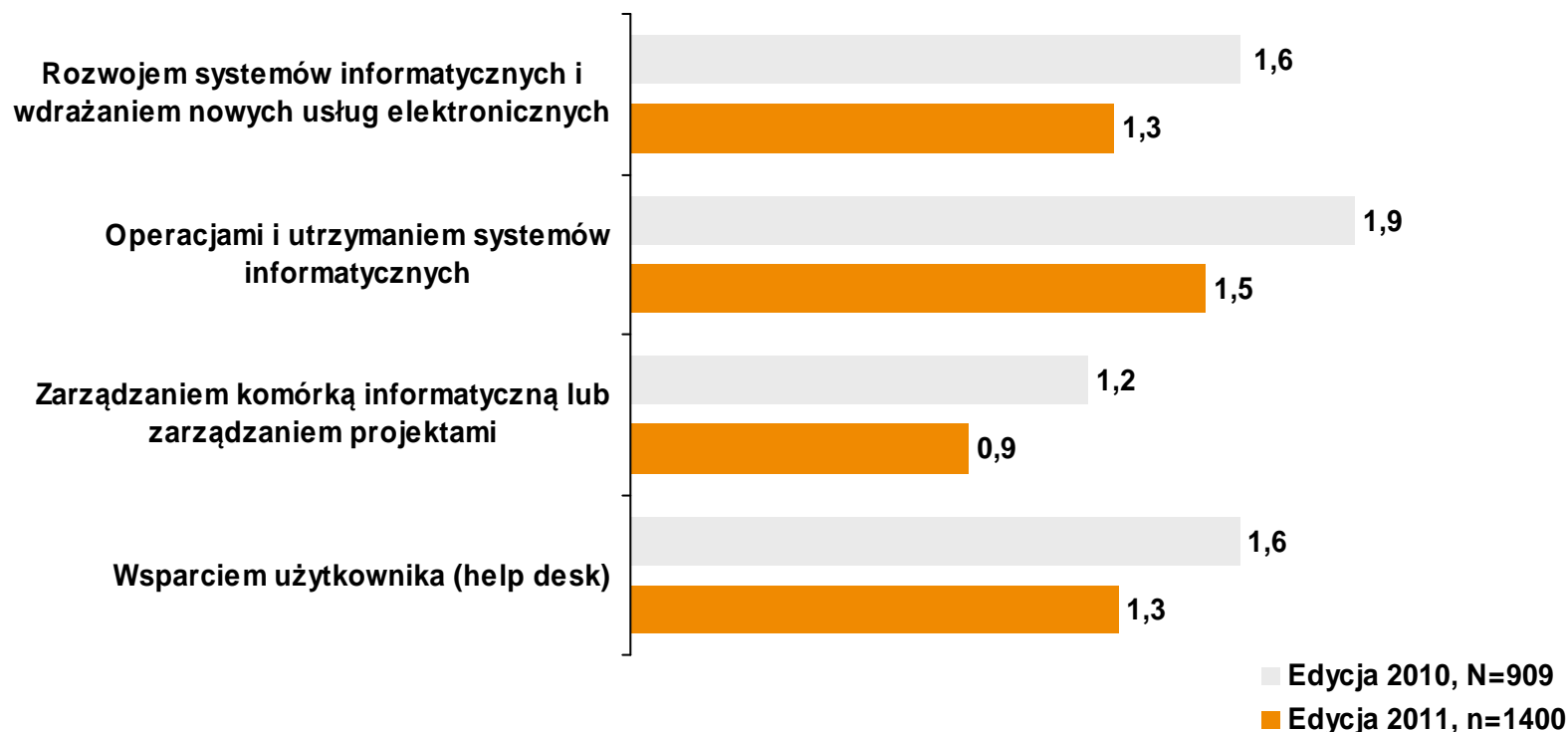
| Rodzaj Urzędu                     | Średnia liczba osób zajmujących się: |   |   |  |                                   | Udział osób zajmujących się obsługą informatyczną w wielkości zatrudnienia w Urzędzie |
|-----------------------------------|--------------------------------------|---|---|--|-----------------------------------|---|
|                                   | Obsługa informatyczną Urzędu         | W tym*:   |   |  |                                   |   |
|                                   |                                      | Rozwojem systemów informatycznych i wdrażaniem nowych usług elektronicznych | Operacjami i utrzymaniem systemów informatycznych | Zarządzaniem komórką informatyczną lub zarządzaniem projektami | Wsparciem użytkownika (help desk) |   |
| Ogółem, N=1400                    | 2,5                                  | 1,3   | 1,5   | 0,9  | 1,3                               | 3,0%  |
| Administracja samorządowa, n=1356 | 1,9                                  | 1,1   | 1,2   | 0,8  | 1,1                               | 3,1%  |
| Administracja rządowa, n=44       | 24,2                                 | 6,4   | 11,5  | 2,4  | 6,2                               | 2,7%  |
| Urząd gminny, n=1127              | 1,2                                  | 0,9   | 0,9   | 0,8  | 0,9                               | 3,3%  |
| Urząd powiatowy, n=221            | 4,5                                  | 2,1   | 2,3   | 1,2  | 2,3                               | 2,0%  |
| Urząd marszałkowski, n=8          | 15,9                                 | 5,6   | 6,8   | 2,3  | 5,9                               | 1,9%  |

\*Jedna osoba może pełnić kilka funkcji, zatem suma osób odpowiedzialnych za poszczególne obszary jest większa niż ogólna liczba osób zajmujących się obsługą informatyczną

## Średnia liczba osób odpowiedzialnych za poszczególne obszary obsługi informatycznej – Porównanie z poprzednią edycją



- B2. Proszę podać liczbę osób pracujących w Urzędzie wg stanu na 31 maja 2011 r. zajmujących się:
- Odpowiadały urzędy, w których obsługą informatyczną zajmują się wydzieleni pracownicy. Wyłączono braki danych.



# Średnia liczba osób odpowiedzialnych za obsługę informatyczną urzędu – Porównanie w województwach



- B2. Proszę podać liczbę osób pracujących w Urzędzie wg stanu na 31 maja 2011 r. zajmujących się:
- Odpowiadały urzędy, w których obsługą informatyczną zajmują się wydzieleni pracownicy. Wyłączono braki danych.

| Rodzaj Urzędu       | Średnia liczba osób zajmujących się: |   |   |  |                                   |
|---------------------|--------------------------------------|---|---|--|-----------------------------------|
|                     | Obsługa informatyczną Urzędu         | W tym:  |   |  |                                   |
|                     |                                      | Rozwojem systemów informatycznych i wdrażaniem nowych usług elektronicznych | Operacjami i utrzymaniem systemów informatycznych | Zarządzaniem komórką informatyczną lub zarządzaniem projektami | Wsparciem użytkownika (help desk) |
| śląskie             | 2,8                                  | 1,5   | 1,7   | 1,1  | 1,7                               |
| pomorskie           | 2,1                                  | 1,1   | 1,5   | 1  | 1,2                               |
| dolnośląskie        | 2                                    | 1,2   | 1,3   | 0,9  | 1,3                               |
| łódzkie             | 2                                    | 1,2   | 1,3   | 0,9  | 1,4                               |
| zachodniopomorskie  | 2                                    | 1,1   | 1,1   | 1  | 1,2                               |
| lubelskie           | 1,9                                  | 1,2   | 1,2   | 0,8  | 0,9                               |
| małopolskie         | 1,8                                  | 1,2   | 1,2   | 0,7  | 1,3                               |
| wielkopolskie       | 1,8                                  | 1,1   | 1,1   | 0,9  | 1,2                               |
| lubuskie            | 1,7                                  | 0,8   | 1   | 0,7  | 1                                 |
| mazowieckie         | 1,6                                  | 1   | 1   | 0,8  | 1                                 |
| warmińsko-mazurskie | 1,6                                  | 1   | 1   | 0,9  | 0,9                               |
| świętokrzyskie      | 1,5                                  | 1   | 1,1   | 0,9  | 1                                 |
| opolskie            | 1,4                                  | 0,8   | 0,9   | 0,7  | 0,8                               |
| podlaskie           | 1,4                                  | 0,8   | 0,9   | 0,6  | 0,8                               |
| podkarpackie        | 1,3                                  | 0,9   | 0,9   | 0,7  | 0,7                               |
| kujawsko-pomorskie  | 1,2                                  | 0,8   | 0,9   | 0,7  | 0,8                               |

## Udział osób odpowiedzialnych za obsługę informatyczną urzędu w wielkości zatrudnienia – Porównanie w województwach

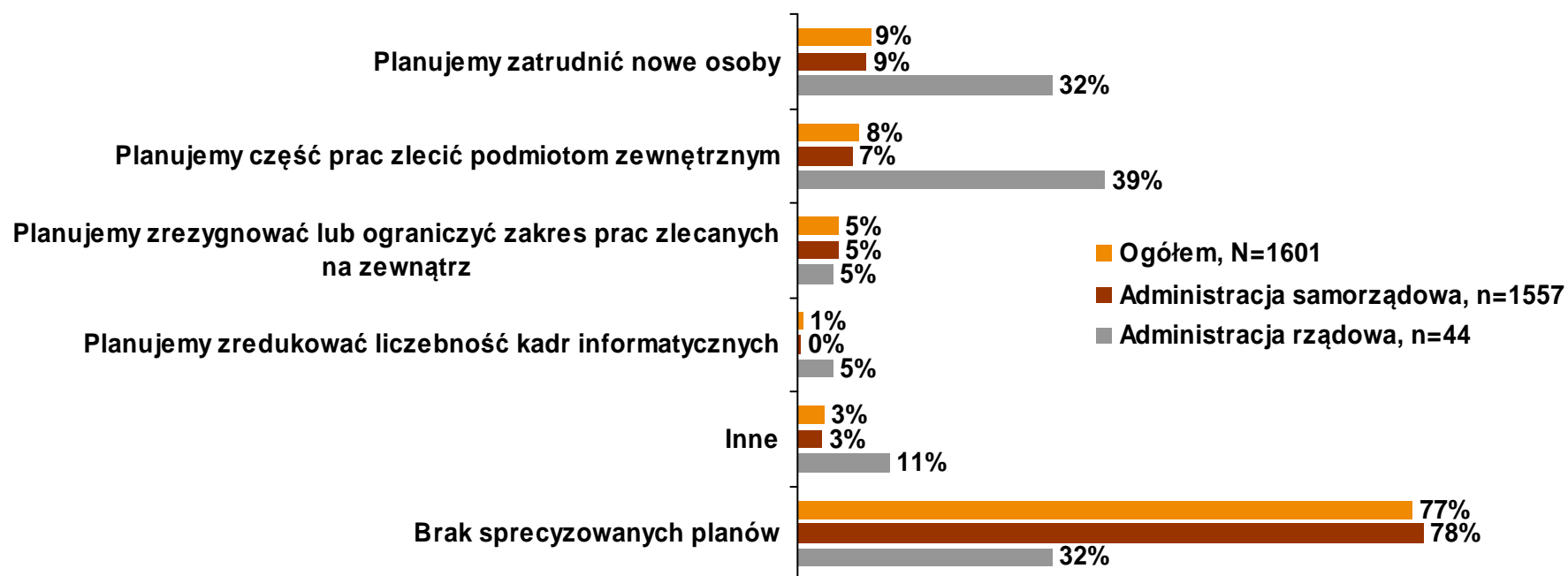


- B2. Proszę podać liczbę osób pracujących w Urzędzie wg stanu na 31 maja 2011 r. zajmujących się:
- Odpowiadały urzędy, w których obsługą informatyczną zajmują się wydzieleni pracownicy. Wyłączono braki danych.



## Plany w zakresie obsługi informatycznej – Ogółem

- B3. Jakie plany ma Urząd w zakresie obsługi informatycznej?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.



Zdecydowana większość urzędów administracji samorządowej nie posiada sprecyzowanych planów w zakresie obsługi informatycznej. Urzędy administracji rządowej najczęściej deklarowały chęć zlecenia części prac podwykonawcom (39%) oraz zwiększenie zatrudnienia (32%). Plany takie deklaruje natomiast mniej niż co dziesiąty urząd administracji samorządowej (przy czym na tle urzędów tej grupy zdecydowanie wyróżniają się urzędy marszałkowskie).

## Plany w zakresie obsługi informatycznej – Administracja samorządowa



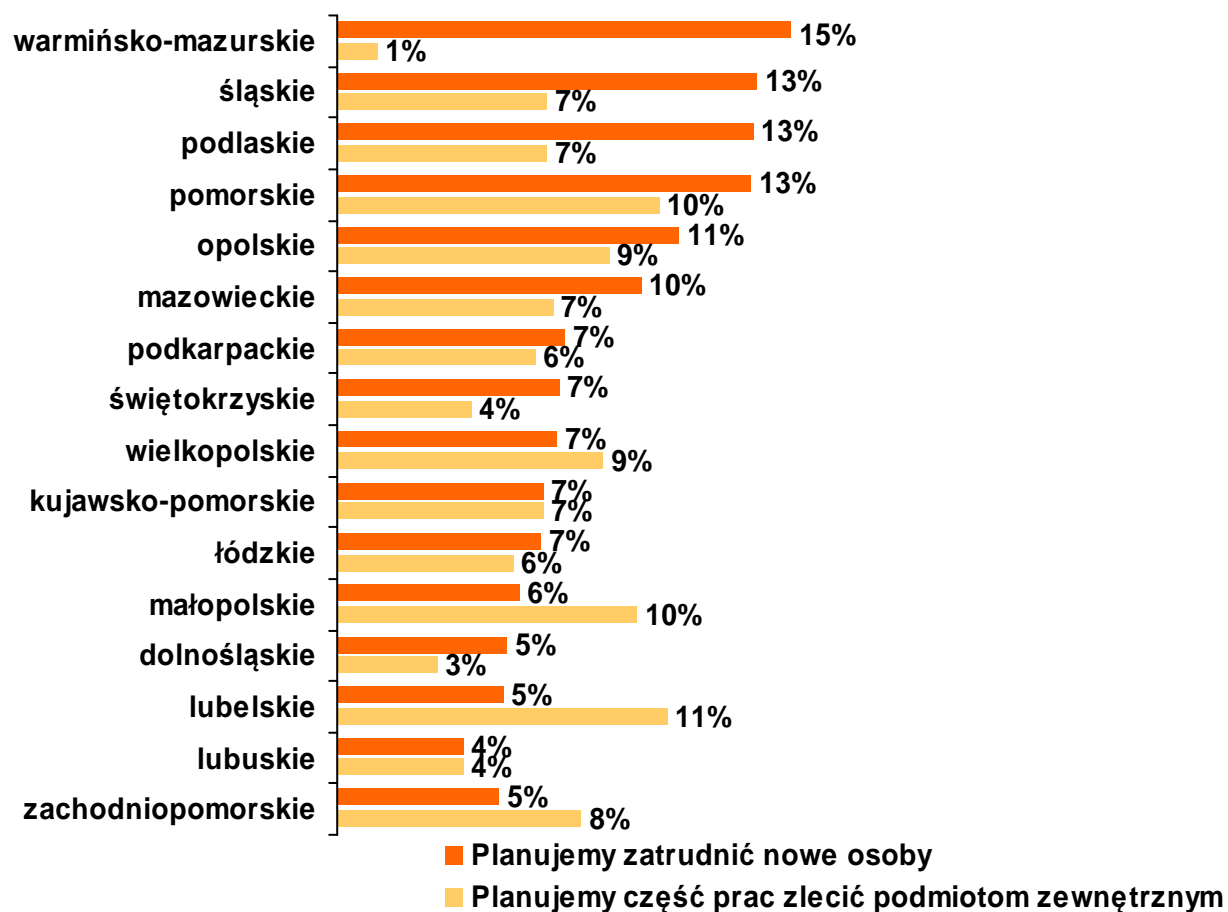
- B3. Jakie plany ma Urząd w zakresie obsługi informatycznej?
- Odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.



## Plany w zakresie obsługi informatycznej – Porównanie w województwach



- B3. Jakie plany ma Urząd w zakresie obsługi informatycznej?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

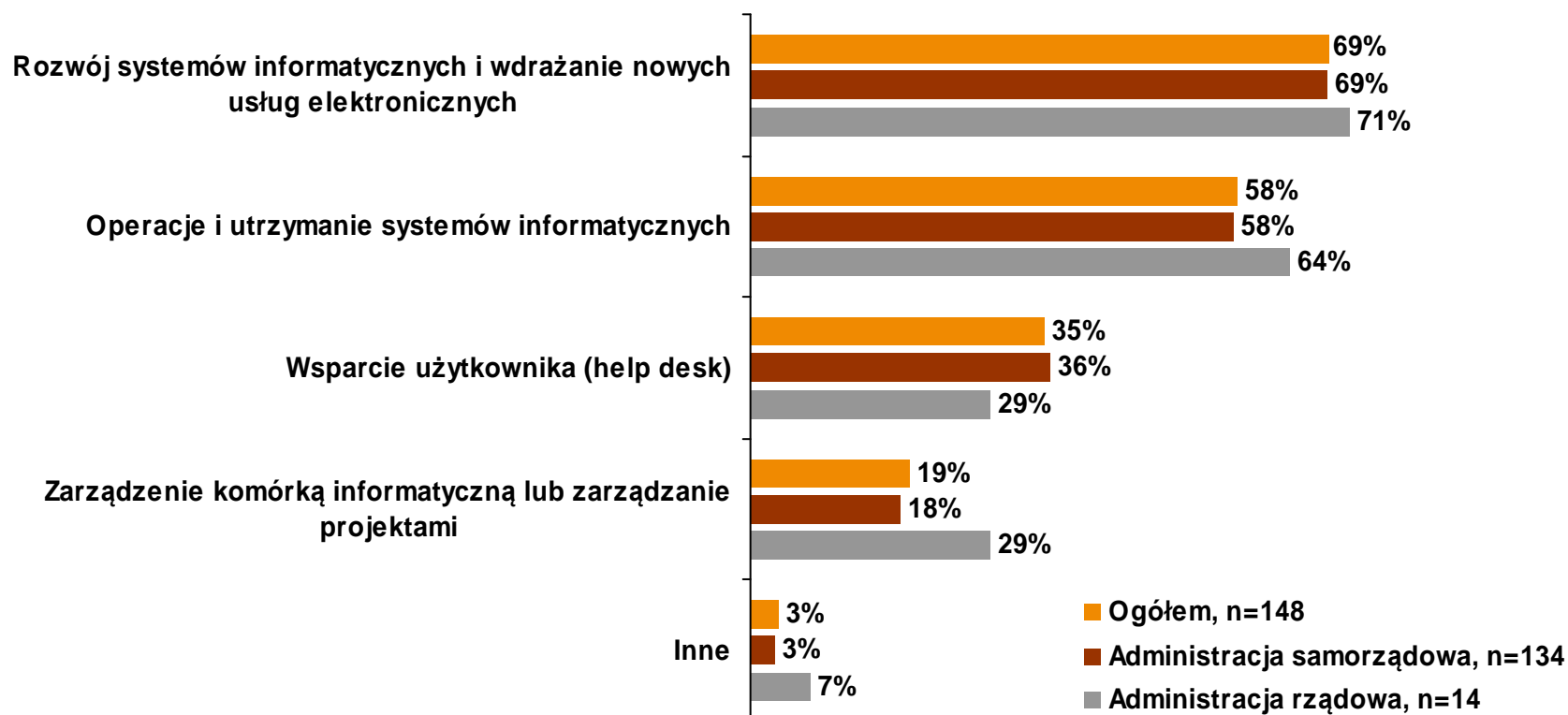




## Obszary, w których planowane jest zwiększenie zatrudnienia - Ogółem



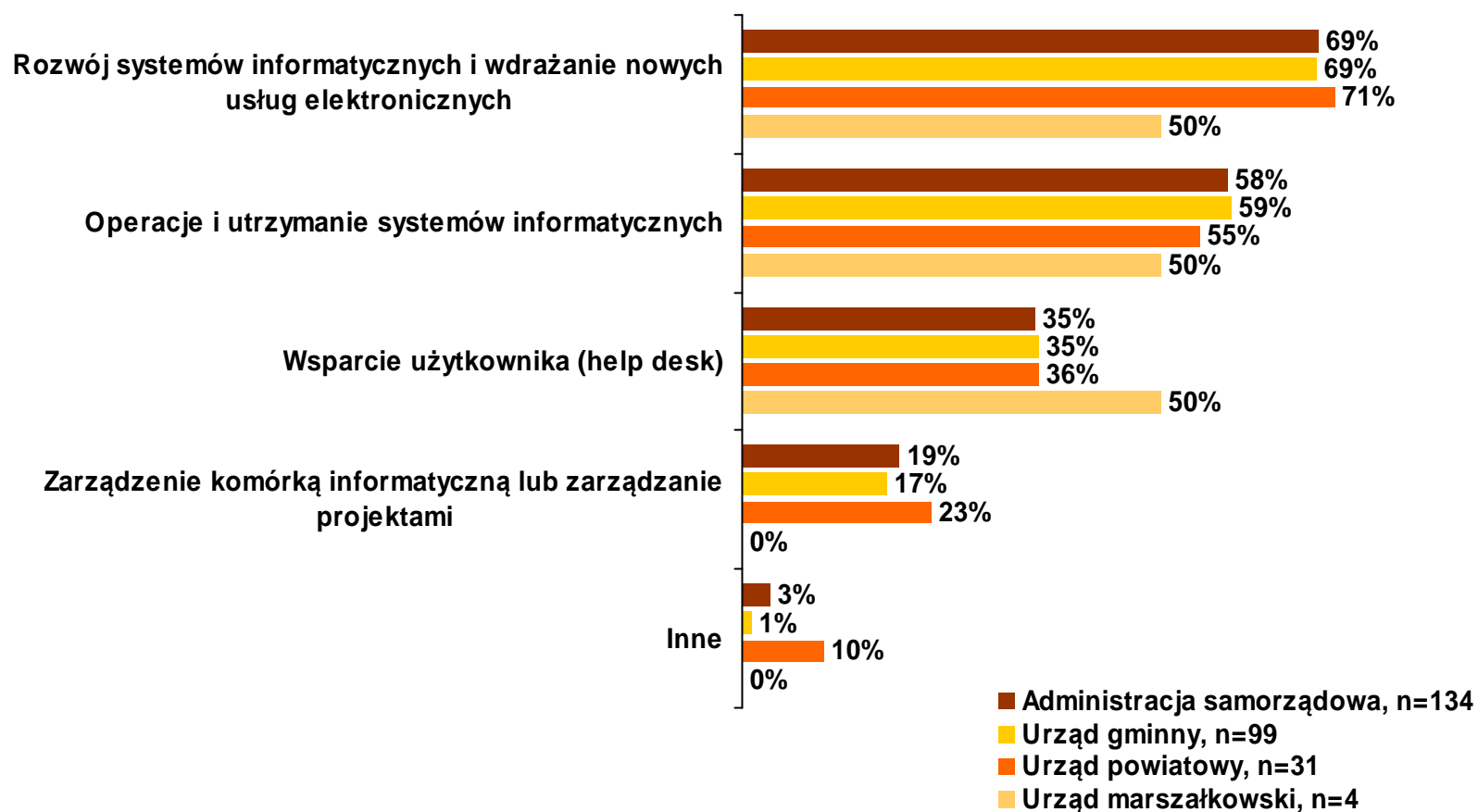
- B4. W jakich dziedzinach Urząd planuje zwiększyć zatrudnienie służb informatycznych?
- N=148, odpowiadały urzędy, w których planowane jest zatrudnienie nowych osób w zakresie obsługi informatycznej. Możliwość wielu odpowiedzi.

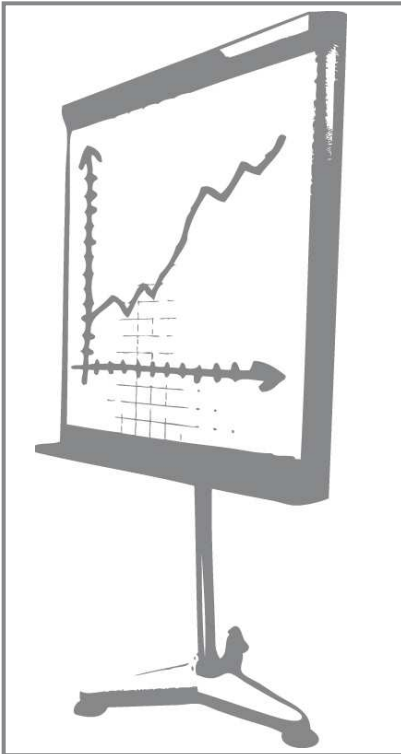


## Obszary, w których planowane jest zwiększenie zatrudnienia – Administracja samorządowa



- B4. W jakich dziedzinach Urząd planuje zwiększyć zatrudnienie służb informatycznych?
- Odpowiadały urzędy, w których planowane jest zatrudnienie nowych osób w zakresie obsługi informatycznej. Możliwość wielu odpowiedzi.



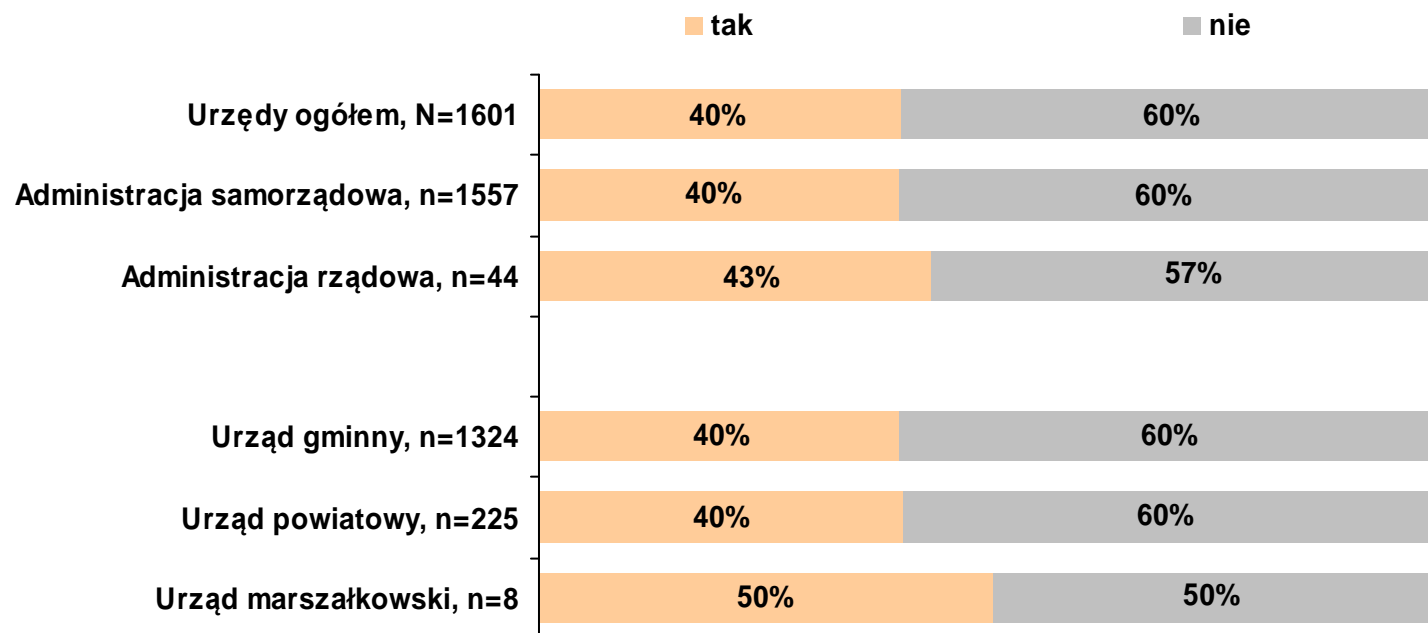


## **Kompetencje informatyczne**

## Obowiązkowe szkolenia dla nowych pracowników – Ogółem i administracja samorządowa



- C1. Czy nowi pracownicy Urzędu przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

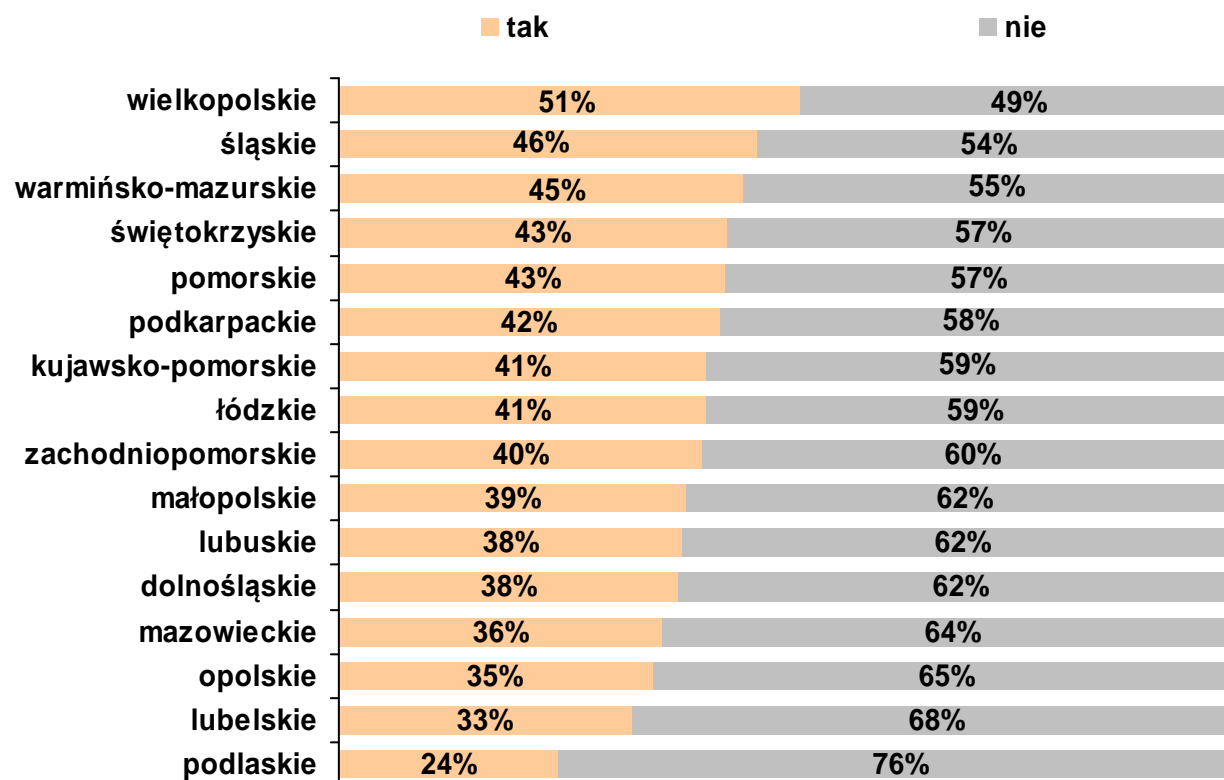


Objęcie nowych pracowników obowiązkowymi szkoleniami informatycznymi zadeklarowało 40% urzędów. W tym przypadku zróżnicowanie ze względu na rodzaj urzędu jest niewielkie. Biorąc pod uwagę podział na województwa, stosowanie takiej praktyki najczęściej deklarowały urzędy z Wielkopolski, najrzadziej zaś z województwa podlaskiego.

## Obowiązkowe szkolenia dla nowych pracowników – Porównanie w województwach



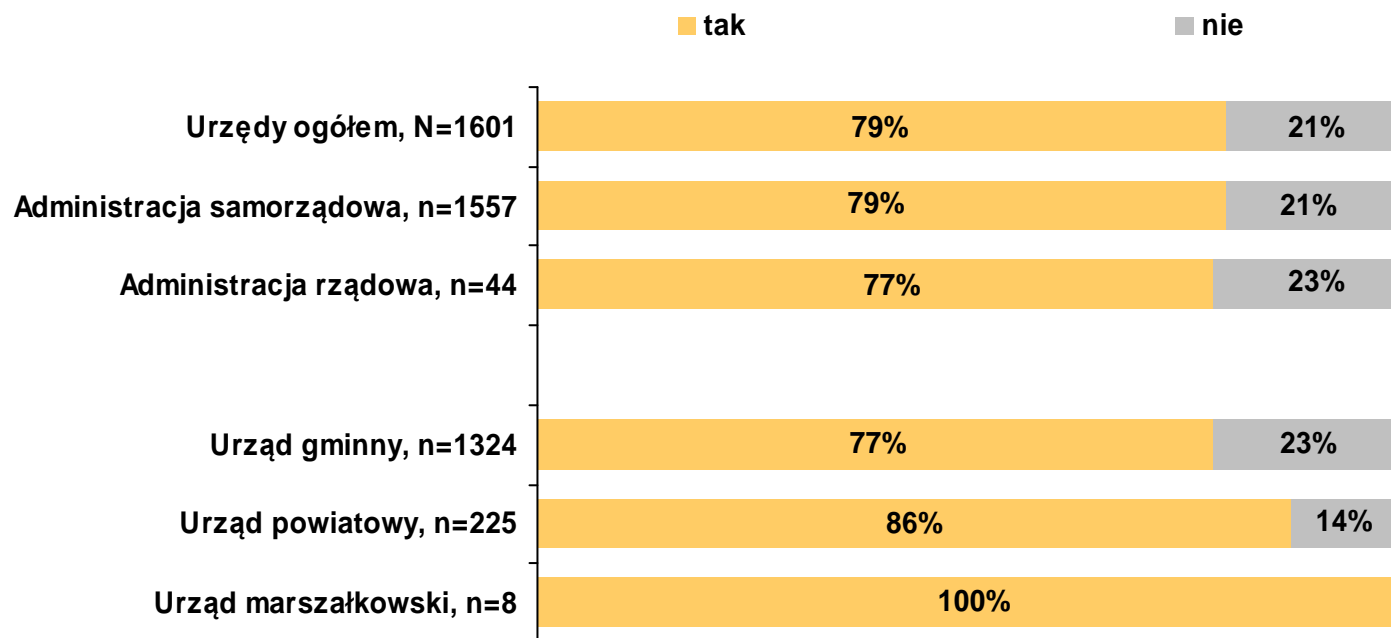
- C1. Czy nowi pracownicy Urzędu przechodzą obowiązkowe szkolenie informatyczne?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



## Obowiązek znajomości polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego – Ogółem i administracja samorządowa



- C2. Czy pracownicy Urzędu mają obowiązek potwierdzić znajomość polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

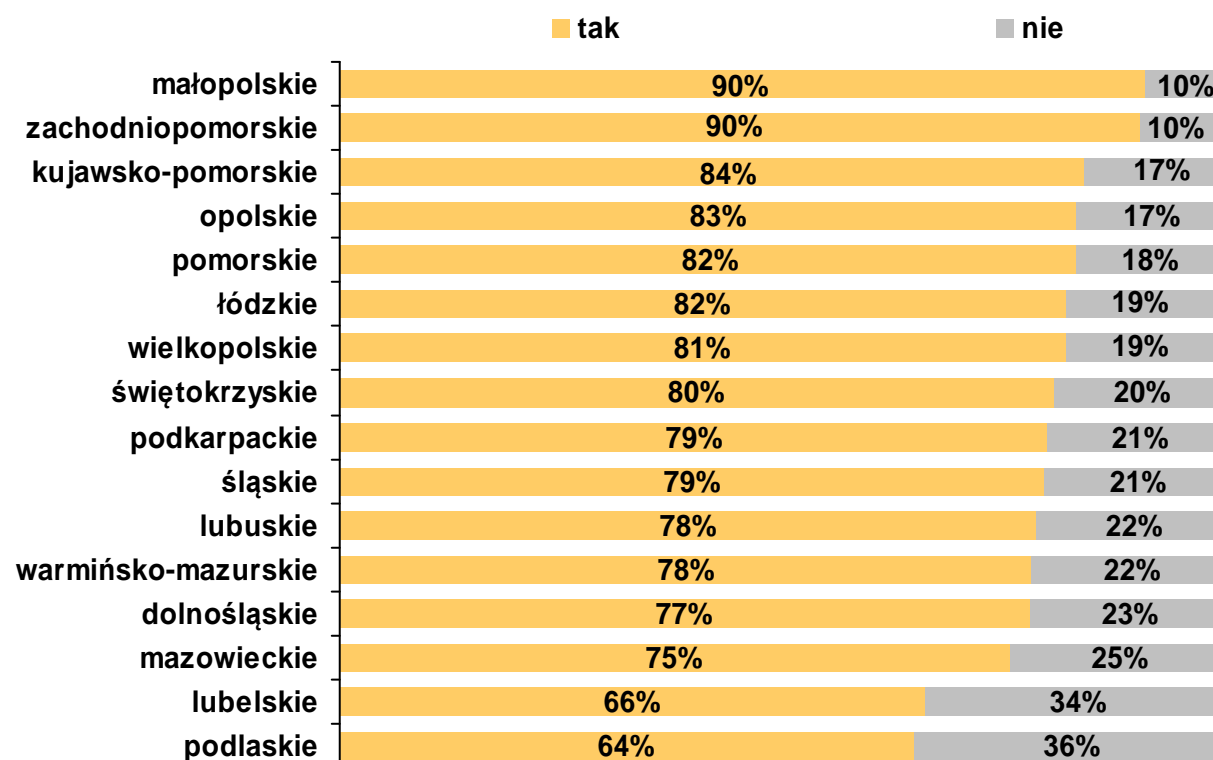


W prawie 80% urzędów pracownicy są zobligowani do potwierdzenia znajomości polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego. Wymóg taki jest stosowany we wszystkich urzędach marszałkowskich (tych, które wzięły udział w badaniu).

## Obowiązek znajomości polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego – Porównanie w województwach



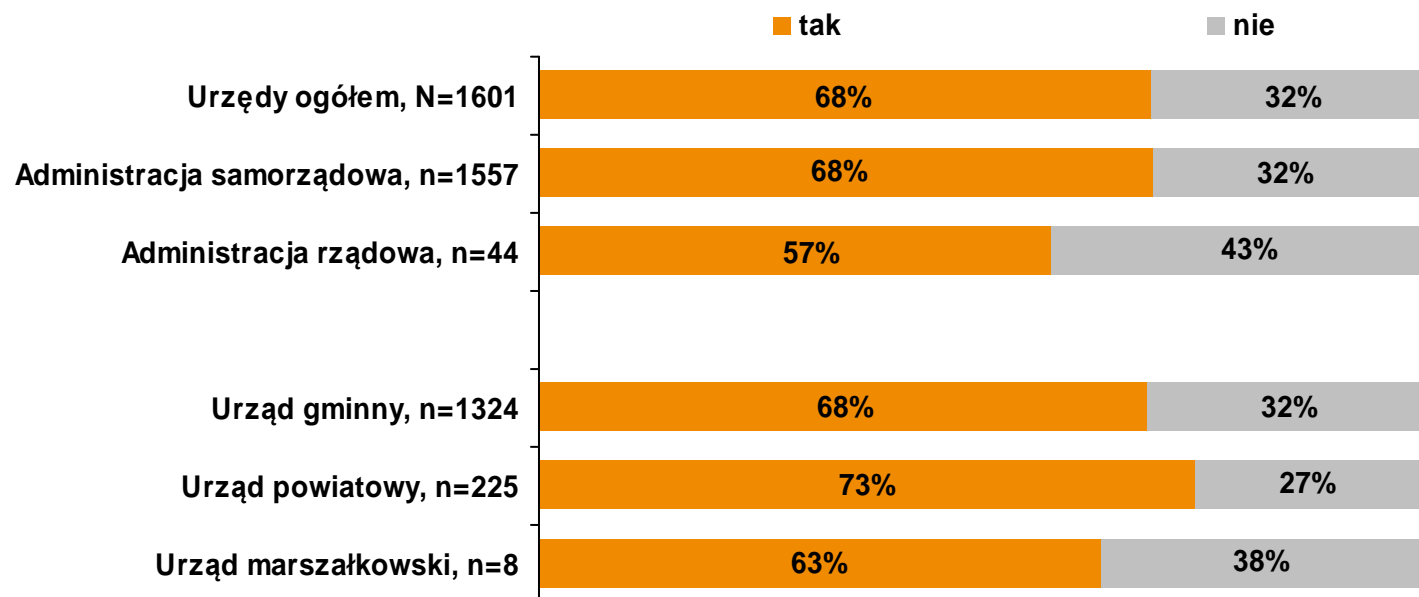
- C2. Czy pracownicy Urzędu mają obowiązek potwierdzić znajomość polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



## Podpisywanie dokumentów elektronicznych przez kierowników urzędów – Ogółem i administracja samorządowa



- C3. Czy kierownik urzędu osobiście dekretuje / akceptuje / podpisuje dokumenty elektronicznie?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.



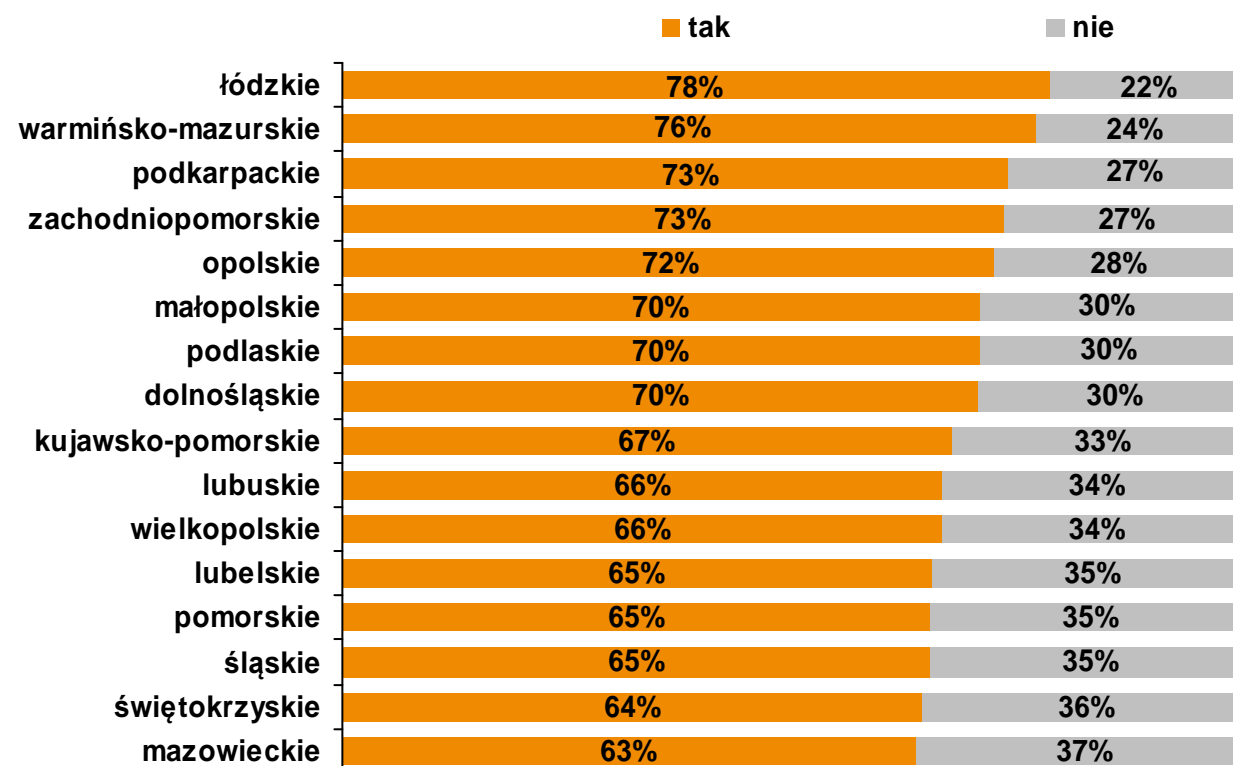
Elektroniczne dekretowanie / podpisywanie dokumentów osobiście przez kierownika urzędu ma miejsce w prawie 70% urzędów, częściej w administracji samorządowej niż rządowej.



## Podpisywanie dokumentów elektronicznych przez kierowników urzędów – Porównanie w województwach



- C3. Czy kierownik urzędu osobiście dekretuje / akceptuje / podpisuje dokumenty elektronicznie?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



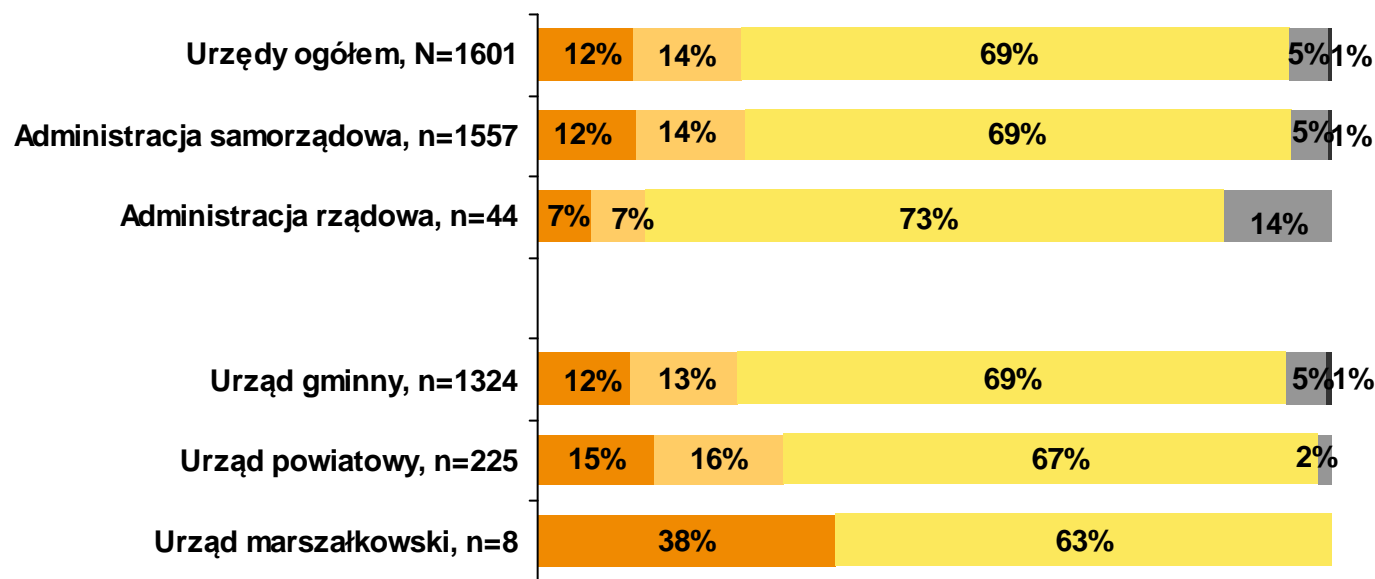
# Ocena poziomu kompetencji służb informatycznych – Ogółem i administracja samorządowa



■ C4. Proszę ocenić poziom kompetencji służb informatycznych Urzędu w odniesieniu do postawionych przed nimi zadań?

■ N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

- poziom kompetencji przewyższa oczekiwania/potrzeby Urzędu
- poziom kompetencji raczej przewyższa oczekiwania/potrzeby Urzędu
- poziom kompetencji jest adekwatny do oczekiwań/potrzeb
- poziom kompetencji jest raczej poniżej oczekiwań/potrzeb Urzędu
- poziom kompetencji jest poniżej oczekiwań/potrzeb Urzędu

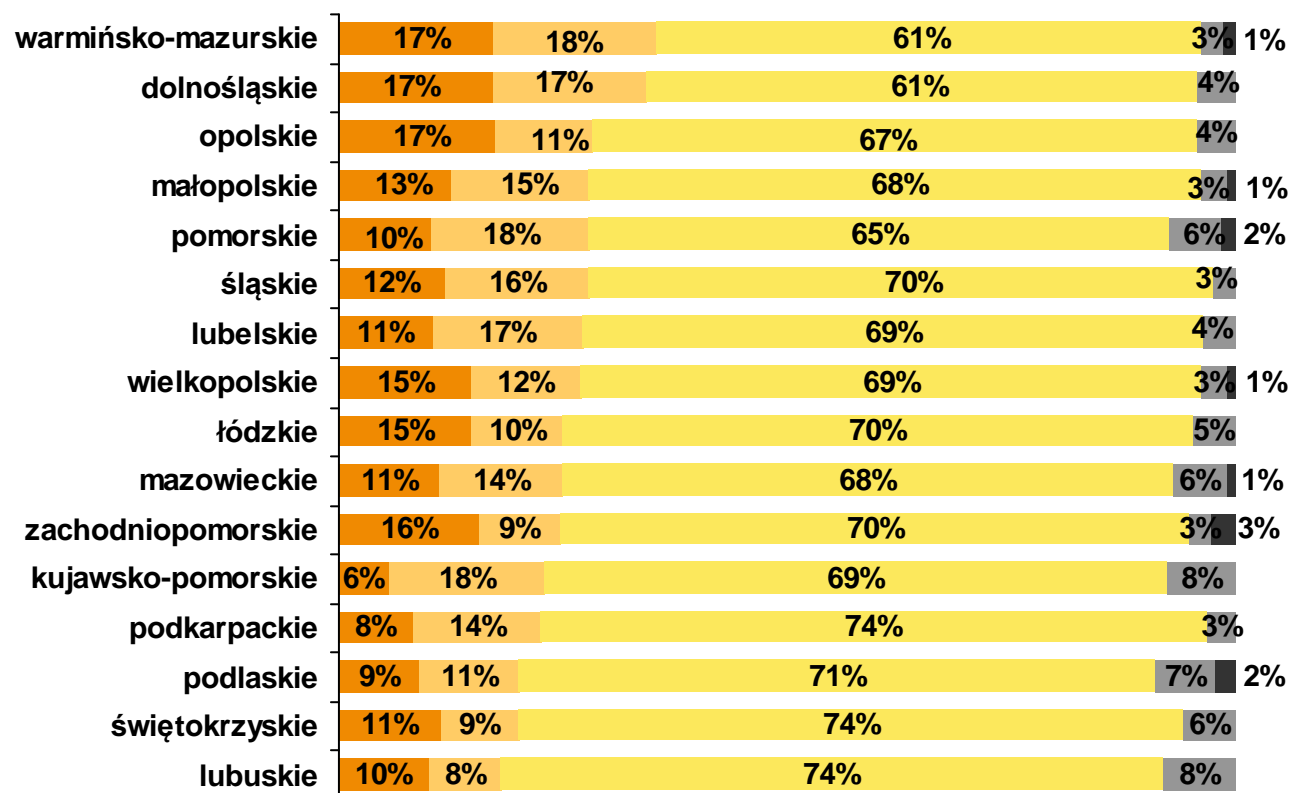


Większość respondentów reprezentujących urzędy poszczególnych szczebli oceniło poziom kompetencji służb informatycznych jako adekwatny do postawionych przed nimi zadań. Najwięcej zastrzeżeń w tym zakresie zgłosiły urzędy administracji rządowej. Biorąc pod uwagę zróżnicowanie geograficzne najwięcej uwag odnośnie poziomu kompetencji pojawiło się w urzędach z województwa podlaskiego, pomorskiego, kujawsko-pomorskiego i lubuskiego.

# Ocena poziomu kompetencji służb informatycznych – Porównanie w województwach



- C4. Proszę ocenić poziom kompetencji służb informatycznych Urzędu w odniesieniu do postawionych przed nimi zadań?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.
- poziom kompetencji przewyższa oczekiwania/potrzeby Urzędu
  - poziom kompetencji raczej przewyższa oczekiwania/potrzeby Urzędu
  - poziom kompetencji jest adekwatny do oczekiwań/potrzeb
  - poziom kompetencji jest raczej poniżej oczekiwań/potrzeb Urzędu
  - poziom kompetencji jest poniżej oczekiwań/potrzeb Urzędu

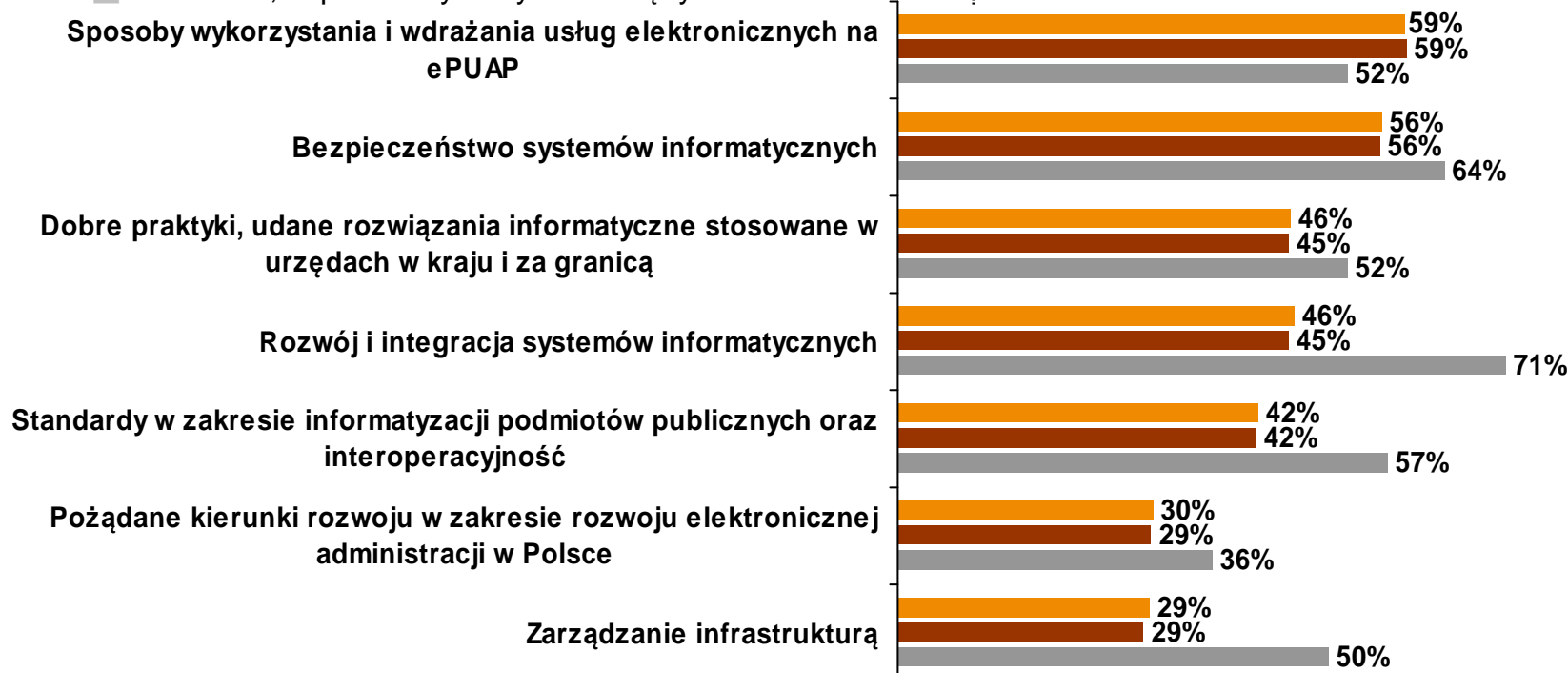


## Potrzeba uzupełnienia wiedzy 1/2 – Ogółem



- C5. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne byłyby dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?

■ N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.



Dwa najczęściej wymieniane obszary, w których zdaniem przedstawicieli administracji samorządowej potrzebne jest uzupełnienie wiedzy pracowników służb informatycznych to: sposoby wykorzystania i wdrażania usług elektronicznych na ePUAP oraz bezpieczeństwo systemów informatycznych. Podobne priorytety wskazała większość urzędów w poszczególnych województwach.

Biorąc pod uwagę urzędy administracji rządowej najczęściej wskazywanym obszarem, w którym potrzebne jest uzupełnienie wiedzy jest rozwój i integracja systemów informatycznych.

- Urzędy ogółem, N=1601
- Administracja samorządowa, n=1557
- Administracja rządowa, n=44

## Potrzeba uzupełnienia wiedzy 2/2 – Ogółem

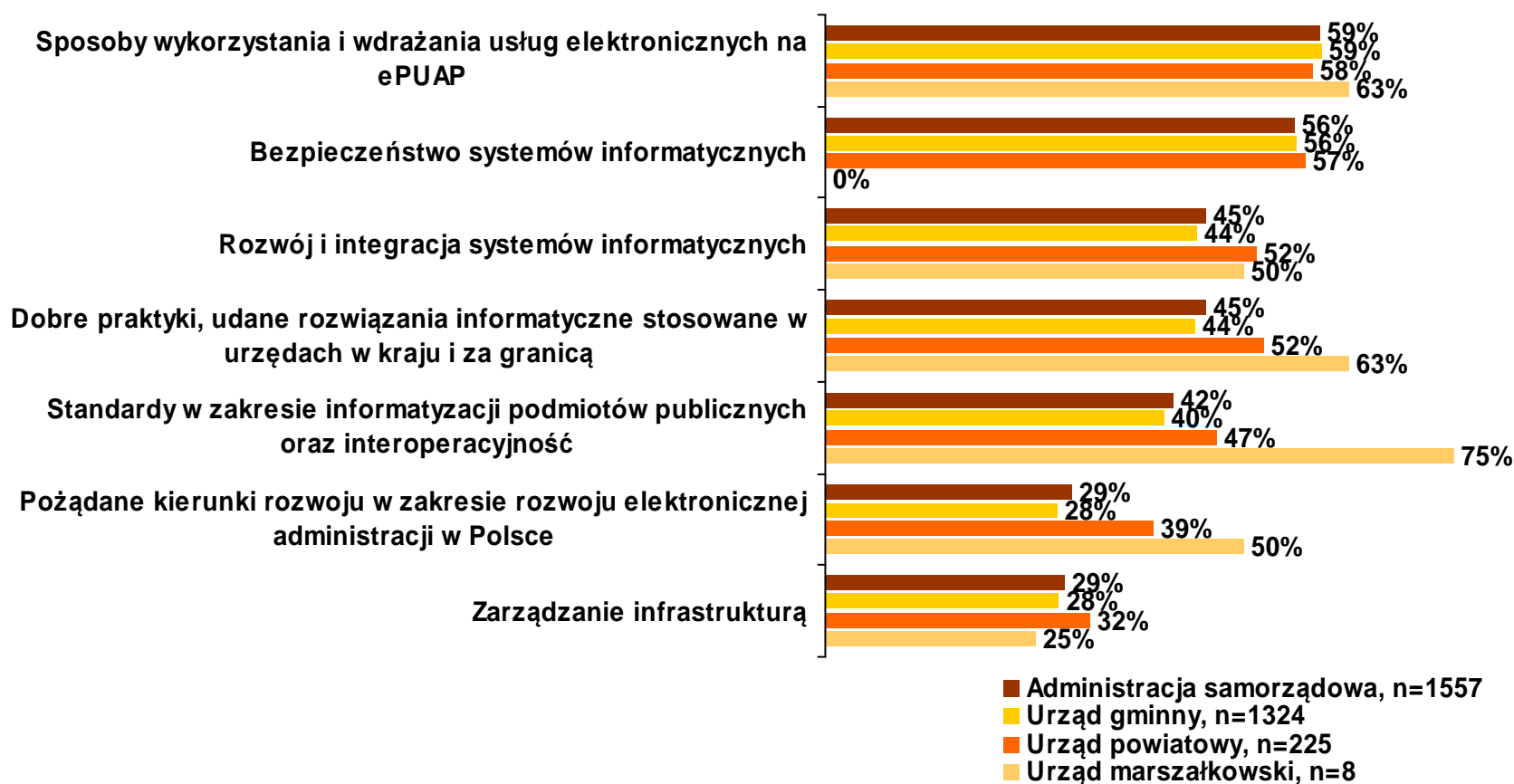
- C5. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne byłyby dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.



## Potrzeba uzupełnienia wiedzy 1/2 – Administracja samorządowa



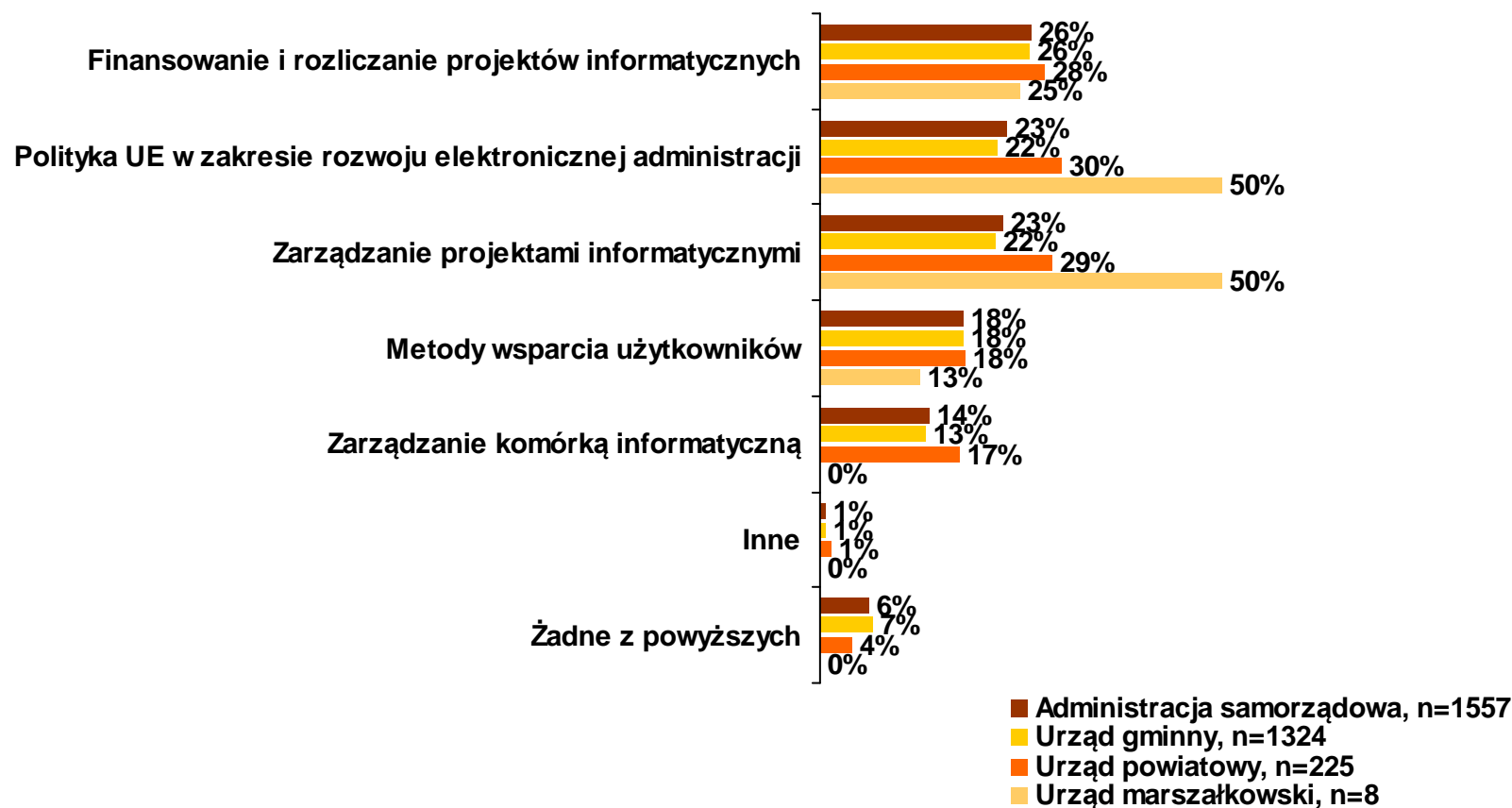
- C5. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne byłyby dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?
- Odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.

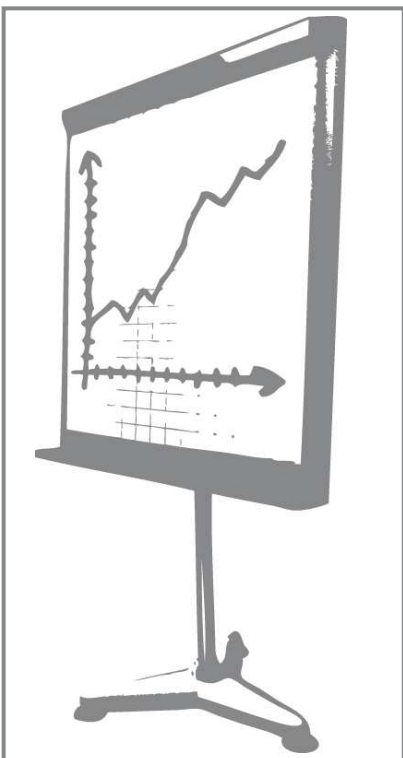


## Potrzeba uzupełnienia wiedzy 2/2 – Administracja samorządowa



- C5. W jakim obszarze służbom informatycznym Urzędu potrzebne byłyby dodatkowe informacje lub uzupełnienie wiedzy w celu sprawnej realizacji zamierzeń?
- Odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.





## **Wydatki na informatyzację**



## Średnie wartości wydatków inwestycyjnych i bieżących na informatyzację – Ogółem i administracja samorządowa



- D2. D4. Proszę podać wartość brutto wydatków inwestycyjnych/bieżących Urzędu poniesionych w 2010 r. na:
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Wyłączono braki danych.

| Rodzaj urzędu                     | Średnia wartość wydatków inwestycyjnych brutto poniesionych na informatyzację | Średnia wartość wydatków bieżących brutto poniesionych na informatyzację | Wydatki na informatyzację łącznie |
|-----------------------------------|---|--|-----------------------------------|
| Ogółem, N=1601                    | 393 460   | 695 925  | 1 089 385                         |
| Administracja samorządowa, n=1557 | 234 704   | 149 812  | 384 516                           |
| Administracja rządowa, n=44       | 4 113 504   | 15 096 075   | 19 209 579                        |
| Urząd gminny, n=1324              | 113 509   | 91 613   | 205 122                           |
| Urząd powiatowy, n=225            | 660 779   | 415 058  | 1 075 837                         |
| Urząd marszałkowski, n=8          | 2 380 789   | 1 167 740  | 3 548 529                         |

Średnia wartość wydatków inwestycyjnych przeznaczonych na informatyzację w 2010 roku w urzędach ogółem wyniosła 393 460 zł, natomiast średnia wartość wydatków bieżących na ten cel – 695 925 zł. Przy czym zróżnicowanie budżetów w urzędach poszczególnych szczebli jest znaczne. Biorąc pod uwagę województwa największą wartość wydatków na informatyzację zadeklarowały urzędy z województwa dolnośląskiego, najniższą zaś z województw kujawsko-pomorskiego oraz podkarpackiego.

Średnio największą część wydatków inwestycyjnych na informatyzację stanowią wydatki na sprzęt informatyczny. W przypadku wydatków bieżących podobne części budżetu pochłaniają wydatki na oprogramowanie, usługi informatyczne świadczone przez dostawców zewnętrznych oraz sprzęt informatyczny.

# Średnie wartości wydatków inwestycyjnych i bieżących na informatyzację – Porównanie w województwach



- D2. D4. Proszę podać wartość brutto wydatków inwestycyjnych/bieżących Urzędu poniesionych w 2010 r. na:
- Odpowiadały wszystkie urzędy. Wyłączono braki danych.

| Województwo         | Średnia wartość wydatków inwestycyjnych brutto poniesionych na informatyzację | Średnia wartość wydatków bieżących brutto poniesionych na informatyzację | Wydatki na informatyzację łącznie |
|---------------------|---|--|-----------------------------------|
| dolnośląskie        | 811 707   | 171 232  | 982 939                           |
| śląskie             | 375 213   | 225 372  | 600 585                           |
| wielkopolskie       | 243 131   | 186 667  | 429 798                           |
| małopolskie         | 128 928   | 271 841  | 400 769                           |
| łódzkie             | 207 395   | 141 714  | 349 109                           |
| lubelskie           | 245 450   | 76 090   | 321 540                           |
| mazowieckie         | 172 417   | 131 522  | 303 939                           |
| pomorskie           | 156 603   | 143 482  | 300 085                           |
| podlaskie           | 81 868  | 178 585  | 260 453                           |
| zachodniopomorskie  | 146 474   | 104 959  | 251 433                           |
| lubuskie            | 43 157  | 191 731  | 234 888                           |
| opolskie            | 124 054   | 71 238   | 195 292                           |
| warmińsko-mazurskie | 110 743   | 50 079   | 160 822                           |
| świętokrzyskie      | 68 730  | 82 960   | 151 689                           |
| podkarpackie        | 79 098  | 62 562   | 141 660                           |
| kujawsko-pomorskie  | 68 188  | 71 049   | 139 237                           |

## Średnie wydatki inwestycyjne urzędów w 2010 roku według celu – Ogółem i administracja samorządowa



- D2. Proszę podać wartość brutto wydatków inwestycyjnych Urzędu poniesionych w 2010 r. (w złotych):
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Wyłączono braki danych.

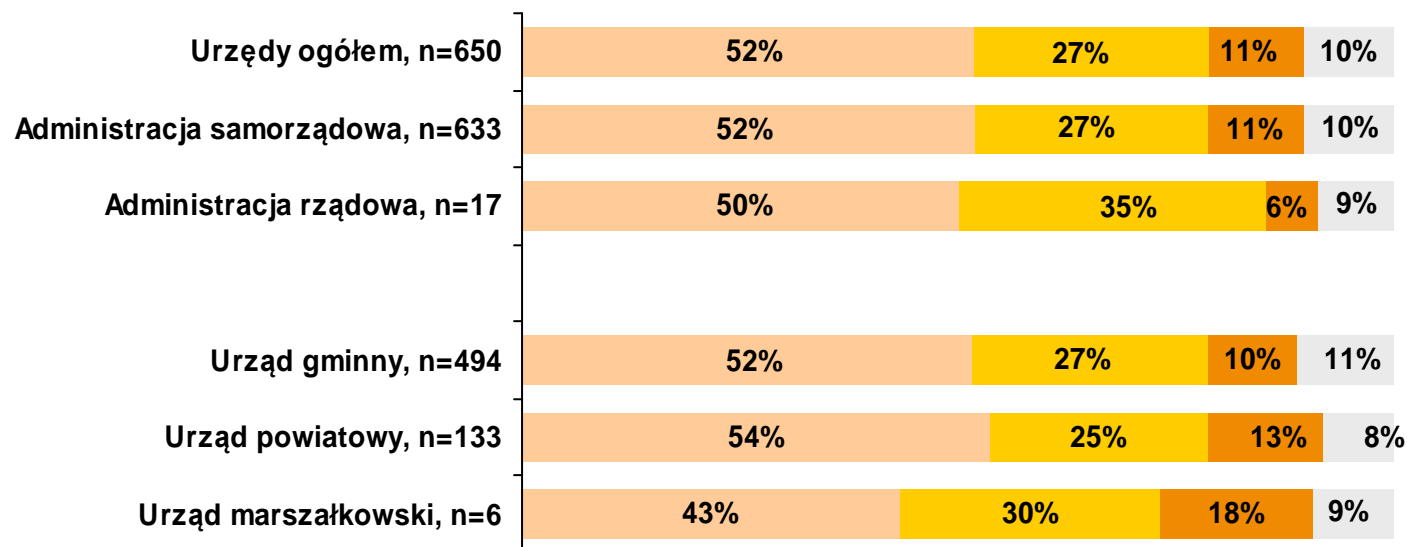
| Rodzaj urzędu                     | Średnia wartość wydatków inwestycyjnych brutto poniesionych na informatyzację | Średnia wartość wydatków inwestycyjnych poniesionych na: |                |                         |   |
|-----------------------------------|---|--|----------------|-------------------------|---|
|                                   |   | sprzęt informatyczny                                     | oprogramowanie | sieci i telekomunikację | inne inwestycje związane z informatyzacją |
| Ogółem, N=1601                    | 393 460   | 135 078  | 91 925         | 33 594                  | 132 863                                   |
| Administracja samorządowa, n=1557 | 234 704   | 90 041   | 52 024         | 29 026                  | 63 613                                    |
| Administracja rządowa, n=44       | 4 113 504   | 1 190 416  | 1 026 893      | 140 623                 | 1 755 572                                 |
| Urząd gminny, n=1324              | 113 509   | 32 619   | 18 479         | 10 114                  | 52 297                                    |
| Urząd powiatowy, n=225            | 660 779   | 293 030  | 171 257        | 101 995                 | 94 497                                    |
| Urząd marszałkowski, n=8          | 2 380 789   | 1 080 858  | 615 756        | 212 995                 | 471 180                                   |

## Lokacja wydatków inwestycyjnych w poszczególnych obszarach związanych z informatyzacją – Ogółem i administracja samorządowa



- D2. Proszę podać wartość brutto wydatków inwestycyjnych Urzędu poniesionych w 2010 r. na:  
■ N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Wyłączono braki danych.

■ sprzęt informatyczny ■ oprogramowanie ■ sieci i telekomunikację ■ inne inwestycje związane z informatyzacją

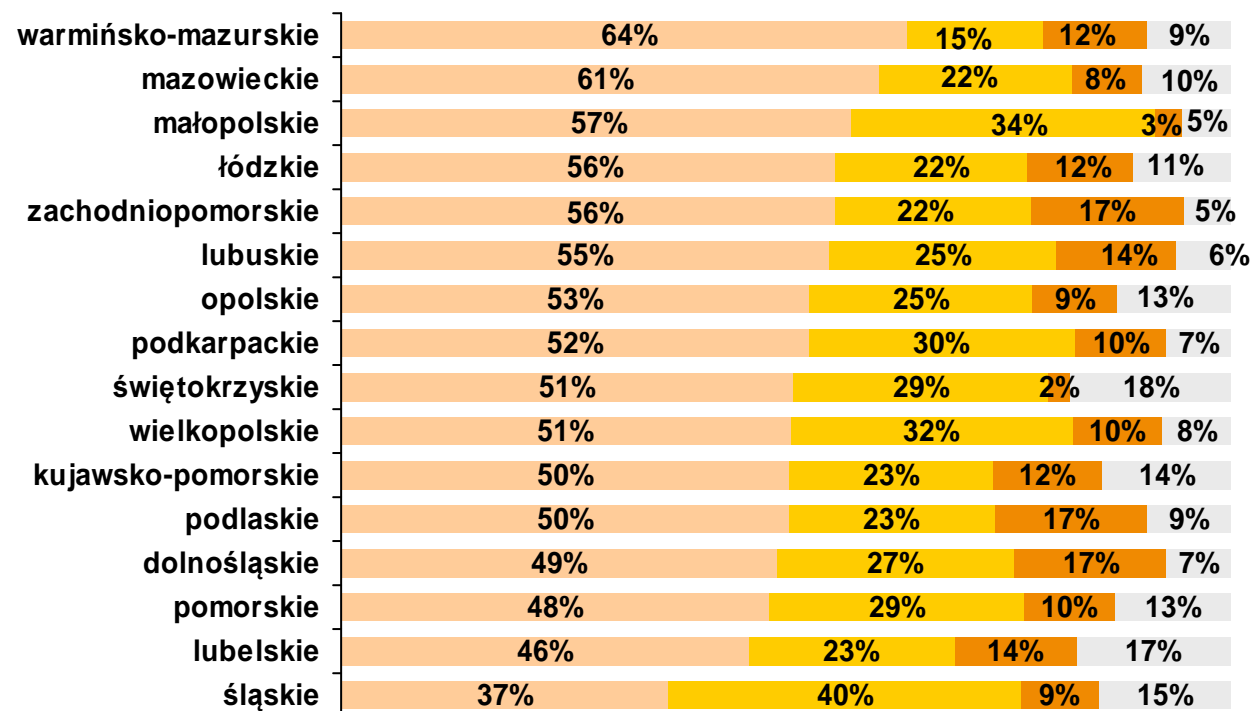


# Lokacja wydatków inwestycyjnych w poszczególnych obszarach związanych z informatyzacją – Porównanie w województwach



- D2. Proszę podać wartość brutto wydatków inwestycyjnych Urzędu poniesionych w 2010 r. na:
- Odpowiadały wszystkie urzędy. Wyłączono braki danych.

■ sprzęt informatyczny ■ oprogramowanie ■ sieci i telekomunikację ■ inne inwestycje związane z informatyzacją



# Średnie wydatki bieżące urzędów w 2010 roku według celu – Ogółem i administracja samorządowa



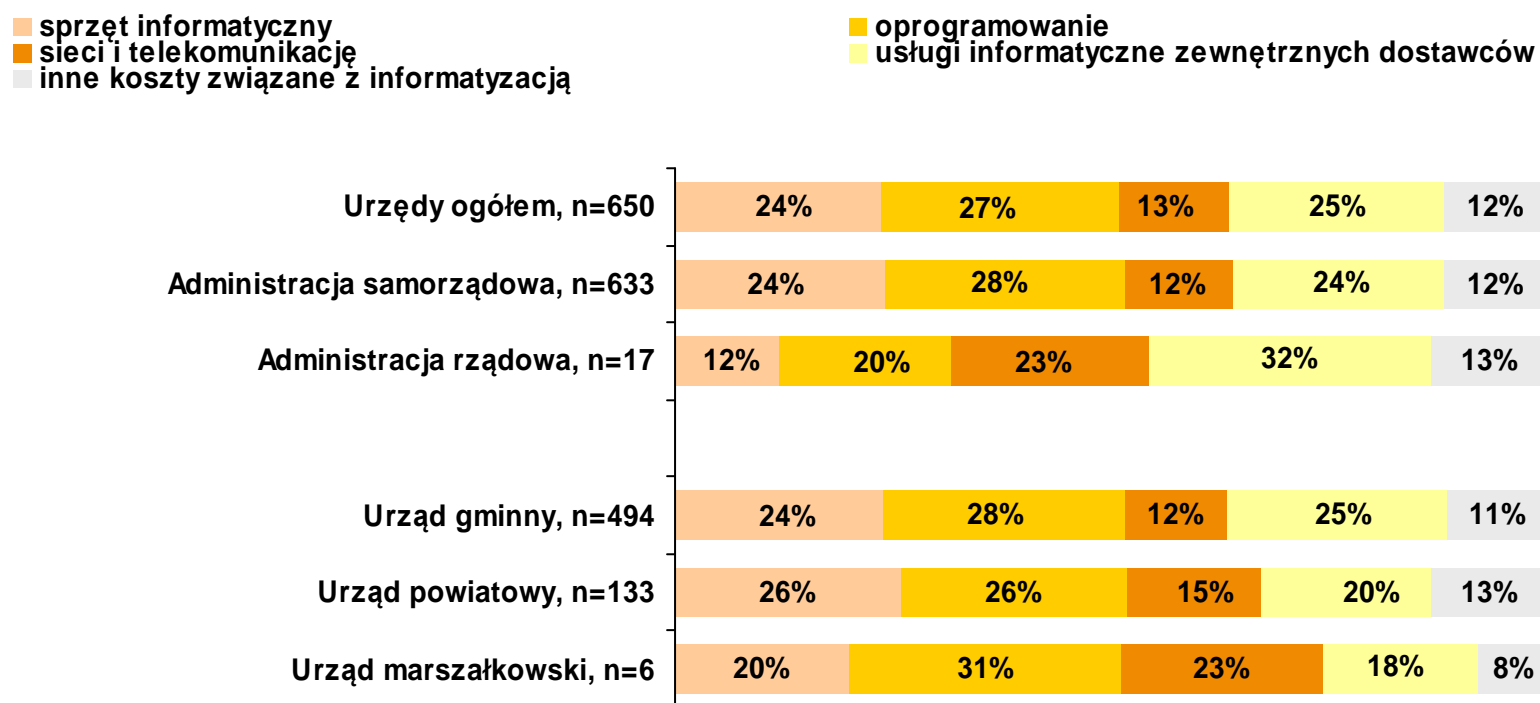
- D4. Proszę podać wartość brutto wydatków bieżących Urzędu poniesionych w 2010 r. na:
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Wyłączono braki danych.

| Rodzaj urzędu                     | Średnia wartość wydatków bieżących brutto poniesionych na informatyzację | Średnia wartość wydatków bieżących poniesionych na: |                |                         |   |                                       |
|-----------------------------------|--|---|----------------|-------------------------|---|---------------------------------------|
|                                   |  | sprzęt informatyczny                                | oprogramowanie | sieci i telekomunikację | Usługi informatyczne zewnętrznych dostawców | inne koszty związane z informatyzacją |
| Ogółem, N=1601                    | 695 925  | 34 548  | 267 487        | 55 265                  | 270 052                                     | 68 573                                |
| Administracja samorządowa, n=1557 | 149 812  | 29 078  | 31 449         | 23 564                  | 45 180                                      | 20 541                                |
| Administracja rządowa, n=44       | 15 096 075   | 178 765   | 6 491 453      | 891 176                 | 6 199 570                                   | 1 335 111                             |
| Urząd gminny, n=1324              | 91 613   | 18 948  | 22 544         | 10 072                  | 26 642                                      | 13 407                                |
| Urząd powiatowy, n=225            | 415 058  | 72 474  | 69 533         | 79 313                  | 140 907                                     | 52 831                                |
| Urząd marszałkowski, n=8          | 1 167 740  | 268 455   | 243 213        | 388 334                 | 117 393                                     | 150 345                               |

## Lokacja wydatków bieżących w poszczególnych obszarach związanych z informatyzacją – Ogółem i administracja samorządowa



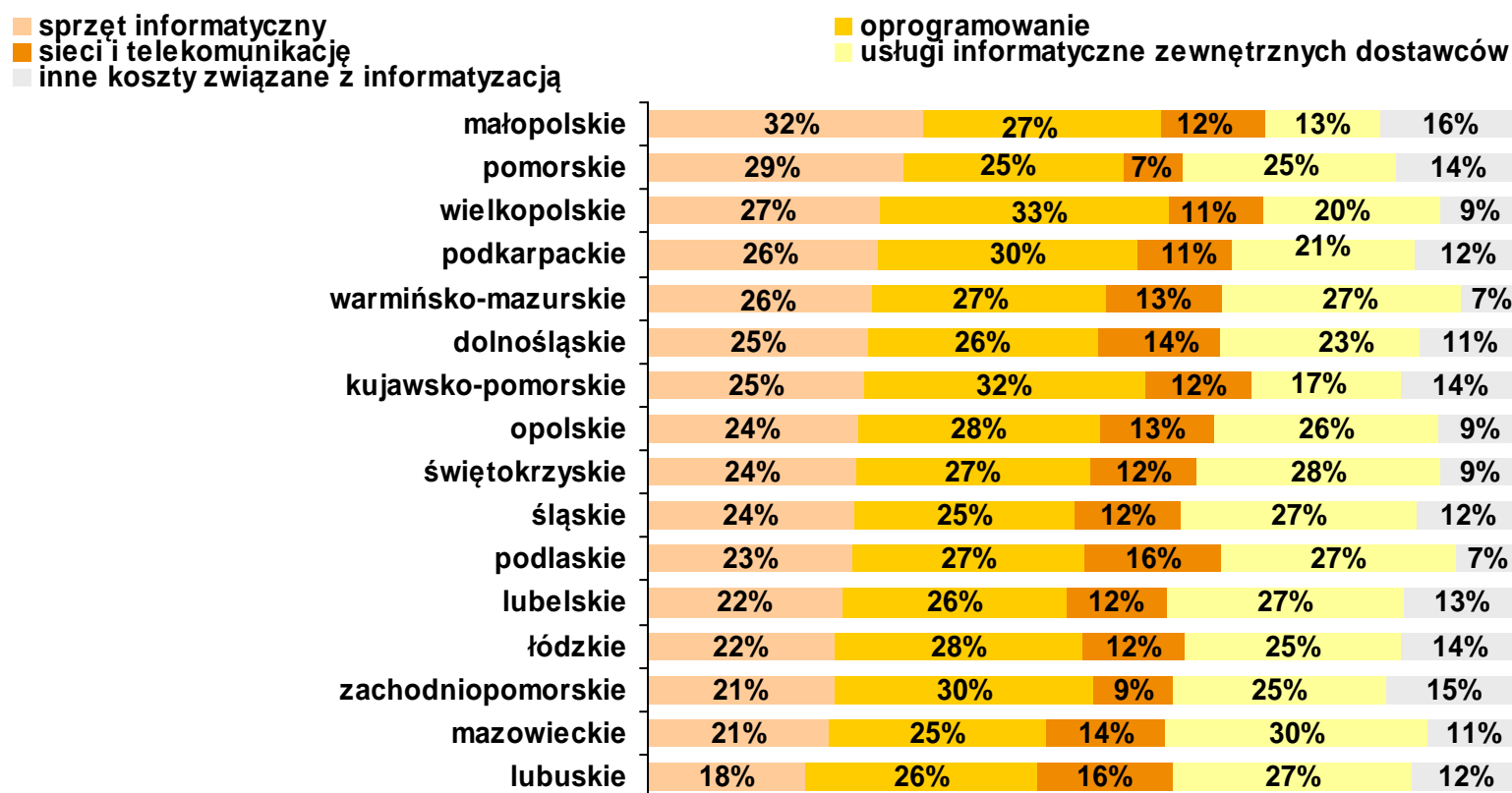
- D4. Proszę podać wartość brutto wydatków bieżących Urzędu poniesionych w 2010 r. na:  
■ N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Wyłączono braki danych.



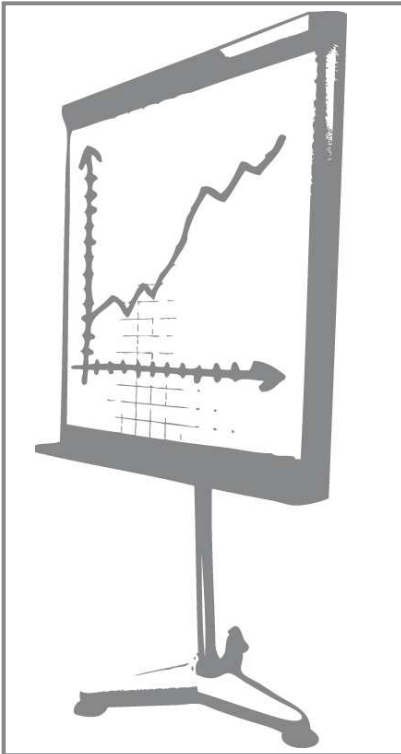
# Lokacja wydatków bieżących w poszczególnych obszarach związanych z informatyzacją – Porównanie w województwach



- D4. Proszę podać wartość brutto wydatków bieżących Urzędu poniesionych w 2010 r. na:
- Odpowiadały wszystkie urzędy. Wyłączono braki danych.





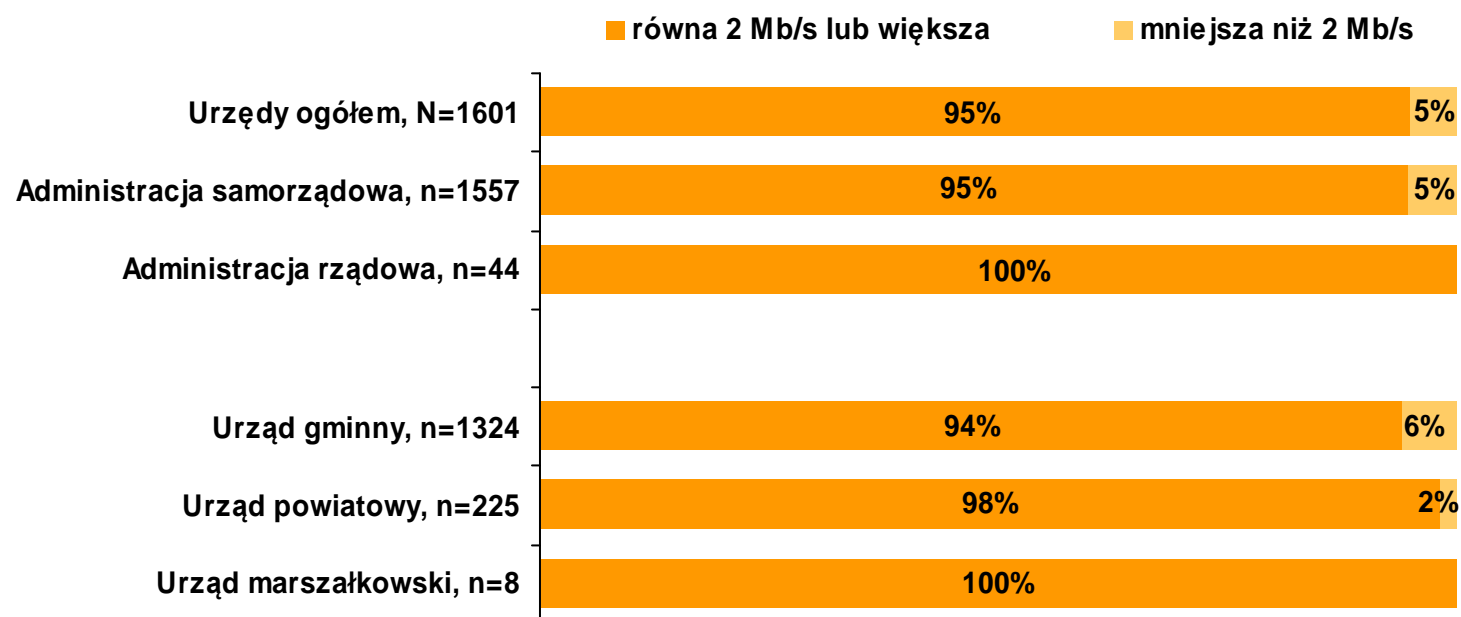


## **Infrastruktura informatyczna w urzędzie**

## Przepustowość łącza głównego – Ogółem i administracja samorządowa



- E1. Jaka przepustowość ma główne łącze Urzędu z Internetem?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

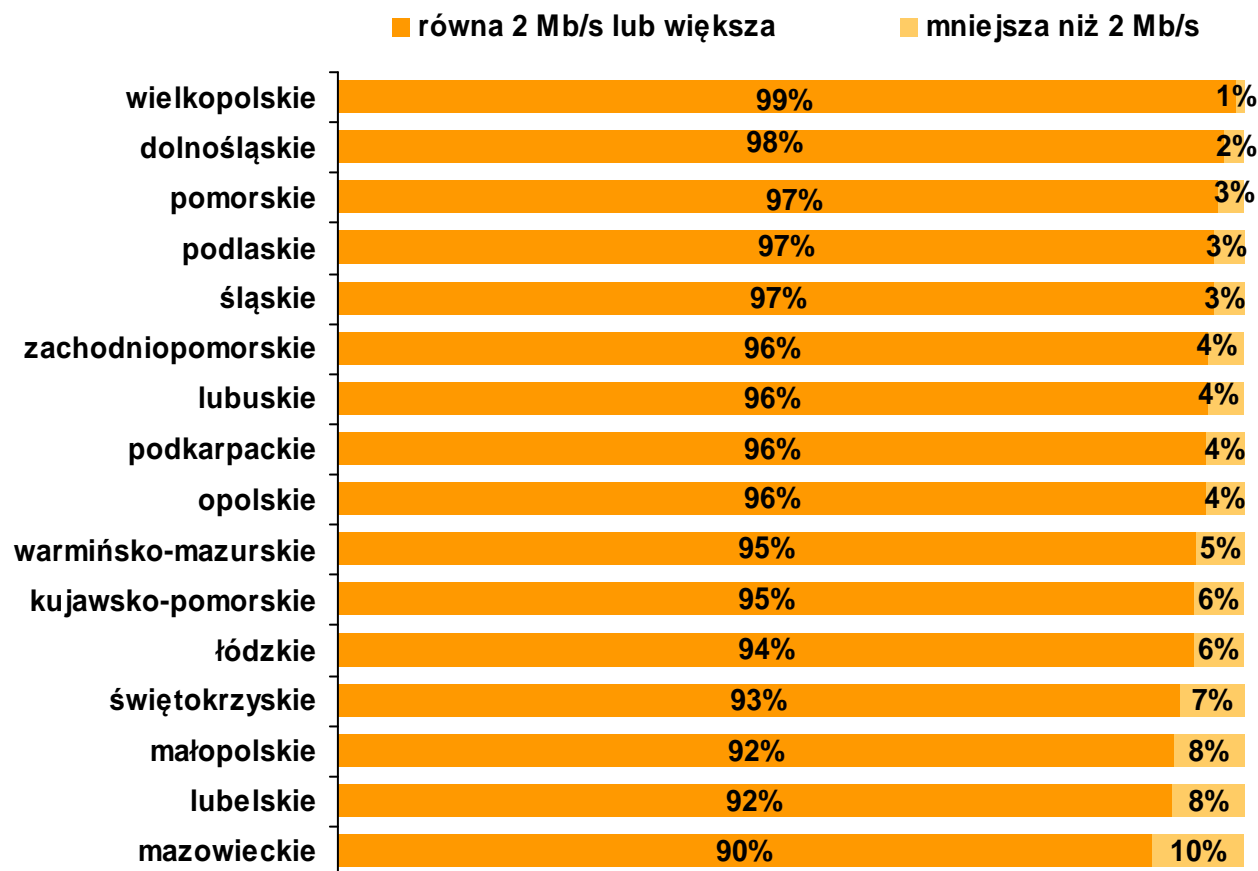


Przepustowość łącza głównego urzędów mniejsza niż 2 Mb/s jest już rzadkością. Prawie wszystkie urzędy posiadają łącza o wyższej przepustowości. Zróżnicowanie w podziale na województwa pod tym względem jest niewielkie.

## Przepustowość łącza głównego – Porównanie w województwach



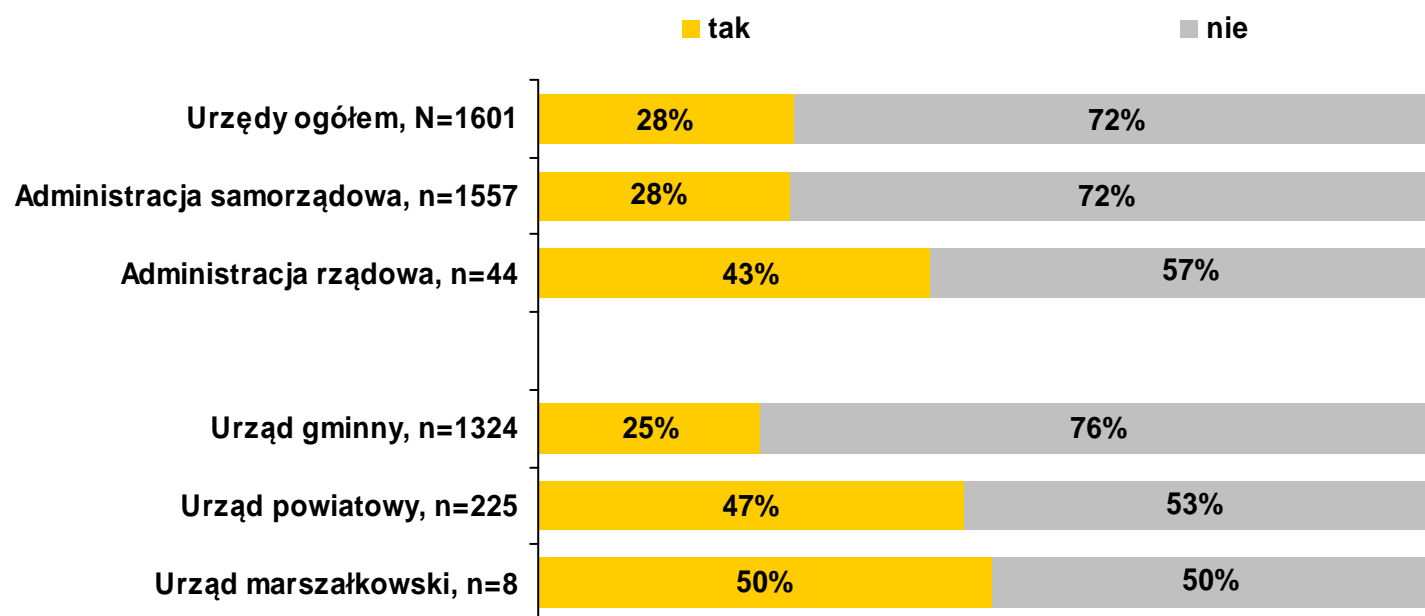
- E1. Jaka przepustowość ma główne łącze Urzędu z Internetem?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



## Posiadanie łącza zapasowego – Ogółem i administracja samorządowa



- E2. Czy Urząd posiada zapasowe łącze z Internetem na wypadek awarii łącza głównego Urzędu?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

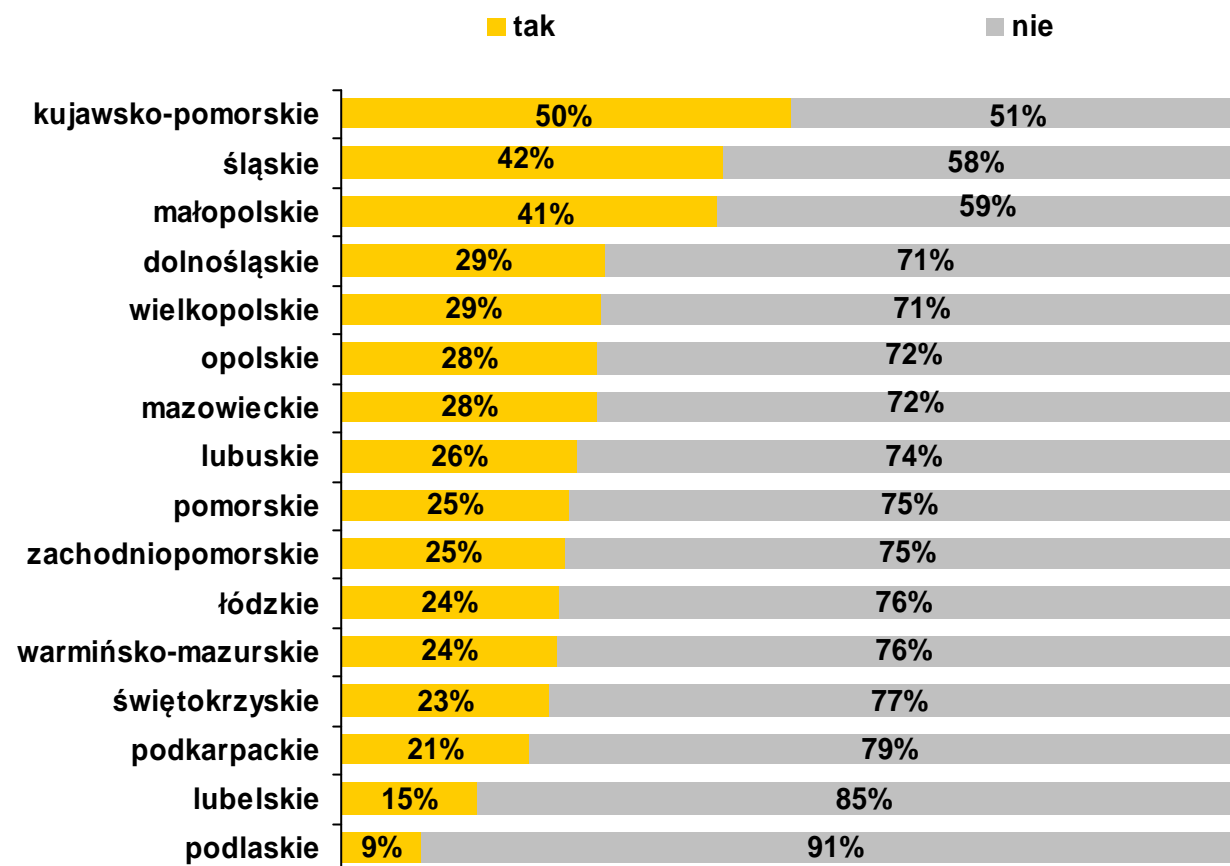


Posiadanie zapasowego łącza z Internetem na wypadek awarii łącza głównego nie jest praktyką powszechną. Tylko niecałe 30% urzędów posiada takie zabezpieczenie. Na poziomie administracji samorządowej zapasowe łącze najrzadziej występuje w urzędach gminnych (25%). Biorąc pod uwagę zróżnicowanie geograficzne na wypadek awarii łącza głównego najczęściej przygotowane są urzędy z województwa kujawsko-pomorskiego (co drugi posiada zapasowe łącze), najrzadziej zaś urzędy z województwa podlaskiego (tylko około co dziesiąty).

## Posiadanie łącza zapasowego – Porównanie w województwach



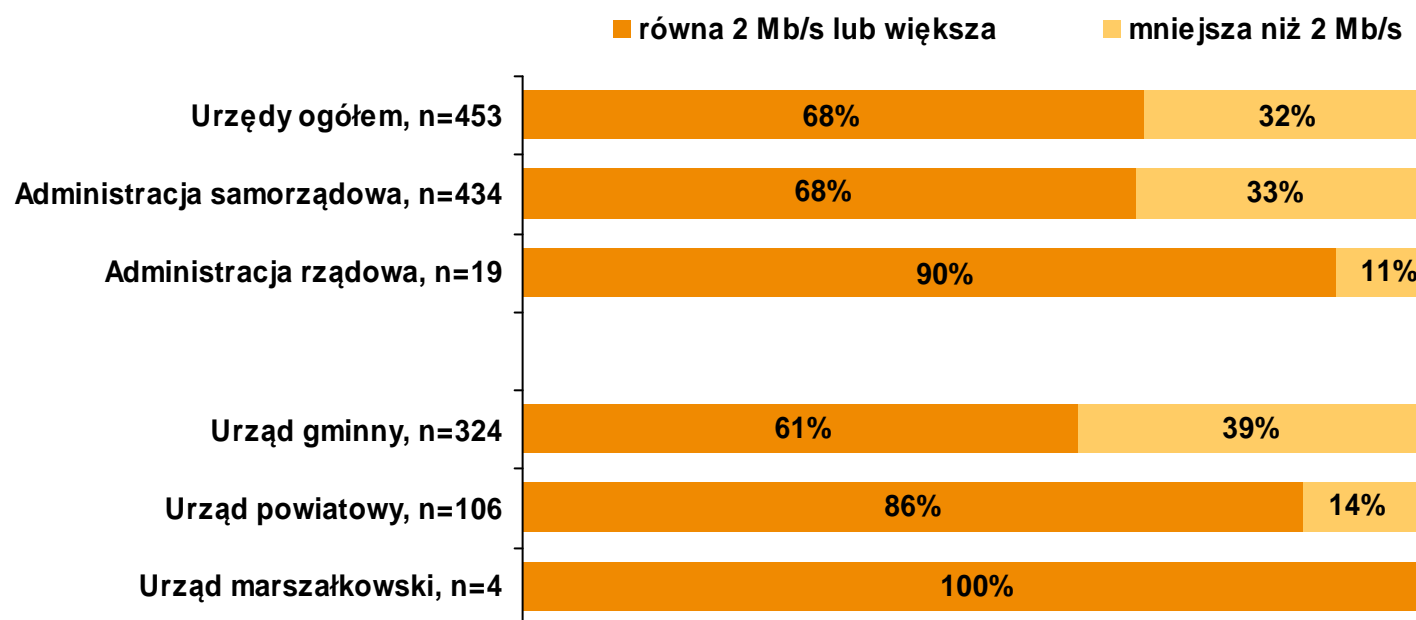
- E2. Czy Urząd posiada zapasowe łącze z Internetem na wypadek awarii łącza głównego Urzędu?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



## Przepustowość łącza zapasowego – Ogółem i administracja samorządowa



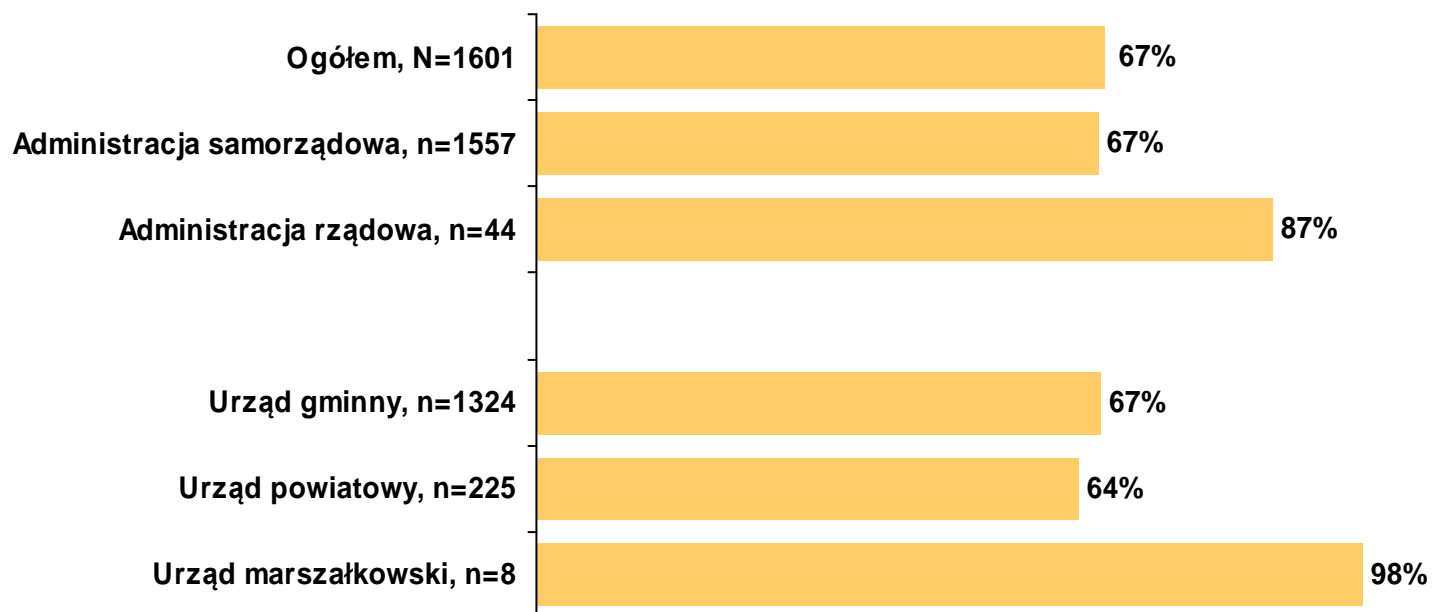
- E3. Jaka jest przepustowość łącza zapasowego?
- N=453, odpowiadały urzędy, które posiadają zapasowe łącze.



## Odsetek pracowników posiadających konto poczty elektronicznej do użytku służbowego – Ogółem i administracja samorządowa



- E4. Proszę podać liczbę osób pracujących w Urzędzie, które mają do użytku służbowego własne konto poczty elektronicznej?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Wyłączono braki danych.

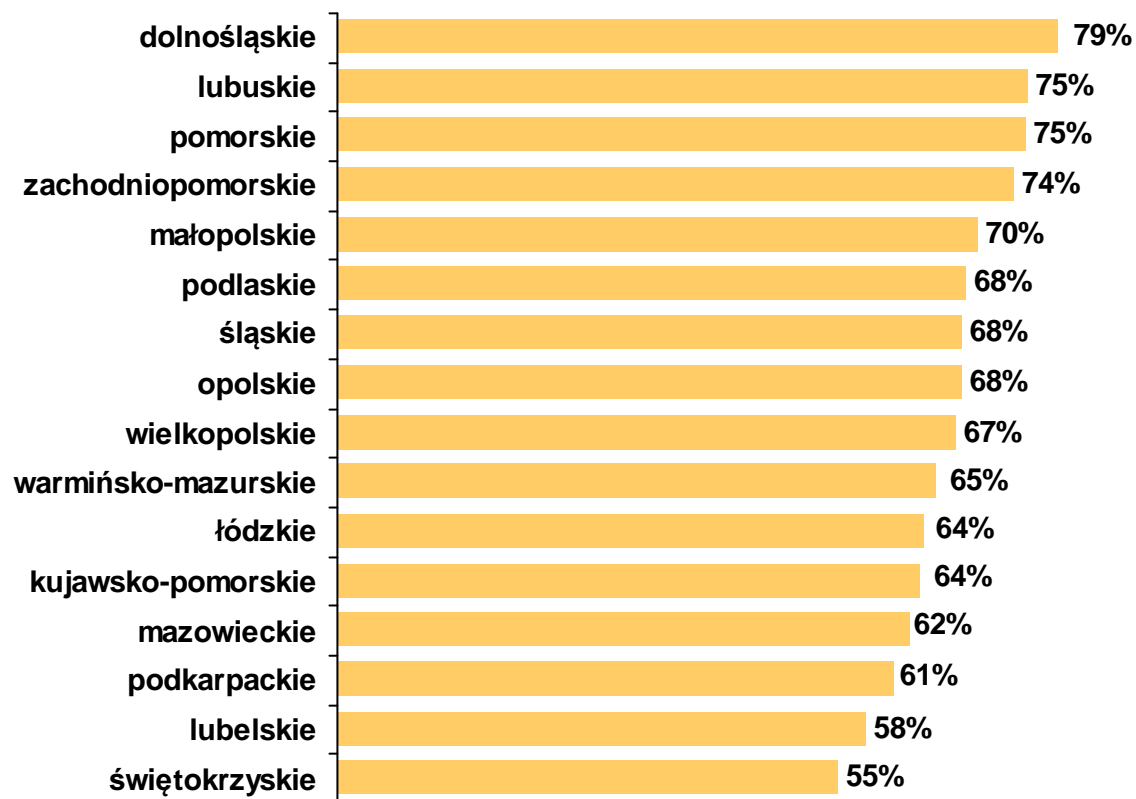


Dostęp do własnego służbowego konta poczty elektronicznej posiada około 2/3 zatrudnionych pracowników. Wskaźnik ten jest wyższy w urzędach administracji państwowej oraz urzędach marszałkowskich. Biorąc pod uwagę województwa najwyższy odsetek pracowników posiadających konto poczty elektronicznej do użytku służbowego posiadają urzędy z województwa dolnośląskiego, najniższy zaś ze świętokrzyskiego.

## Odsetek pracowników posiadających konto poczty elektronicznej do użytku służbowego – Porównanie w województwach



- E4. Proszę podać liczbę osób pracujących w Urzędzie, które mają do użytku służbowego własne konto poczty elektronicznej?
- Odpowiadały wszystkie urzędy. Wyłączono braki danych.

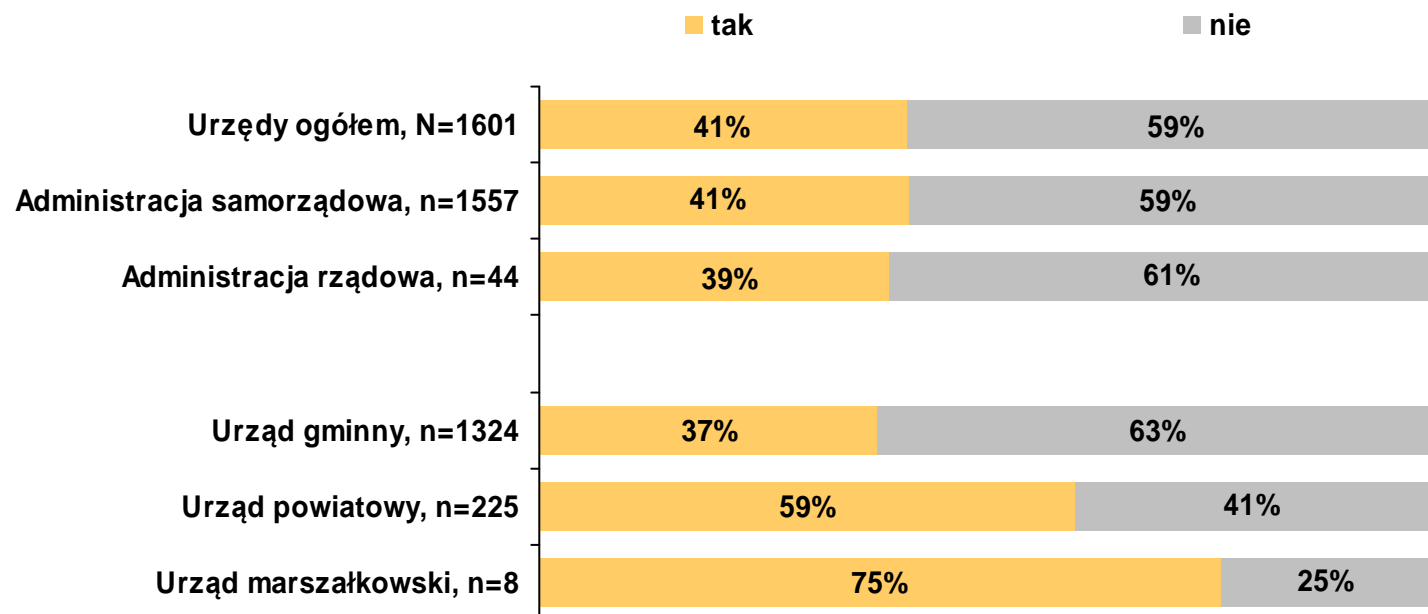




## Korzystanie z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją – Ogółem i administracja samorządowa



- E5. Czy Urząd korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

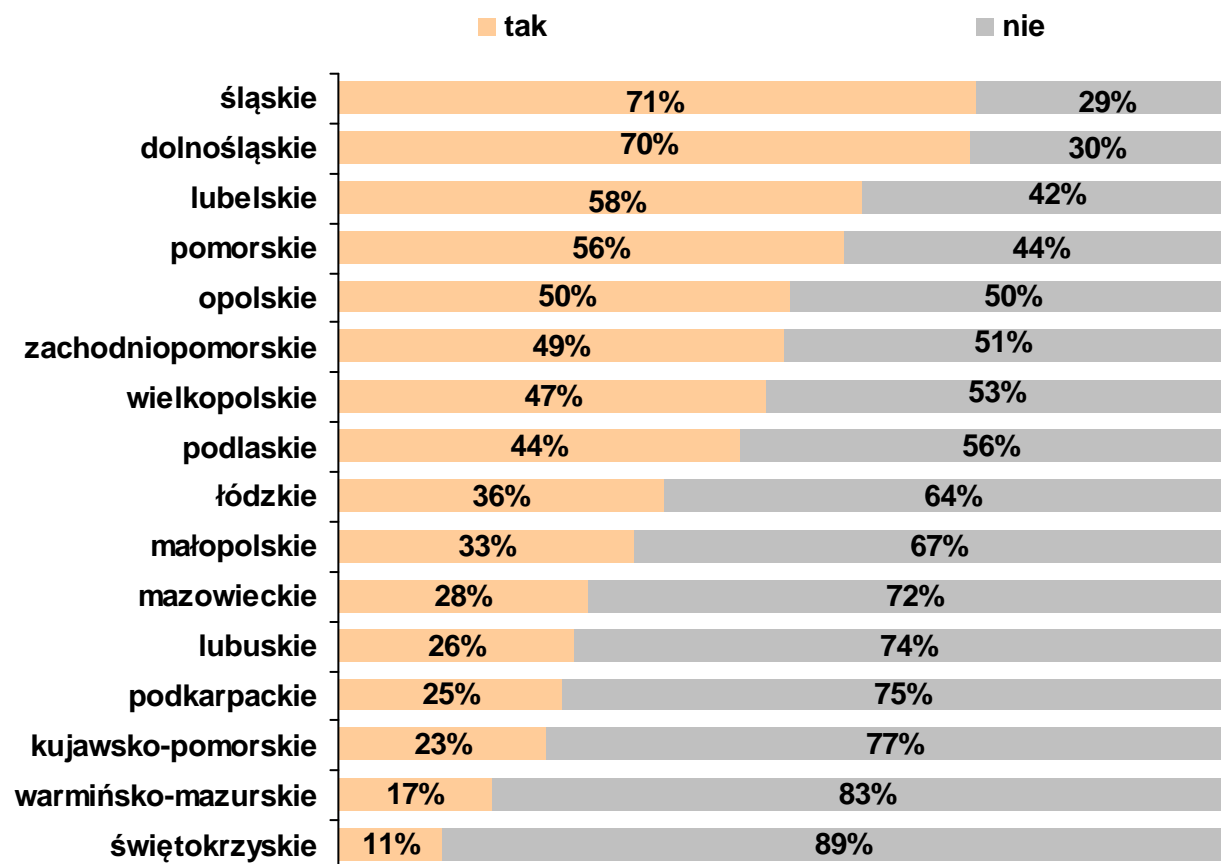


Z elektronicznego systemu zarządzania dokumentacją korzysta około 40% urzędów. System ten wdrożony został w większości urzędów powiatowych i marszałkowskich. Biorąc pod uwagę województwa z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją najczęściej korzystają z urzędy z województw śląskiego i dolnośląskiego, najrzadziej z województwa świętokrzyskiego.

## Korzystanie z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją – Porównanie w województwach



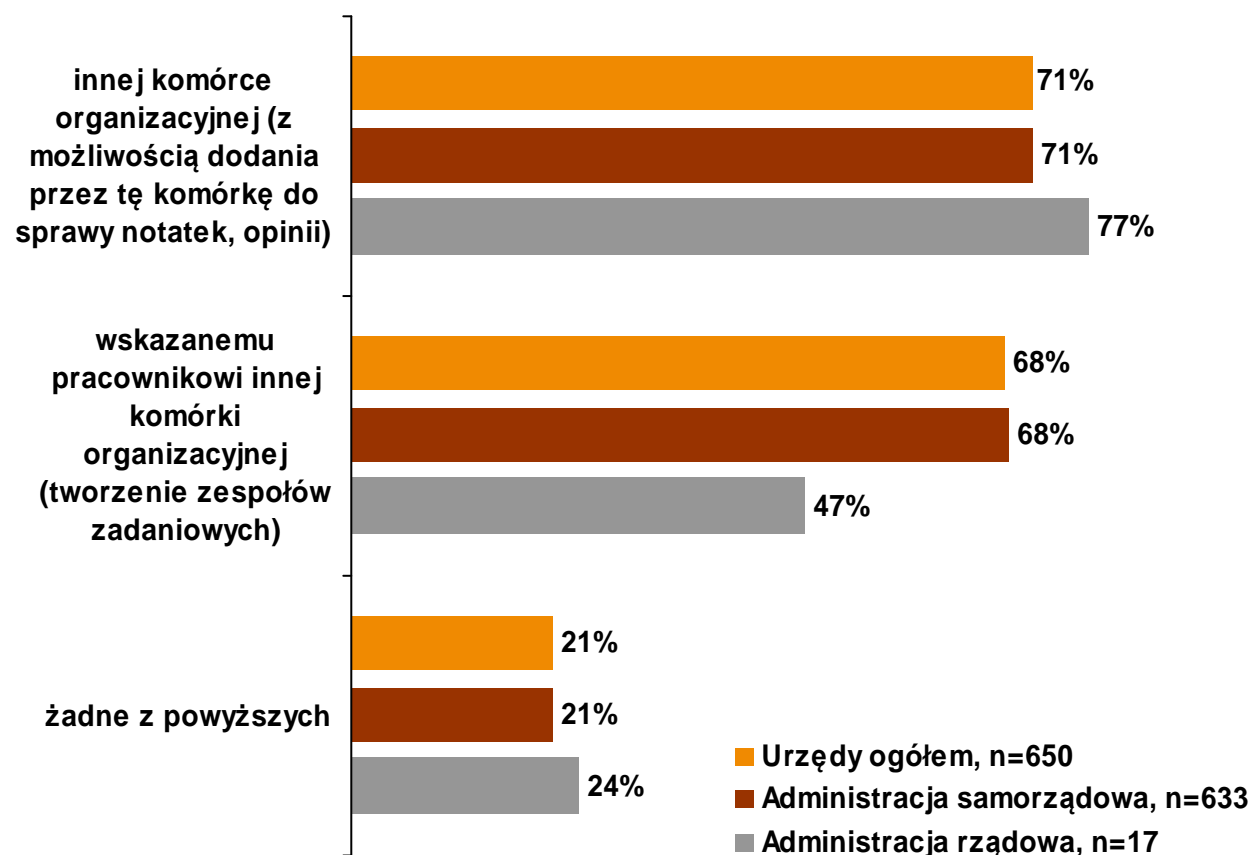
- E5. Czy Urząd korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



## Możliwość udostępniania akt spraw w ramach posiadanego systemu EKD - Ogółem



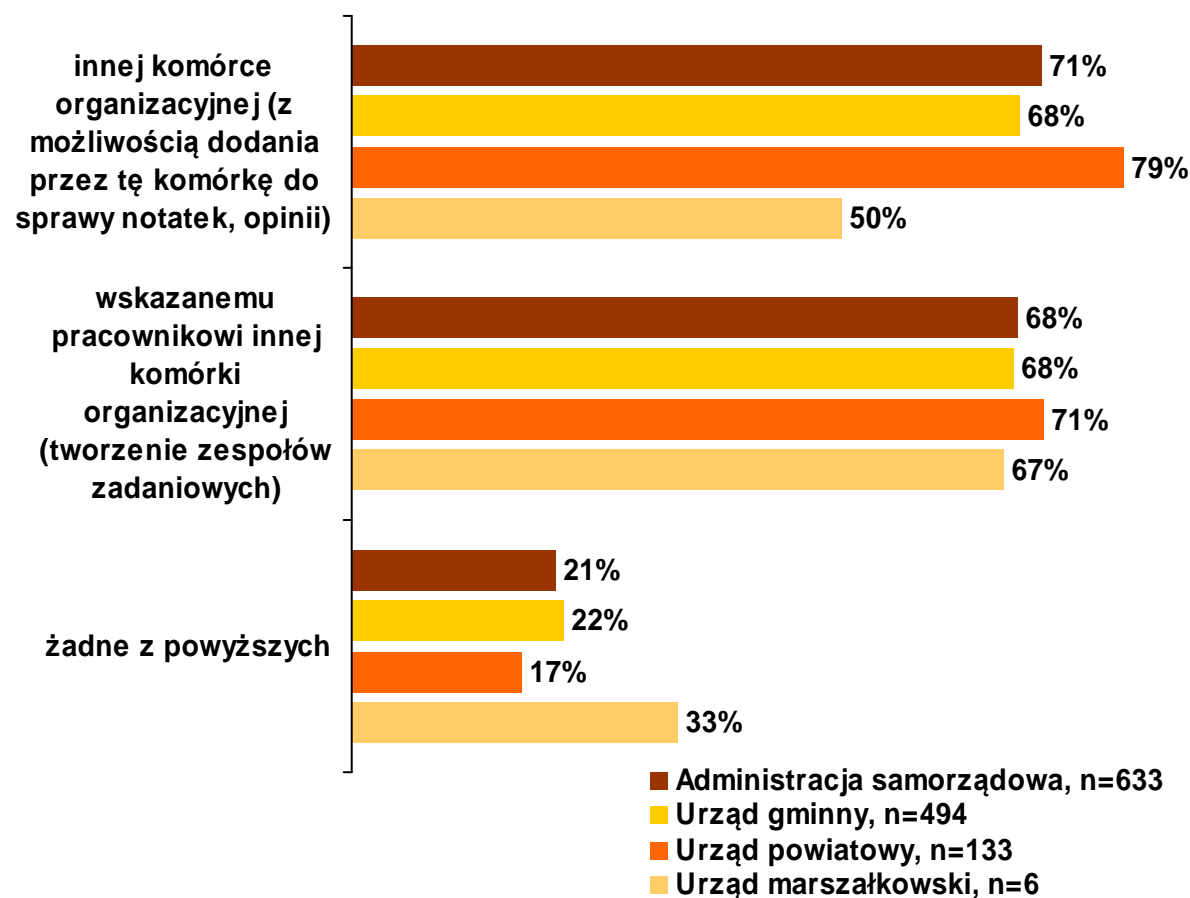
- E6. Czy w systemie elektronicznego zarządzania dokumentacją można udostępnić akta sprawy?
- N=650, odpowiadały urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją. Możliwość wielu odpowiedzi.



## Możliwość udostępniania akt spraw w ramach posiadanego systemu EKD – Administracja samorządowa



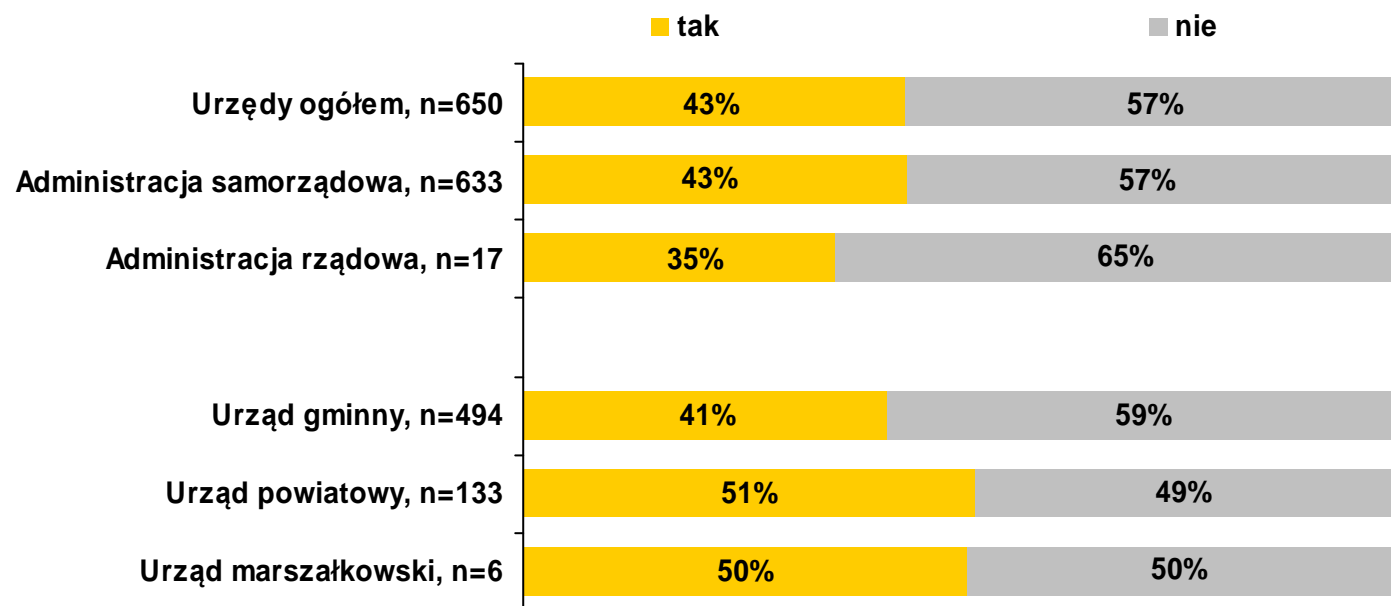
- E6. Czy w systemie elektronicznego zarządzania dokumentacją można udostępnić akta sprawy?
- Odpowiadały urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją. Możliwość wielu odpowiedzi.



## Możliwość tworzenia paczek archiwalnych w ramach posiadanego systemu EZD – Ogółem i administracja samorządowa



- E7. Czy system elektronicznego zarządzania dokumentacją Urzędu posiada moduł tworzenia tzw. paczek archiwalnych i przekazywania ich do Archiwum Państwowego (o których mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 5 ust. 2c ustawy o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach)?
- N=650, odpowiadały urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.

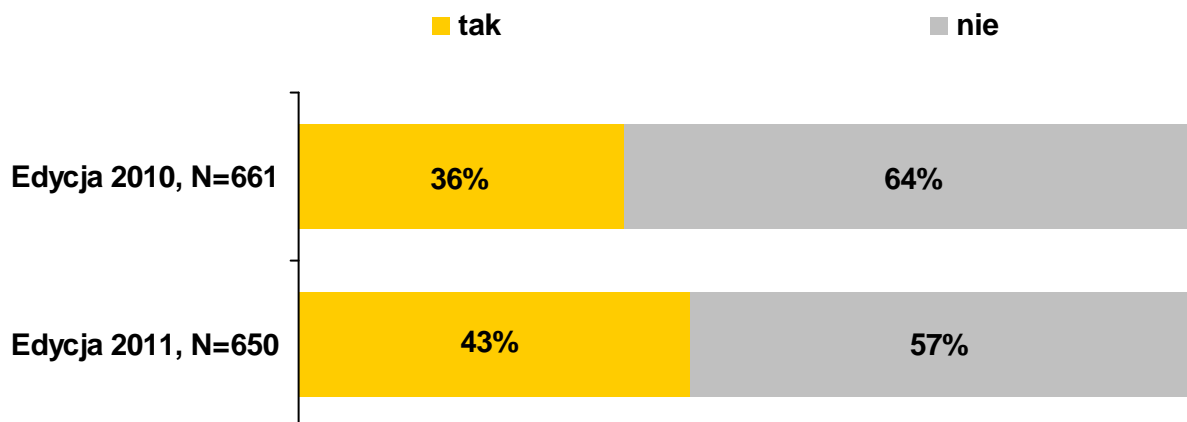


43% urzędów korzystających z elektronicznego systemu zarządzania dokumentacją posiada moduł tworzenia paczek archiwalnych. Wskaźnik ten jest niższy wśród urzędów administracji rządowej (wynosi 35%).

## Możliwość tworzenia paczek archiwalnych w ramach posiadanego systemu EKD – Porównanie z poprzednią edycją



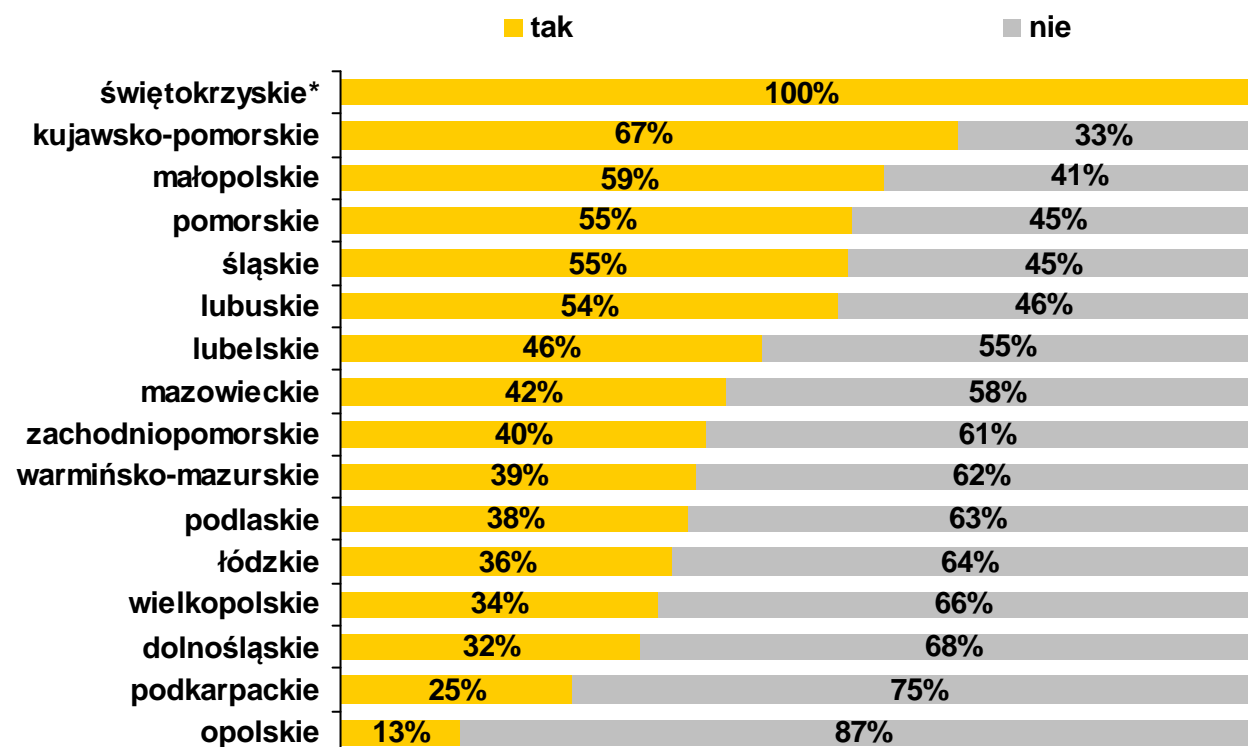
- E7. Czy system elektronicznego zarządzania dokumentacją Urzędu posiada moduł tworzenia tzw. paczek archiwalnych i przekazywania ich do Archiwum Państwowego (o których mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 5 ust. 2c ustawy o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach)?
- Odpowiadały urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.



## Możliwość tworzenia paczek archiwalnych w ramach posiadanego systemu EZD – Porównanie w województwach



- E7. Czy system elektronicznego zarządzania dokumentacją Urzędu posiada moduł tworzenia tzw. paczek archiwalnych i przekazywania ich do Archiwum Państwowego (o których mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 5 ust. 2c ustawy o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach)?
- Odpowiadały urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.

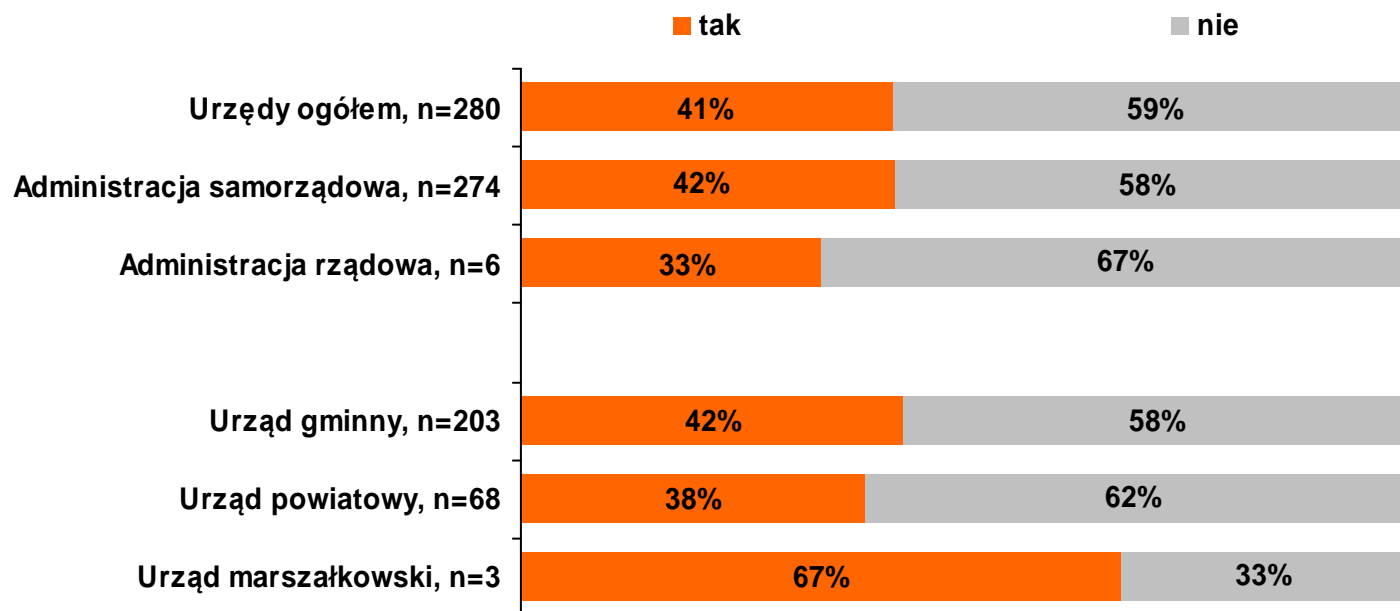


\* Na pytanie odpowiadało tylko 8 urzędów z województwa świętokrzyskiego (tylko 8 urzędów z tego województwa, spośród tych, które wzięły udział w badaniu, posiada ECD).

## Możliwość zapisania akt spraw niezakończonych do paczki archiwalnej – Ogółem i administracja samorządowa



- E8. Czy można do paczki archiwalnej zapisać wskazane akta spraw niezakończonych na przykład w celu przekazania ich do innego urzędu?
- N=280, odpowiadały urzędy, w których posiadany system elektronicznego zarządzania dokumentacją posiada moduł tworzenia paczek archiwalnych.

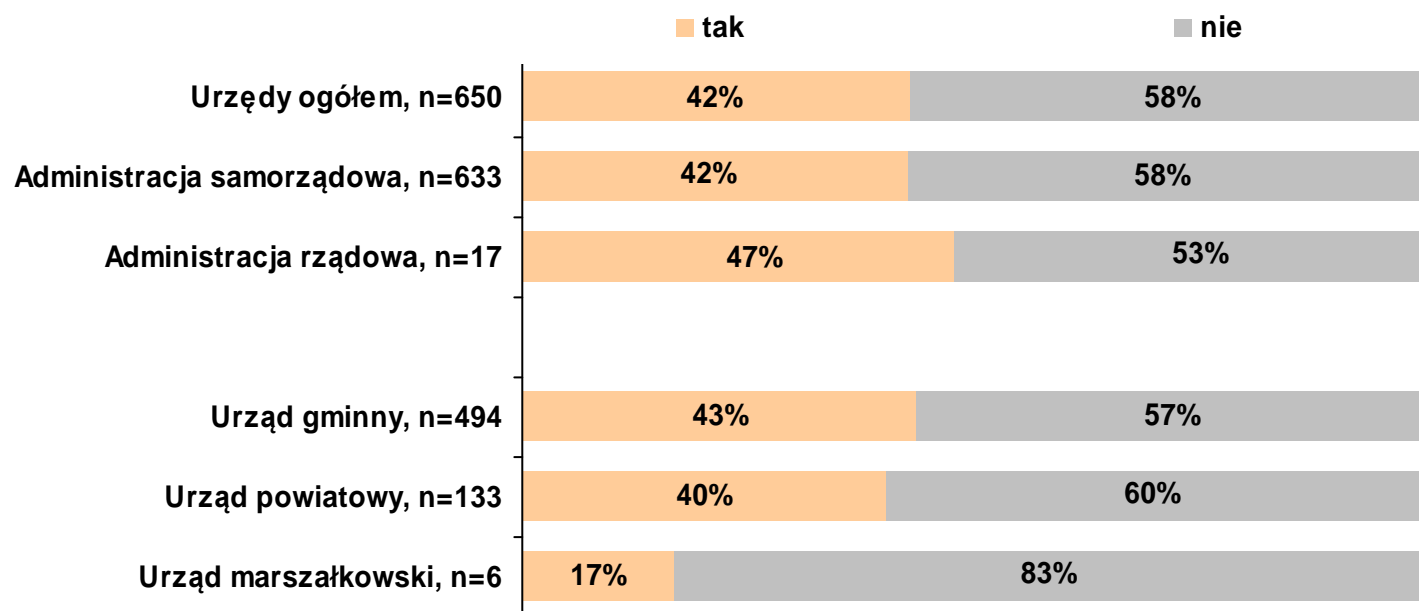




## Możliwość wyeksportowania całości danych w ramach posiadanego systemu EZD – Ogółem i administracja samorządowa



- E9. Czy system elektronicznego zarządzania dokumentacją Urzędu pozwala wyeksportować całość danych w celu przeniesienia do innego systemu?
- N=650, odpowiadały urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.

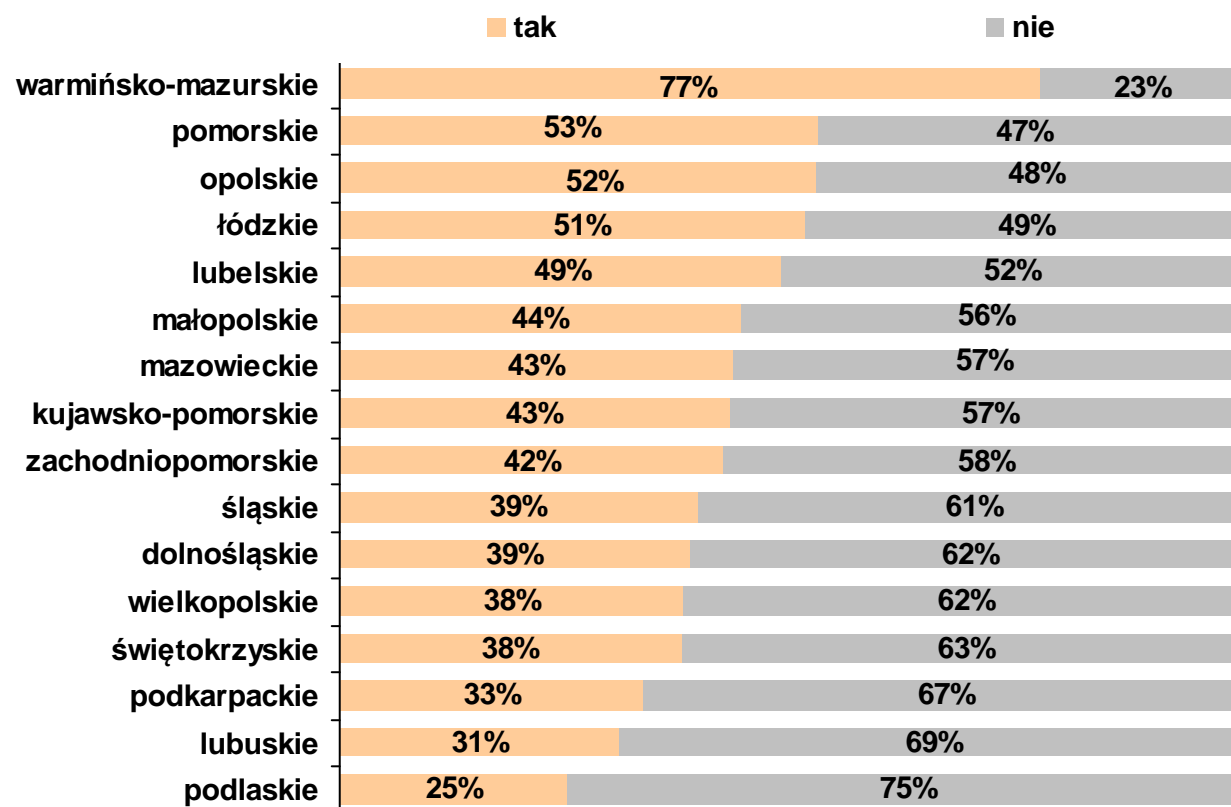


Możliwość wyeksportowania całości danych w ramach posiadanego systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją posiada 42% urzędów w Polsce. Biorąc pod uwagę województwa odsetek ten jest najwyższy w województwie warmińsko-mazurskim (77%), najniższy zaś w województwie podlaskim (25%).

## Możliwość wyeksportowania całości danych w ramach posiadanego systemu EZD – Porównanie w województwach



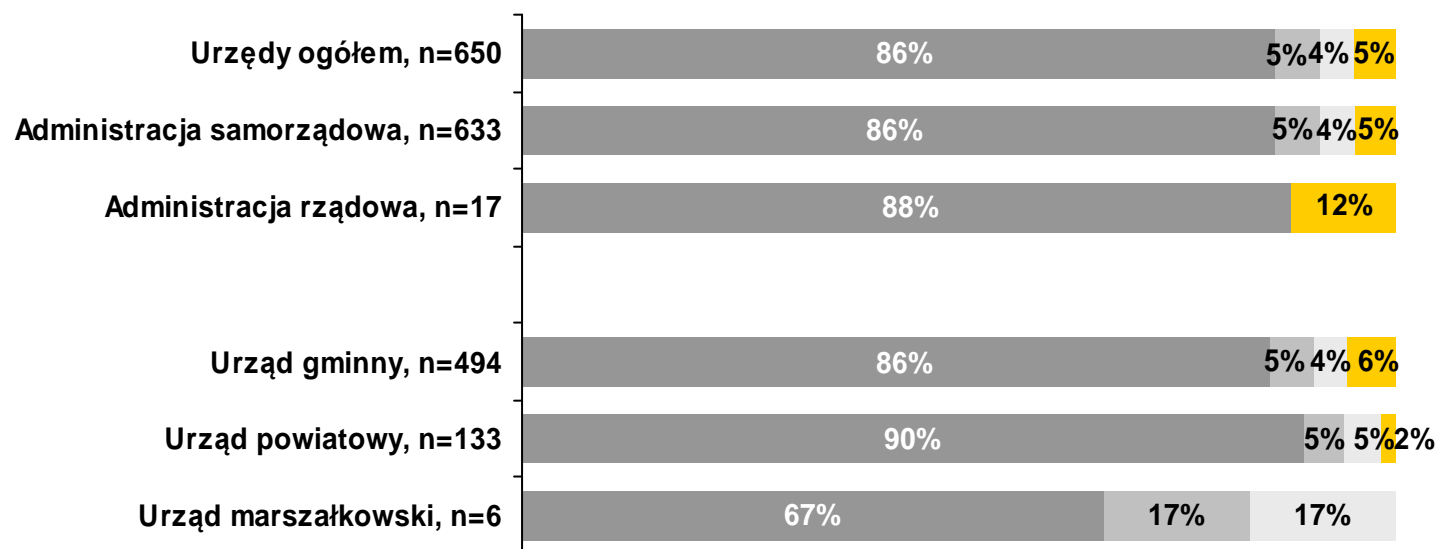
- E9. Czy system elektronicznego zarządzania dokumentacją Urzędu pozwala wyeksportować całość danych w celu przeniesienia do innego systemu?
- Odpowiadały urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.



## Prowadzenie podwójnego obiegu dokumentów – Ogółem i administracja samorządowa



- E10. Czy w Państwa Urzędzie funkcjonuje podwójny obieg dokumentów tzn. te same dokumenty są przetwarzane zarówno w ramach tradycyjnego obiegu papierowego, jak i systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?
  - N=650, odpowiadały urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.
- tak, podwójny obieg występuje bardzo często - orientacyjnie w ponad 50% spraw
  - tak, podwójny obieg występuje dość często - orientacyjnie 10-50% spraw
  - tak, podwójny obieg występuje sporadycznie - w przypadku nie więcej niż 10% spraw
  - nie funkcjonuje podwójny obieg dokumentów



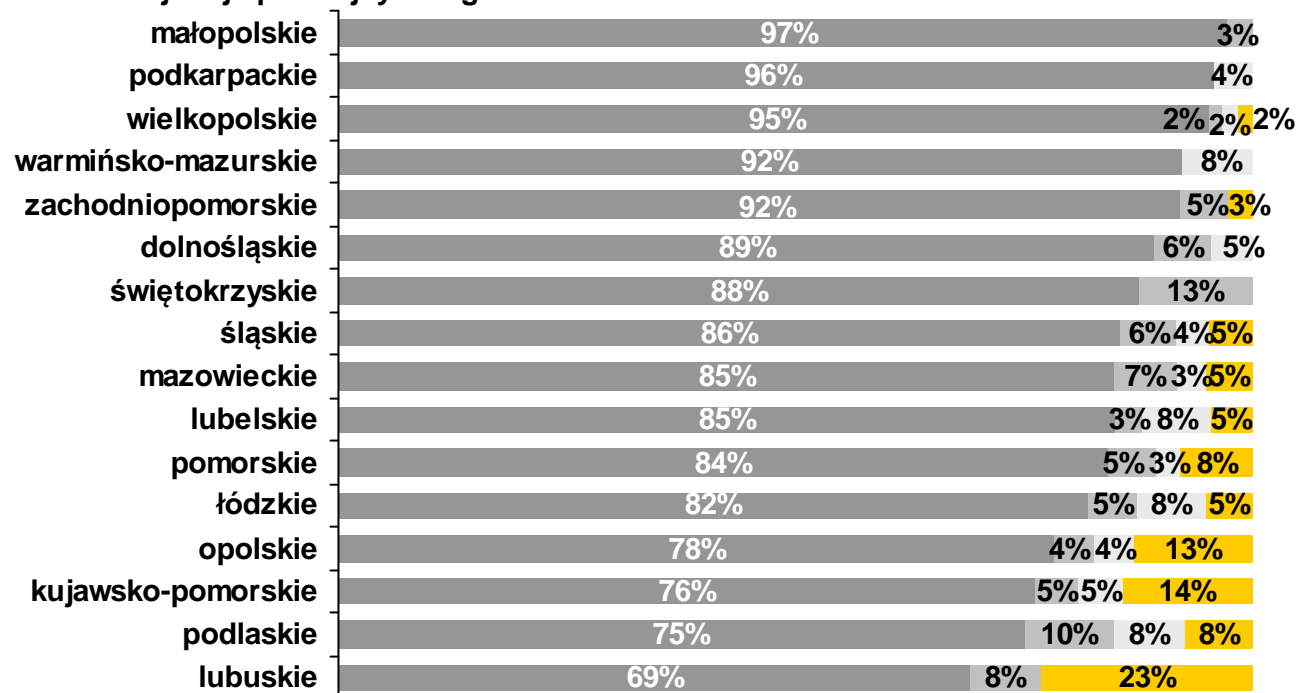
W zdecydowanej większości urzędów, bez względu na szczebel, funkcjonuje podwójny obieg dokumentów. Co więcej, 86% urzędów wskazuje, że sytuacja taka występuje bardzo często – dotyczy ponad połowy spraw. Na tle ogółu urzędów wyróżniają się urzędy z województwa lubuskiego, spośród których 23% nie posiada podwójnego obiegu dokumentów.

## Prowadzenie podwójnego obiegu dokumentów – Porównanie w województwach



- E10. Czy w Państwa Urzędzie funkcjonuje podwójny obieg dokumentów tzn. te same dokumenty są przetwarzane zarówno w ramach tradycyjnego obiegu papierowego, jak i systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?
- Odpowiadały urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.

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

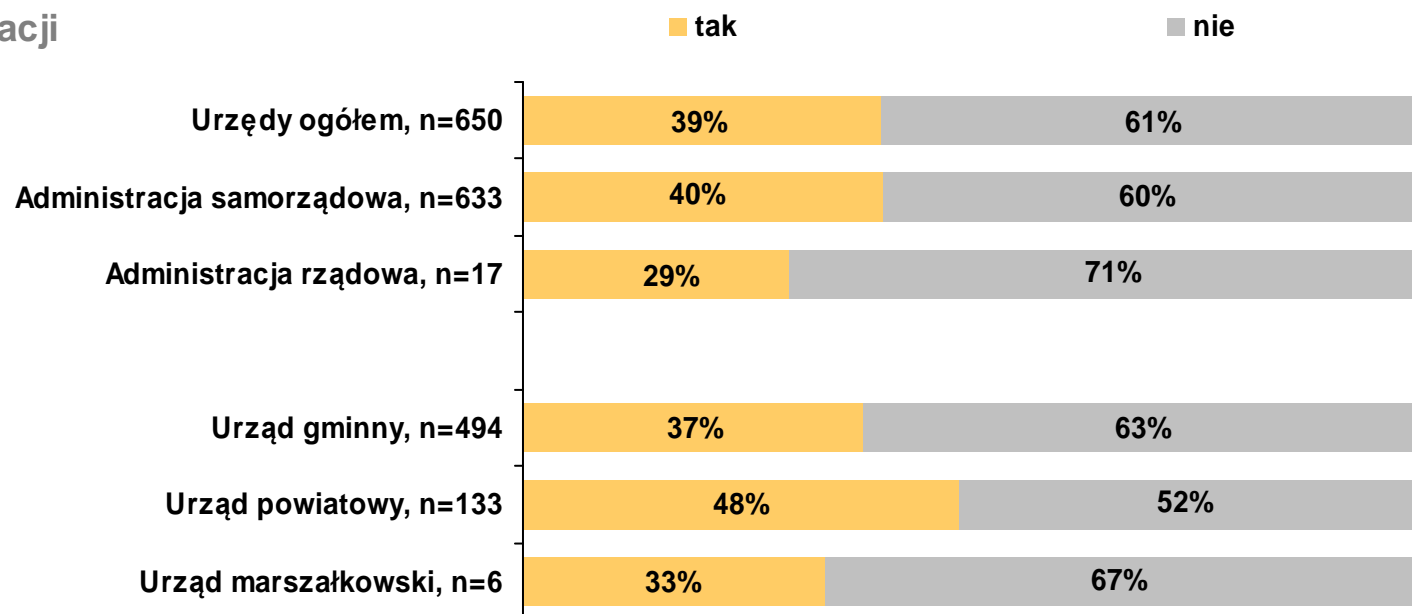


## Zintegrowanie systemu EZD z Biuletynem Informacji Publicznej – Ogółem i administracja samorządowa



- E11. Czy system elektronicznego zarządzania dokumentacją Urzędu jest zintegrowany z:
- N=650, odpowiadały urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.

### Biuletynem Informacji Publicznej



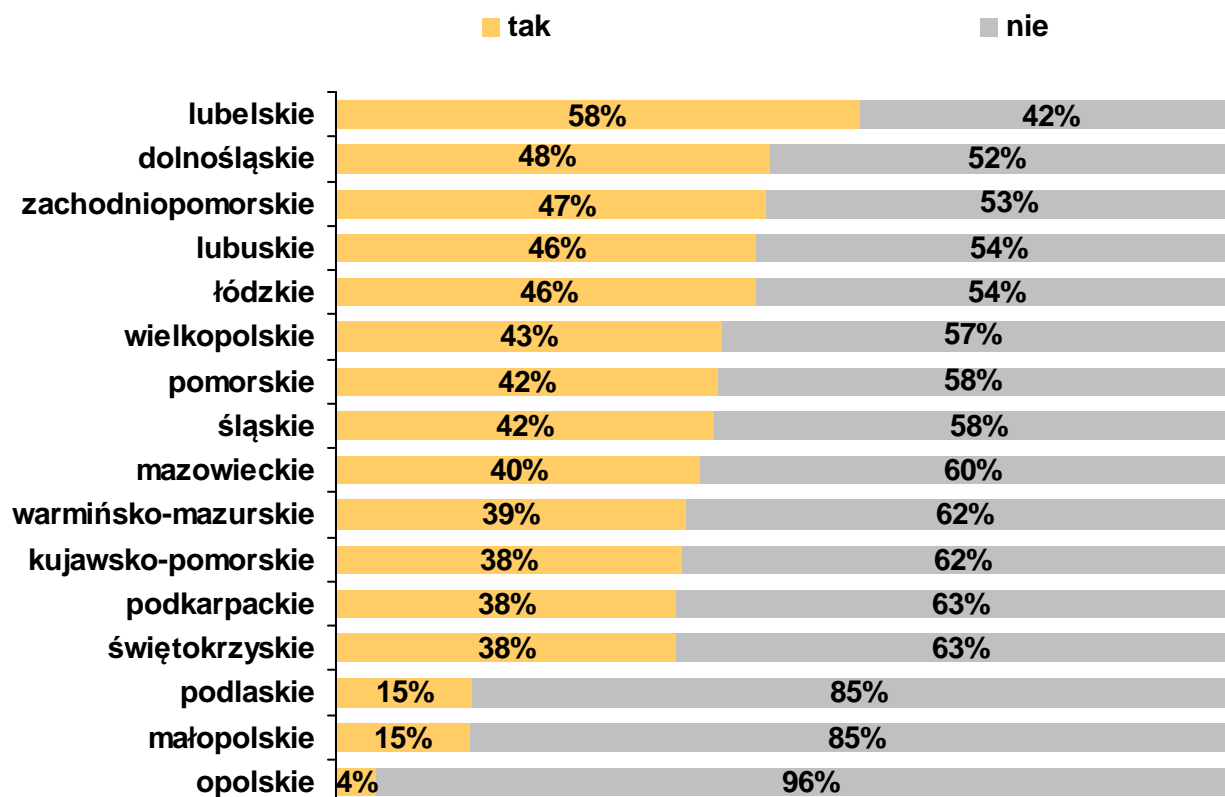
W przypadku prawie 40% urzędów posiadany przez nie system elektronicznego zarządzania dokumentacją jest zintegrowany z Biuletynem Informacji Publicznej. Wskaźnik ten jest najwyższy w województwie lubelskim (58%), najniższy zaś w województwie opolskim (4%).

## Zintegrowanie systemu EZD z Biuletynem Informacji Publicznej – Porównanie w województwach



- E11. Czy system elektronicznego zarządzania dokumentacją Urzędu jest zintegrowany z:
- Odpowiadały urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.

Biuletynem Informacji  
Publicznej

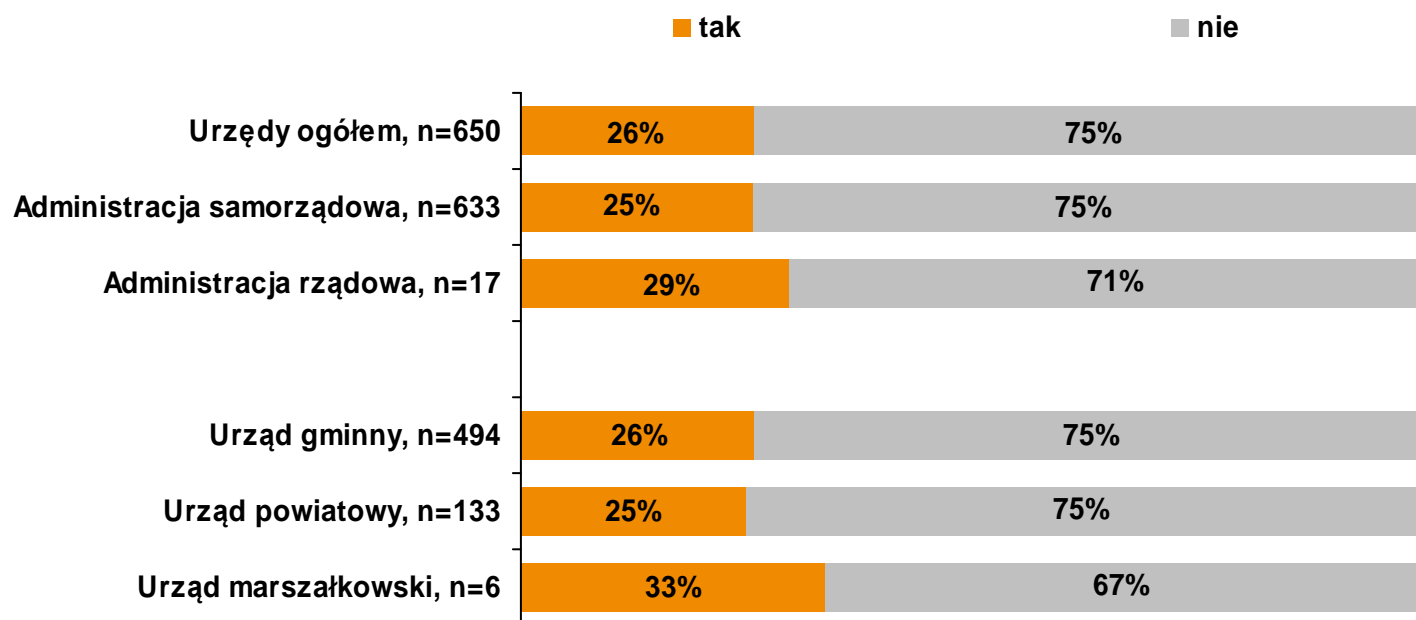


## Zintegrowanie systemu EZD z platformą ePUAP – Ogółem i administracja samorządowa



- E11. Czy system elektronicznego zarządzania dokumentacją Urzędu jest zintegrowany z:
- N=650, odpowiadały urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.

### Platformą ePUAP



Integracja systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją z platformą ePUAP występuje rzadziej niż w przypadku BIP. Funkcjonalność tę posiada około co czwarty urząd korzystający z systemu ESD. Plany wprowadzenia integracji w tym zakresie deklaruje 3/4 urzędów.

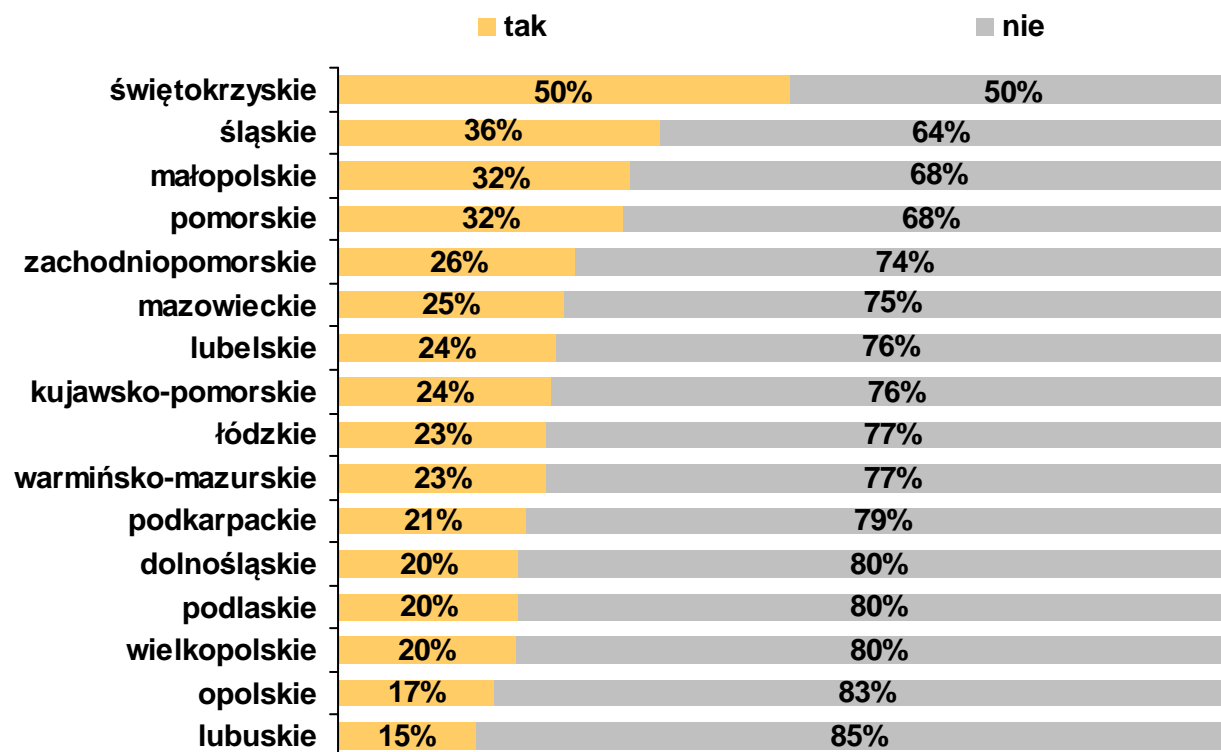
Biorąc pod uwagę województwa najwyższy poziom zintegrowania systemu ESD z platformą ePUAP posiadają urzędy w województwie świętokrzyskim (50%).

## Zintegrowanie systemu ESD z platformą ePUAP – Porównanie w województwach



- E11. Czy system elektronicznego zarządzania dokumentacją Urzędu jest zintegrowany z:
- Odpowiadały urzędy, które korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.

### Platformą ePUAP

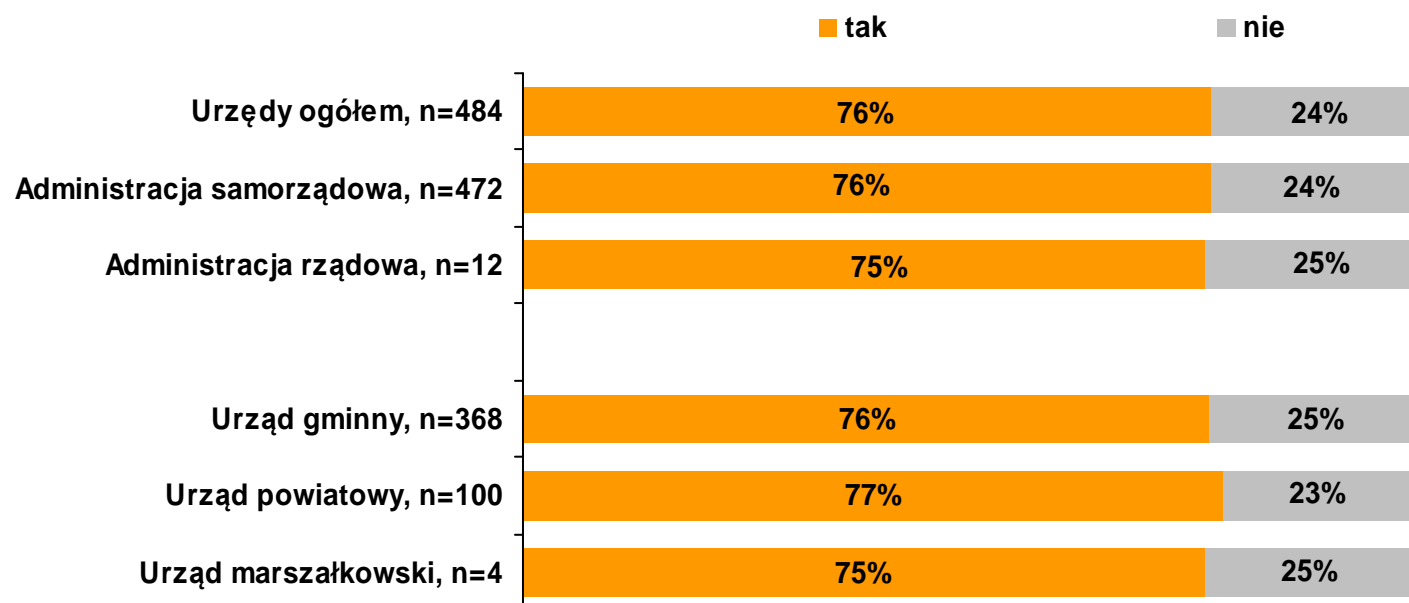




## Plany zintegrowania systemu EZD z platformą ePUAP – Ogółem i administracja samorządowa



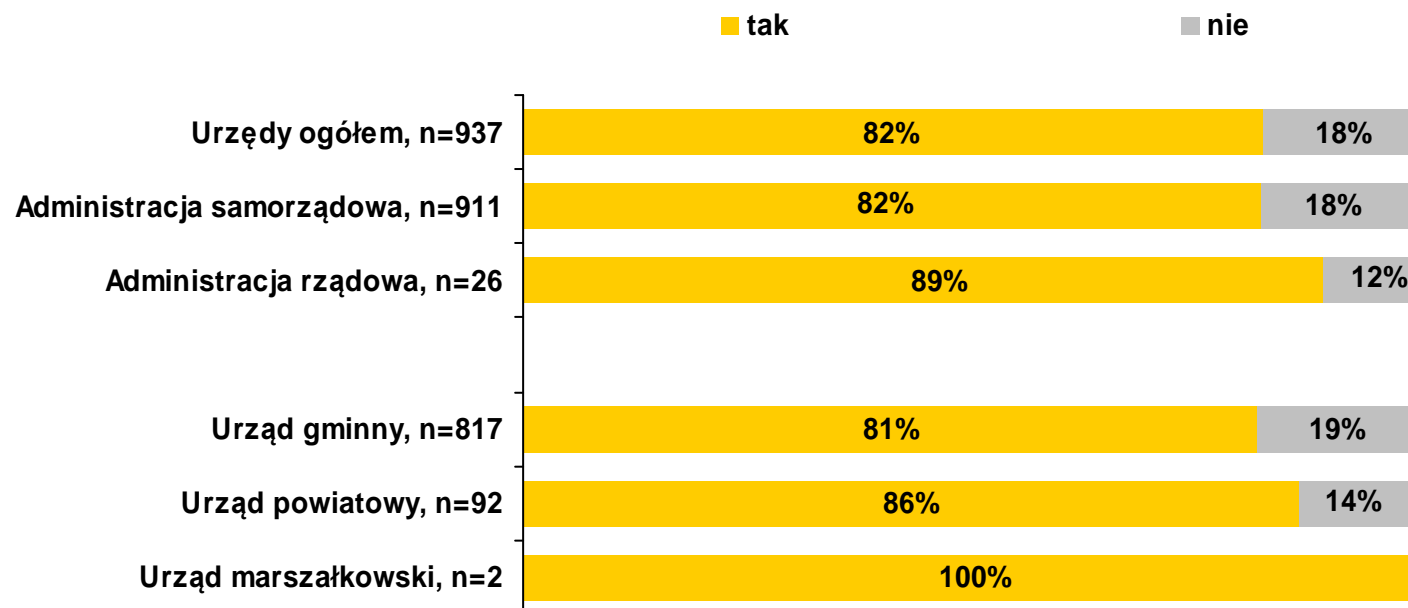
- E12. Czy są plany, by zintegrować system elektronicznego zarządzania dokumentacją w Urzędzie z platformą ePUAP?
- N=484, odpowiadały urzędy, w których posiadany system elektronicznego zarządzania dokumentacją nie jest zintegrowany z platformą ePUAP.



## Plany wprowadzenie systemu EZD – Ogółem i administracja samorządowa



- E13. Czy są plany, by wprowadzić system elektronicznego zarządzania dokumentacją w Urzędzie?
- N=937, odpowiadały urzędy, które nie korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.

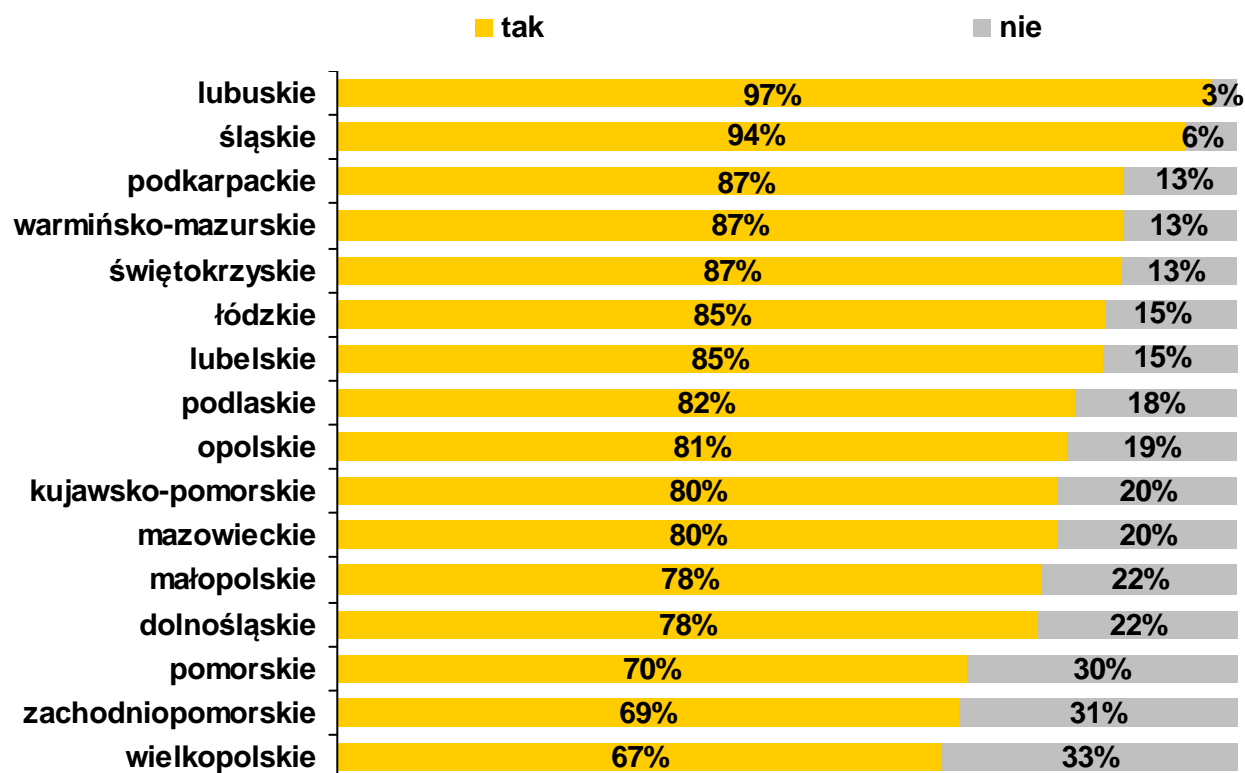


Posiadanie planów wdrożenia systemu elektronicznego zarządzania dokumentami zadeklarowało ponad 80% urzędów. Około co piąty urząd planuje wprowadzenie tego systemu do końca 2011 roku, prawie co drugi – w roku 2012.

## Plany wprowadzenie systemu EZD – Porównanie w województwach



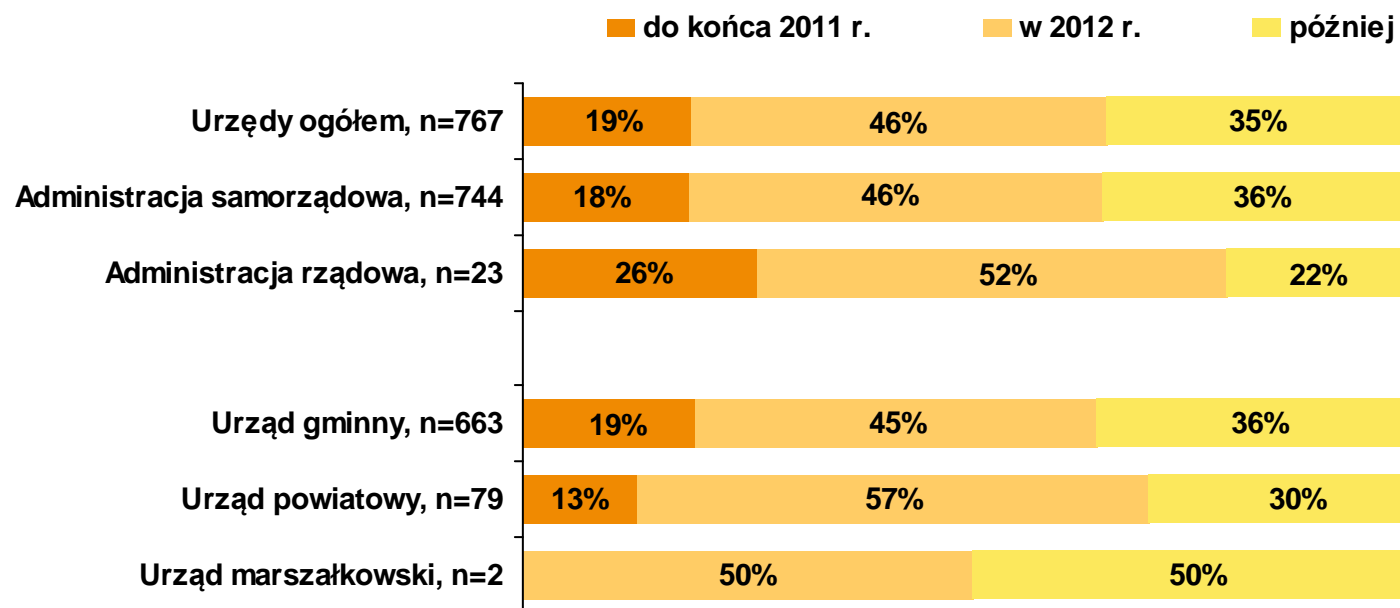
- E13. Czy są plany, by wprowadzić system elektronicznego zarządzania dokumentacją w Urzędzie?
- Odpowiadały urzędy, które nie korzystają z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.

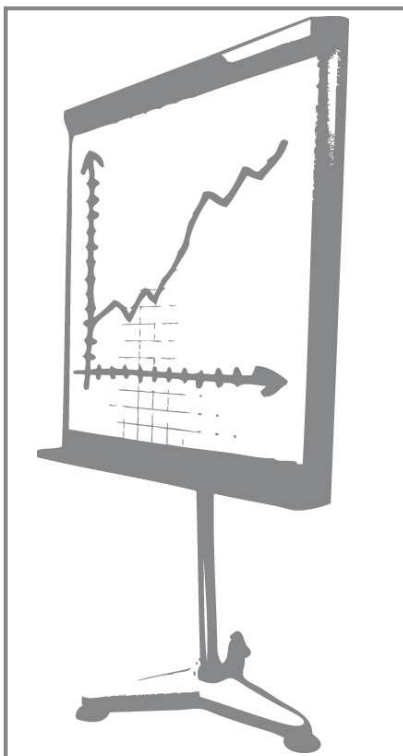


## Przybliżony termin wprowadzenia systemu EZD – Ogółem i administracja samorządowa



- E14. Kiedy Urząd planuje wprowadzanie systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją?
- N=767, odpowiadały urzędy, które planują wprowadzenie systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją.



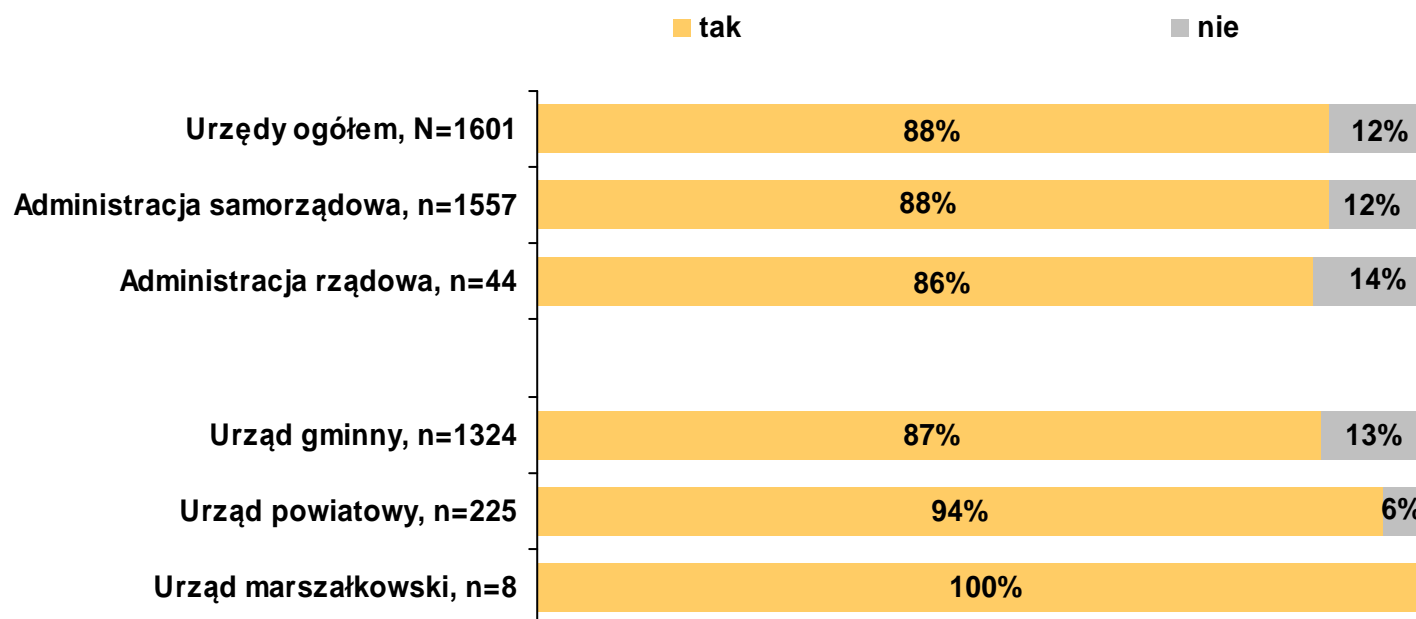


## **Elektroniczna skrzynka podawcza i ePUAP**

## Posiadanie elektronicznej skrzynki podawczej – Ogółem i administracja samorządowa



- F1. Czy Urząd posiada elektroniczną skrzynkę podawczą?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

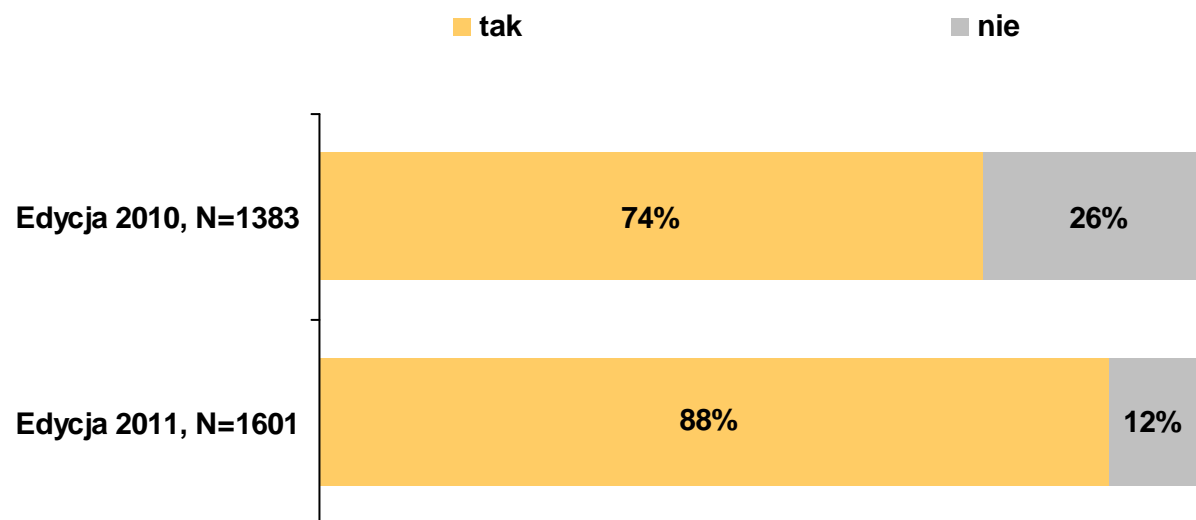


Zdecydowana większość urzędów, prawie 90%, posiada elektroniczną skrzynkę podawczą. Analogiczny odsetek zanotowany w poprzedniej edycji badania wyniósł 74%.

## Posiadanie elektronicznej skrzynki podawczej – Porównanie z poprzednią edycją



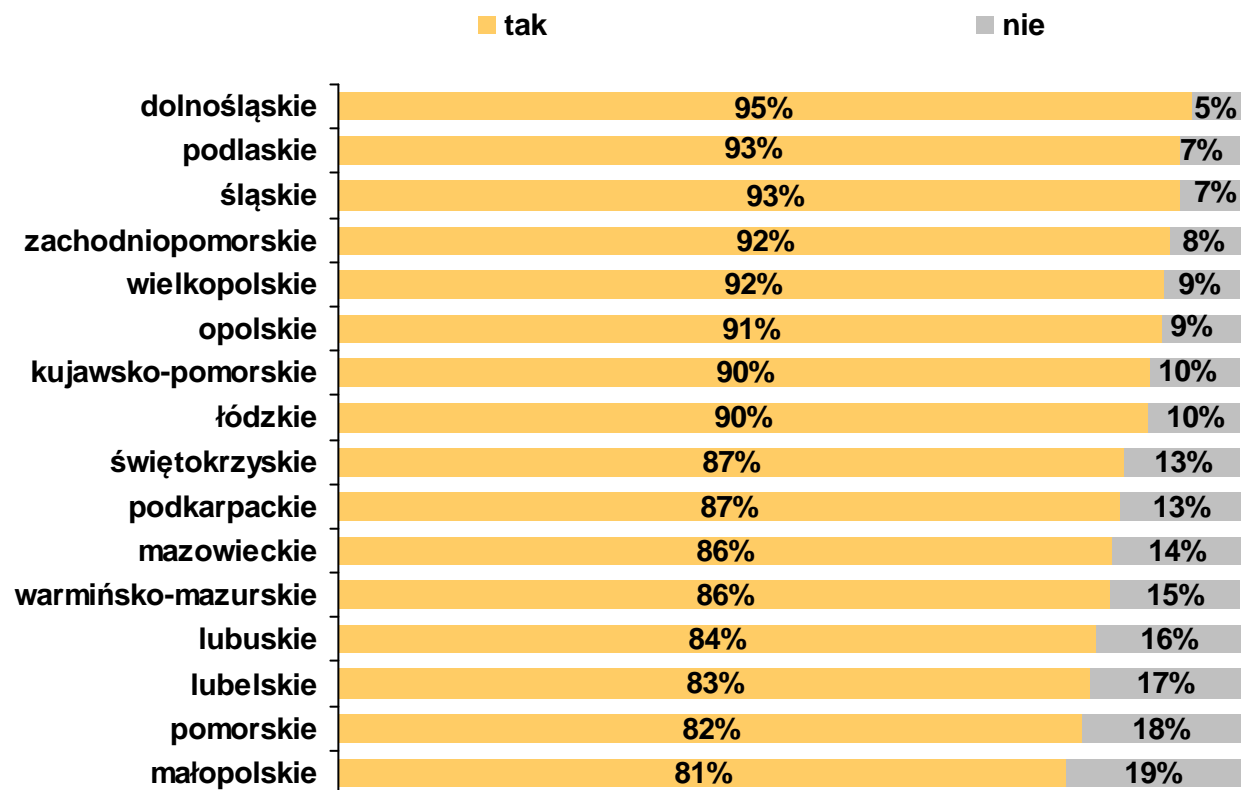
- F1. Czy Urząd posiada elektroniczną skrzynkę podawczą?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



## Posiadanie elektronicznej skrzynki podawczej – Porównanie w województwach



- F1. Czy Urząd posiada elektroniczną skrzynkę podawczą?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

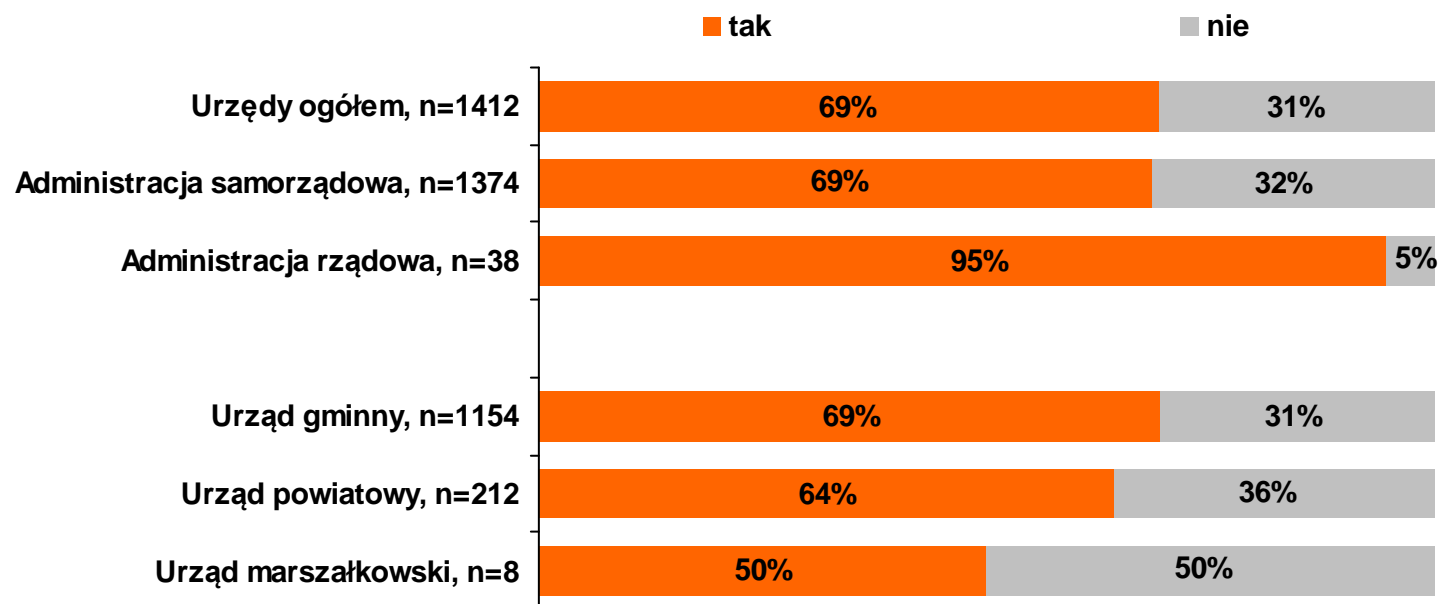




## Umieszczenie elektronicznej skrzynki podawczej na platformie ePUAP – Ogółem i administracja samorządowa



- F2. Czy elektroniczna skrzynka podawcza jest umiejscowiona na platformie ePUAP?
- N=1412, odpowiadały urzędy, które posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą.



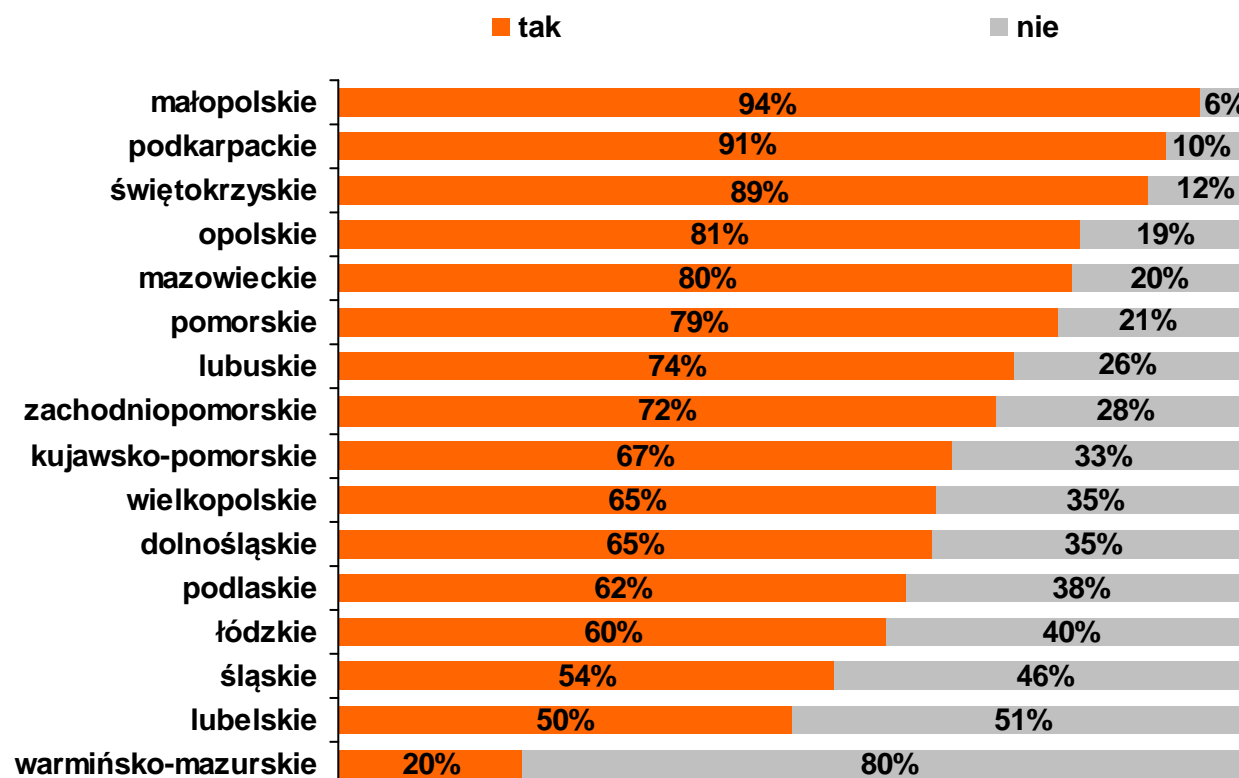
Prawie 70% urzędów posiada elektroniczną skrzynkę podawczą, która jest umiejscowiona na platformie ePUAP. Przy czym widoczna jest różnica pomiędzy urzędami administracji samorządowej i rządowej. Odsetek urzędów administracji rządowej posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą umiejscowioną na platformie ePUAP jest wyższy niż w urzędach administracji samorządowej, wynosi 95%.

Biorąc pod uwagę województwa, elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP najczęściej posiadają urzędy w województwa małopolskiego (94%), najrzadziej zaś z województwa warmińsko-mazurskiego (20%).

## Umieszczenie elektronicznej skrzynki podawczej na platformie ePUAP – Porównanie w województwach



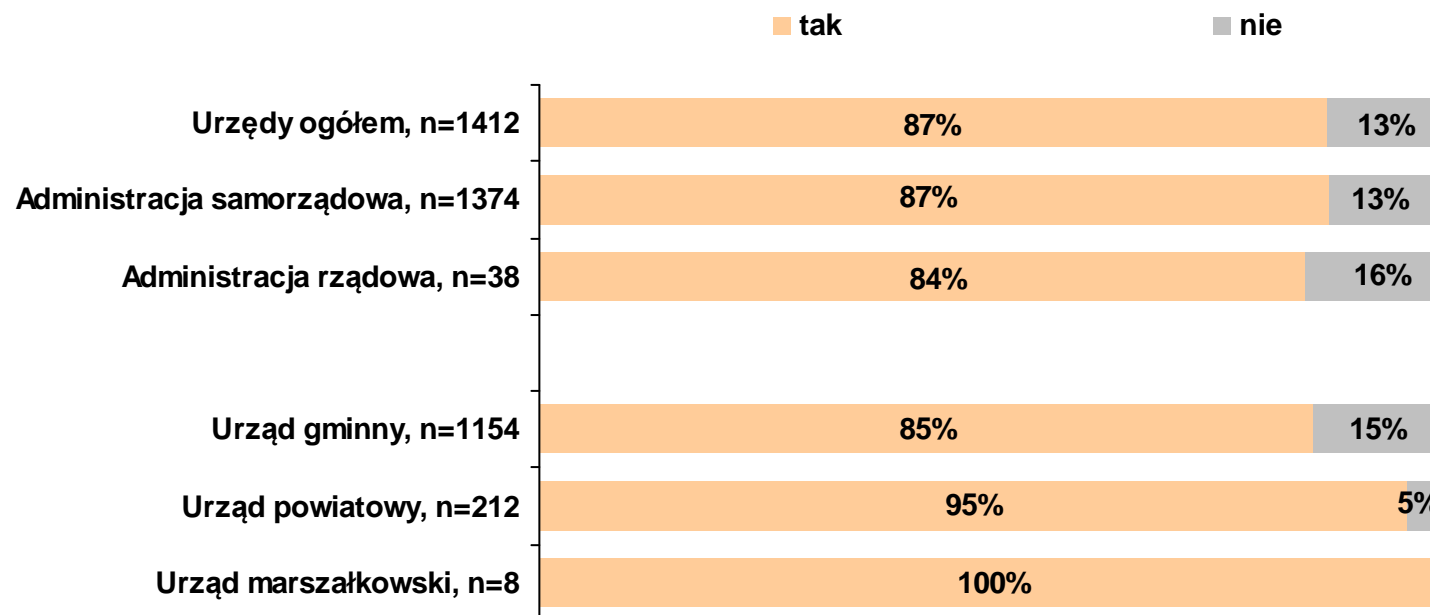
- F2. Czy elektroniczna skrzynka podawcza jest umiejscowiona na platformie ePUAP?
- Odpowiadały urzędy, które posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą.



## Dostępność adresu elektronicznej skrzynki podawczej na stronie BIP – Ogółem i administracja samorządowa



- F3. Czy adres elektronicznej skrzynki podawczej jest dostępny na stronie podmiotowej BIP urzędu?
- N=1412, odpowiadały urzędy, które posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą.

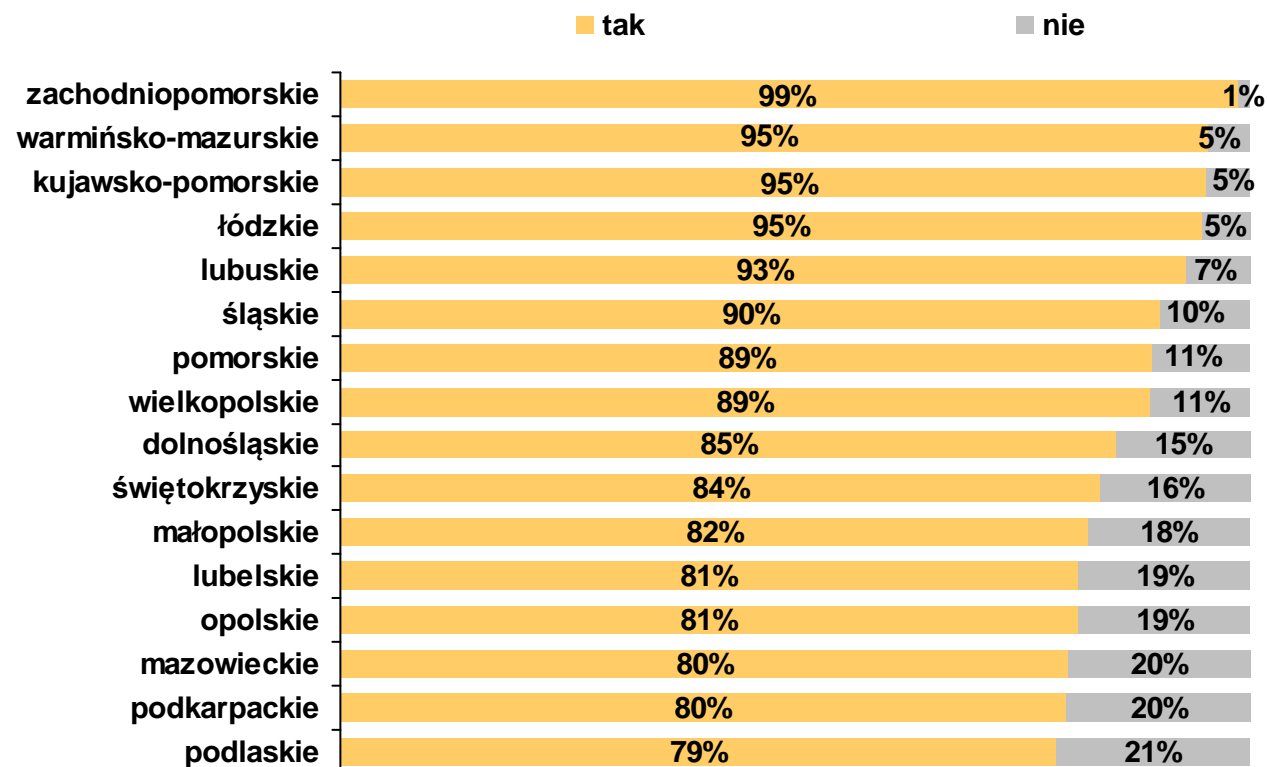


Adres elektronicznej skrzynki podawczej jest dostępny na stronie BIP w przypadku prawie 90% urzędów. Najwyższy wskaźnik w tym obszarze uzyskały urzędy z województwa zachodniopomorskiego – 99% z nich udostępnia adres skrzynki podawczej na stronie podmiotowej BIP.

## Dostępność adresu elektronicznej skrzynki podawczej na stronie BIP – Porównanie w województwach



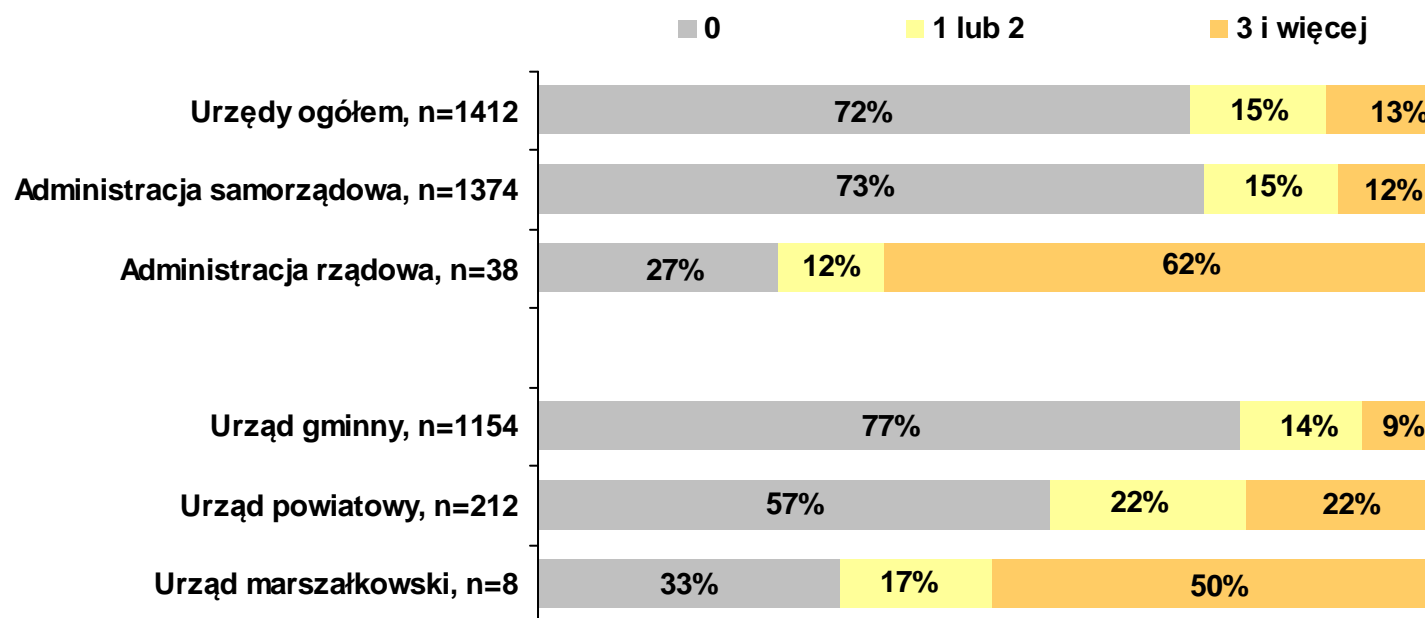
- F3. Czy adres elektronicznej skrzynki podawczej jest dostępny na stronie podmiotowej BIP urzędu?
- Odpowiadały urzędy, które posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą.



## Liczba dokumentów elektronicznych otrzymanych na elektroniczną skrzynkę podawczą – Ogółem i administracja samorządowa



- F4. Ile dokumentów elektronicznych Urząd otrzymał na elektroniczną skrzynkę podawczą w okresie od 1 stycznia do 31 maja 2011 r.?
- N=1412, odpowiadały urzędy, które posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą.

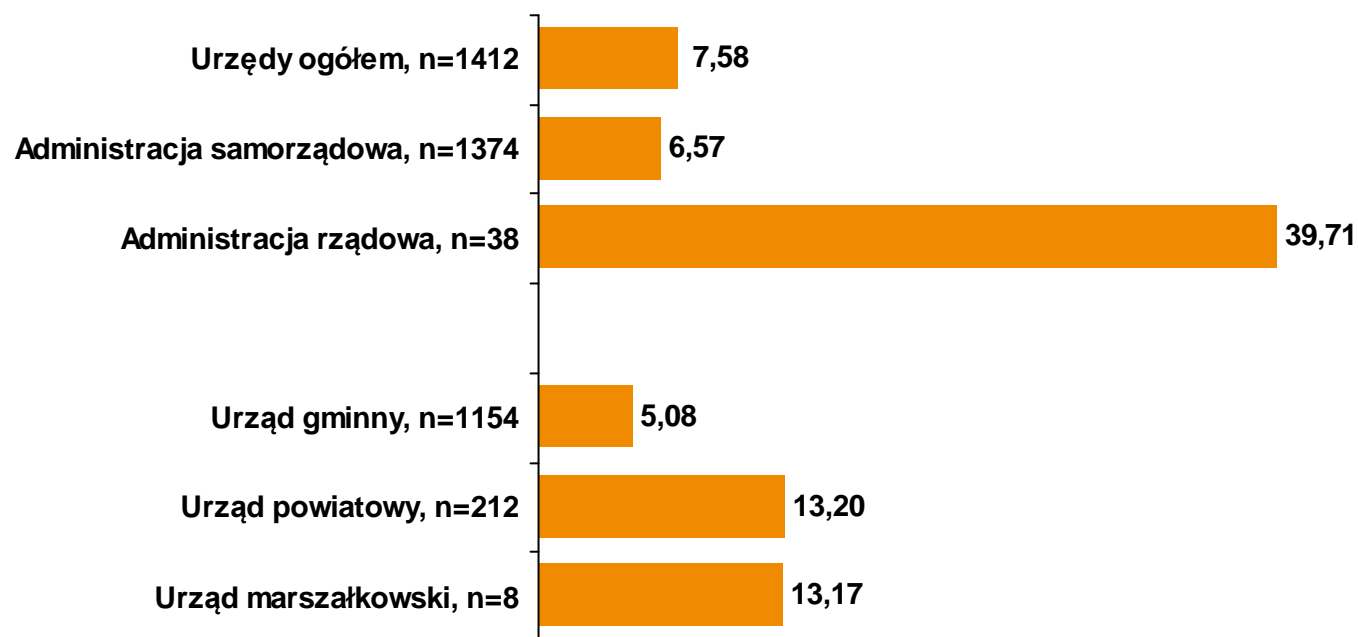


Prawie 3/4 urzędów posiadających elektroniczną skrzynkę podawczą w ciągu pierwszych 5 miesięcy 2011 roku nie otrzymało żadnych dokumentów. Stopień wykorzystania skrzynki podawczej jest zdecydowanie wyższy w urzędach administracji państwowej niż samorządowej. Średnia liczba dokumentów otrzymanych na skrzynkę w danym okresie wyniosła prawie 40 w przypadku urzędów administracji państwowej i tylko niecałe 7 w przypadku administracji samorządowej.

## Średnia liczba dokumentów elektronicznych otrzymanych na elektroniczną skrzynkę podawczą – Ogółem i administracja samorządowa



- F4. Ile dokumentów elektronicznych Urząd otrzymał na elektroniczną skrzynkę podawczą w okresie od 1 stycznia do 31 maja 2011 r.?
- N=1412, odpowiadały urzędy, które posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą.



## Średnia liczba dokumentów elektronicznych otrzymanych na elektroniczną skrzynkę podawczą – Porównanie w województwach



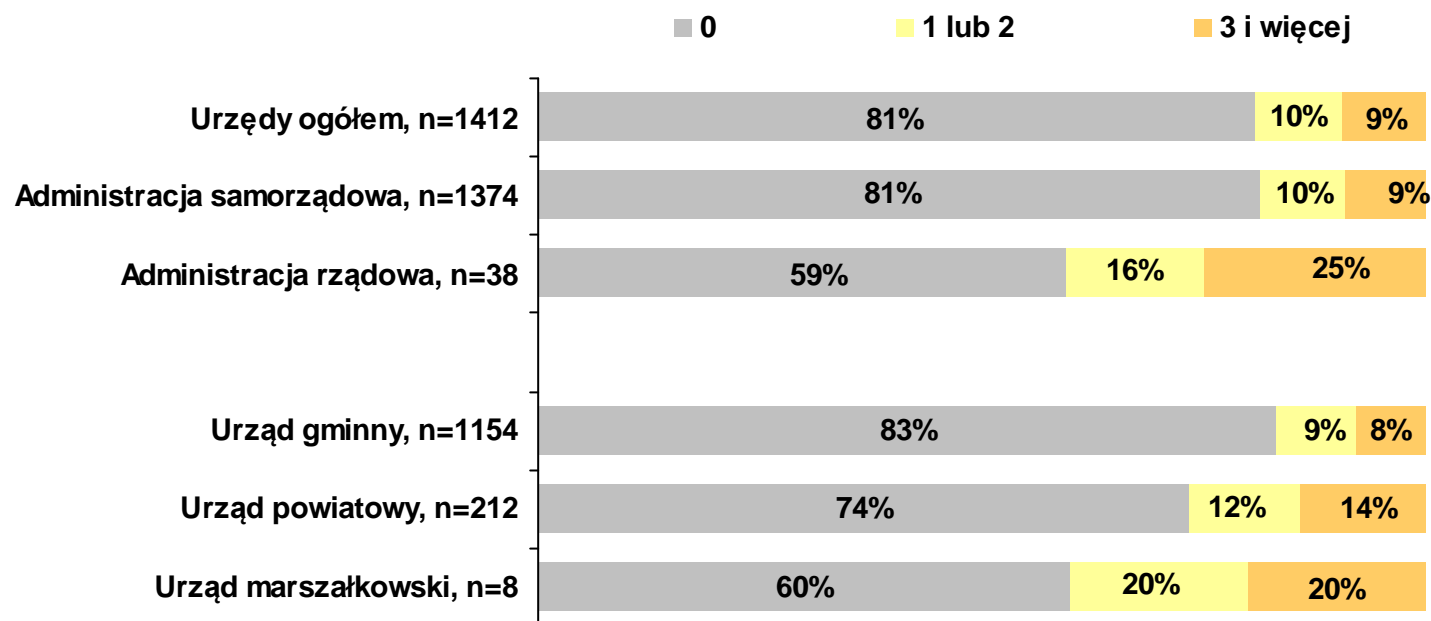
- F4. Ile dokumentów elektronicznych Urząd otrzymał na elektroniczną skrzynkę podawczą w okresie od 1 stycznia do 31 maja 2011 r.?
- Odpowiadały urzędy, które posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą.



## Liczba dokumentów elektronicznych wysłanych za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej – Ogółem i administracja samorządowa



- F5. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) Urząd wysłał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 31 maja 2011 r.?
- N=1412, odpowiadały urzędy, które posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą.



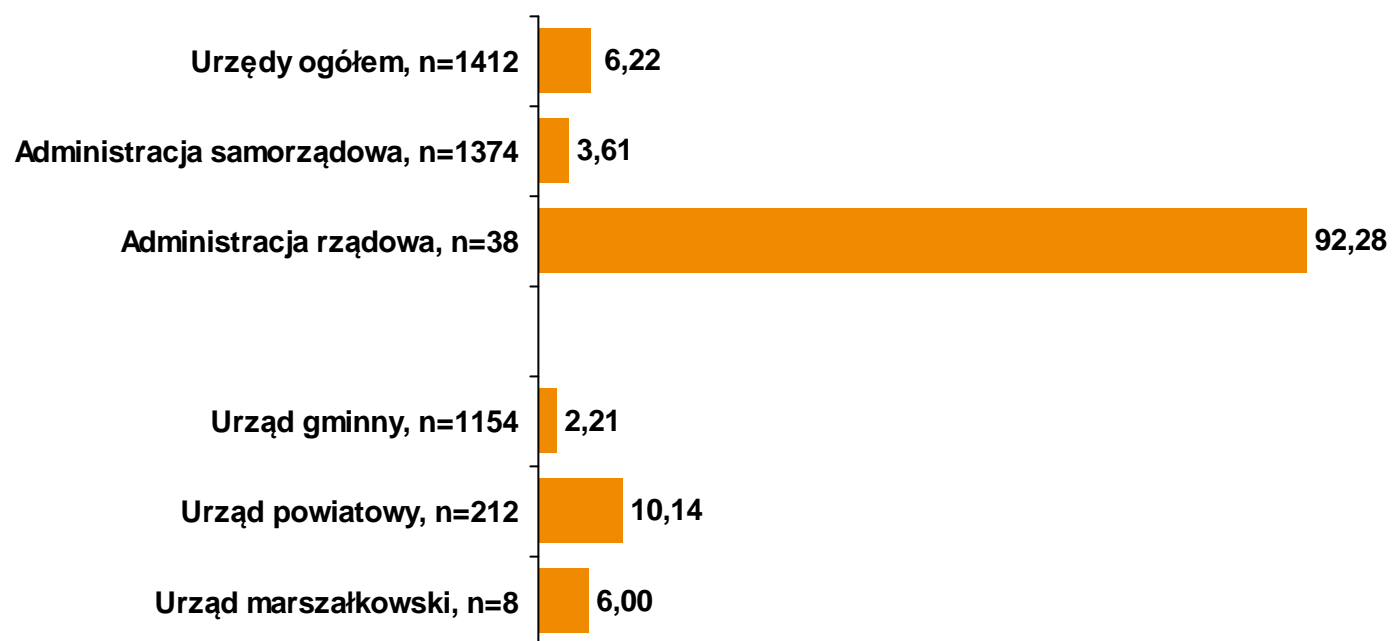
Poziom wykorzystania skrzynki podawczej w celu wysyłania dokumentów elektronicznych jest dość niski. Urzędy administracji samorządowej w ciągu pierwszych 5 miesięcy 2011 roku wysłały średnio niecałe 4 dokumenty, co jest wartością niższą od średniej liczby dokumentów otrzymanych. Inaczej jest w przypadku urzędów administracji państwowej, tu poziom wykorzystania elektronicznej skrzynki podawczej w celu wysyłania dokumentów jest wysoki. Średnia liczba dokumentów elektronicznych w ciągu 5 miesięcy wynosi około 92.



## Średnia liczba dokumentów elektronicznych wysłanych za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej – Ogółem i administracja samorządowa



- F5. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) Urząd wysłał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 31 maja 2011 r.?
- N=1412, odpowiadały urzędy, które posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą.



## Średnia liczba dokumentów elektronicznych wysłanych za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej – Porównanie w województwach



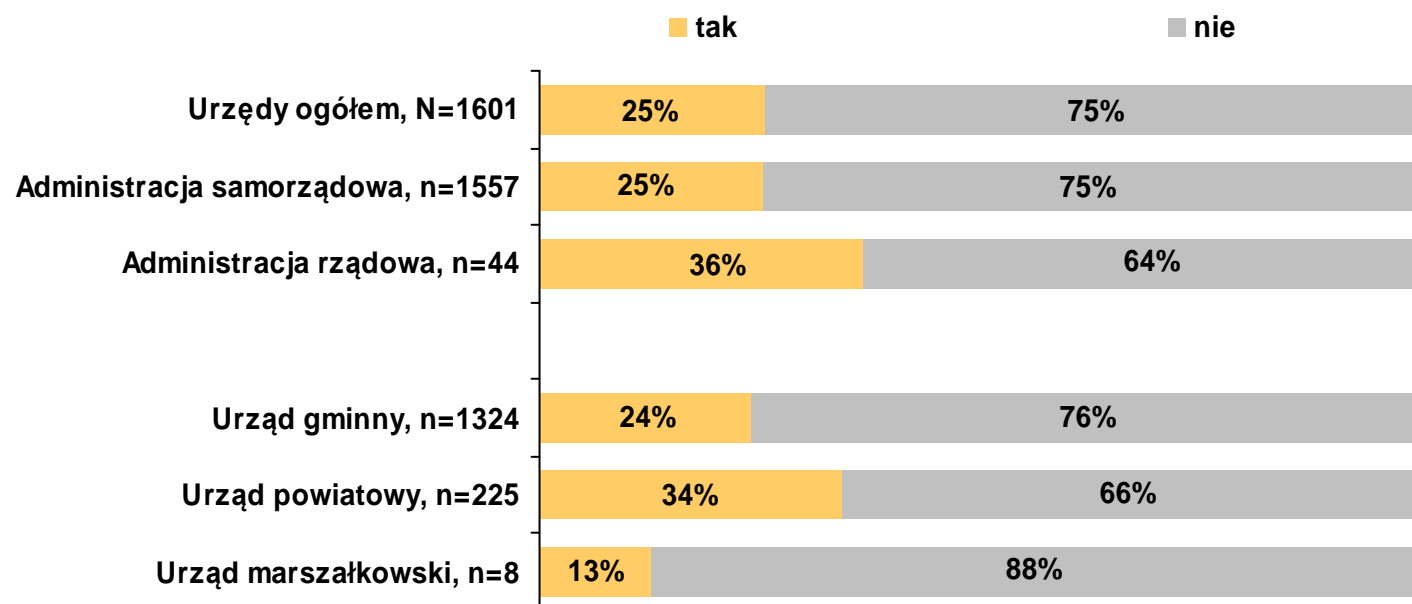
- F5. Ile dokumentów elektronicznych (z wyłączeniem urzędowego poświadczenia odbioru) Urząd wysłał za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej w okresie od 1 stycznia do 31 maja 2011 r.?
- Odpowiadały urzędy, które posiadają elektroniczną skrzynkę podawczą.



## Udostępnianie usług elektronicznych na platformie ePUAP innych niż opartych o wzór pisma ogólnego – Ogółem i administracja samorządowa



- F6. Czy Urząd udostępnia usługi elektroniczne na platformie ePUAP inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

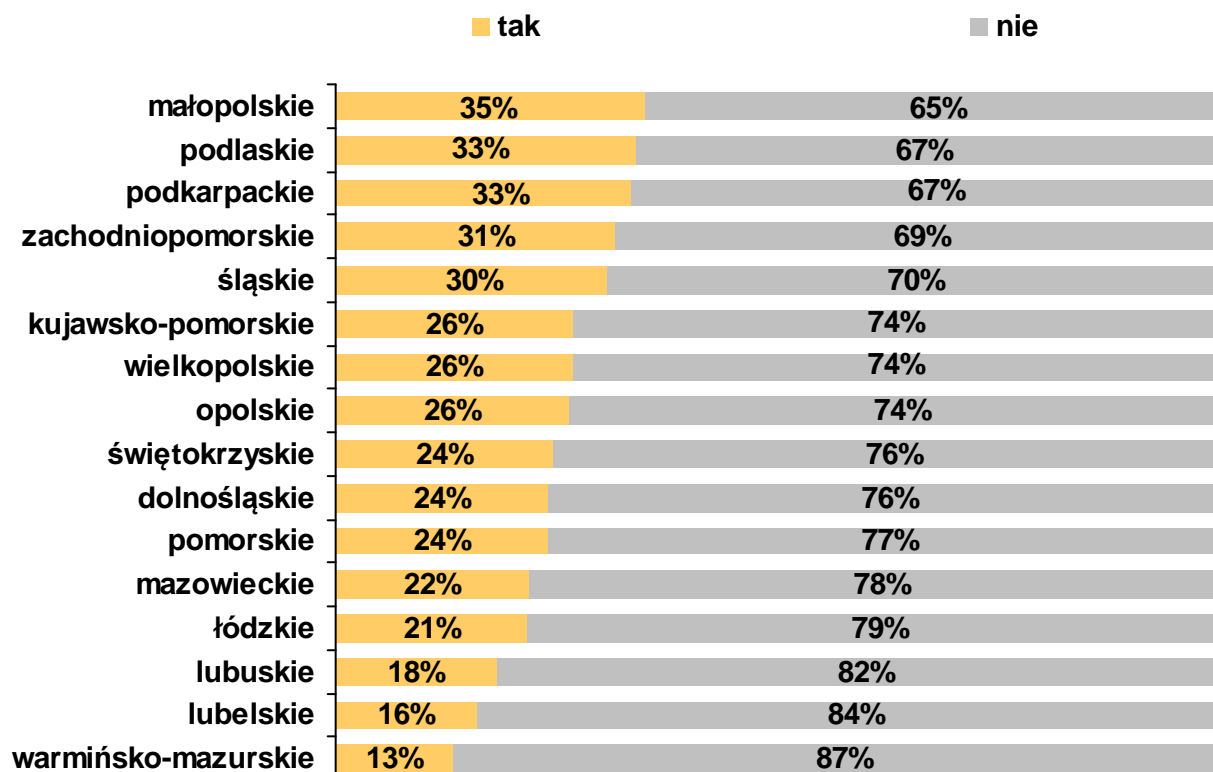


Tylko co czwarty urząd udostępnia inne usługi elektroniczne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego na platformie ePUAP. Biorąc pod uwagę województwa usługę taką najczęściej udostępniają urzędy z małopolskiego, podlaskiego i podkarpackiego. Najslabiej pod tym względem wypadają urzędy z województwa warmińsko-mazurskiego – nie tylko najrzadziej udostępniają usługi elektroniczne na platformie ePUAP (13%), ale również najrzadziej deklarują chęć zwiększenia stopnia wykorzystywania platformy (patrz slajd 102).

## Udostępnianie usług elektronicznych na platformie ePUAP innych niż opartych o wzór pisma ogólnego – Porównanie w województwach



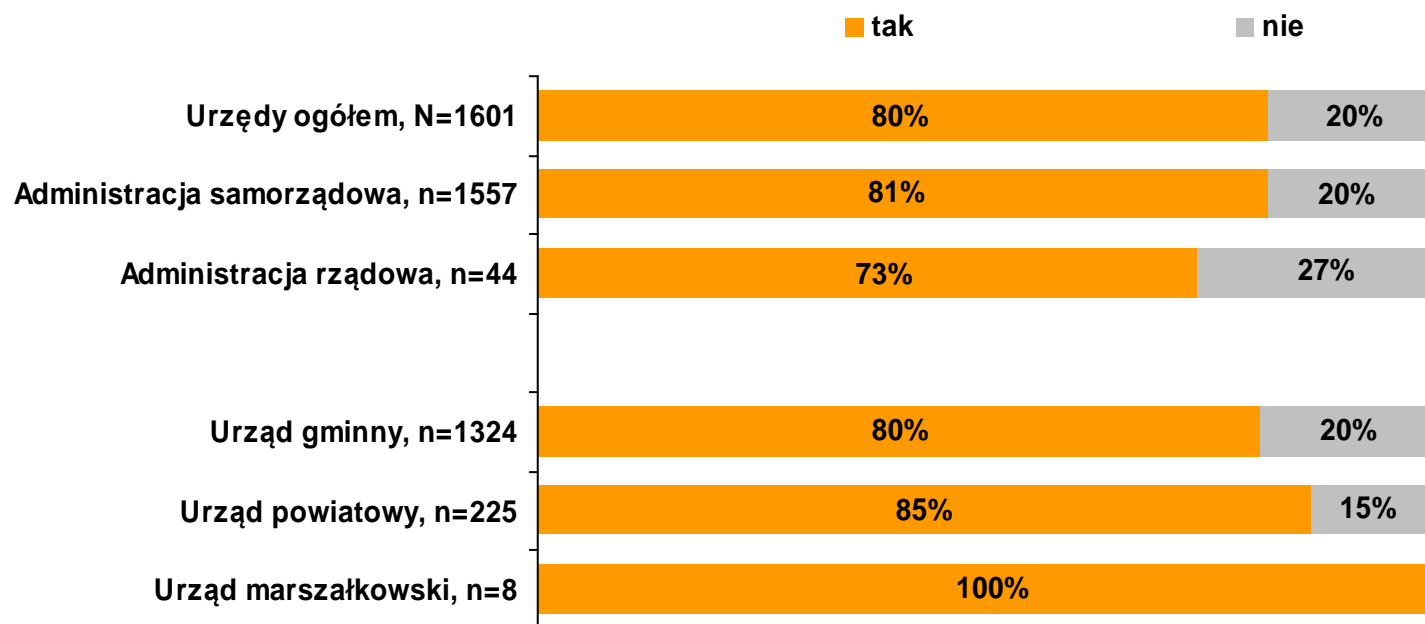
- F6. Czy Urząd udostępnia usługi elektroniczne na platformie ePUAP inne niż oparte o tzw. wzór pisma ogólnego?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



## Plany zwiększenia stopnia wykorzystywania możliwości platformy ePUAP – Ogółem i administracja samorządowa



- F7. Czy Urząd planuje w większym stopniu wykorzystywać możliwości platformy ePUAP?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

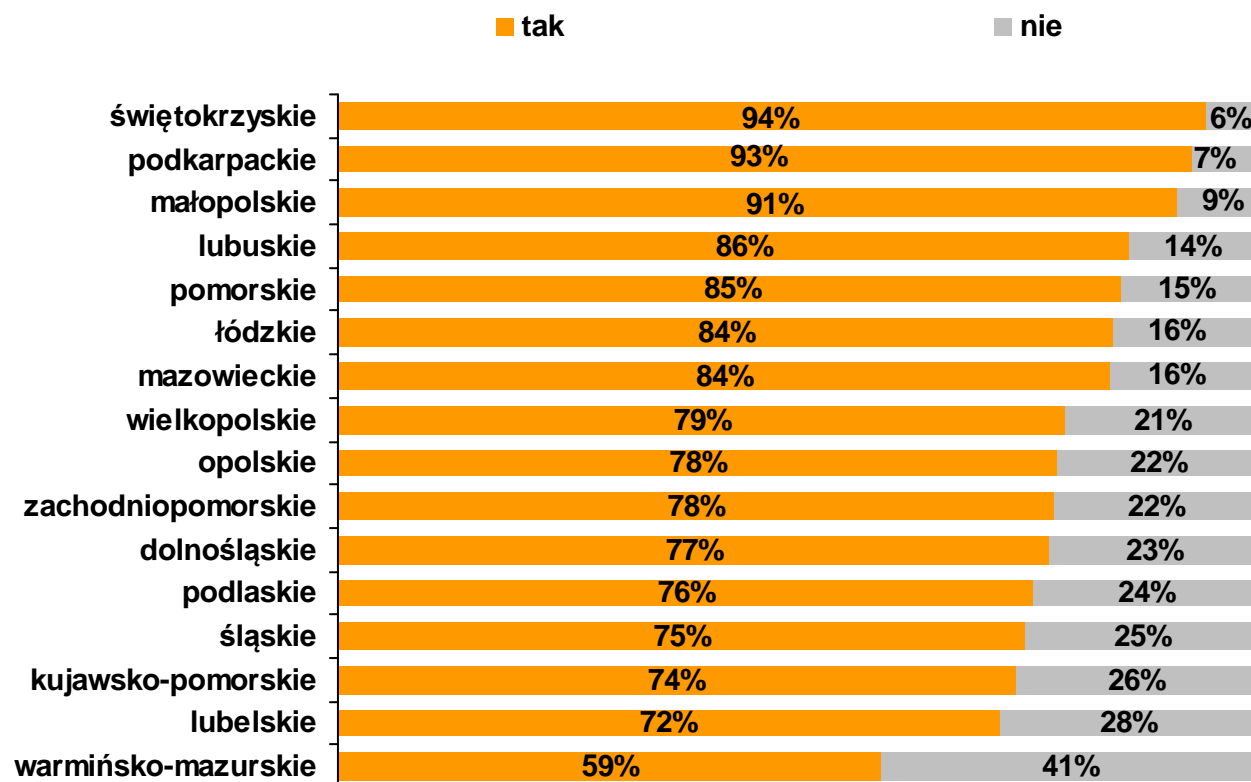


Zdecydowana większość urzędów (80%) deklaruje zwiększenie stopnia wykorzystywania możliwości platformy ePUAP. Częstość posiadania takich planów była zbliżona w urzędach administracji samorządowej i rządowej. Biorąc pod uwagę województwa chęć zwiększenia stopnia wykorzystywania możliwości platformy ePUAP najczęściej deklarowali respondenci z urzędów województwa świętokrzyskiego, najrzadziej zaś z województwa warmińsko-mazurskiego.

## Plany zwiększenia stopnia wykorzystywania możliwości platformy ePUAP – Porównanie w województwach



- F7. Czy Urząd planuje w większym stopniu wykorzystywać możliwości platformy ePUAP?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



## Bariery w wykorzystywaniu platformy ePUAP – Ogółem

- F8. Jakie są przeszkody/bariery w wykorzystaniu platformy ePUAP?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.

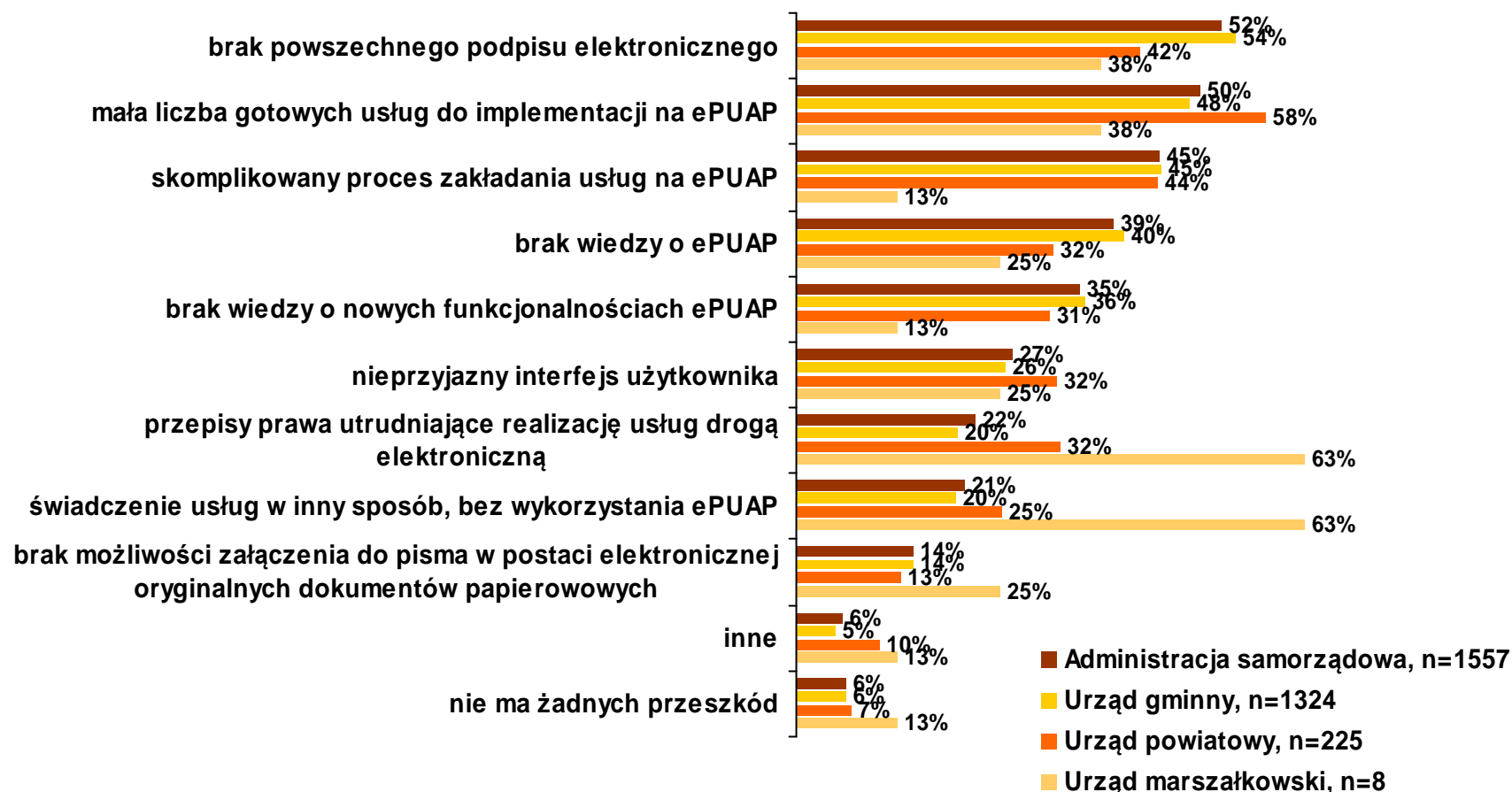


Jako czynniki, które stanowią barierę w wykorzystaniu platformy w urzędach administracji samorządowej najczęściej wskazywano brak powszechności podpisu elektronicznego oraz małą liczbę gotowych usług do implementacji na ePUAP. W urzędach administracji rządowej główną przeszkodą jest niedostateczna liczba dostępnych usług możliwych do wdrożenia na platformie.

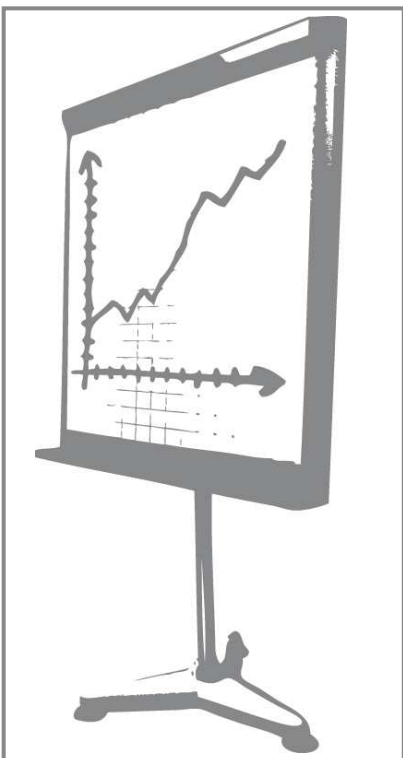
# Bariery w wykorzystywaniu platformy ePUAP - Administracja samorządowa



- F8. Jakie są przeszkody/bariery w wykorzystaniu platformy ePUAP?
- Odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.





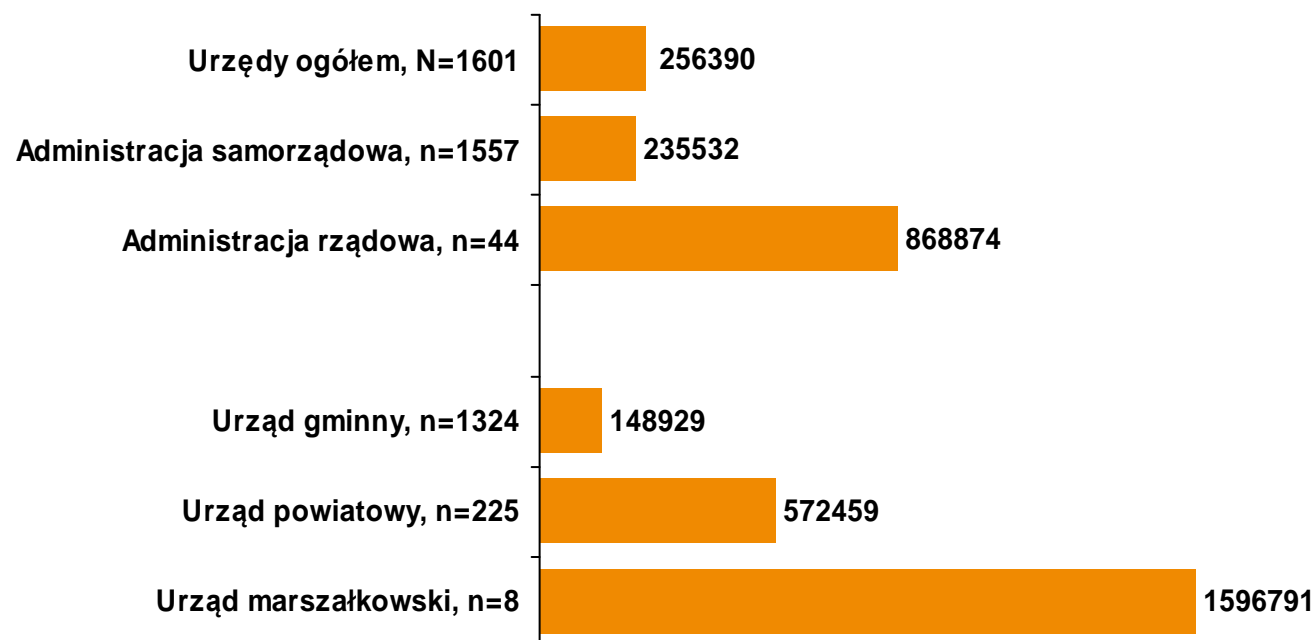


## **Świadczenie usług elektronicznych dla klientów zewnętrznych**

## Średnia liczba odsłon strony podmiotowej BIP – Ogółem i administracja samorządowa



- G1. Ile odsłon miała strona podmiotowa BIP Urzędu w 2010 r.?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

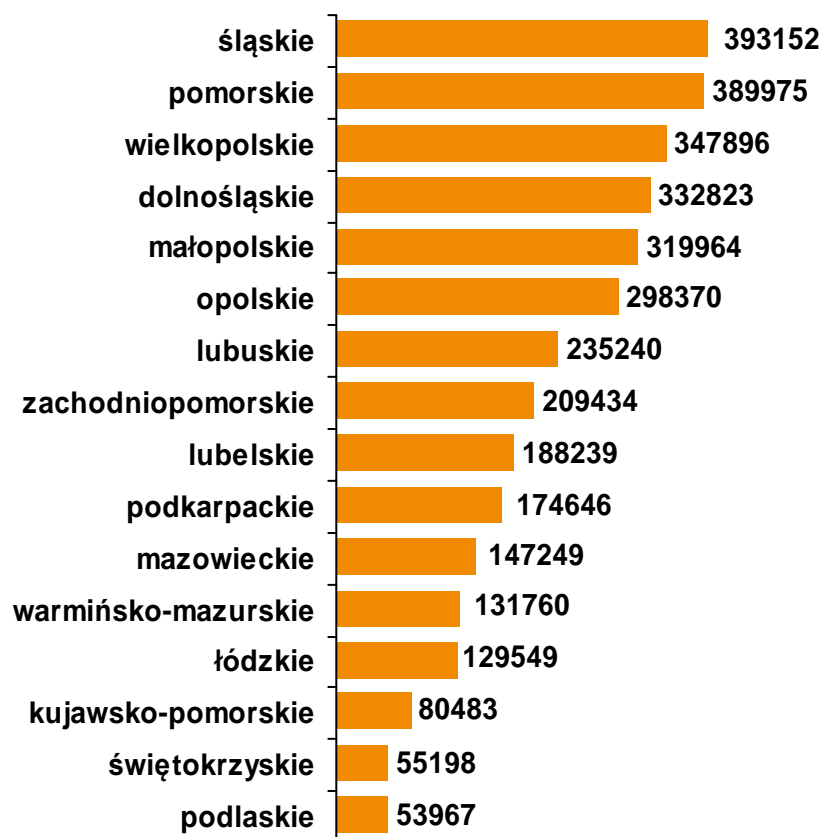


Średnia liczba odsłon stron podmiotowych urzędów administracji rządowej w 2010 roku była prawie 4 razy wyższa niż w przypadku urzędów administracji samorządowej. Przy czym największe zainteresowanie skupiały strony urzędów marszałkowskich – średnia liczba odsłon stron wyniosła ponad 1,5 mln. Biorąc pod uwagę przekrój geograficzny najwyższe średnie liczby odsłon zanotowały urzędy z województw śląskiego i pomorskiego, najniższe zaś z podlaskiego i świętokrzyskiego.

## Średnia liczba odsłon strony podmiotowej BIP – Porównanie w województwach



- G1. Ile odsłon miała strona podmiotowa BIP Urzędu w 2010 r.?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



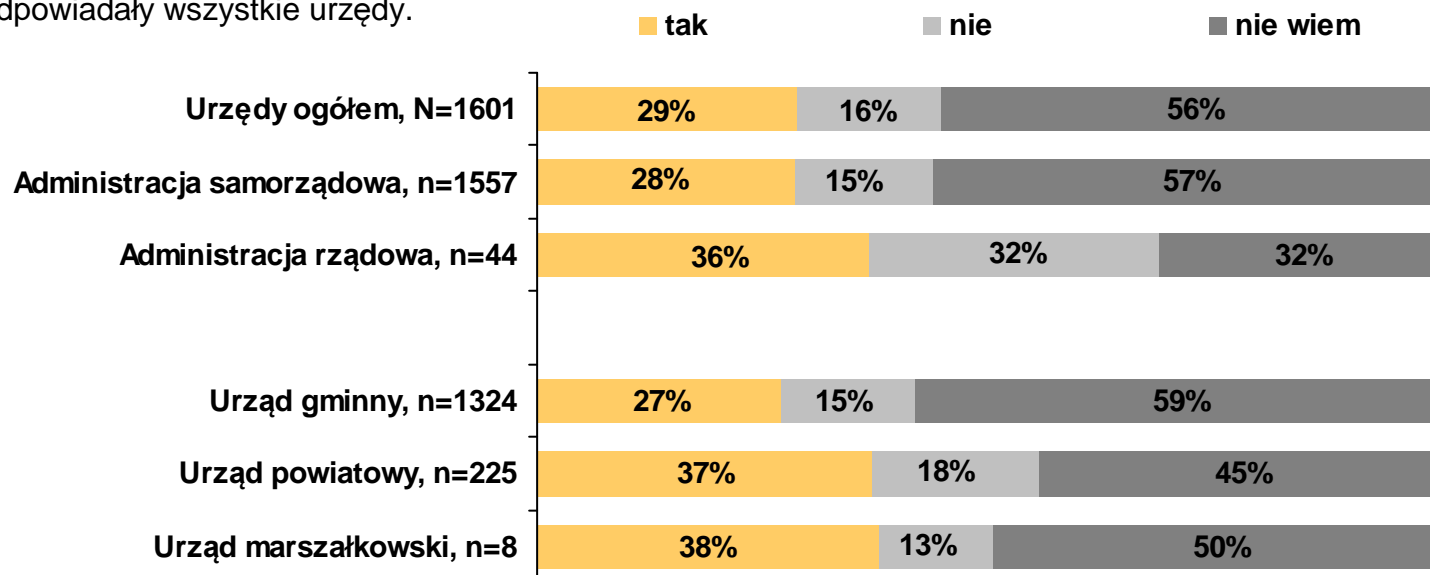
# Spełnianie kryteriów dostępności W3C przez strony urzędów – WCAG 1.0 – Ogółem i administracja samorządowa



- G2. Czy strona internetowa Urzędu spełnia kryteria dostępności sformułowane przez Konsorcjum W3C w formie wytycznych (przynajmniej na poziomie zgodności A)\*?

■ N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

## WCAG 1.0



Okolo 30% urzędów posiada stronę internetową, która spełnia kryteria dostępności na poziomie WCAG 1.0. Odsetek urzędów, których strona internetowa spełnia kryteria na poziomie WCAG 2.0 jest niższy, wynosi 18%. Wartości te są zbliżone do zanotowanych w poprzedniej edycji badania.

Warto zauważyć, że ponad połowa respondentów nie wiedziała, czy takie kryteria są spełniane przez stronę internetową ich urzędu.

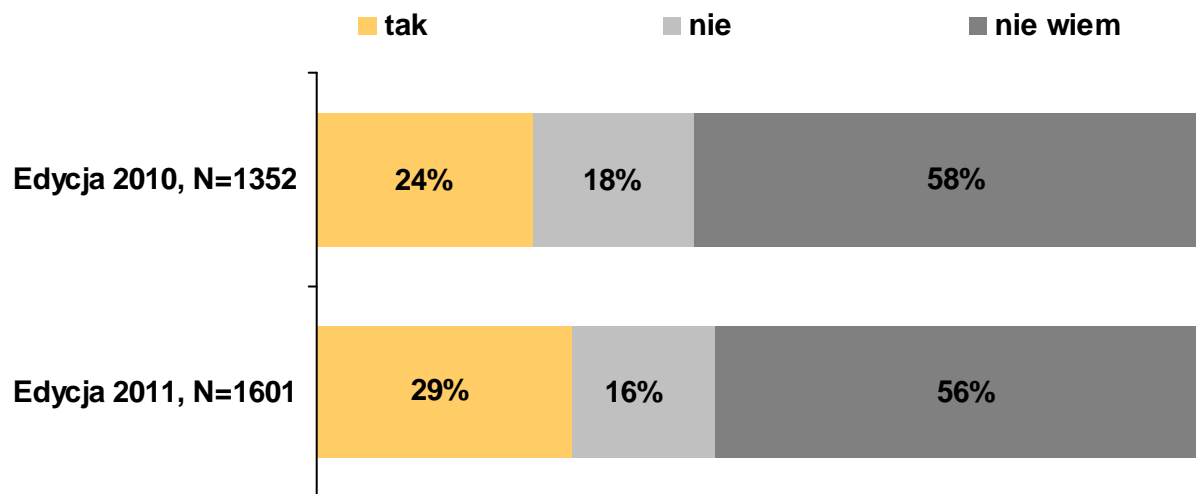
*\*Rekomendacje Konsorcjum W3C są powszechnie stosowanym na świecie kryterium dostępności stron internetowych i dotyczą tworzenia treści internetowych w formie dostępnym dla potrzeb osób niepełnosprawnych. Są one sformułowane w formie „Wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych”: WCAG 1.0 (<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>) lub WCAG 2.0 (aktualnej wersji) (<http://tłumaczenia-angielski.info/wcag20/w3.orgTRWCAG20-27-04-2006.html>).*

## Spełnianie kryteriów dostępności W3C przez strony urzędów – WCAG 1.0 – Porównanie na przestrzeni lat



- G2. Czy strona internetowa Urzędu spełnia kryteria dostępności sformułowane przez Konsorcjum W3C w formie wytycznych (przynajmniej na poziomie zgodności A)?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

### WCAG 1.0

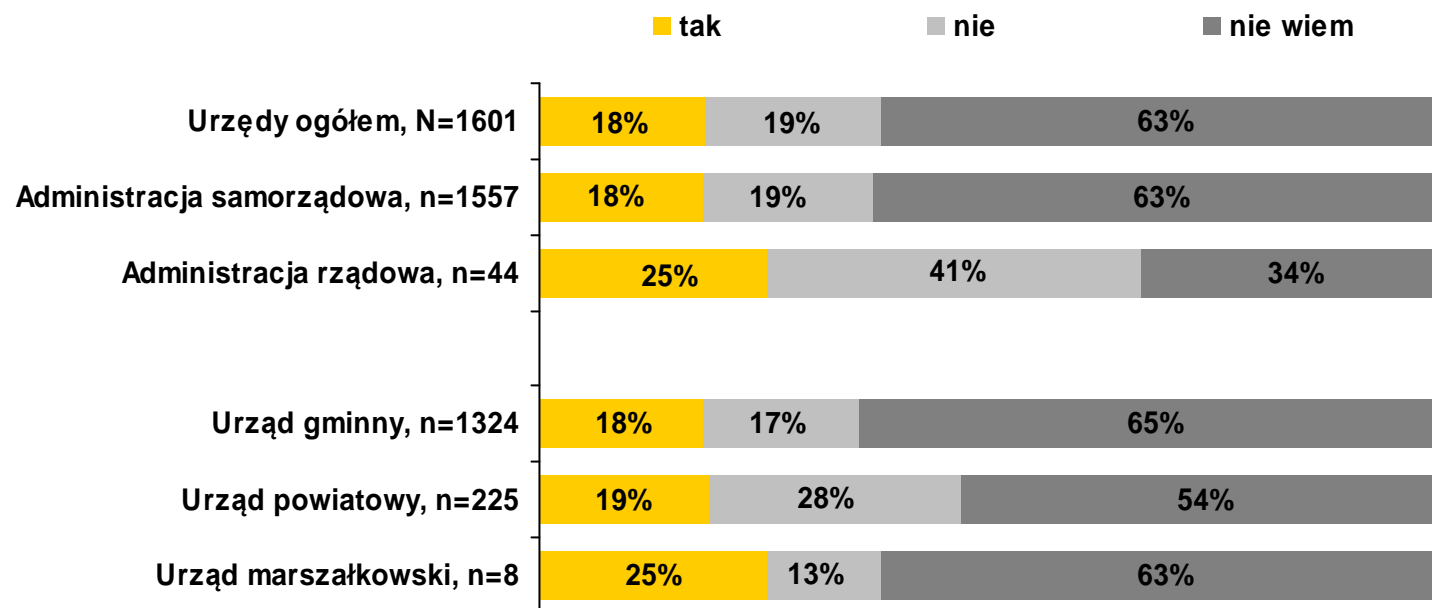


## Spełnianie kryteriów dostępności W3C przez strony urzędów – WCAG 2.0 – Ogółem i administracja samorządowa



- G2. Czy strona internetowa Urzędu spełnia kryteria dostępności sformułowane przez Konsorcjum W3C w formie wytycznych (przynajmniej na poziomie zgodności A)?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

### WCAG 2.0

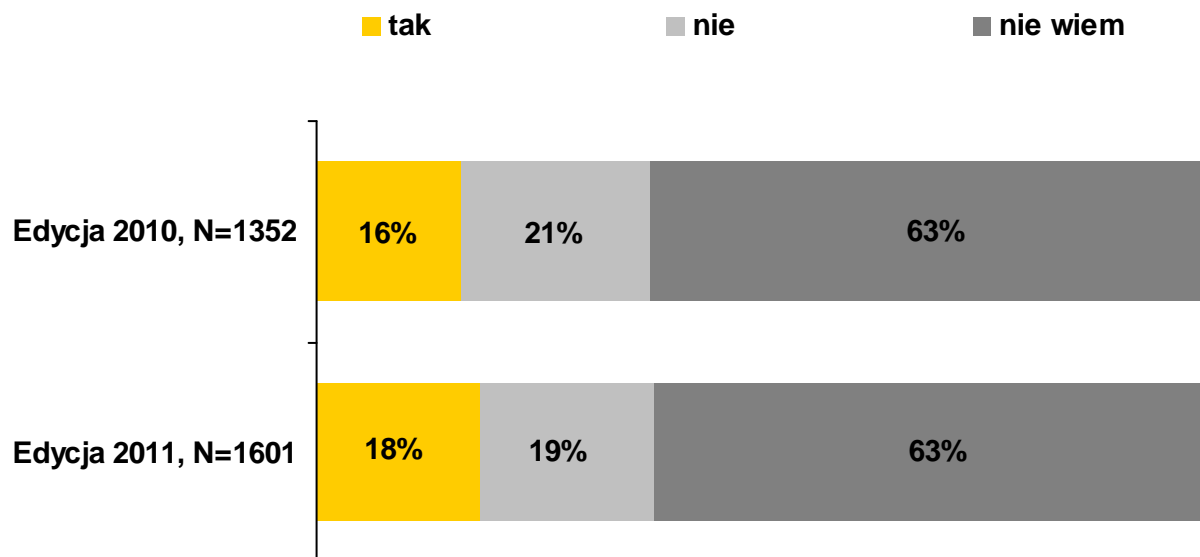


## Spełnianie kryteriów dostępności W3C przez strony urzędów – WCAG 2.0 – Porównanie na przestrzeni lat



- G2. Czy strona internetowa Urzędu spełnia kryteria dostępności sformułowane przez Konsorcjum W3C w formie wytycznych (przynajmniej na poziomie zgodności A)?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

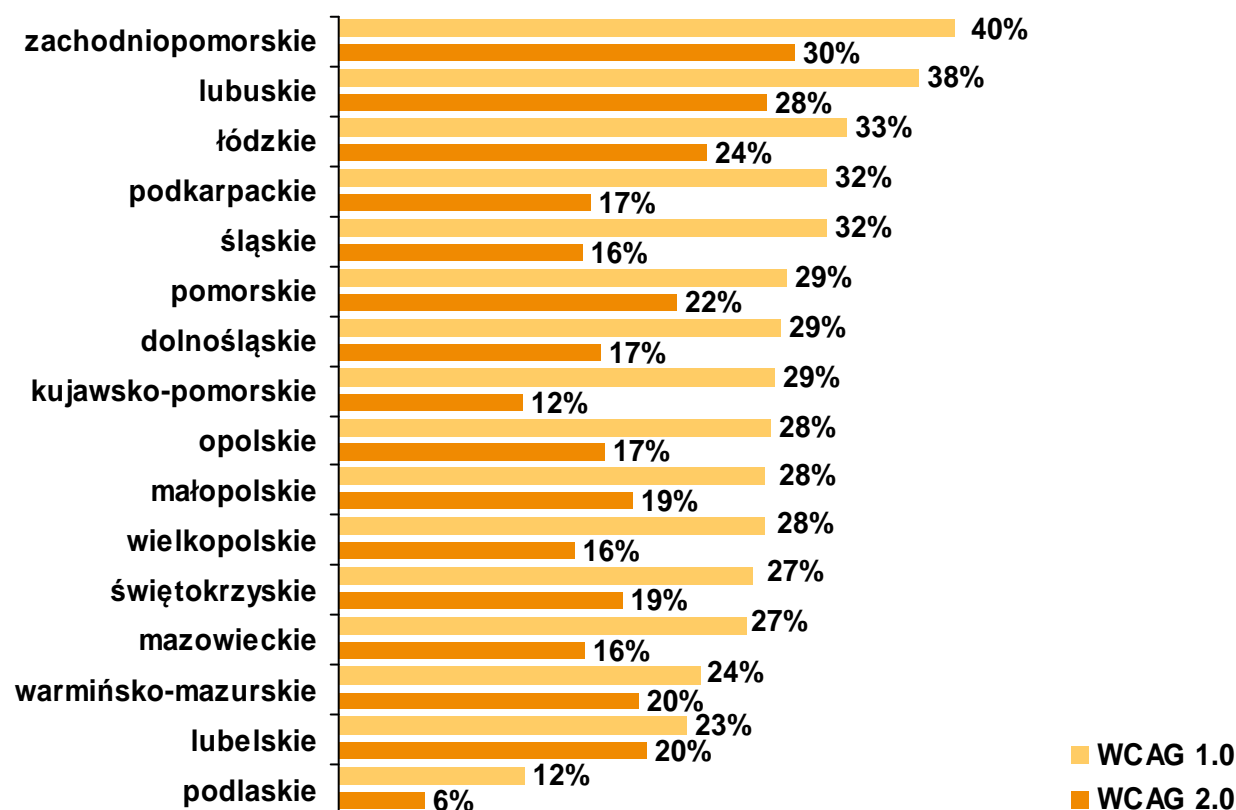
### WCAG 2.0



## Spełnianie kryteriów dostępności W3C przez strony urzędów – WCAG 1.0 i 2.0 – Porównanie w województwach



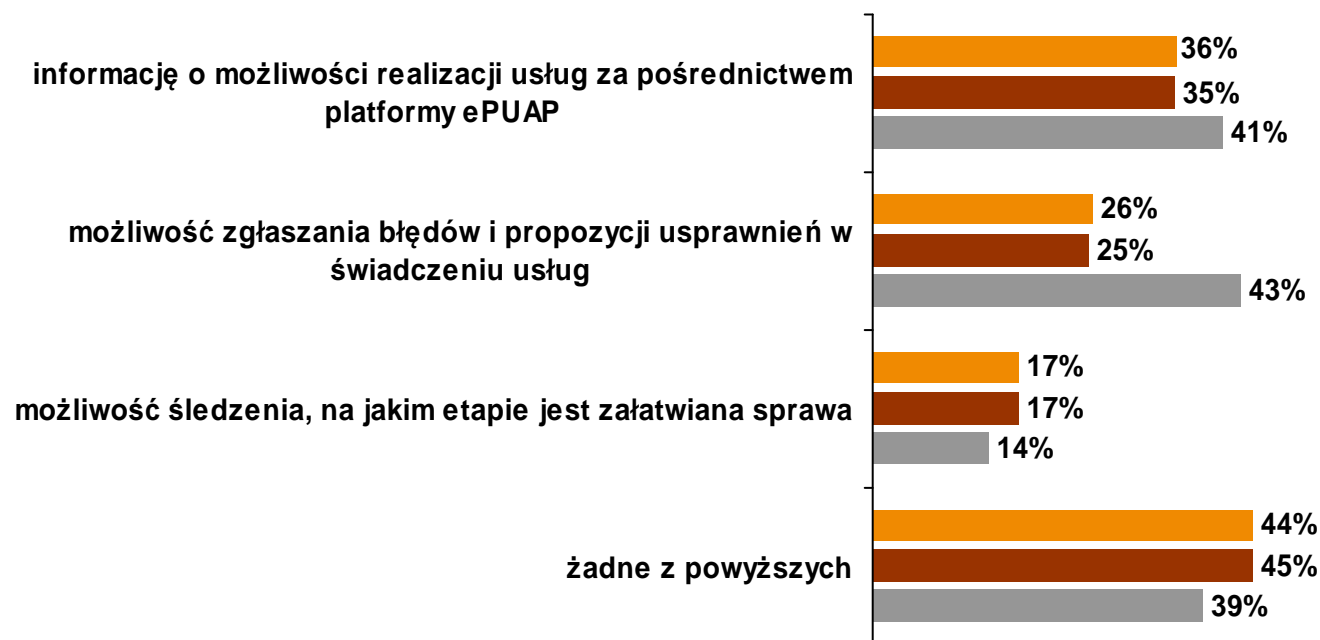
- G2. Czy strona internetowa Urzędu spełnia kryteria dostępności sformułowane przez Konsorcjum W3C w formie wytycznych (przynajmniej na poziomie zgodności A)?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.





## Funkcjonalności strony internetowej – Ogółem

- G3. Czy strona internetowa Urzędu zawiera:
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.



- Urzędy ogółem, N=1601
- Administracja samorządowa, n=1557
- Administracja rządowa, n=44

Informację o możliwości realizacji usług za pośrednictwem platformy ePUAP zawiera ponad 1/3 stron internetowych urzędów. Możliwość zgłaszania błędów dotyczących świadczenia usług jest dostępna w przypadku około 1/4 stron internetowych urzędów. Najrzadziej, tylko w 17% urzędów, strony internetowe dają możliwość śledzenia na jakim etapie jest załatwiana sprawa.

## Funkcjonalności strony internetowej – Administracja samorządowa



- G3. Czy strona internetowa Urzędu zawiera:
- Odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.

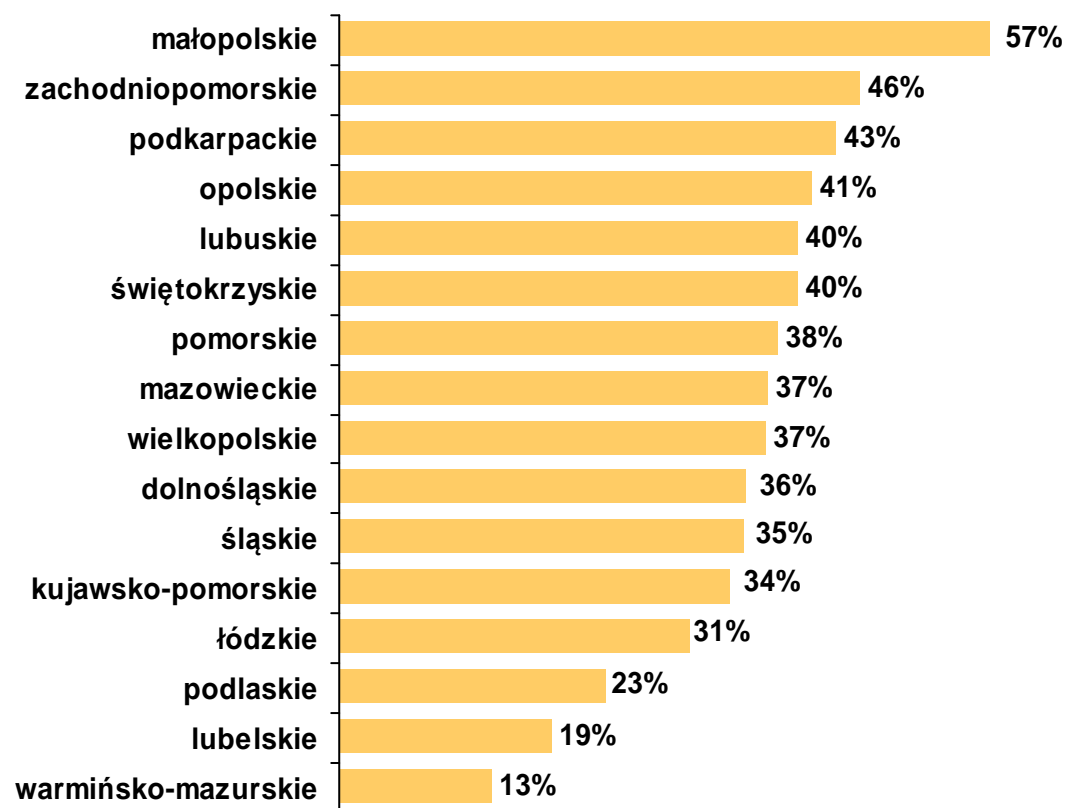


## Zawarcie na stronie internetowej urzędu informacji o możliwości realizacji usług za pośrednictwem platformy ePUAP – Porównanie w województwach



- G3. Czy strona internetowa Urzędu zawiera:
- Odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.

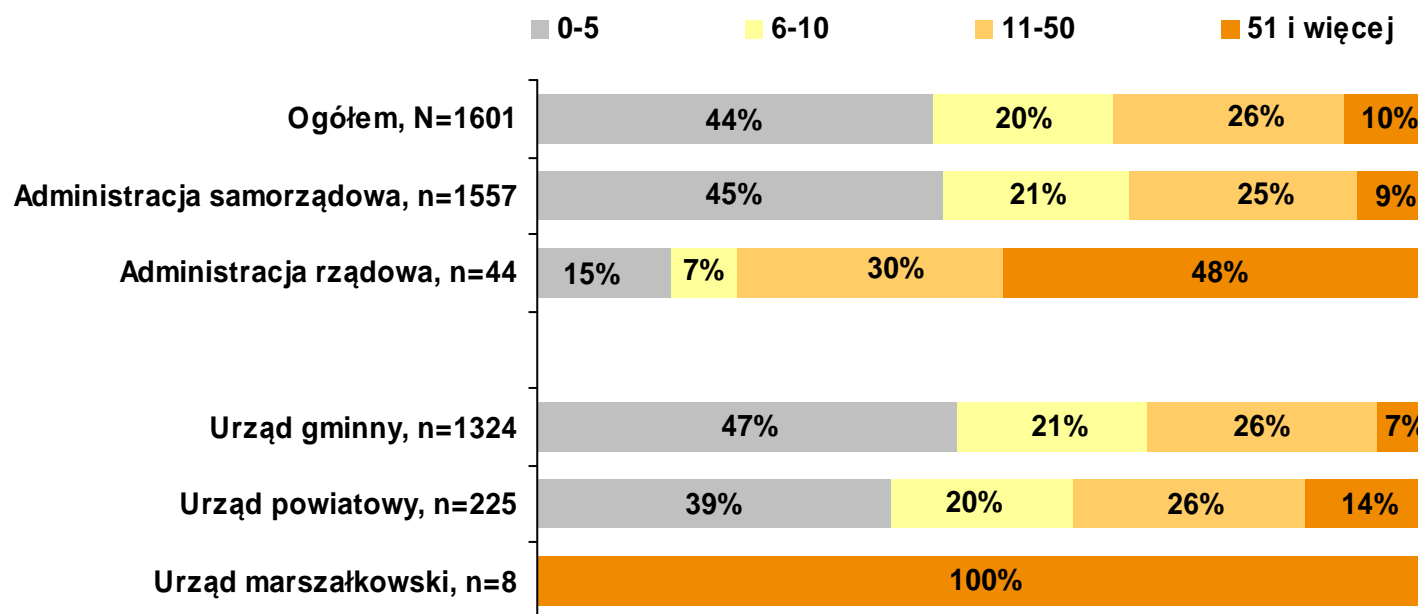
Strona internetowa zawiera informację o możliwości realizacji usług za pośrednictwem platformy ePUAP



## Liczba wniosków o udostępnienie informacji publicznej jaka wpłynęła do urzędów w 2010 roku – Ogółem i administracja samorządowa



- G4. Ile wniosków o udostępnienie informacji publicznej wpłynęło do Urzędu w 2010 r.?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

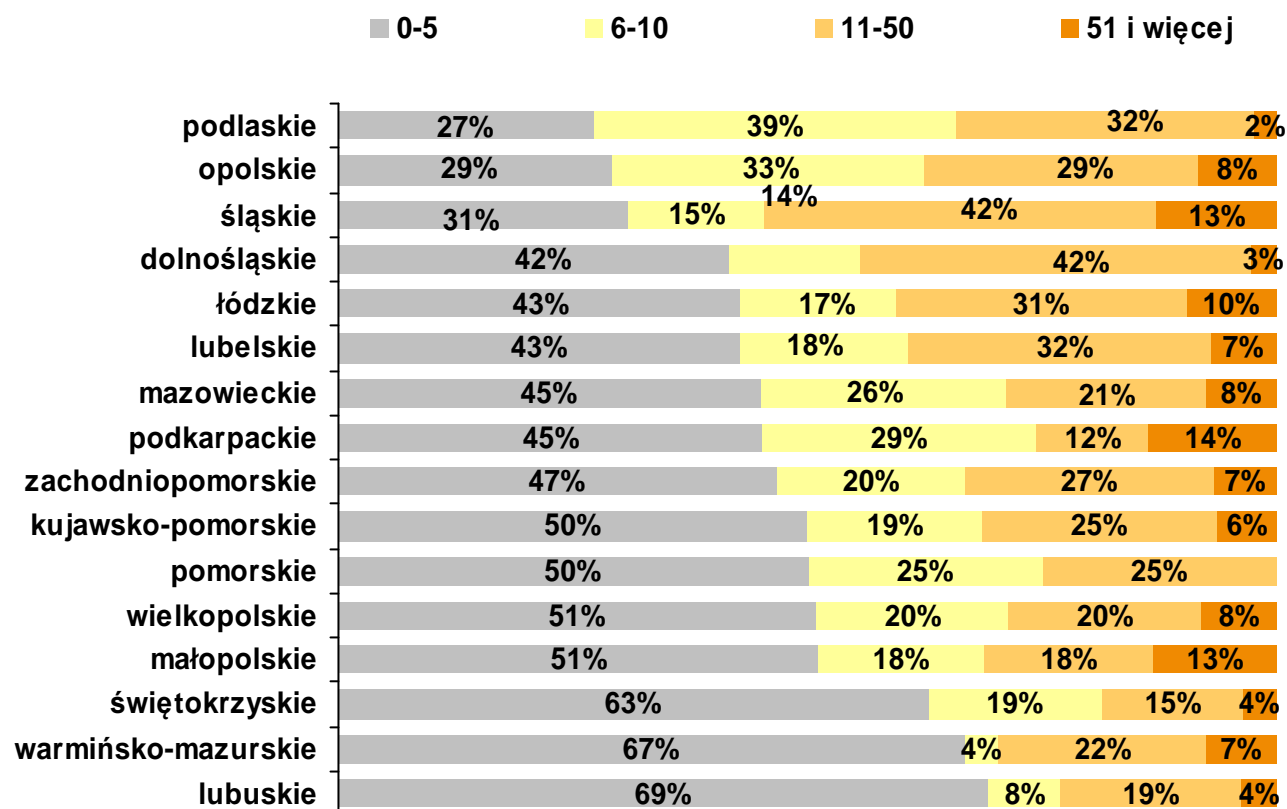


Ponad połowa urzędów otrzymała w 2010 roku ponad 5 wniosków o udostępnienie informacji publicznej. Średnia liczba wniosków, które wpłynęły do urzędów w ciągu roku wyniosła prawie 59. Zdecydowana większość urzędów rozpatrywała wnioski pozytywnie – nie wydała żadnych decyzji odmownych w 2010 roku.

# Liczba wniosków o udostępnienie informacji publicznej jaka wpłynęła do urzędów w 2010 roku – Porównanie w województwach



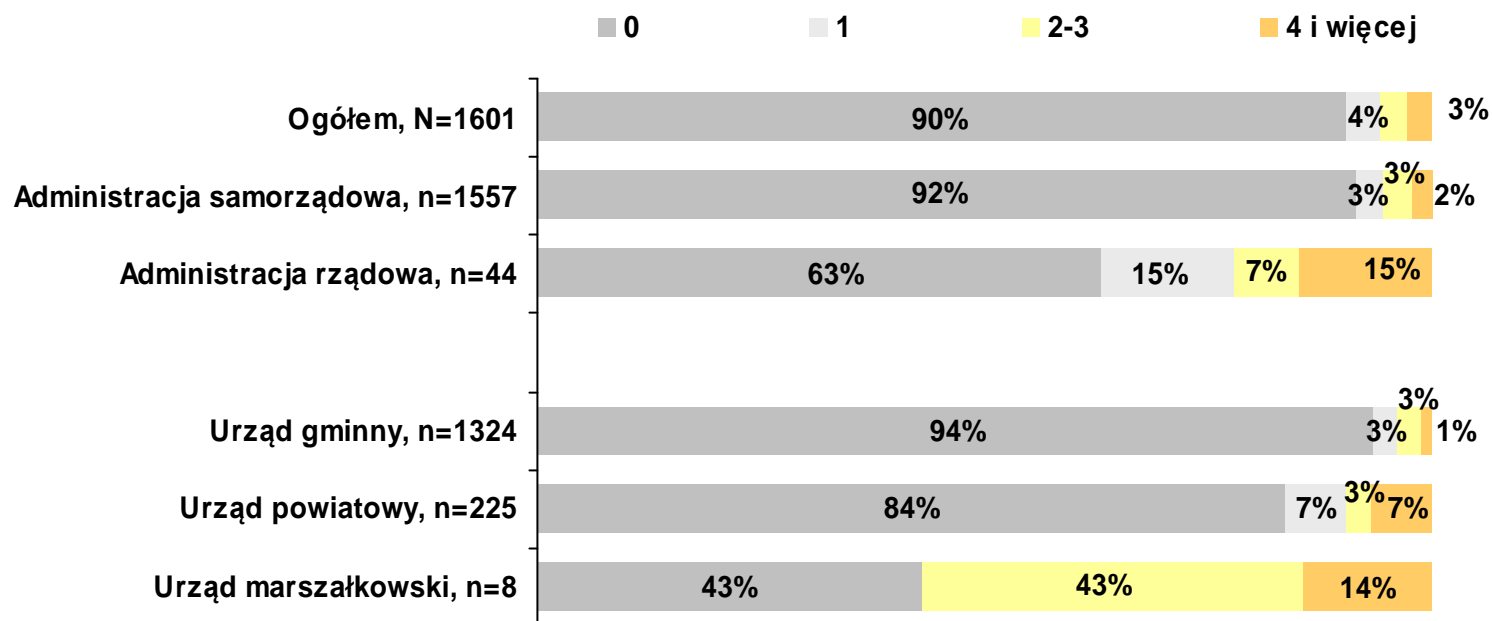
- G4. Ile wniosków o udostępnienie informacji publicznej wpłynęło do Urzędu w 2010 r.?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



## Liczba decyzji odmownych w sprawie udostępnienia informacji publicznych wydanych w 2010 roku – Ogółem i administracja samorządowa



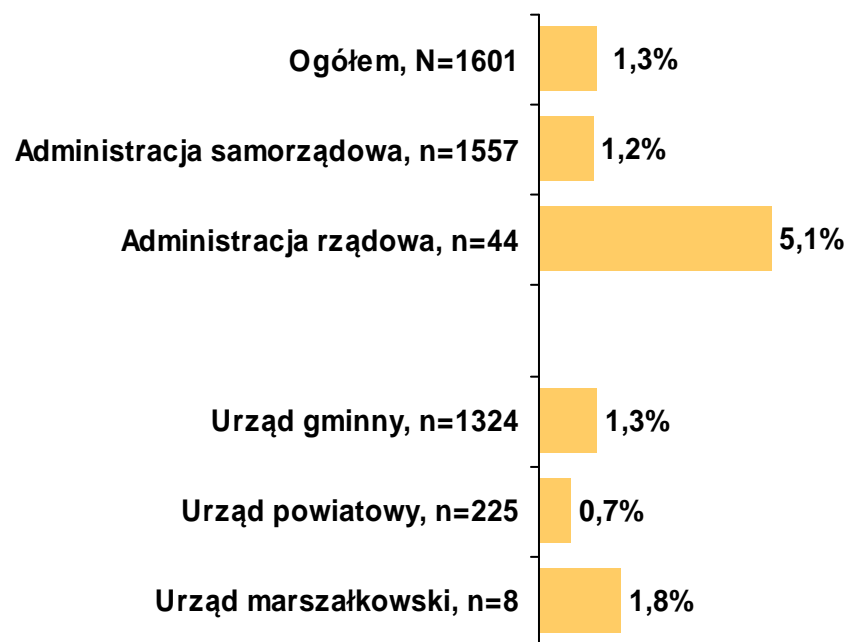
- G5. Ile decyzji odmawiających udostępnienia informacji publicznych zostało wydanych przez Urząd w 2010 r.?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Wyłączono braki danych.



## Udział decyzji odmownych w ogólnej liczbie otrzymanych wniosków w sprawie udostępnienia informacji publicznych wydanych w 2010 roku – Ogółem i administracja samorządowa



- G4. Ile wniosków o udostępnienie informacji publicznej wpłynęło do Urzędu w 2010 r.?
- G5. Ile decyzji odmawiających udostępnienia informacji publicznych zostało wydanych przez Urząd w 2010 r.?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Wyłączono braki danych.



## Udział decyzji odmownych w ogólnej liczbie otrzymanych wniosków w sprawie udostępnienia informacji publicznych wydanych w 2010 roku – Porównanie w województwach



- G4. Ile wniosków o udostępnienie informacji publicznej wpłynęło do Urzędu w 2010 r.?
- G5. Ile decyzji odmawiających udostępnienia informacji publicznych zostało wydanych przez Urząd w 2010 r.?
- Odpowiadały wszystkie urzędy. Wyłączono braki danych.

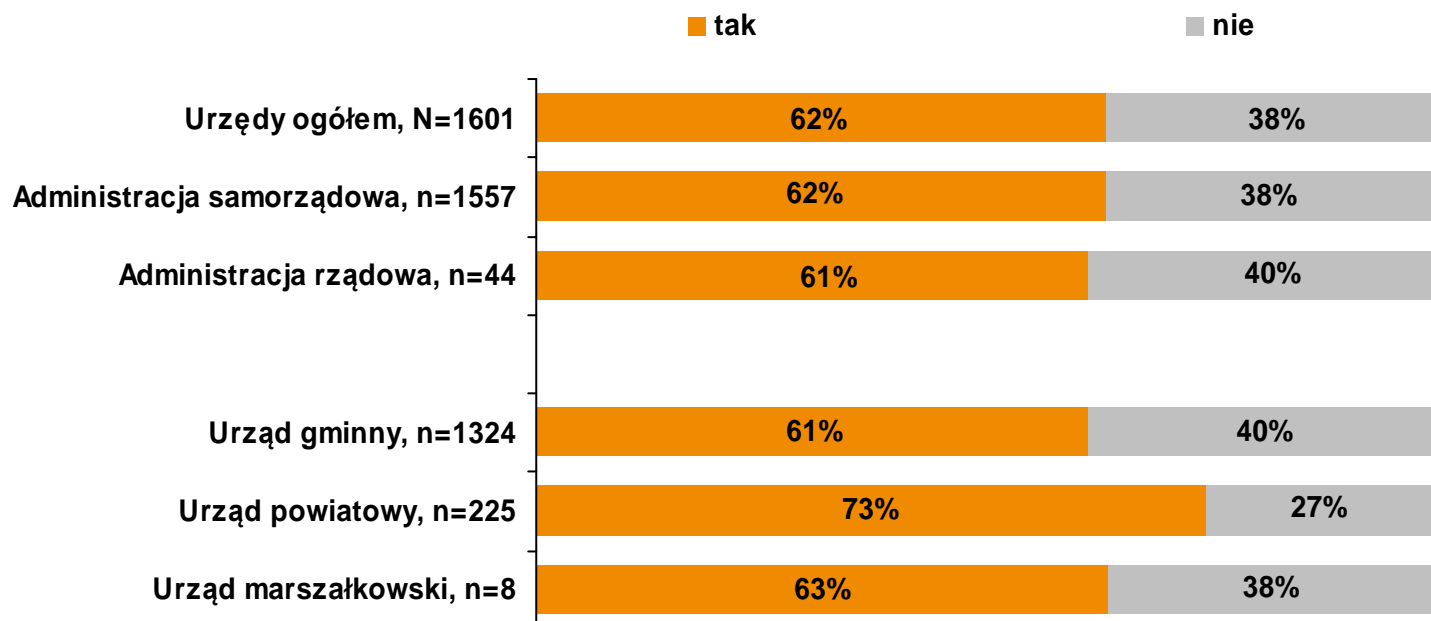




## Propagowanie możliwości korzystania z administracji publicznej przez Internet – Ogółem i administracja samorządowa



- G6. Czy Urząd informuje klientów o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez Internet oraz zachęca do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.



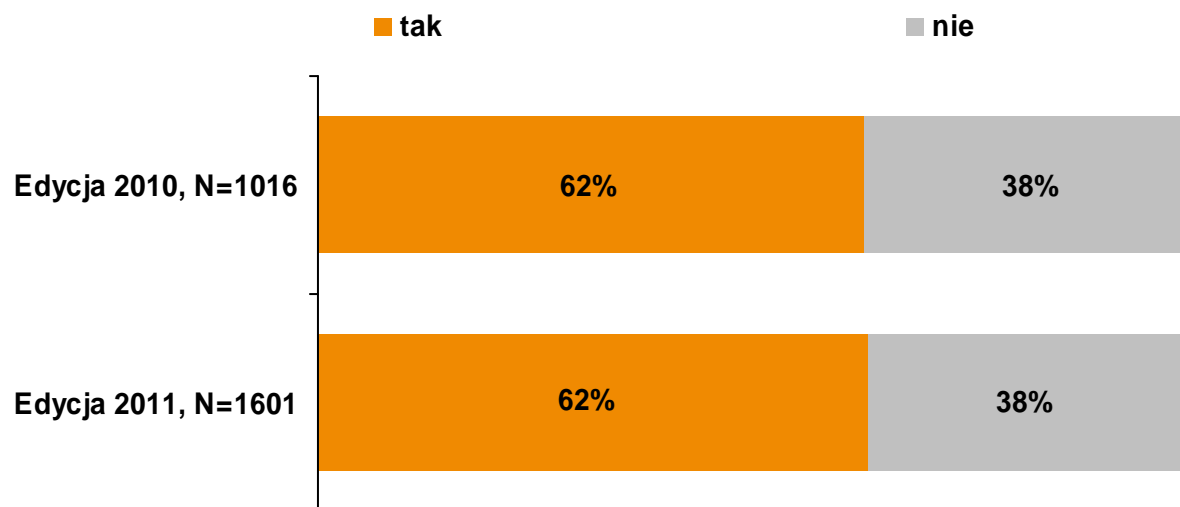
2/3 urzędów zadeklarowało propagowanie możliwości korzystania z administracji publicznej przez Internet. Odsetek ten był identyczny jak zanotowany w poprzedniej edycji badania. Dobre praktyki zachęcania klientów do korzystania z takiej formy załatwiania spraw urzędowych stosują najczęściej urzędy w województwie śląskim.

Informowanie o możliwości korzystania z administracji publicznej przez Internet przekłada się na częstość tej formy kontaktów z urzędami. Urzędy, które informują otrzymują ponad dwa razy więcej dokumentów elektronicznych na skrzynkę podawczą niż te, które takiej formy kontaktów nie propagują (średnia odpowiednio: 9,4 i 3,9 dokumentów).

## Propagowanie możliwości korzystania z administracji publicznej przez Internet – Porównanie z poprzednią edycją



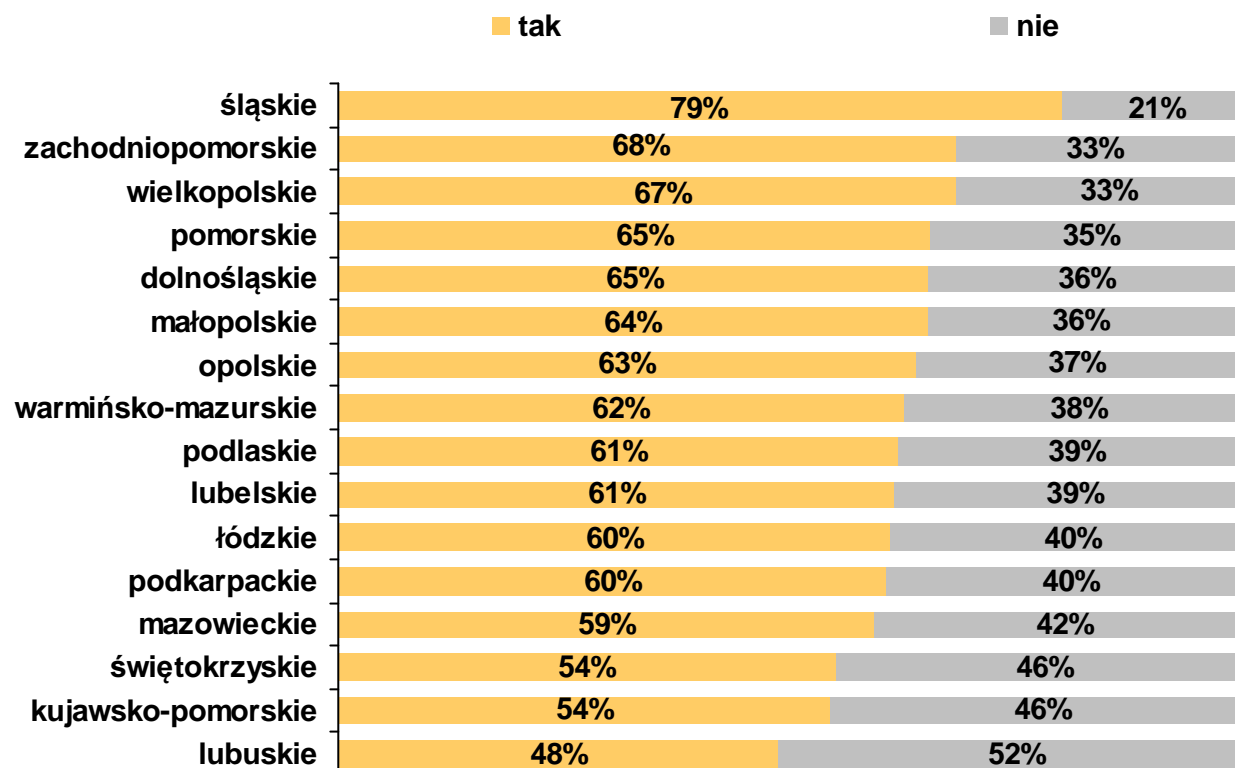
- G6. Czy Urząd informuje klientów o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez Internet oraz zachęca do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych?
- Odpowiadały , wszystkie urzędy.



## Propagowanie możliwości korzystania z administracji publicznej przez Internet – Porównanie w województwach



- G6. Czy Urząd informuje klientów o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez Internet oraz zachęca do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

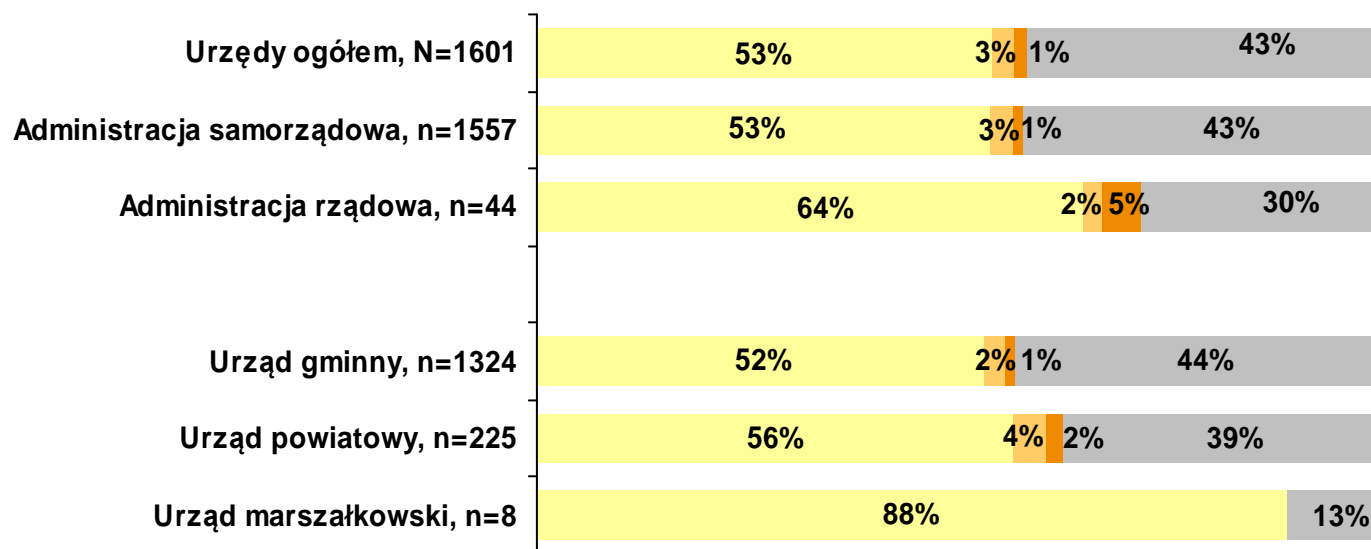


# Sposoby świadczenia usługi składania ofert dotyczących zamówień publicznych – Ogółem i administracja samorządowa



- G7. Proszę określić sposób świadczenia i stopień wykorzystania wymienionych usług:
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

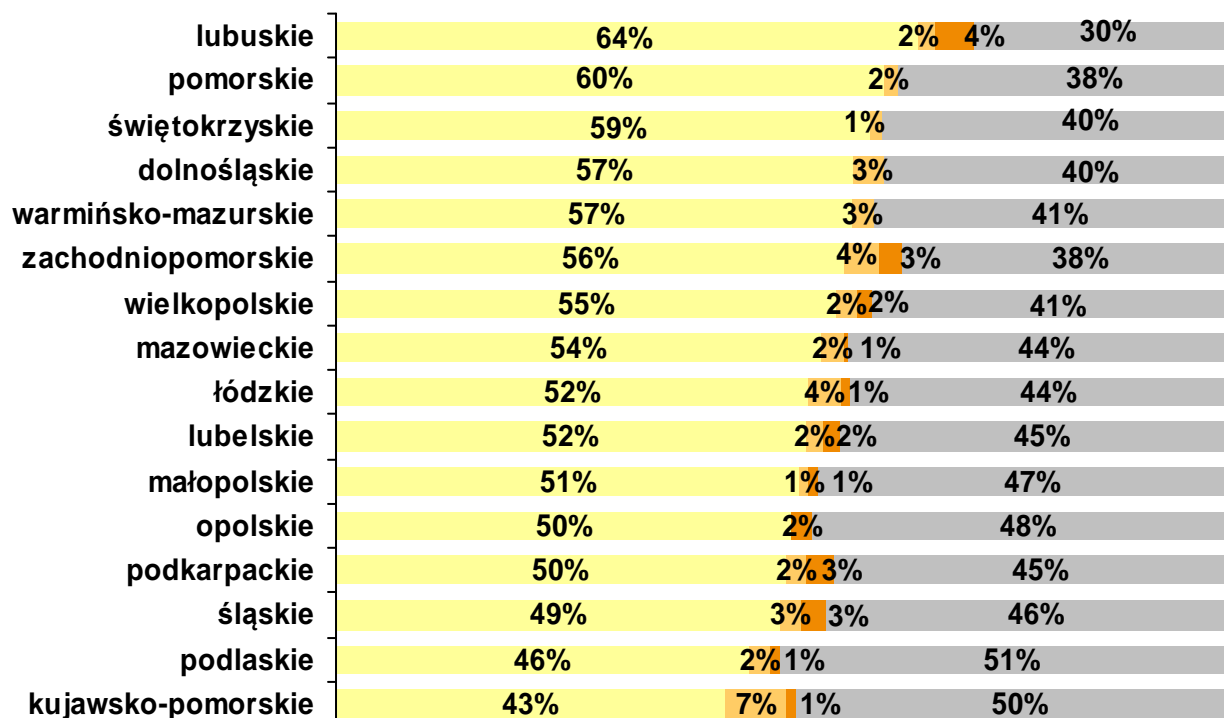
- Możliwość pobrania wymaganego formularza wyłącznie do utworzenia dokumentu papierowego
- Złożenie elektronicznego wniosku, który wymaga dodatkowo złożenia dokumentów papierowych
- Złożenie elektronicznego wniosku, który nie wymaga dodatkowo składania dokumentów papierowych
- Nie dotyczy (np. usługa nie jest świadczona przez urząd drogą elektroniczną)



# Sposoby świadczenia usługi składania ofert dotyczących zamówień publicznych – Porównanie w województwach



- G7. Proszę określić sposób świadczenia i stopień wykorzystania wymienionych usług:
- Odpowiadały wszystkie urzędy.
- Możliwość pobrania wymaganego formularza wyłącznie do utworzenia dokumentu papierowego
- Złożenie elektronicznego wniosku, który wymaga dodatkowo złożenia dokumentów papierowych
- Złożenie elektronicznego wniosku, który nie wymaga dodatkowo składania dokumentów papierowych
- Nie dotyczy (np. usługa nie jest świadczona przez urząd drogą elektroniczną)

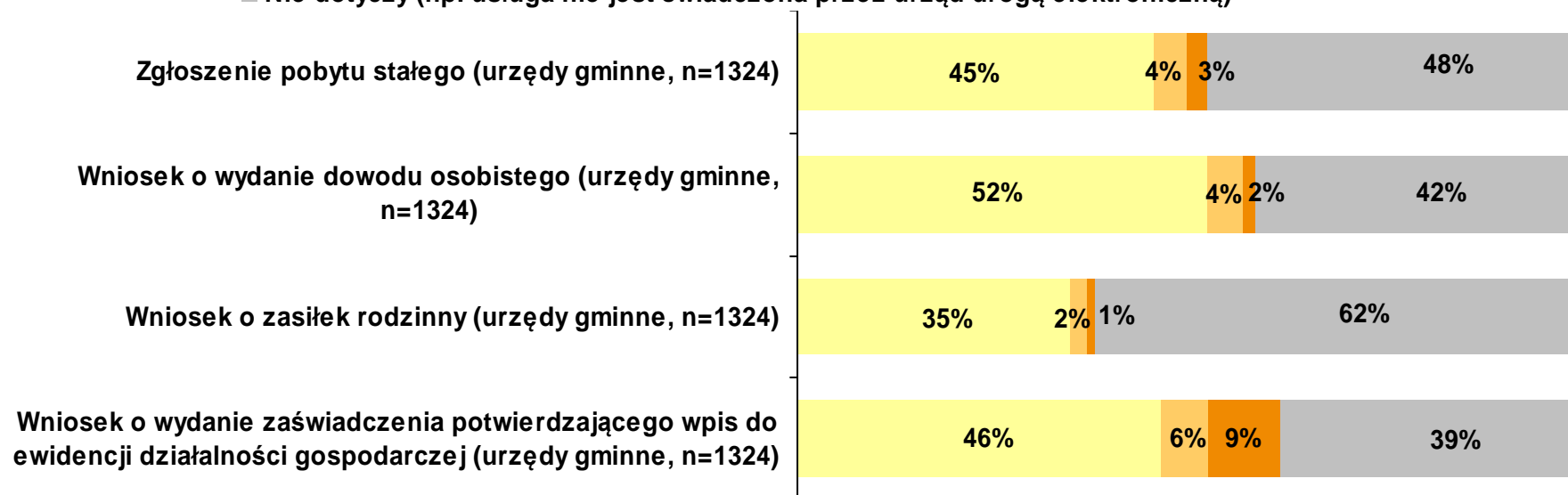


# Sposoby świadczenia poszczególnych usług w urzędach gminnych



- G7. Proszę określić sposób świadczenia i stopień wykorzystania wymienionych usług:
- Odpowiadały urzędy gminne.

- Możliwość pobrania wymaganego formularza wyłącznie do utworzenia dokumentu papierowego
- Złożenie elektronicznego wniosku, który wymaga dodatkowo złożenia dokumentów papierowych
- Złożenie elektronicznego wniosku, który nie wymaga dodatkowo składania dokumentów papierowych
- Nie dotyczy (np. usługa nie jest świadczona przez urząd drogą elektroniczną)

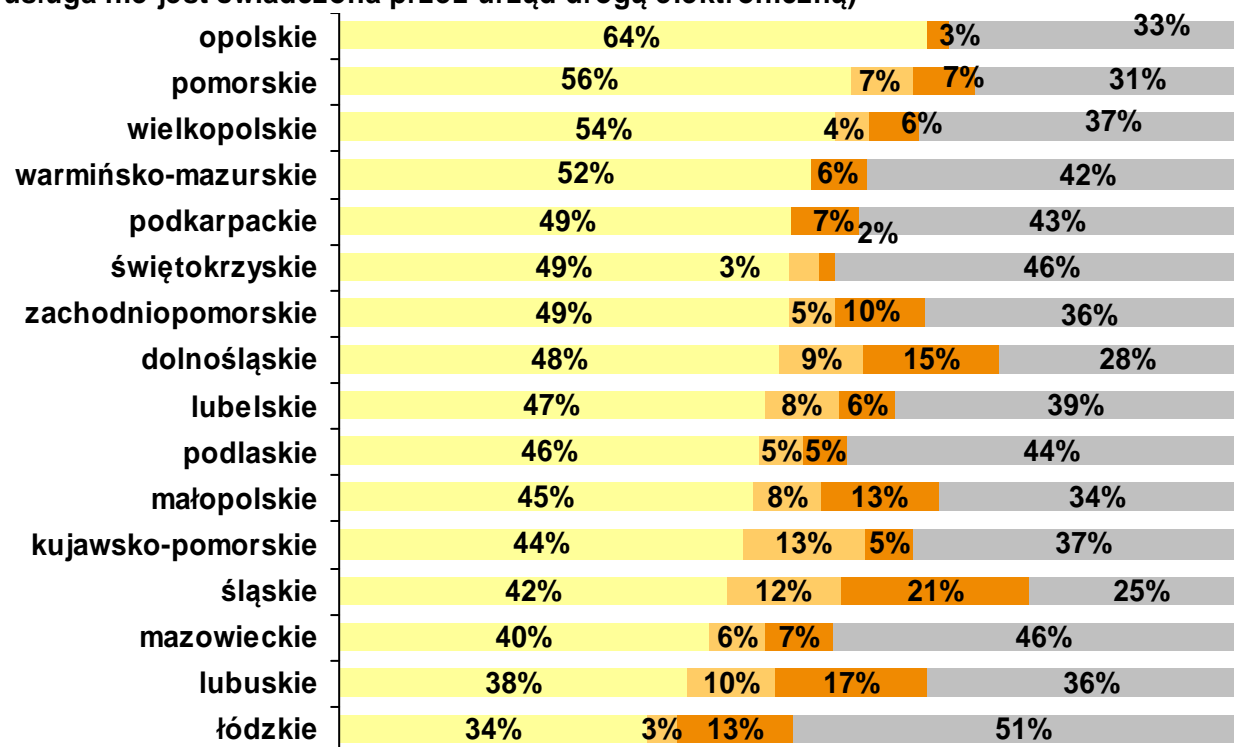


# Sposoby obsługi wniosków o wydanie zaświadczenia potwierdzającego wpis do EDG w urzędach gminnych – Porównanie w województwach



- G7. Proszę określić sposób świadczenia i stopień wykorzystania wymienionych usług:
- Odpowiadały urzędy gminne.

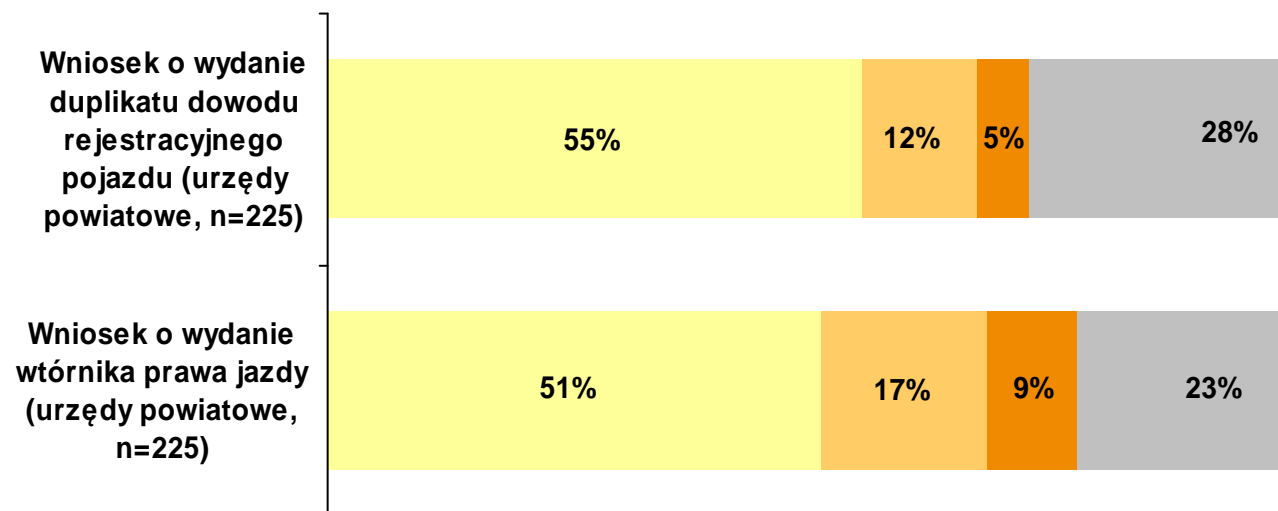
- Możliwość pobrania wymaganego formularza wyłącznie do utworzenia dokumentu papierowego
- Złożenie elektronicznego wniosku, który wymaga dodatkowo złożenia dokumentów papierowych
- Złożenie elektronicznego wniosku, który nie wymaga dodatkowo składania dokumentów papierowych
- Nie dotyczy (np. usługa nie jest świadczona przez urząd drogą elektroniczną)



## Sposoby świadczenia poszczególnych usług w urzędach powiatowych



- G7. Proszę określić sposób świadczenia i stopień wykorzystania wymienionych usług:
- Odpowiadały urzędy powiatowe.
- **Możliwość pobrania wymaganego formularza wyłącznie do utworzenia dokumentu papierowego**
- **Złożenie elektronicznego wniosku, który wymaga dodatkowo złożenia dokumentów papierowych**
- **Złożenie elektronicznego wniosku, który nie wymaga dodatkowo składania dokumentów papierowych**
- **Nie dotyczy (np. usługa nie jest świadczona przez urząd drogą elektroniczną)**





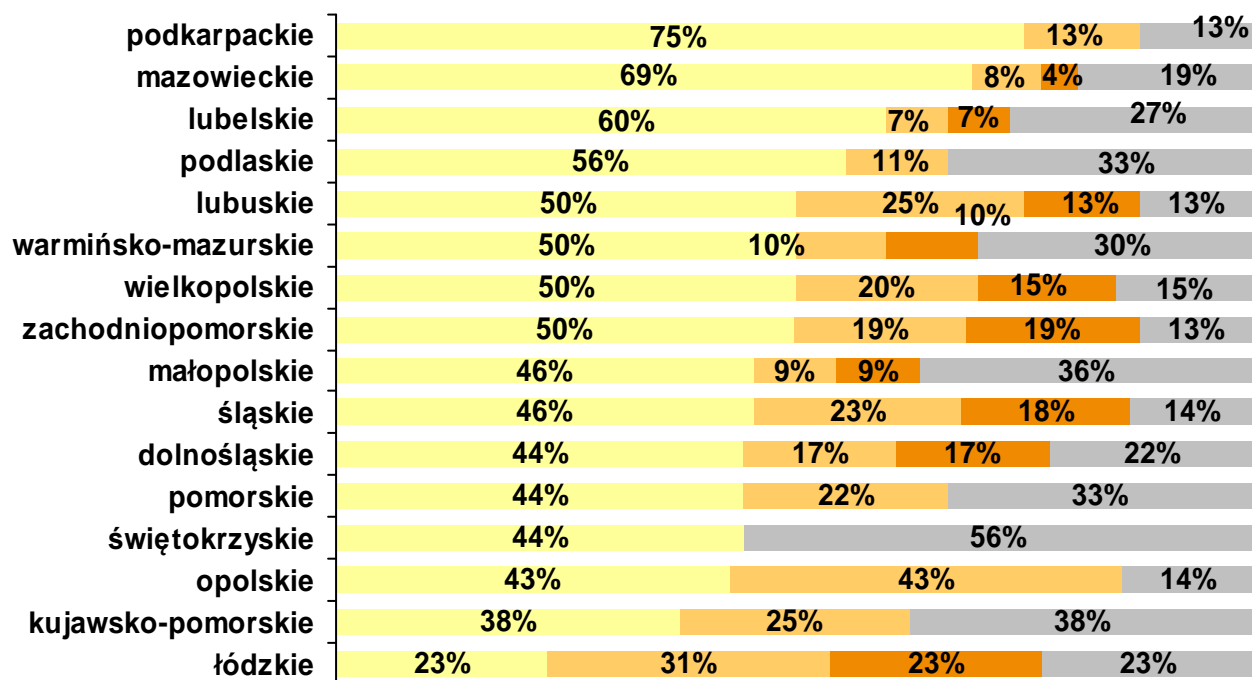
# Sposoby obsługi wniosków o wydanie wtórnika prawa jazdy

## – Porównanie w województwach



- G7. Proszę określić sposób świadczenia i stopień wykorzystania wymienionych usług:
- Odpowiadały urzędy powiatowe.

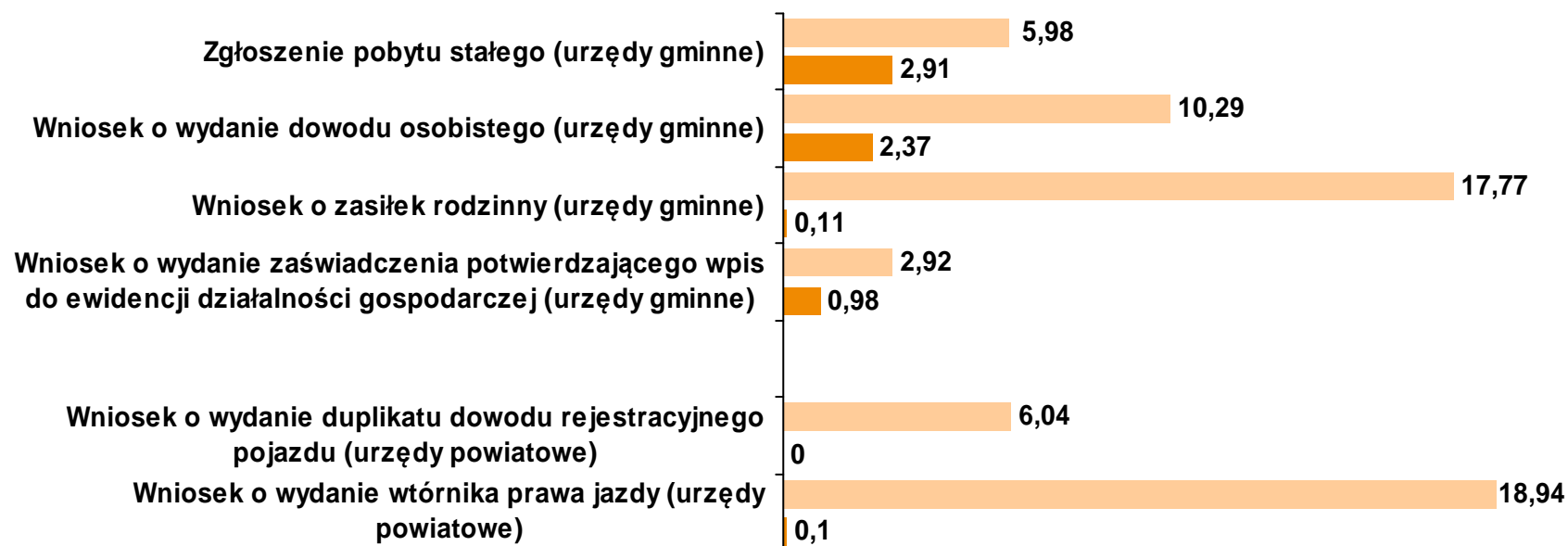
- Możliwość pobrania wymaganego formularza wyłącznie do utworzenia dokumentu papierowego
- Złożenie elektronicznego wniosku, który wymaga dodatkowo złożenia dokumentów papierowych
- Złożenie elektronicznego wniosku, który nie wymaga dodatkowo składania dokumentów papierowych
- Nie dotyczy (np. usługa nie jest świadczona przez urząd drogą elektroniczną)



## Sposoby świadczenia poszczególnych usług – średnie liczby składanych wniosków



- G7. Proszę określić sposób świadczenia i stopień wykorzystania wymienionych usług:
- Odpowiadały urzędy gminne i powiatowe. Wyłączono braki danych.



- średnia liczba wniosków złożonych w maju 2011 roku w przypadku formy udostępniania usługi, która wymaga dodatkowo złożenia dokumentów papierowych
- średnia liczba wniosków złożonych w maju 2011 roku w przypadku formy udostępniania usługi, która nie wymaga dodatkowo złożenia dokumentów papierowych

## Dwie najpopularniejsze usługi świadczone drogą elektroniczną przez urzędy (ogółem)



- G7A. Proszę dodatkowo wskazać dwie najpopularniejsze usługi świadczone drogą elektroniczną przez Urząd (wraz ze sposobem ich świadczenia i stanem wykorzystania):
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Wyłączono braki danych.



Wskazania powyżej 5%

## Dwie najpopularniejsze usługi świadczone drogą elektroniczną przez urzędy gminne



- G7A. Proszę dodatkowo wskazać dwie najpopularniejsze usługi świadczone drogą elektroniczną przez Urząd (wraz ze sposobem ich świadczenia i stanem wykorzystania):
- Odpowiadały urzędy gminne. Wyłączono braki danych.



Wskazania powyżej 5%

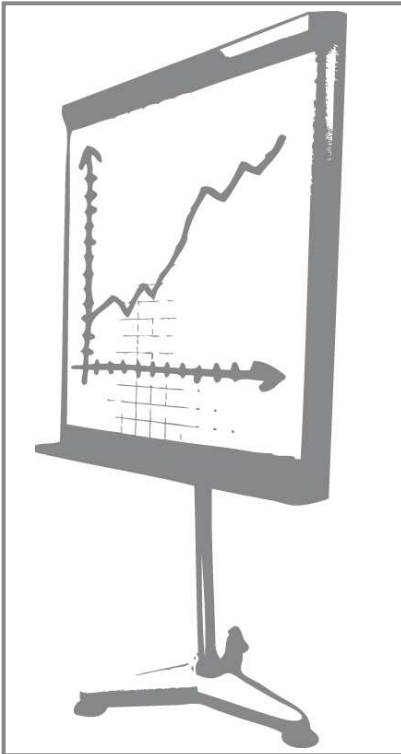
## Dwie najpopularniejsze usługi świadczone drogą elektroniczną przez urzędy powiatowe



- G7A. Proszę dodatkowo wskazać dwie najpopularniejsze usługi świadczone drogą elektroniczną przez Urząd (wraz ze sposobem ich świadczenia i stanem wykorzystania):
- Odpowiadały urzędy powiatowe. Wyłączono braki danych.



Wskazania powyżej 5%



## **Wpływ technologii teleinformatycznych na pracę urzędu i świadczenie usług**

# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na poszczególne dziedziny - Ogółem



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?

N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.



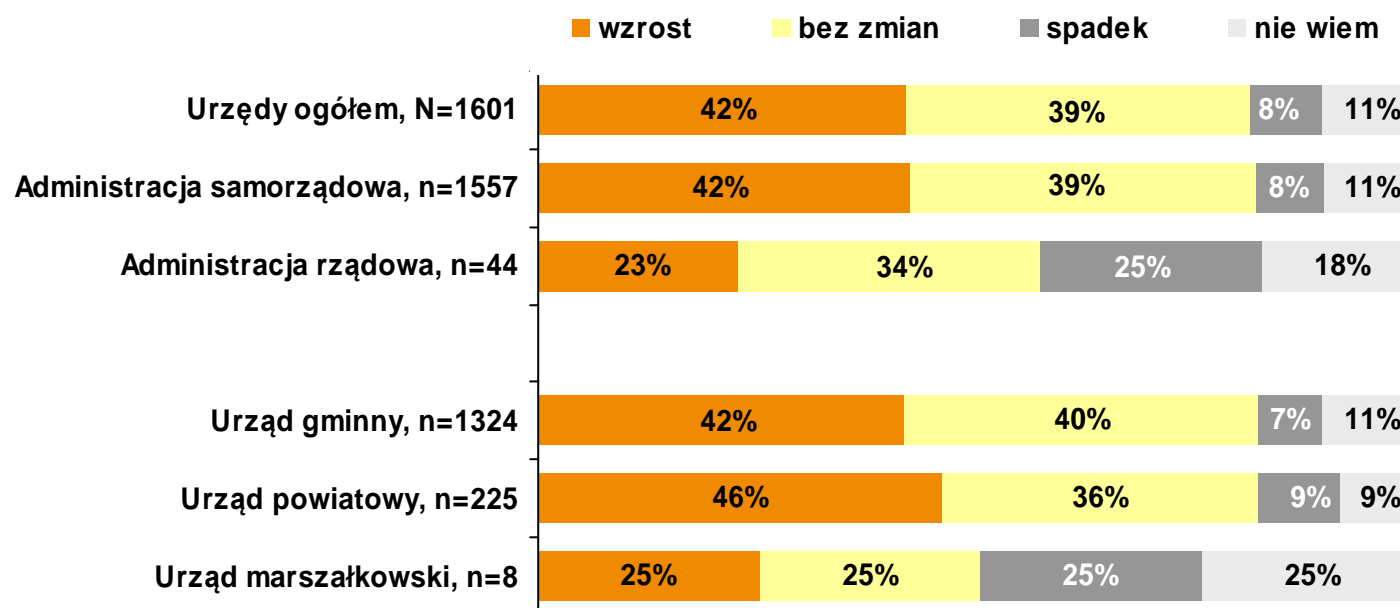
Zdaniem około 40% respondentów dzięki wdrożeniu technologii teleinformatycznych wzrosła sprawność załatwiania spraw, liczba innowacyjnych rozwiązań związanych z organizacją pracy, efektywność wykorzystania zasobów urzędów oraz innowacyjność pracowników. Jednocześnie podobny odsetek badanych był zdania, że wdrożenie nowych technologii przyniosło wzrost obciążenia pracą. Ponad połowa respondentów uznało, że proces ten nie miał wpływu na uciążliwość procedur obsługi klienta ani liczbę dokumentów w postaci papierowej przetwarzanych przez urząd.

# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na obciążenie pracą – Ogółem i administracja samorządowa



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

## Obciążenie pracą



Na poziomie administracji samorządowej spadek obciążenia pracą jako efekt wdrożenia technologii teleinformatycznych częściej zauważany jest w urzędach marszałkowskich. Ogólnie opinie na temat pozytywnego wpływu stosowania technologii teleinformatycznych (m. in.: sprawność załatwiania spraw, stosowanie innowacyjnych rozwiązań, efektywność wykorzystania zasobów) częściej wyrażane były przez badanych z urzędów wyższego szczebla (powiatowych, marszałkowskich) niż urzędów gminnych.

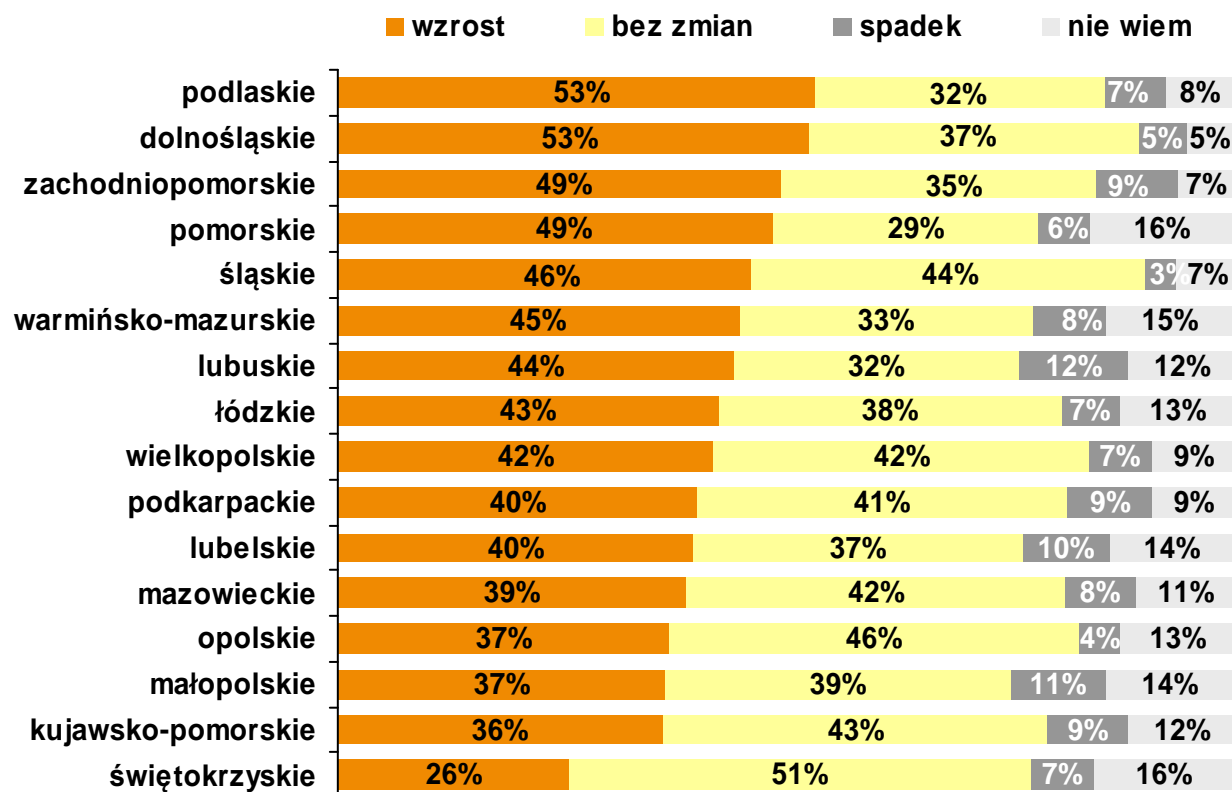


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na obciążenie pracą – Porównanie w województwach



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

## Obciążenie pracą

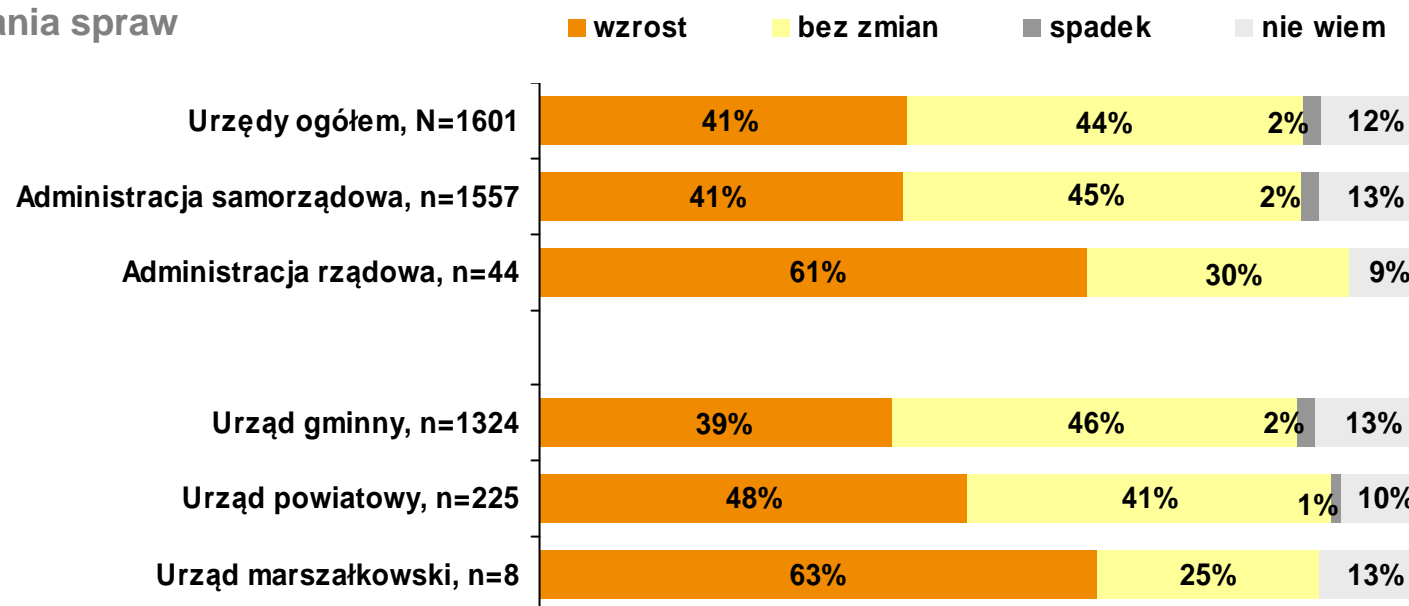


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na sprawność załatwiania spraw – Ogółem i administracja samorządowa



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

## Sprawność załatwiania spraw

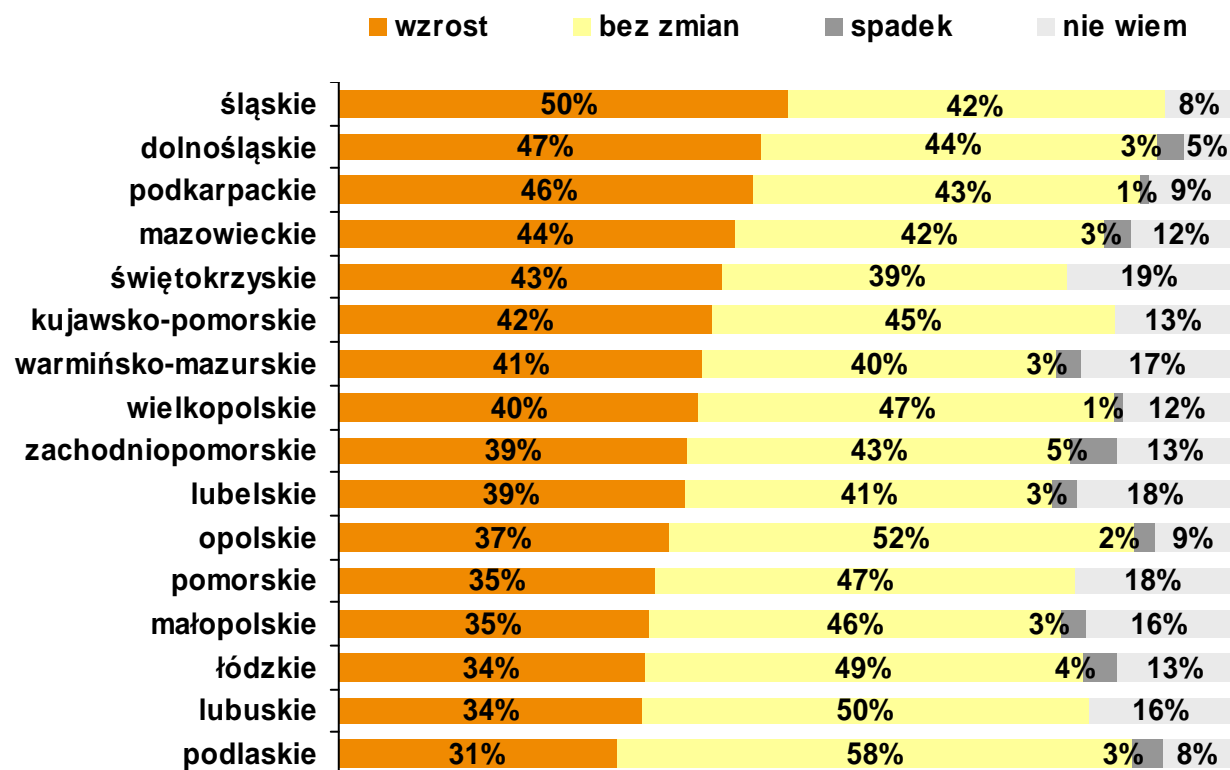


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na sprawność załatwiania spraw – Porównanie w województwach



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

## Sprawność załatwiania spraw

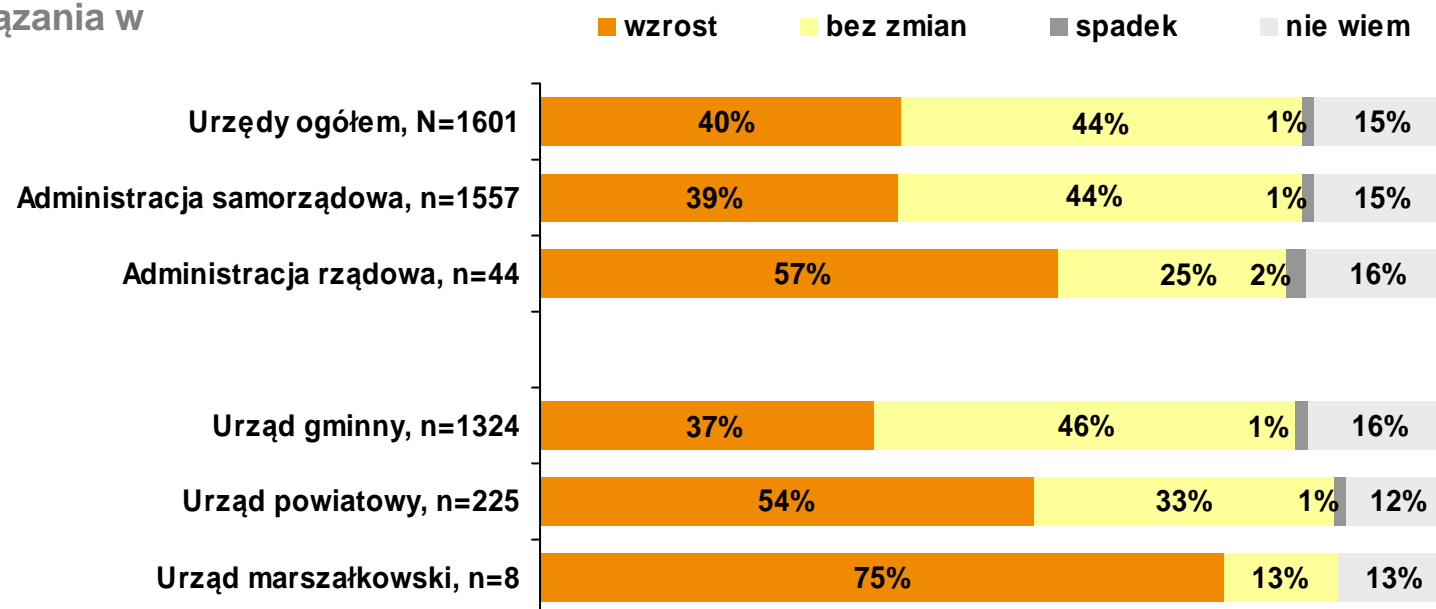


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na innowacyjne rozwiązania w organizacji pracy – Ogółem i administracja samorządowa



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

## Innowacyjne rozwiązania w organizacji pracy

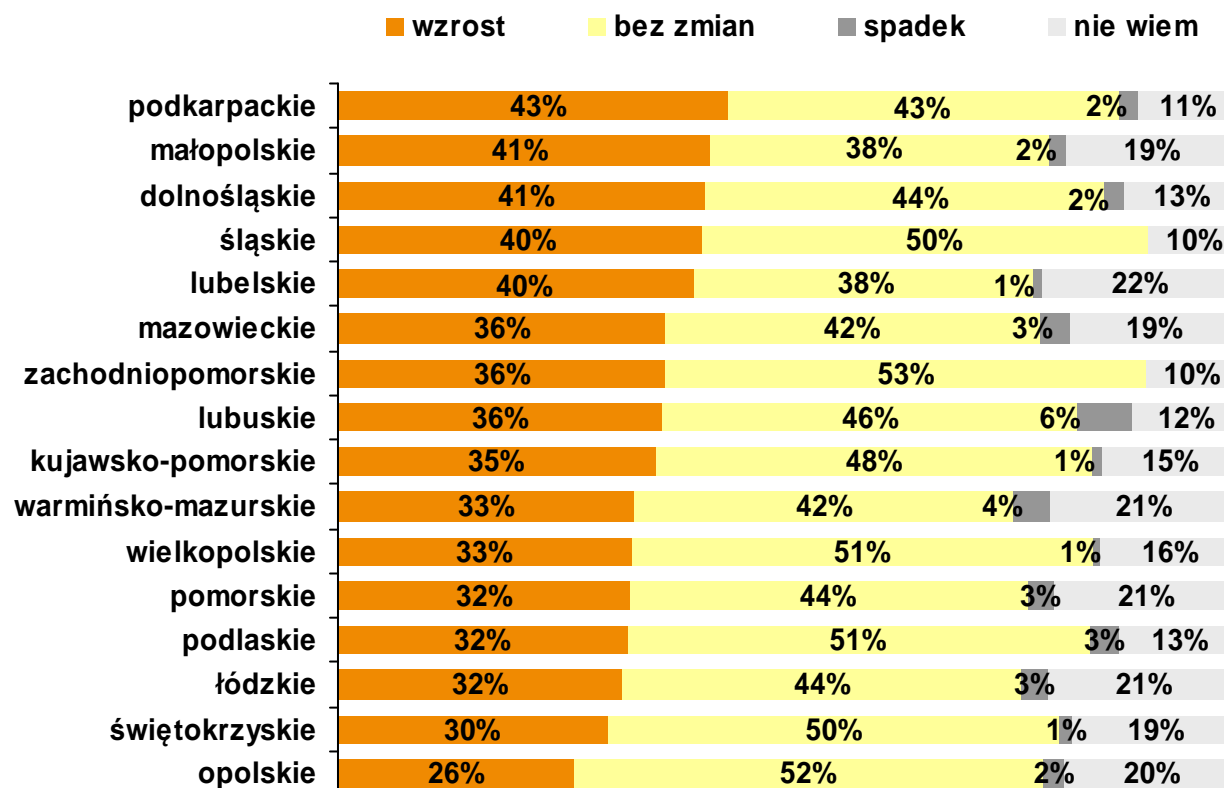


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na innowacyjne rozwiązania w organizacji pracy – Porównanie w województwach



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

## Innowacyjne rozwiązania w organizacji pracy

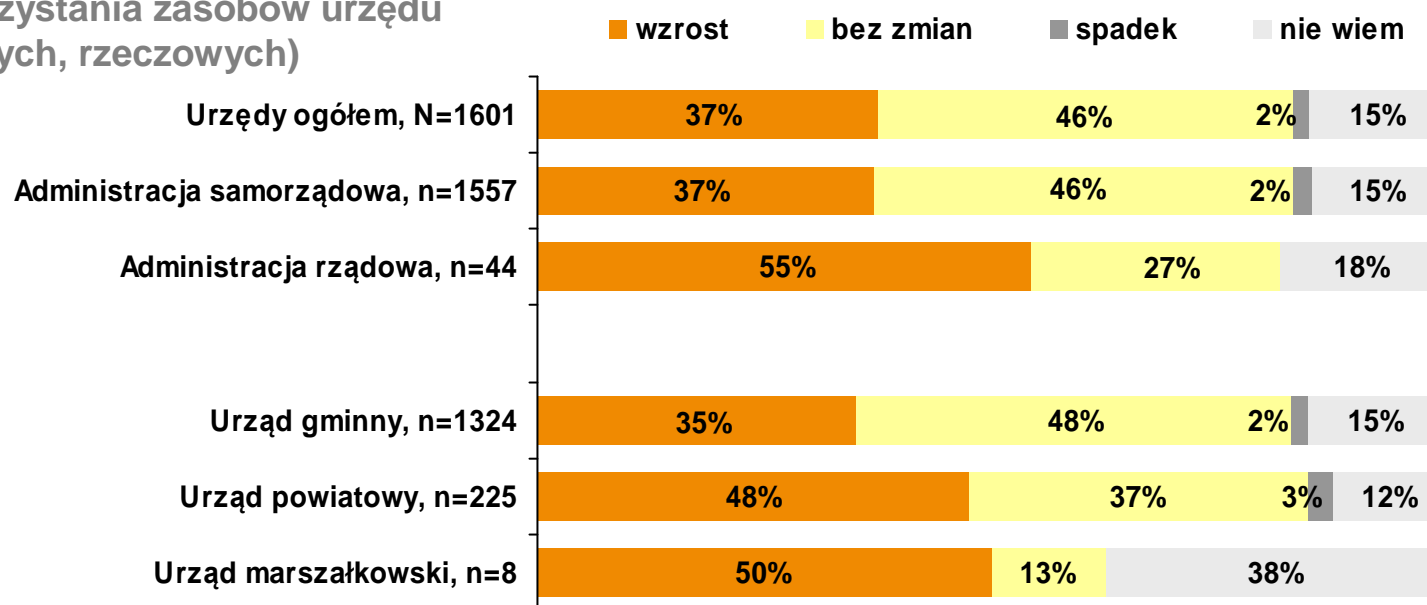


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na efektywność wykorzystania zasobów – Ogółem i administracja samorządowa



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

## Efektywność wykorzystania zasobów urzędu (ludzkich, finansowych, rzeczowych)

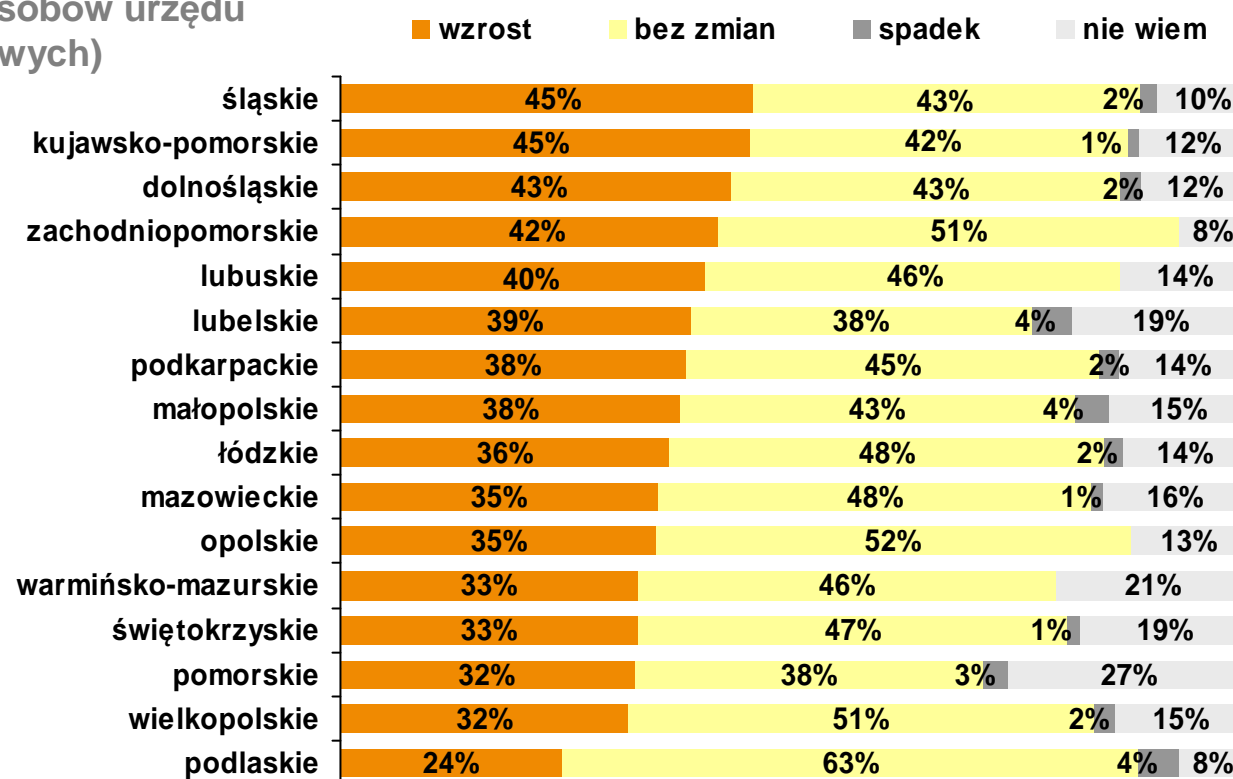


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na efektywność wykorzystania zasobów – Porównanie w województwach



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

## Efektywność wykorzystania zasobów urzędu (ludzkich, finansowych, rzeczowych)

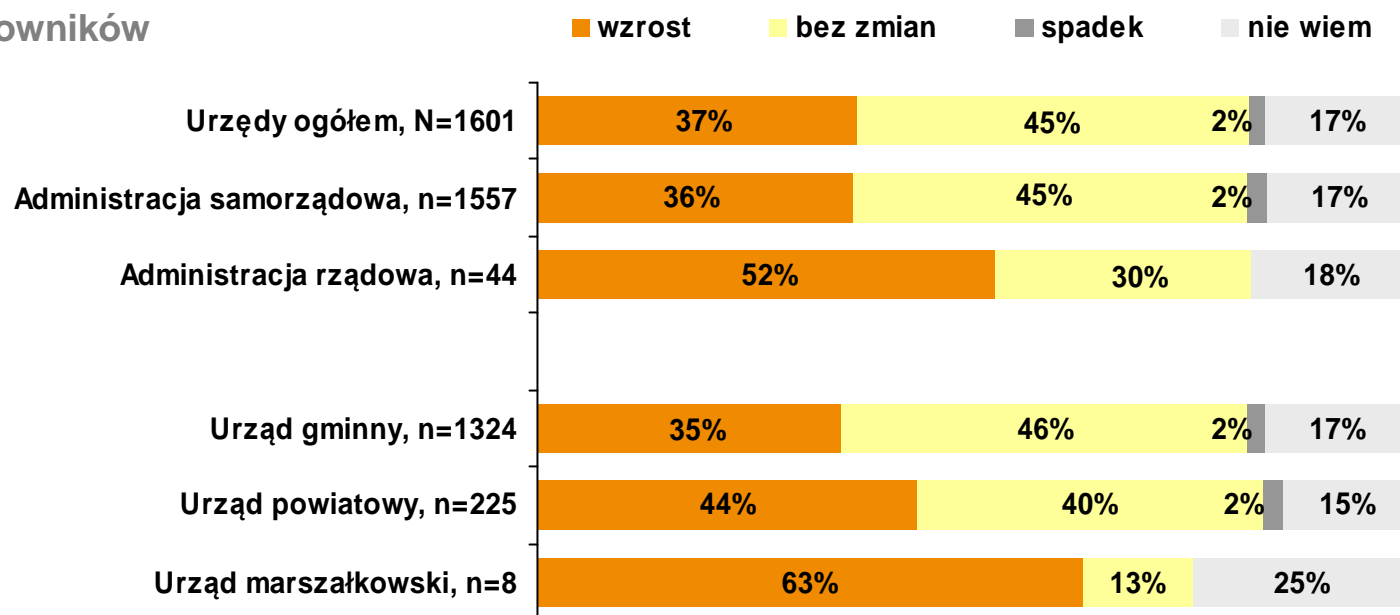


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na innowacyjność pracowników – Ogółem i administracja samorządowa



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

## Innowacyjność pracowników



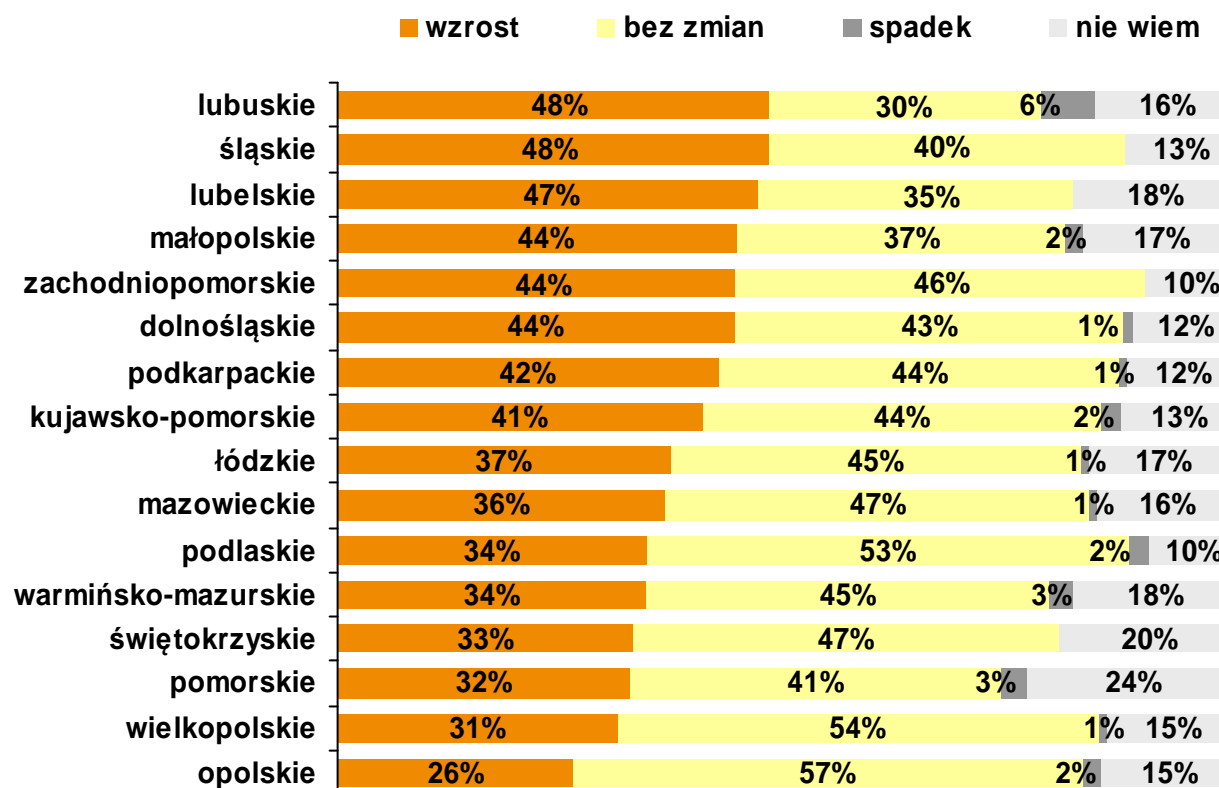


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na innowacyjność pracowników – Porównanie w województwach



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

## Innowacyjność pracowników

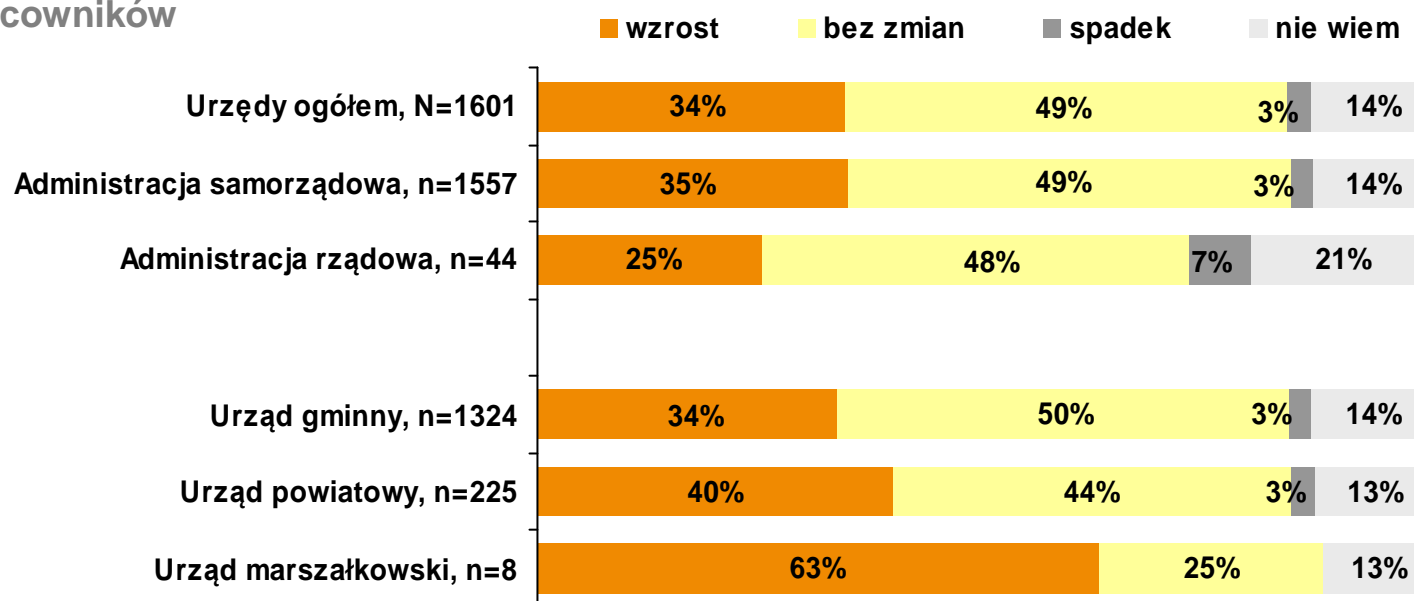


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na zaangażowanie pracowników – Ogółem i administracja samorządowa



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

## Zaangażowanie pracowników

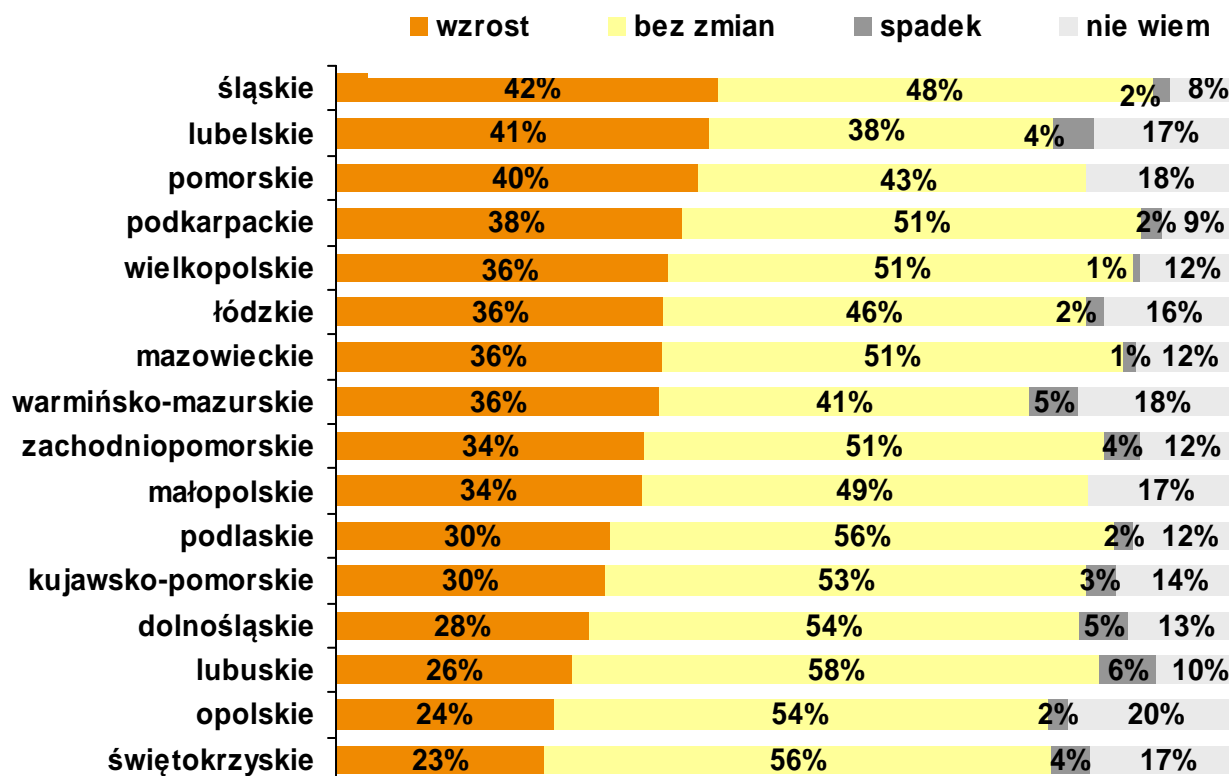


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na zaangażowanie pracowników – Porównanie w województwach



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

## Zaangażowanie pracowników

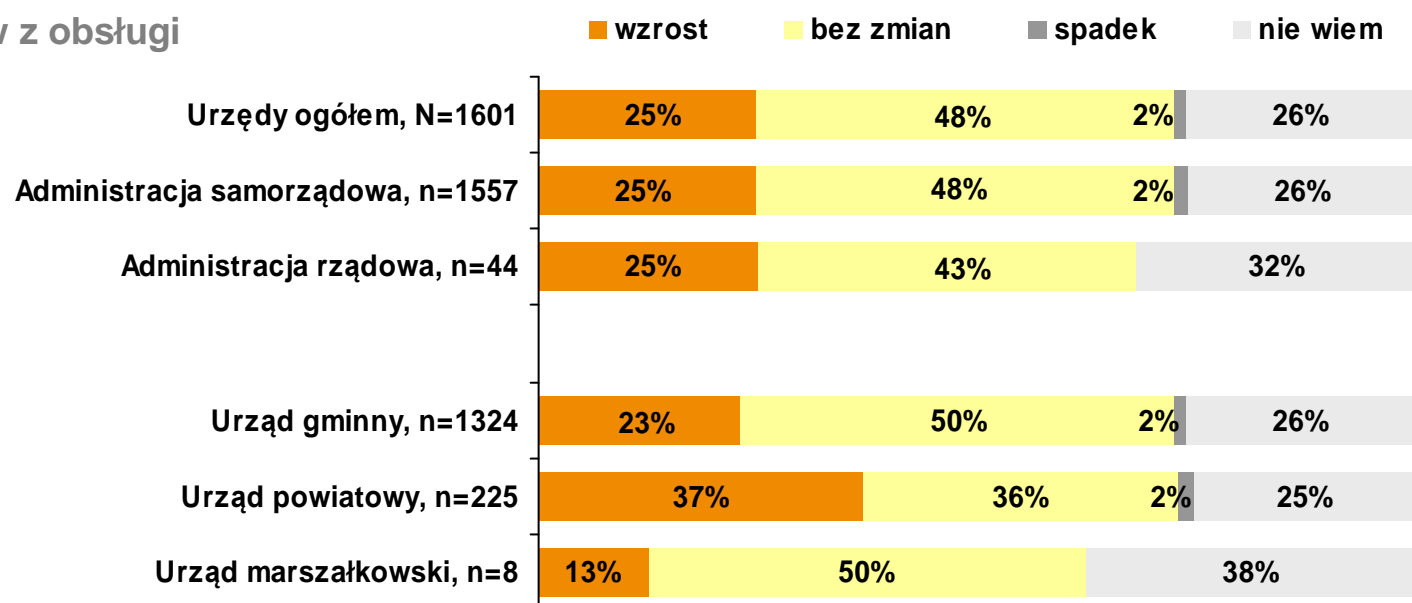


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na satysfakcję klientów z obsługi – Ogółem i administracja samorządowa



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

## Satysfakcja klientów z obsługi

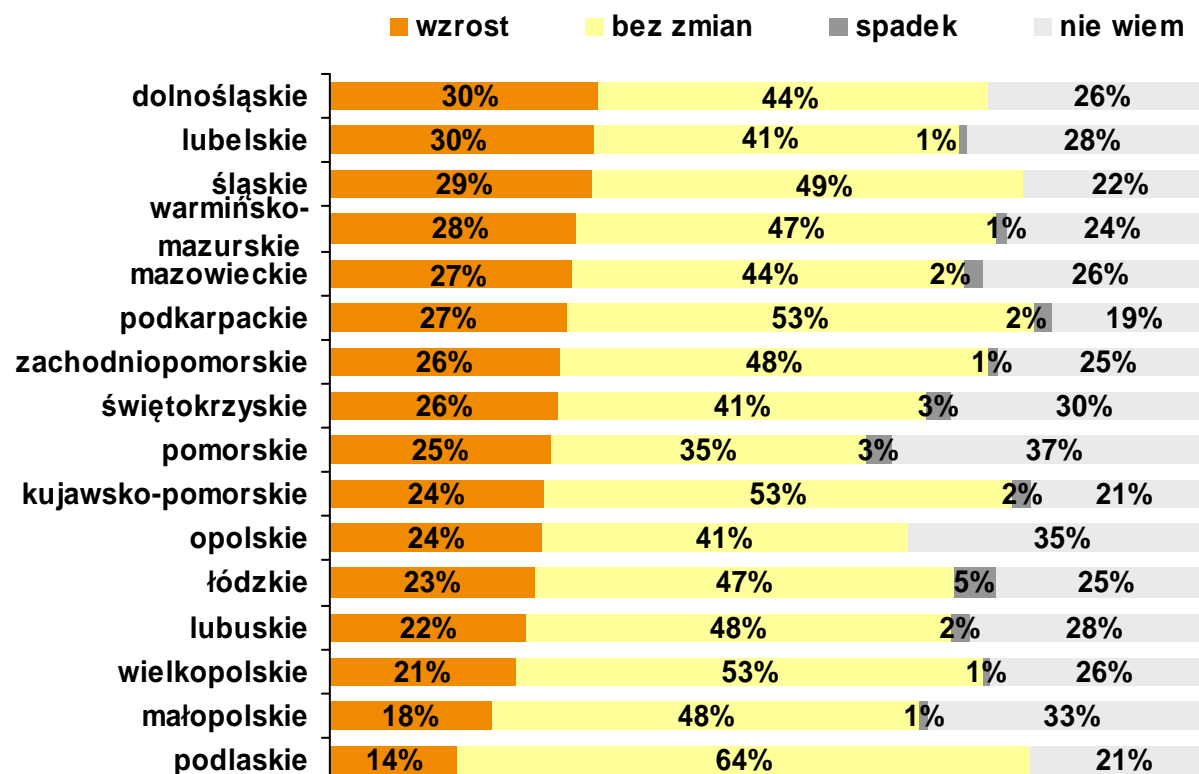


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na satysfakcję klientów z obsługi – Porównanie w województwach



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

## Satysfakcja klientów z obsługi

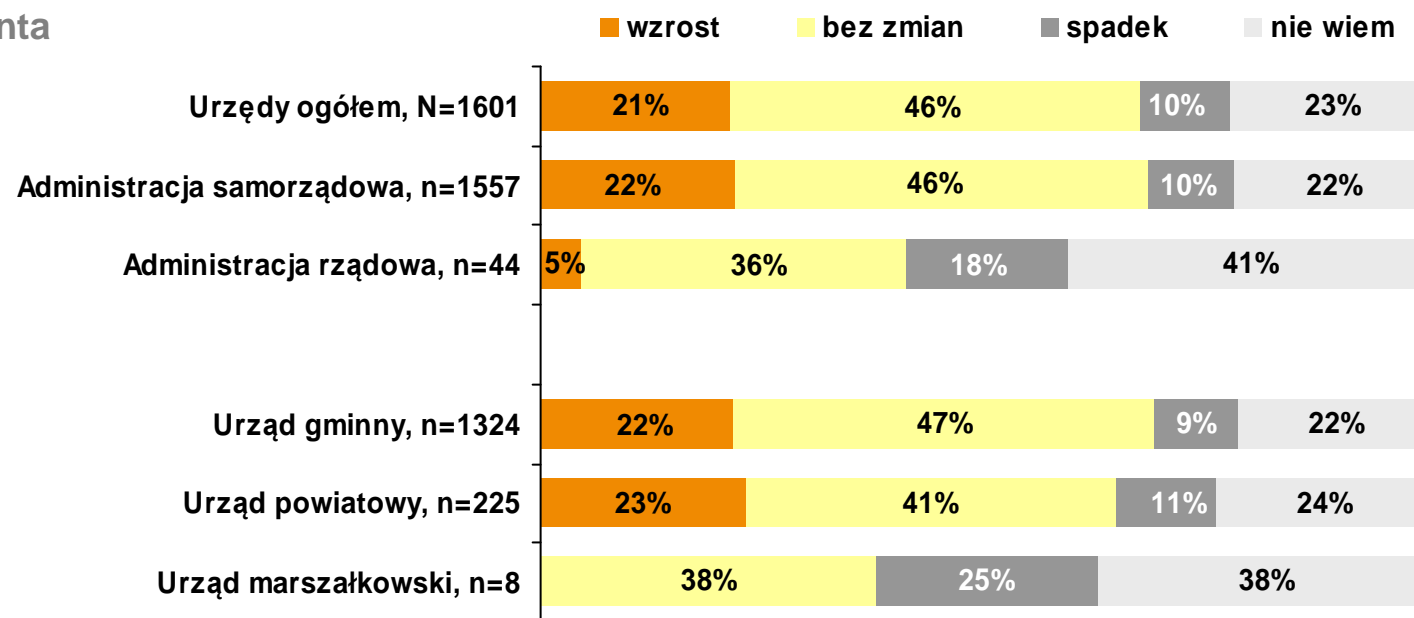


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na koszty obsługi klienta – Ogółem i administracja samorządowa



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

## Koszty obsługi klienta

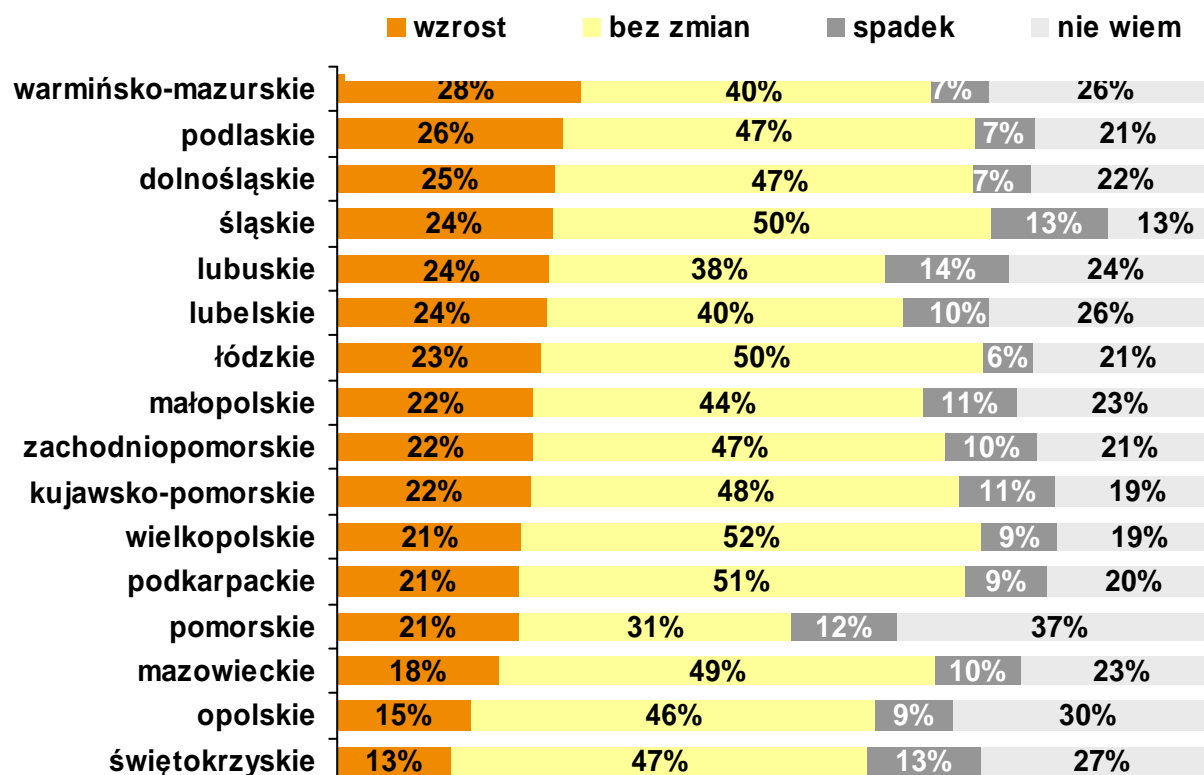


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na koszty obsługi klienta – Porównanie w województwach



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

## Koszty obsługi klienta

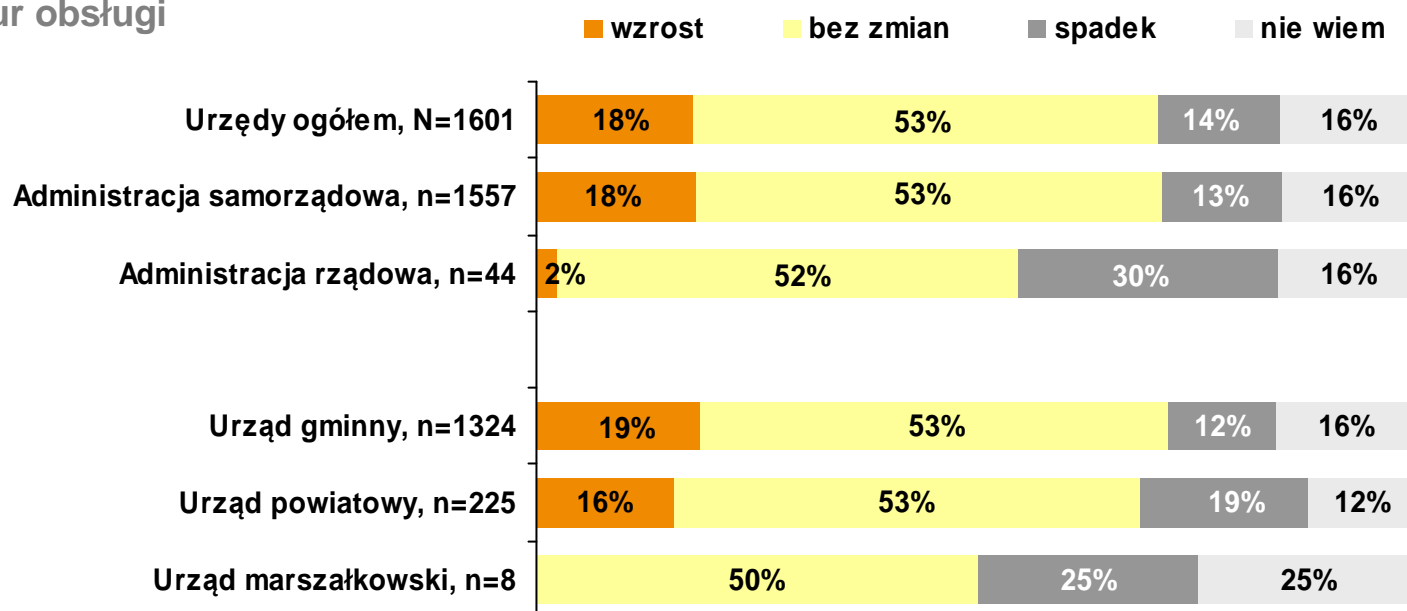


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na uciążliwość procedur obsługi klienta – Ogółem i administracja samorządowa



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

## Uciążliwość procedur obsługi klienta



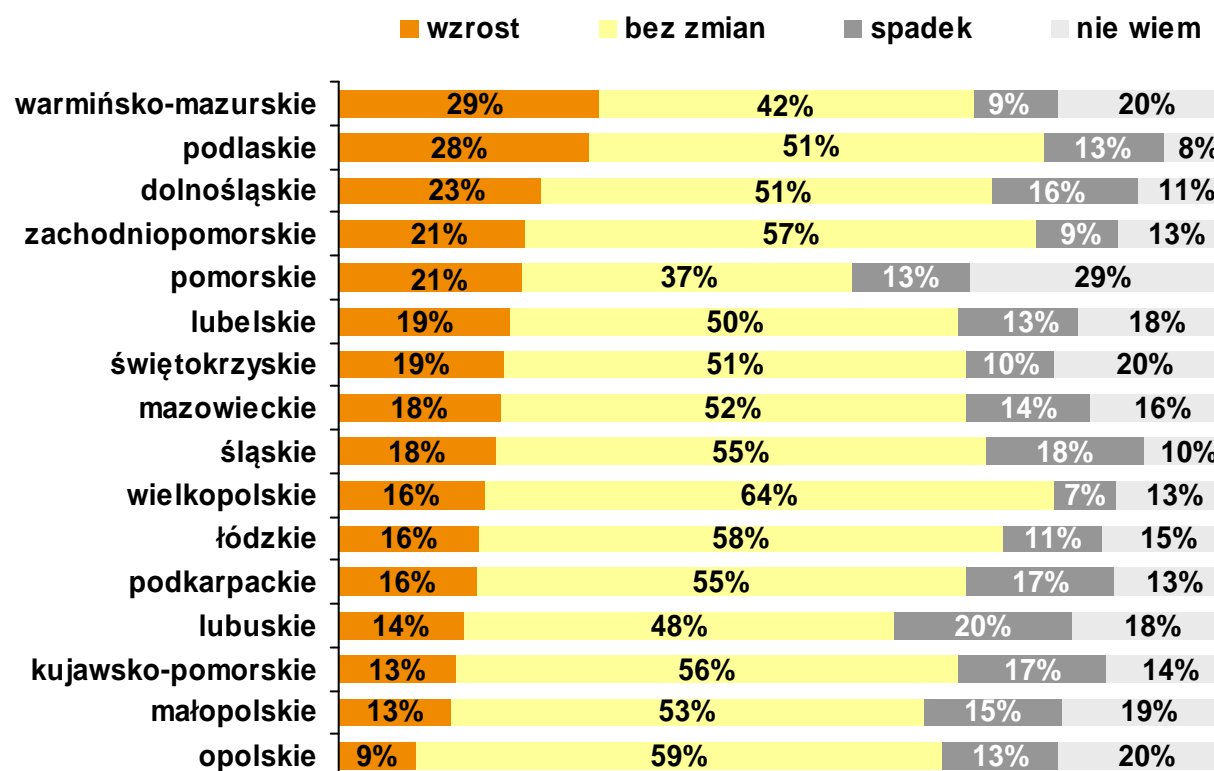


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na uciążliwość procedur obsługi klienta – Porównanie w województwach



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

## Uciążliwość procedur obsługi klienta

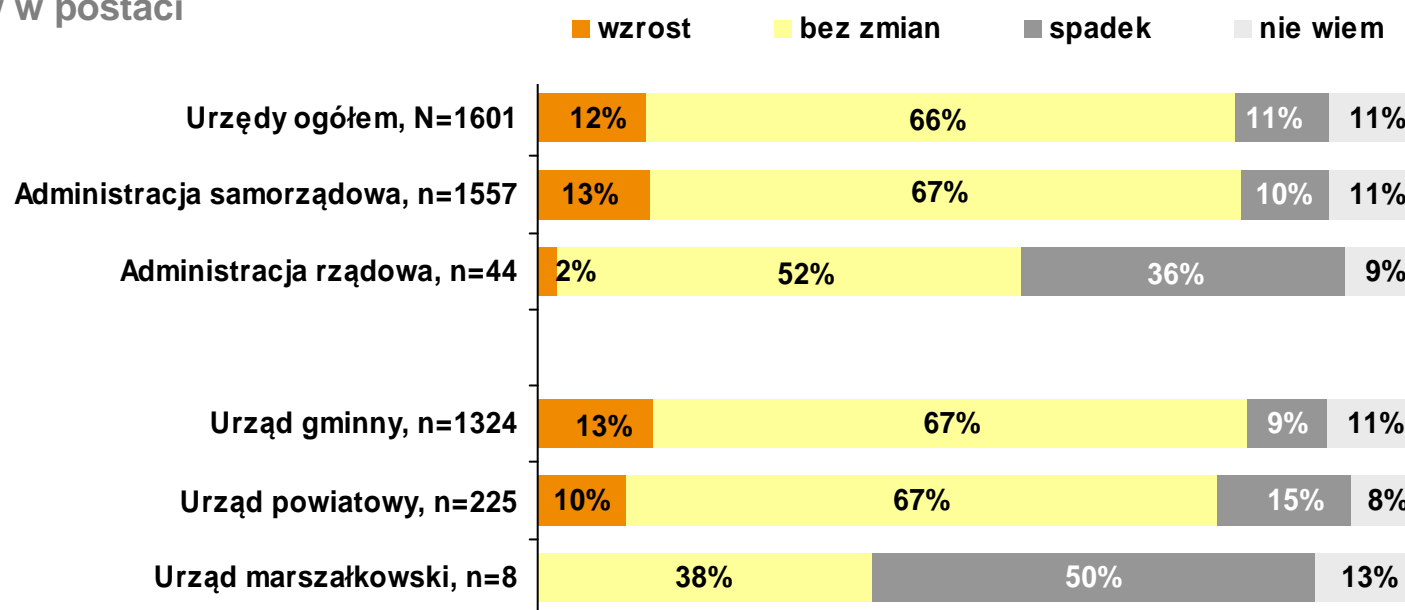


# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na liczbę dokumentów w postaci papierowej – Ogółem i administracja samorządowa



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

## Liczba dokumentów w postaci papierowej

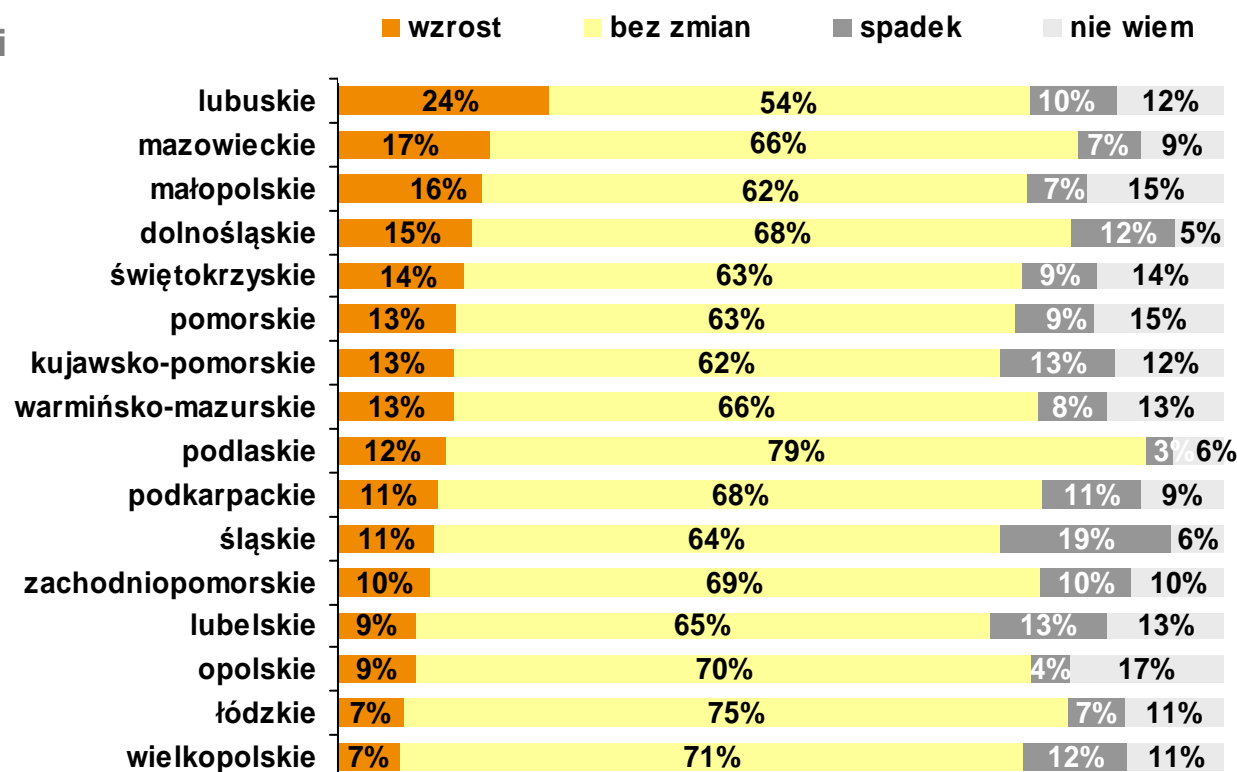


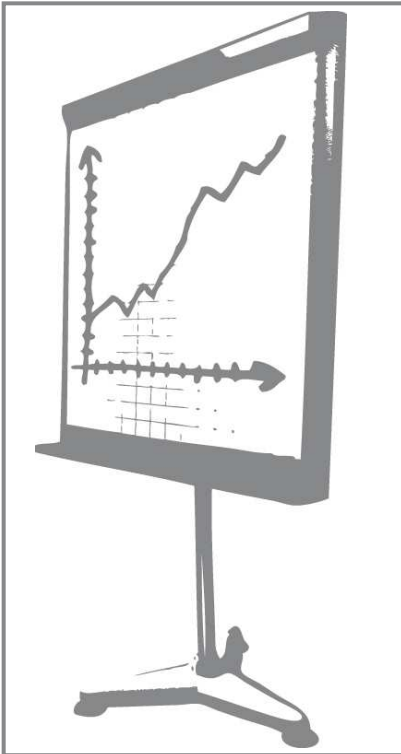
# Ocena wpływu wdrożenia technologii teleinformatycznych na liczbę dokumentów w postaci papierowej – Porównanie w województwach



- H1. Jakie zmiany w rezultacie zastosowania technologii teleinformatycznych w Państwa Urzędzie zaobserwowano w poszczególnych dziedzinach?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.

## Liczba dokumentów w postaci papierowej



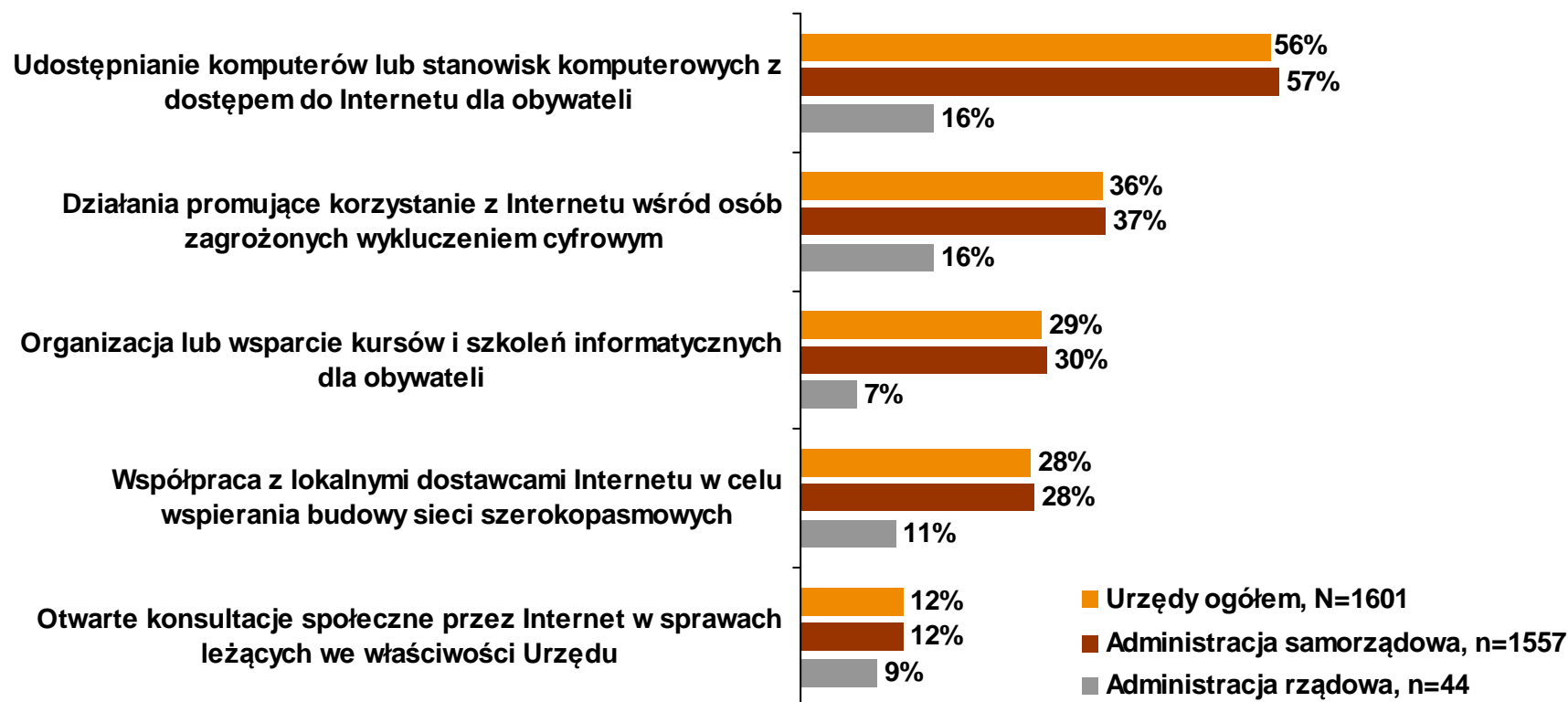


## **Działania związane z rozwojem społeczeństwa informacyjnego**

## Prowadzone działania w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego 1/2 – Ogółem



- I1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd?  
■ N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.

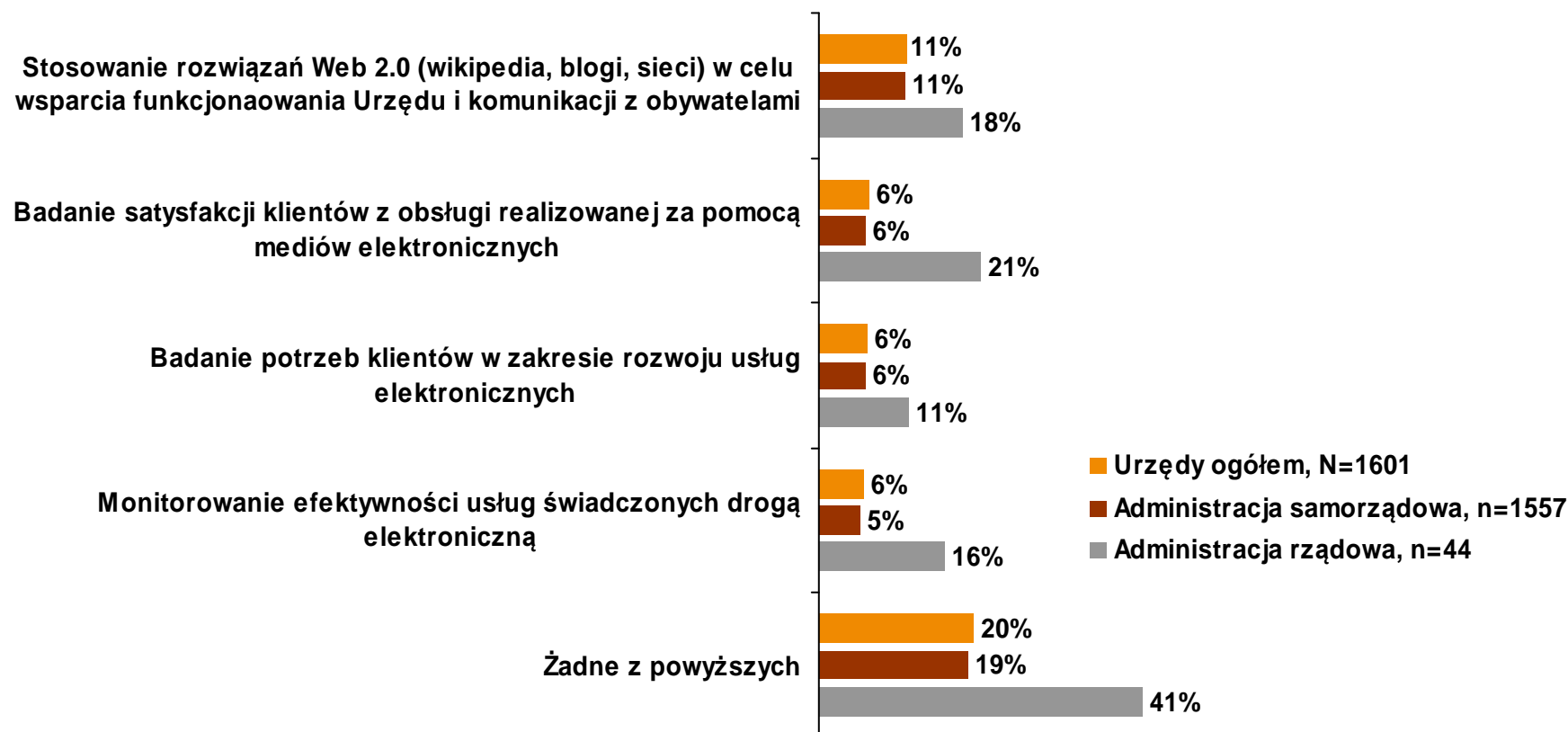


Udostępnianie komputerów z dostępem do Internetu dla obywateli to zdecydowanie najczęściej prowadzone przez urzędy administracji samorządowej działanie w ramach rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Realizuje je 57% urzędów administracji samorządowej, przy czym najczęściej urzędy w województwie warmińsko-mazurskim (80%), zaś najrzadziej - lubuskim (36%).

## Prowadzone działania w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego 2/2 – Ogółem



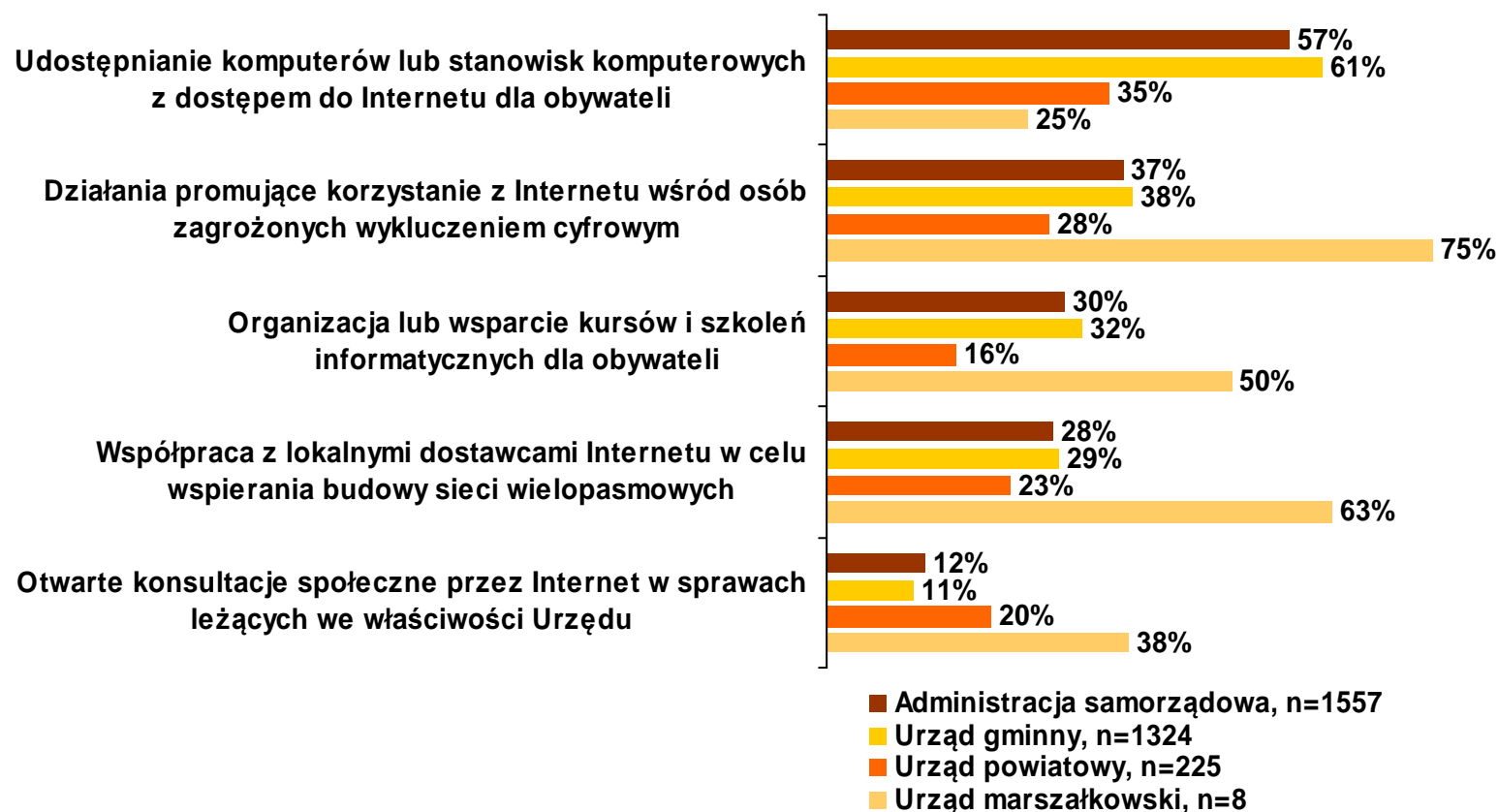
- I1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.



## Prowadzone działania w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego 1/2 – Administracja samorządowa



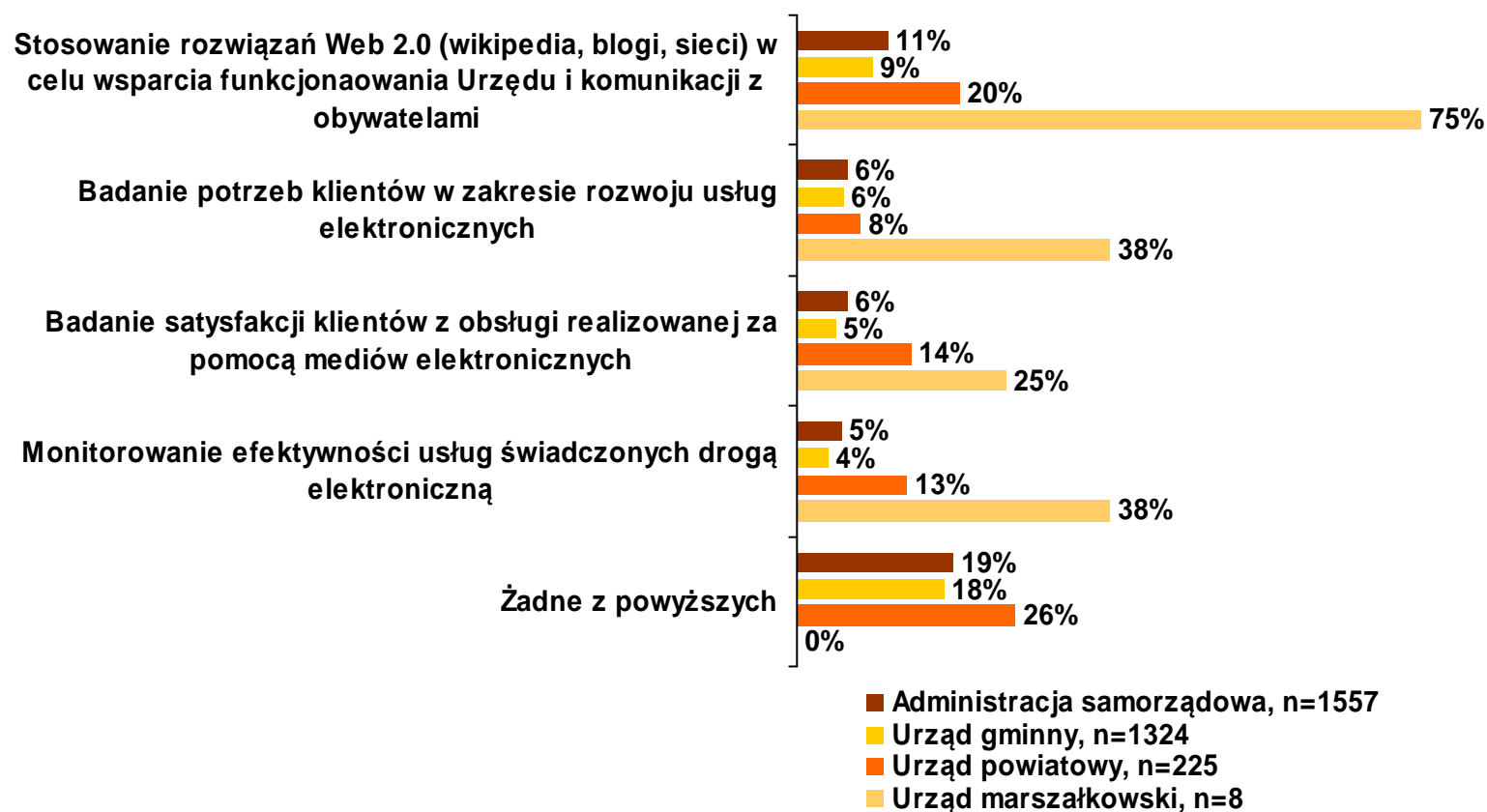
- I1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd?  
■ Odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.



## Prowadzone działania w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego 2/2 – Administracja samorządowa



- I1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd?  
■ Odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.



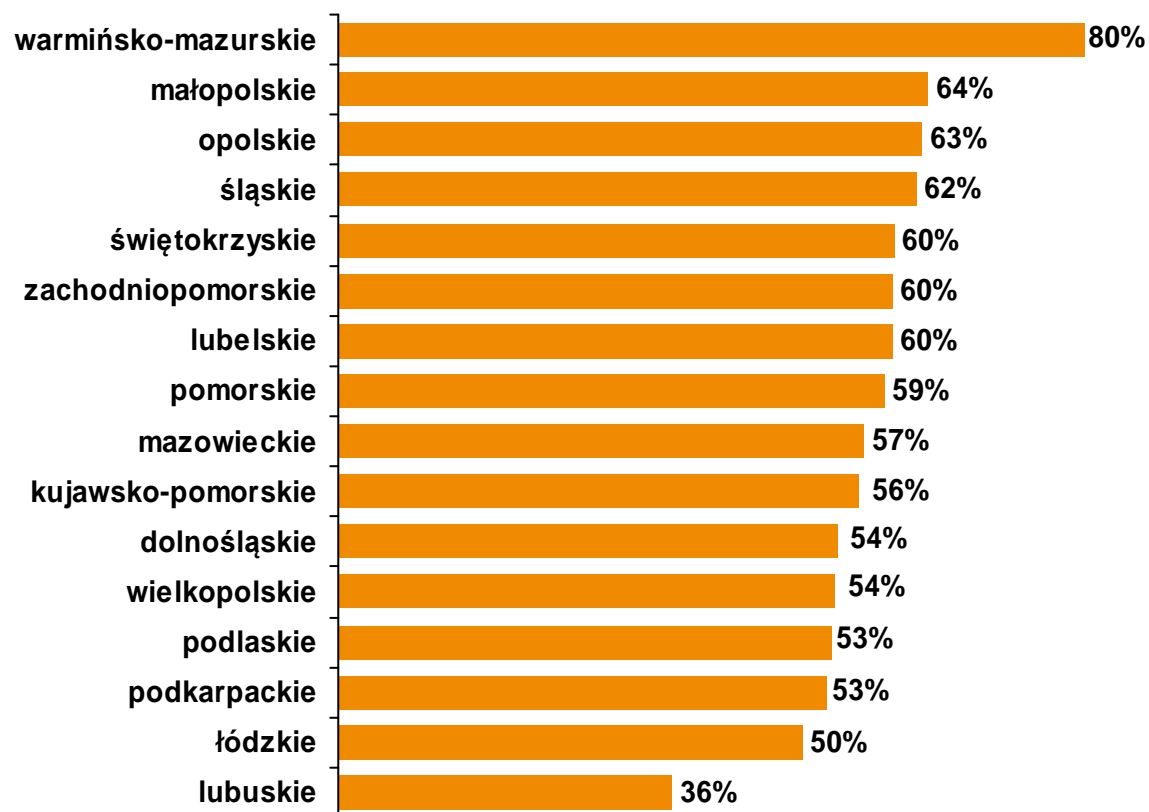


# Udostępnianie komputerów lub stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu dla obywateli – Porównanie w województwach



- I1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd?
- Odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.

Udostępnianie komputerów  
lub stanowisk komputerowych  
z dostępem do Internetu  
dla obywateli

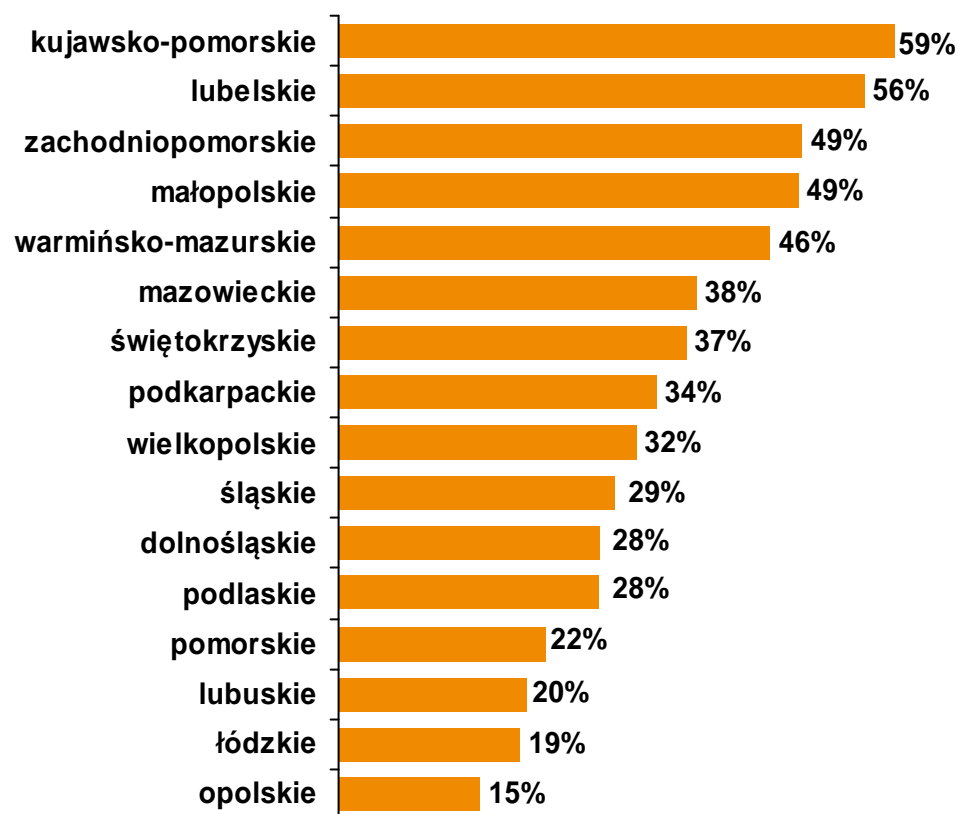


# Prowadzenie działań promujących korzystanie z Internetu wśród osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym – Porównanie w województwach



- I1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd?
- Odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.

Prowadzenie działań promujących korzystanie z Internetu wśród osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym

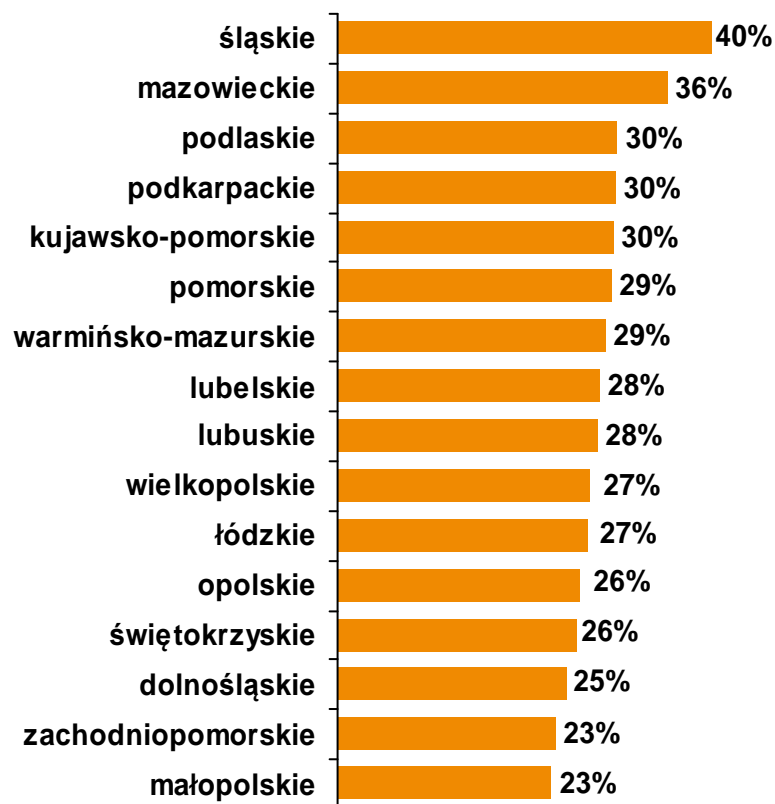


# Organizacja lub wsparcie kursów i szkoleń informatycznych dla obywateli – Porównanie w województwach



- I1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.

## Organizacja lub wsparcie kursów i szkoleń informatycznych dla obywateli



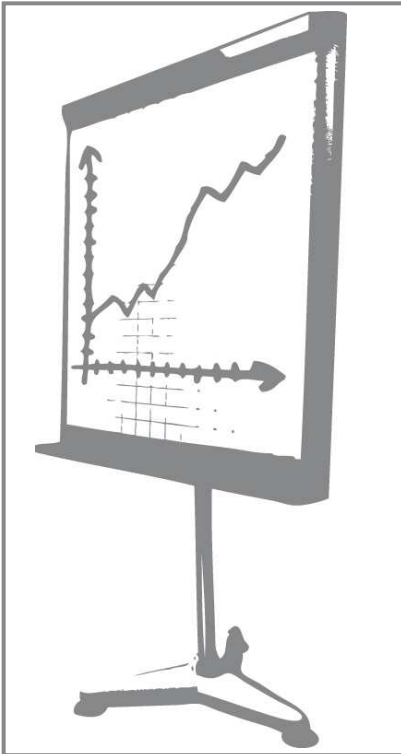
## Współpraca z lokalnymi dostawcami Internetu w celu wspierania budowy sieci szerokopasmowych – Porównanie w województwach



- I1. Proszę zaznaczyć, które z wymienionych działań prowadzi urząd?
- Odpowiadały wszystkie urzędy. Możliwość wielu odpowiedzi.

Współpraca z lokalnymi dostawcami Internetu w celu wspierania budowy sieci szerokopasmowych



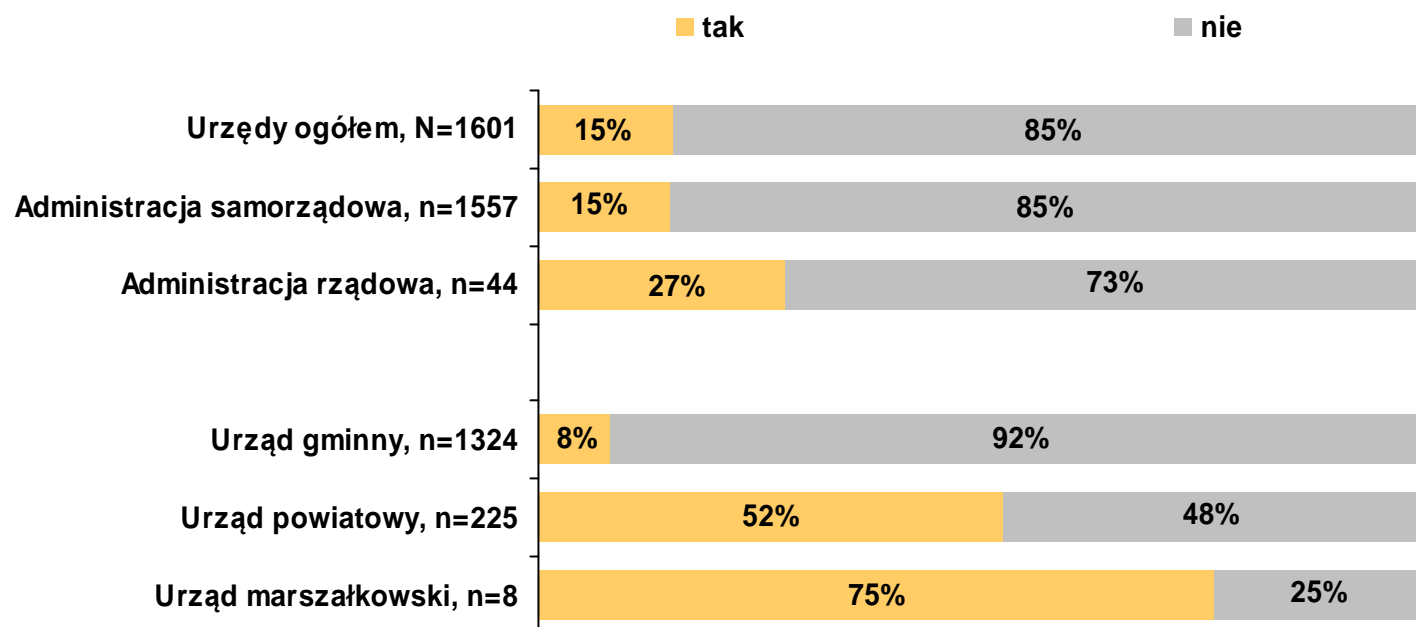


## **Wykorzystanie systemów informacji przestrzennej**

## Posiadanie własnego systemu informacji przestrzennej – Ogółem i administracja samorządowa



- J1. Czy Urząd posiada własny system informacji przestrzennej (GIS)?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

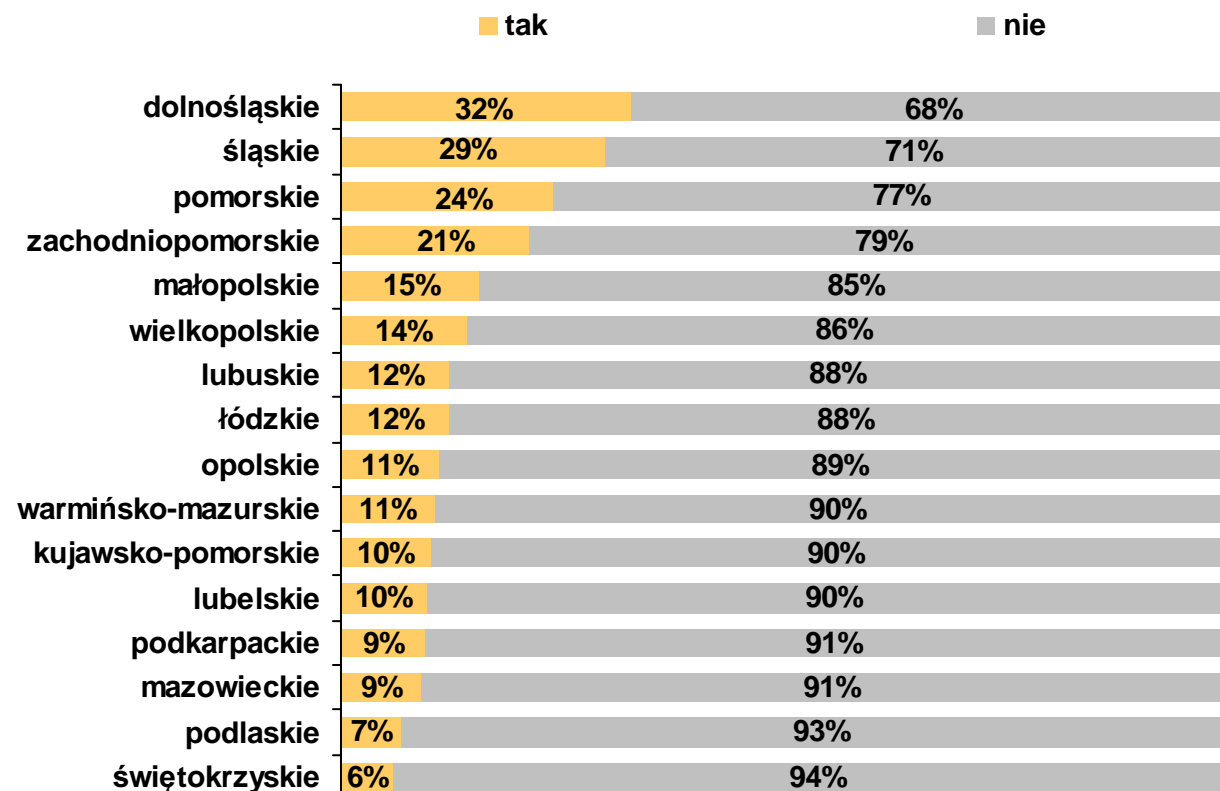


Własny system informacji przestrzennej (GIS) posiada tylko 15% urzędów. Najczęściej jest on obecny w urzędach województwa dolnośląskiego (32%), najrzadziej zaś w urzędach z województw podlaskiego (7%) i świętokrzyskiego (6%).

## Posiadanie własnego systemu informacji przestrzennej – Porównanie w województwach



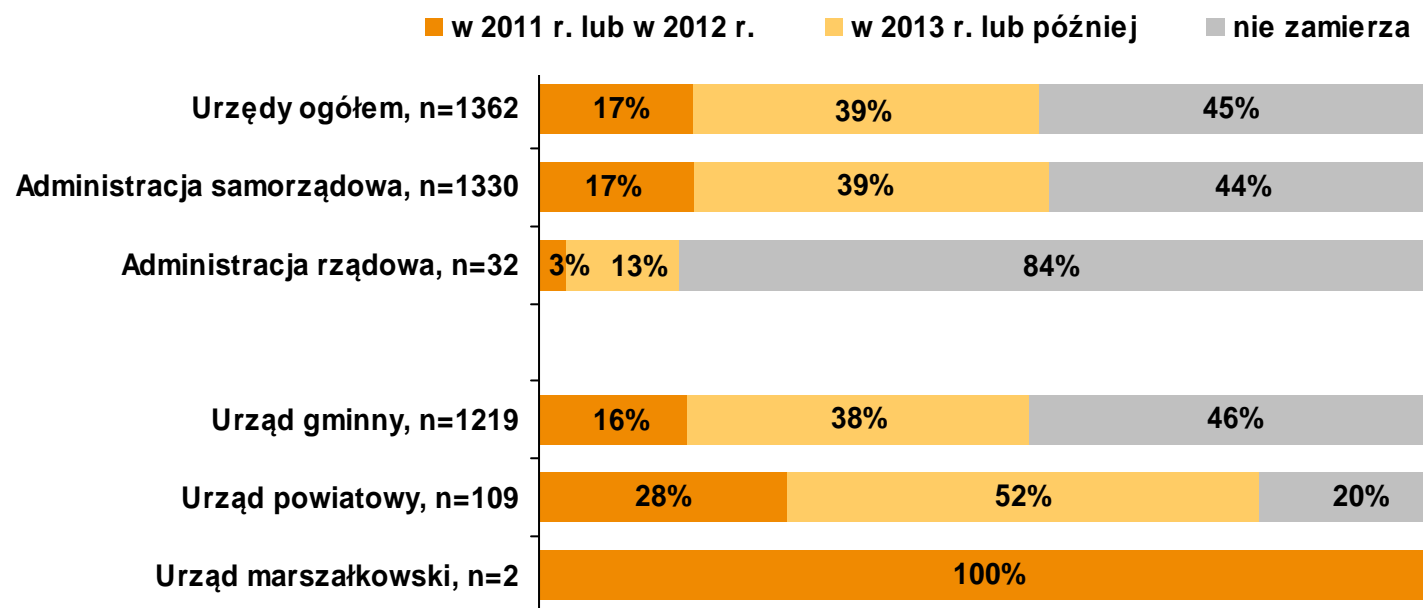
- J1. Czy Urząd posiada własny system informacji przestrzennej (GIS)?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



## Zamiar budowy własnego systemu informacji przestrzennej – Ogółem i administracja samorządowa



- J2. Czy i kiedy Urząd zamierza przystąpić do budowy własnego systemu informacji przestrzennej?
- N=1362, odpowiadały urzędy, które nie posiadają własnego systemu informacji przestrzennej.



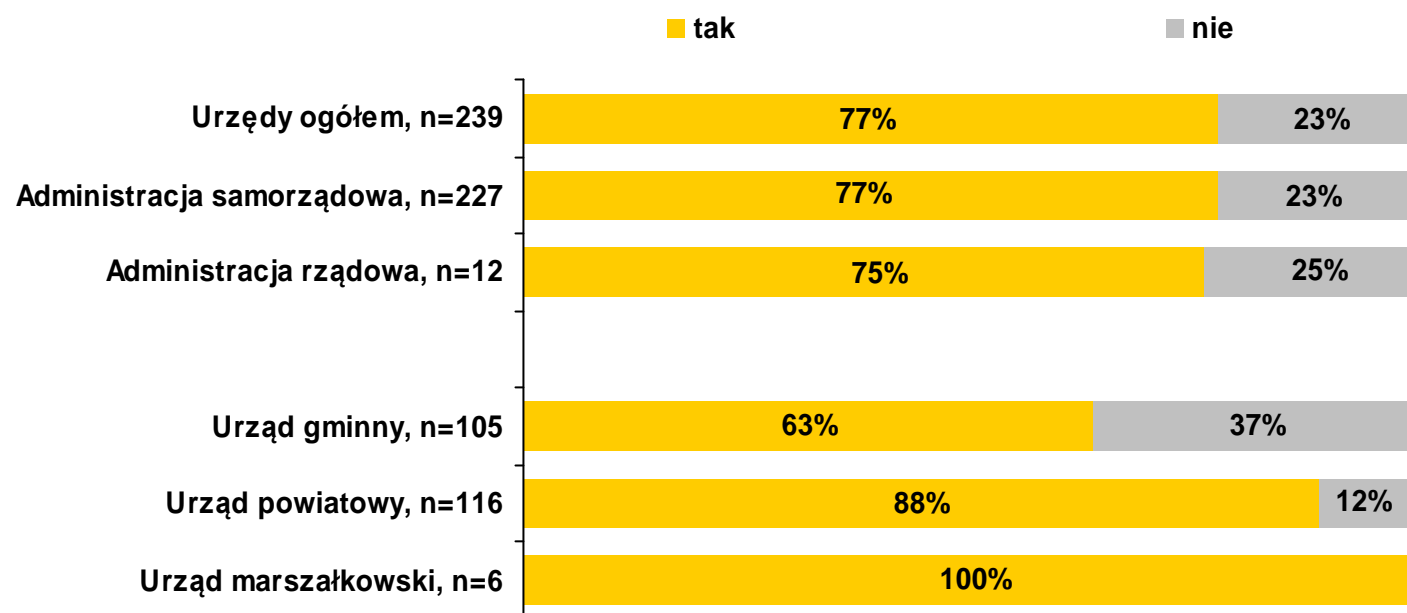
Zamiar budowy własnego systemu informacji przestrzennej deklaruje nieco ponad połowa urzędów, które takiego systemu jeszcze nie posiadają. Większość z nich jako szacowany termin przystąpienia do budowy wskazało rok 2013 lub później.



## Rozbudowa posiadanego systemu informacji przestrzennej – Ogółem i administracja samorządowa



- J3. Czy istniejący system informacji przestrzennej jest rozbudowywany?
- N=239, odpowiadały urzędy, które posiadają system informacji przestrzennej.

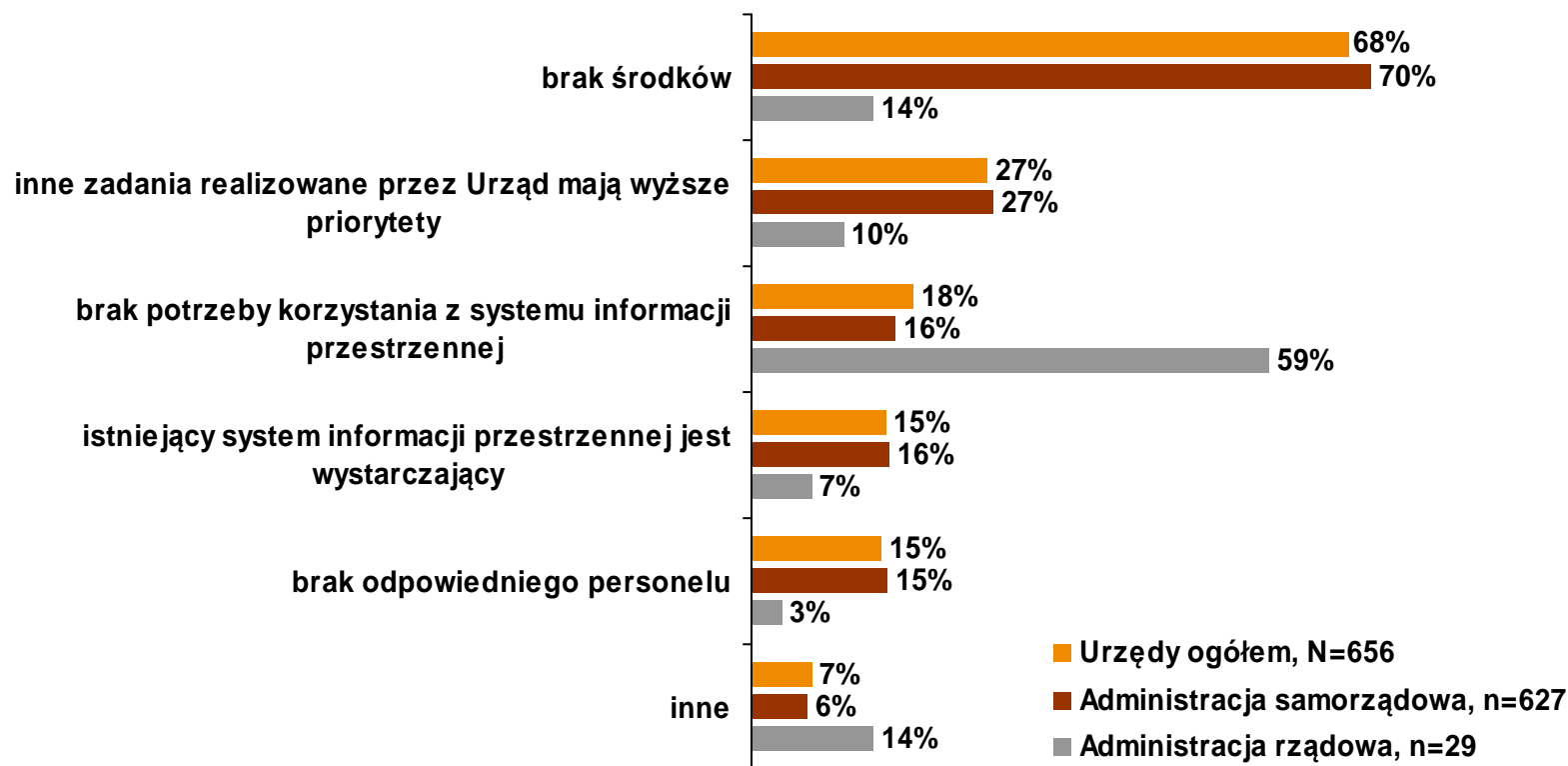


Większość urzędów rozbudowuje posiadane systemy informacji przestrzennej. Na poziomie administracji samorządowej udoskonalenia systemów najrzadziej dokonywane są w urzędach gminnych 63%).

## Powody braku zamiaru budowy lub rozbudowywania systemu informacji przestrzennej – Ogółem



- J4. Dlaczego Urząd nie zamierza budować lub rozbudowywać systemu informacji przestrzennej?
- n=656, odpowiadały urzędy, które nie posiadają lub nie zamierzają rozbudowywać systemu informacji przestrzennej. Możliwość wielu odpowiedzi.

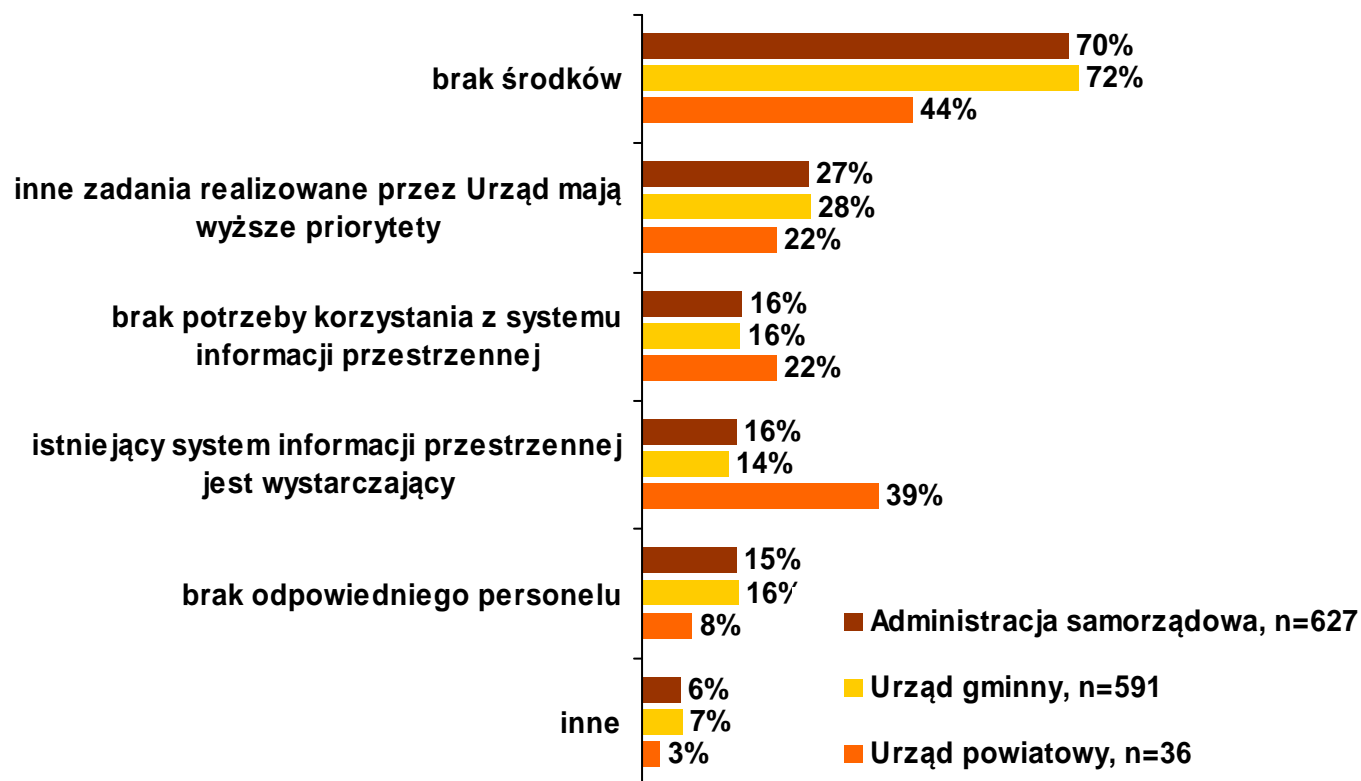


Głównym powodem braku zamiaru budowania lub doskonalenia posiadanego systemu informacji przestrzennej w urzędach administracji samorządowej jest brak środków finansowych. Urzędy administracji rządowej jako powód najczęściej wskazywały brak potrzeby korzystania z tego rodzaju systemów.

## Powody braku zamiaru budowy lub rozbudowywania systemu informacji przestrzennej – Administracja samorządowa



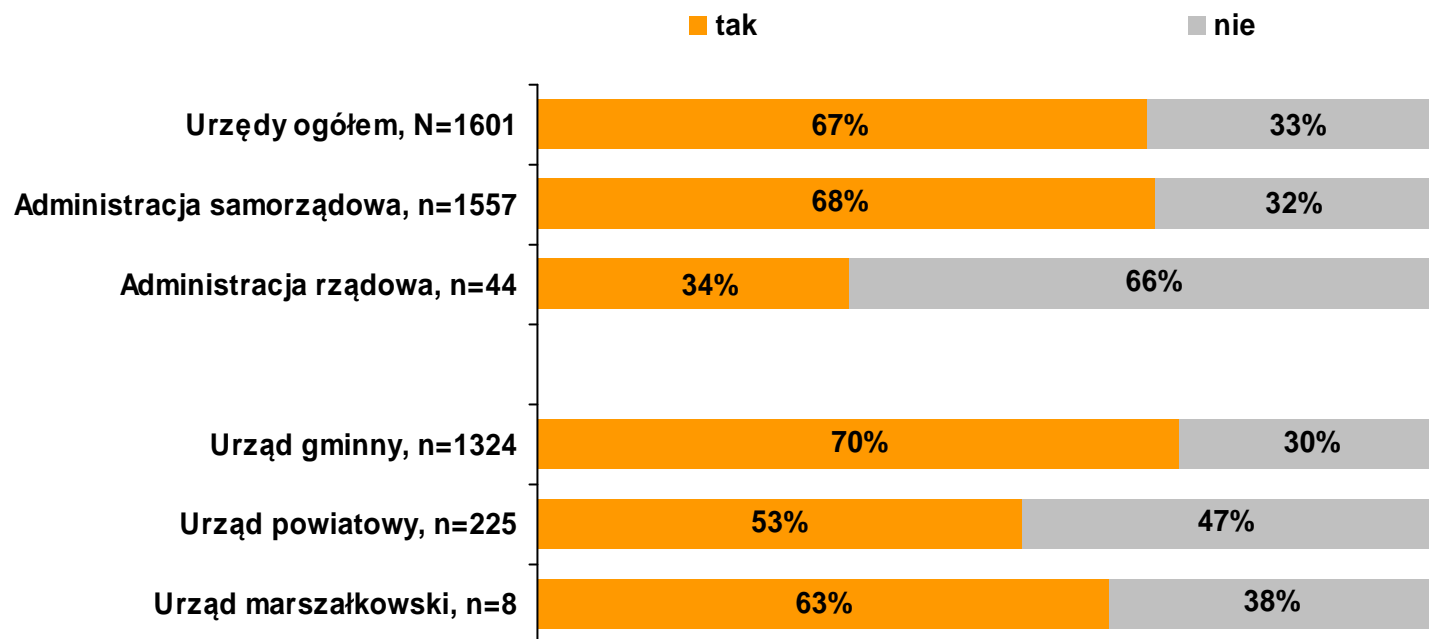
- J4. Dlaczego Urząd nie zamierza budować lub rozbudowywać systemu informacji przestrzennej?
- Odpowiadały urzędy, które nie posiadają lub nie zamierzają rozbudowywać systemu informacji przestrzennej. Możliwość wielu odpowiedzi.



## Pozyskiwanie danych z witryny geoportal.gov.pl – Ogółem i administracja samorządowa



- J5. Czy Urząd pozyskuje dane korzystając z witryny internetowej geoportal.gov.pl?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

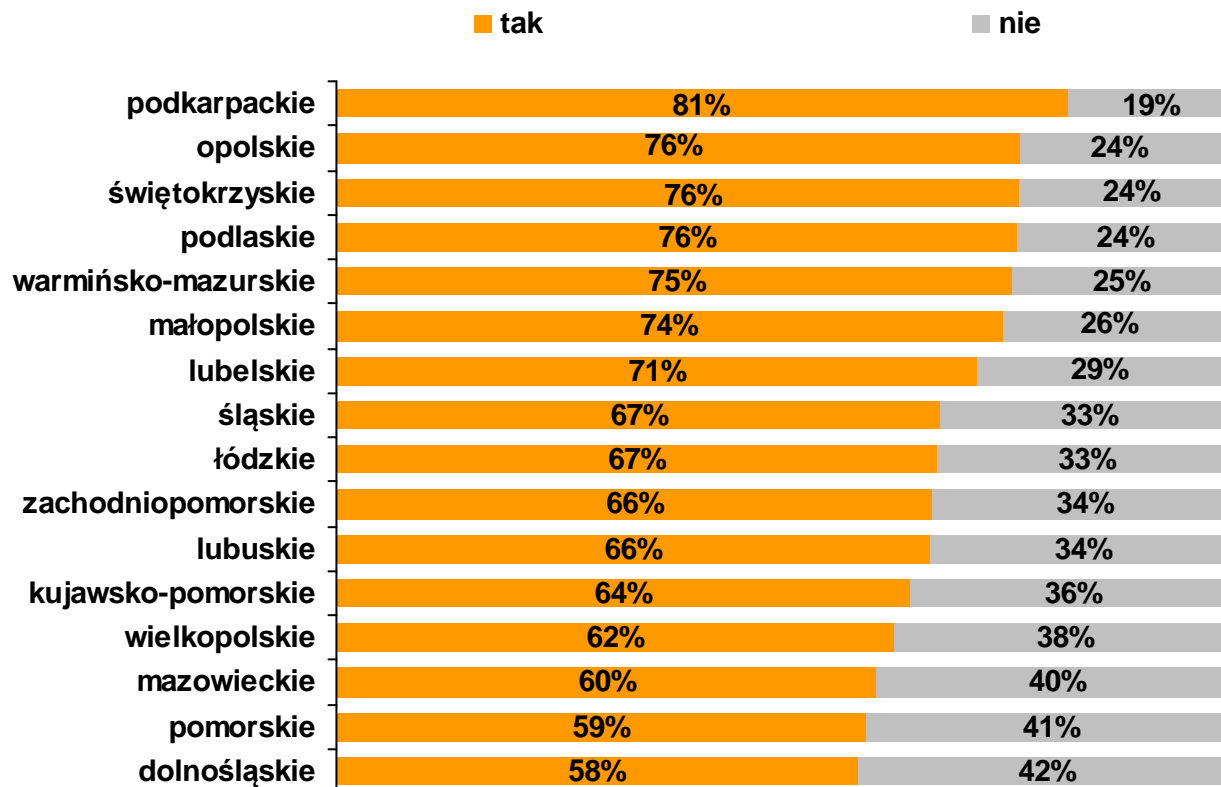


Większość urzędów (67%) pozyskuje dane przestrzenne z witryny geoportal.gov.pl. Biorąc pod uwagę województwa najczęściej z zasobów tej witryny korzystają urzędy z województwa podkarpackiego. Najczęściej pozyskiwanym rodzajem danych są ortofotomapy.

## Pozyskiwanie danych z witryny geoportal.gov.pl – Porównanie w województwach



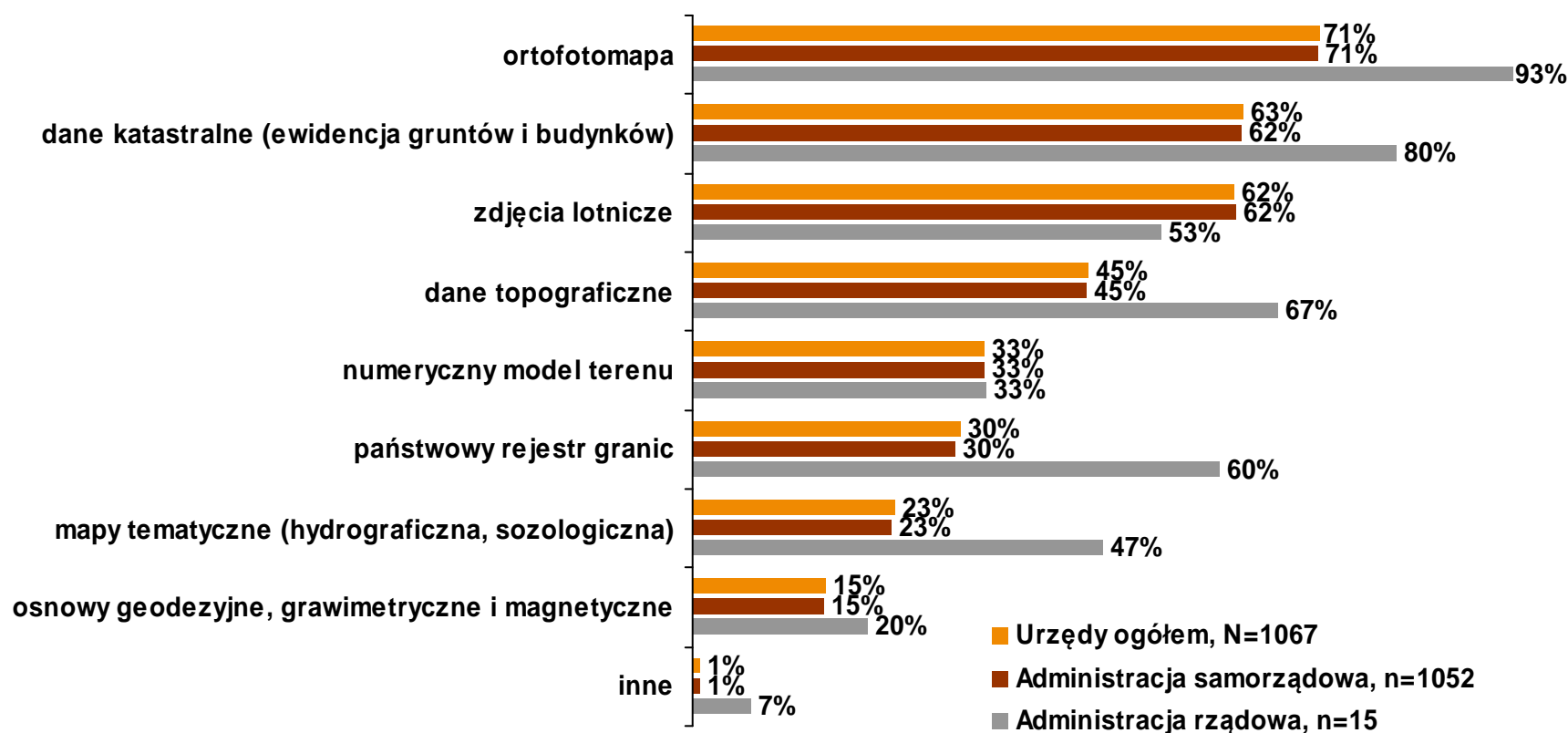
- J5. Czy Urząd pozyskuje dane korzystając z witryny internetowej geoportal.gov.pl?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



## Rodzaj pozyskiwanych danych z witryny geoportal.gov.pl – Ogółem



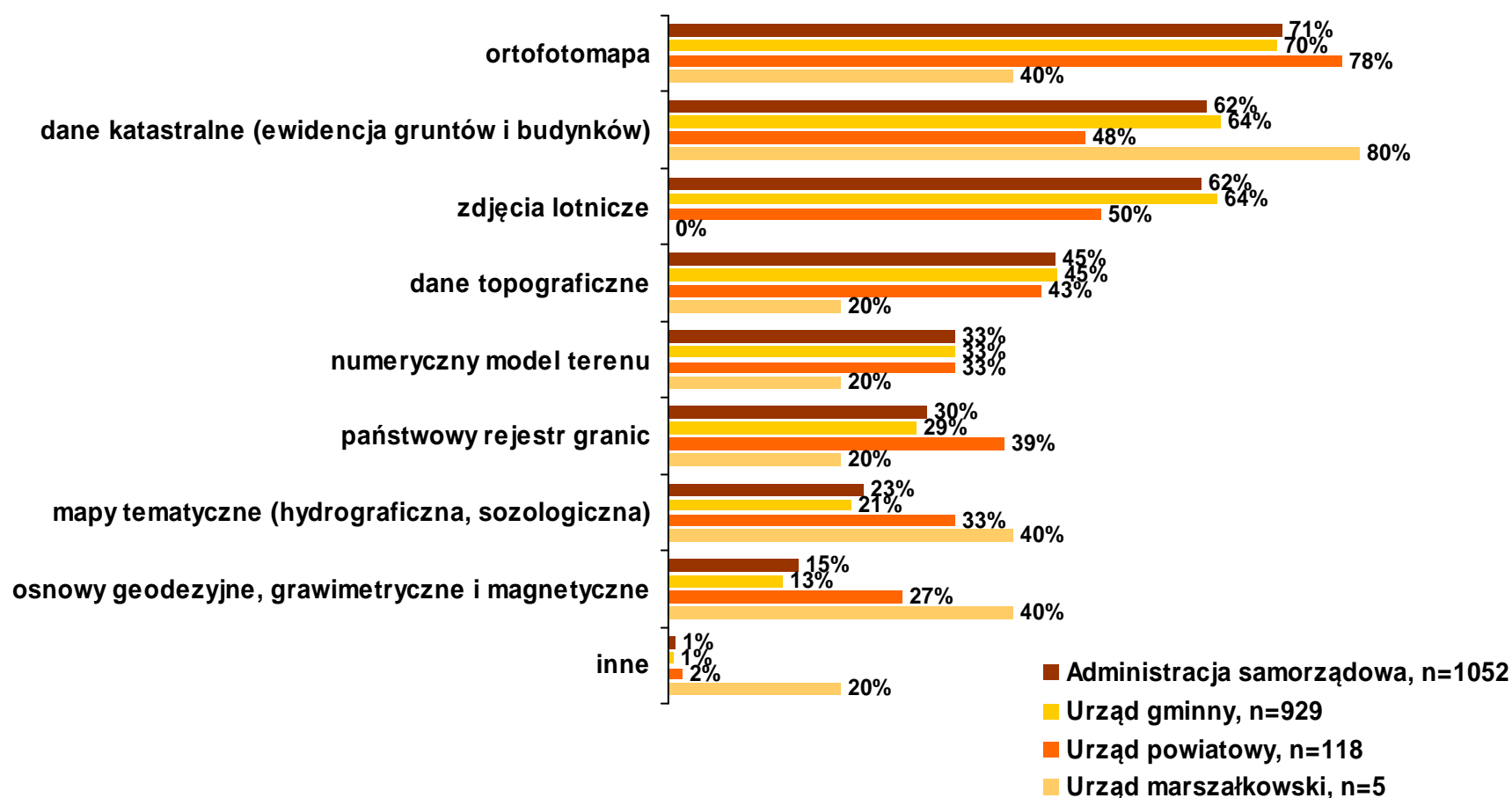
- J6. Jakiego rodzaju dane Urząd pozyskuje poprzez witrynę internetową geoportal.gov.pl?
- N=1067, odpowiadały urzędy, które pozyskują dane poprzez witrynę geoportal.gov.pl. Możliwość wielu odpowiedzi.



## Rodzaj pozyskiwanych danych z witryny geoportal.gov.pl – Administracja samorządowa



- J6. Jakiego rodzaju dane Urząd pozyskuje poprzez witrynę internetową geoportal.gov.pl?
- Odpowiadały urzędy, które pozyskują dane poprzez witrynę geoportal.gov.pl. Możliwość wielu odpowiedzi.



## Powody braku pozyskiwania danych poprzez witrynę geoportal.gov.pl – Ogółem



- J7. Dlaczego Urząd nie pozyskuje danych przestrzennych poprzez witrynę internetową geoportal.gov.pl?
- n=1067, odpowiadały urzędy, które nie pozyskują danych poprzez witrynę geoportal.gov.pl. Możliwość wielu odpowiedzi.

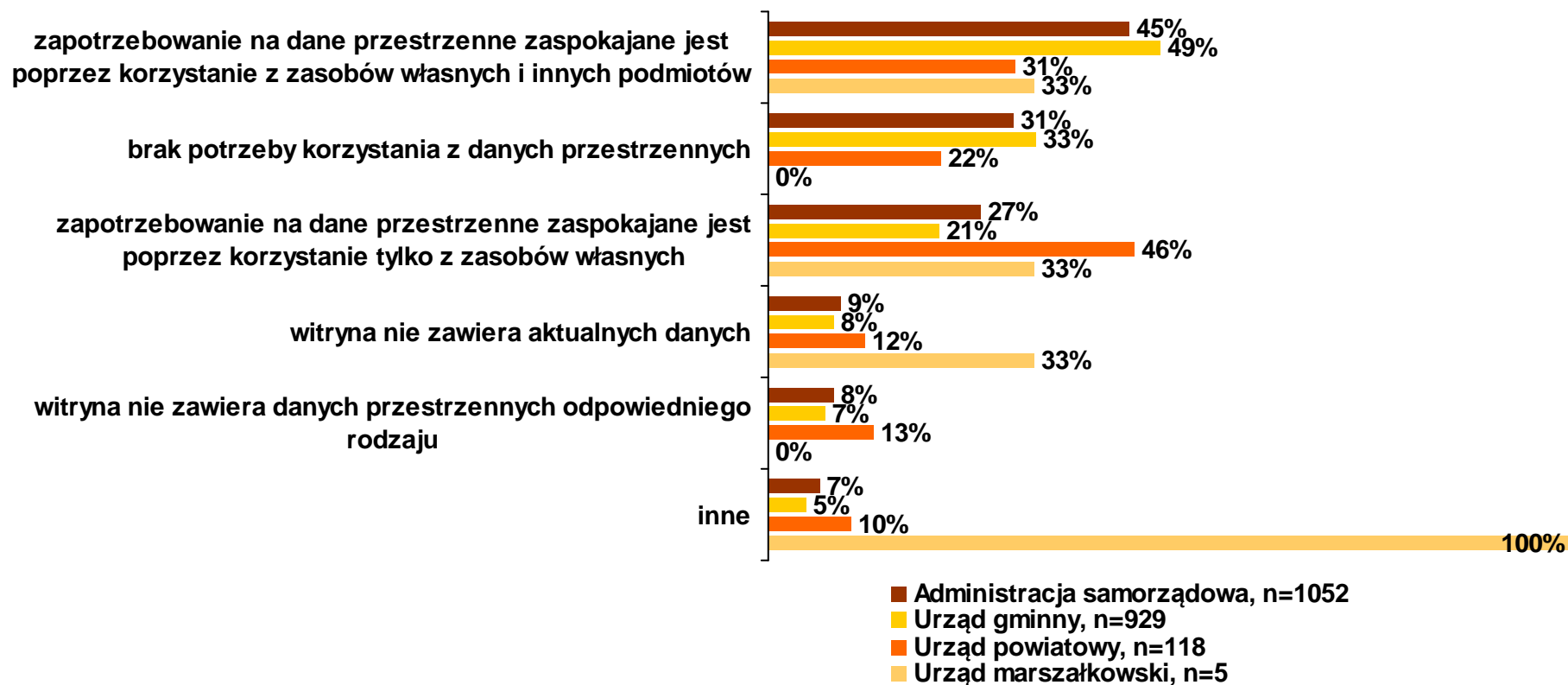




## Powody braku pozyskiwania danych poprzez witrynę geoportal.gov.pl – Administracja samorządowa



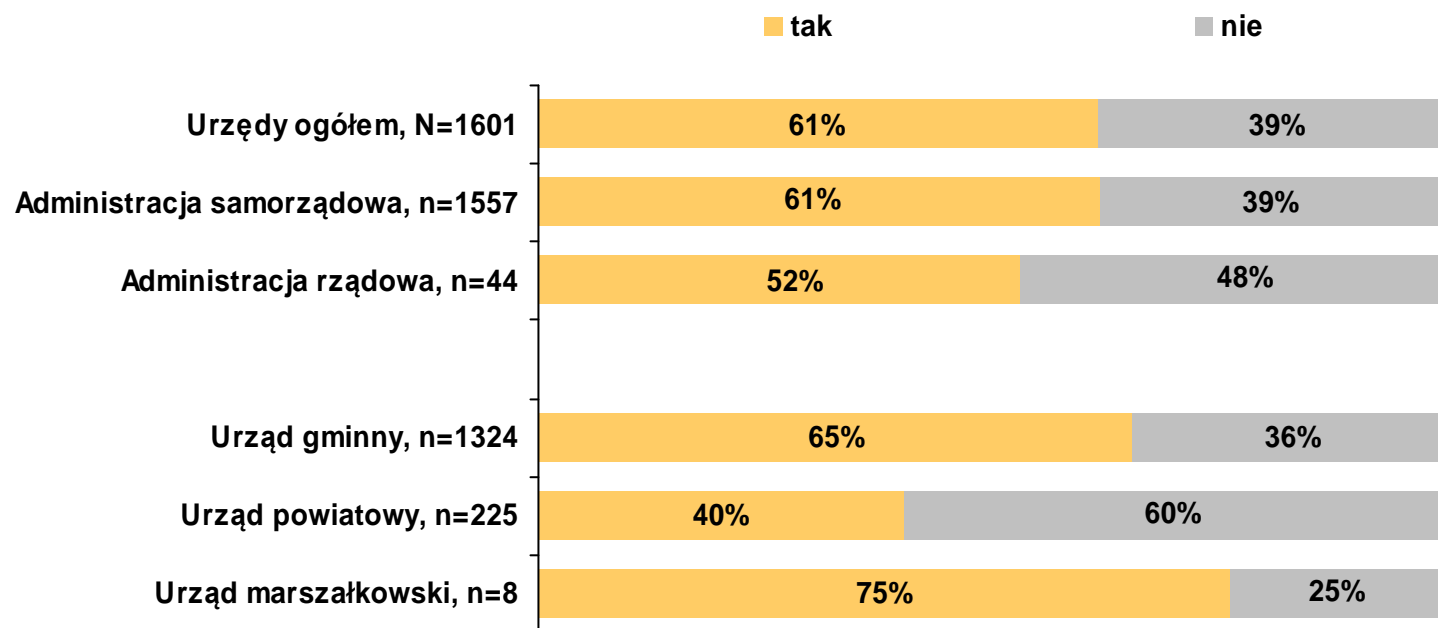
- J7. Dlaczego Urząd nie pozyskuje danych przestrzennych poprzez witrynę internetową geoportal.gov.pl?
- Odpowiadały urzędy, które nie pozyskują danych poprzez witrynę geoportal.gov.pl. Możliwość wielu odpowiedzi.



## Korzystanie z danych przestrzennych pozyskiwanych od innych podmiotów – Ogółem i administracja samorządowa



- J8. Czy Urząd korzysta z danych przestrzennych pozyskiwanych od innych podmiotów?
- N=1601, odpowiadały wszystkie urzędy.

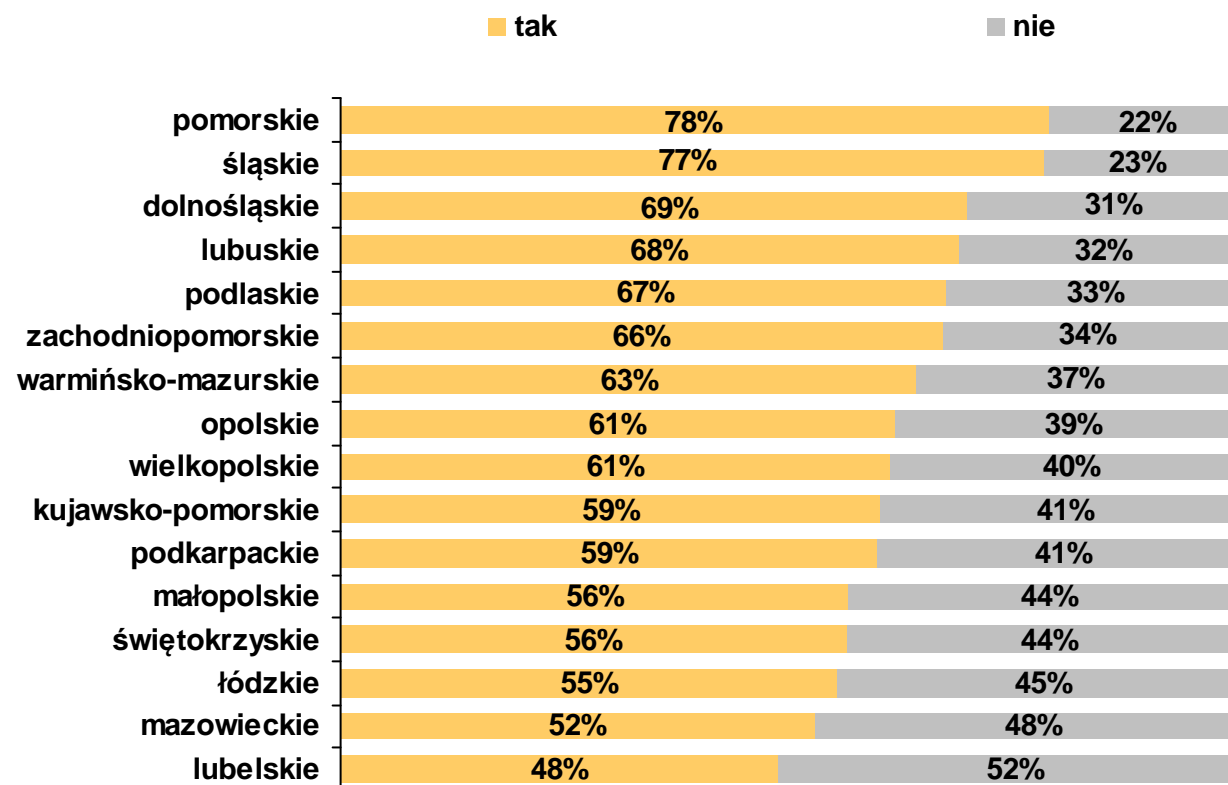


61% urzędów korzysta z danych przestrzennych pozyskiwanych od innych podmiotów. Rodzaj najczęściej pozyskiwanych w ten sposób danych to dane ewidencji gruntów i budynków.

## Korzystanie z danych przestrzennych pozyskiwanych od innych podmiotów – Porównanie w województwach



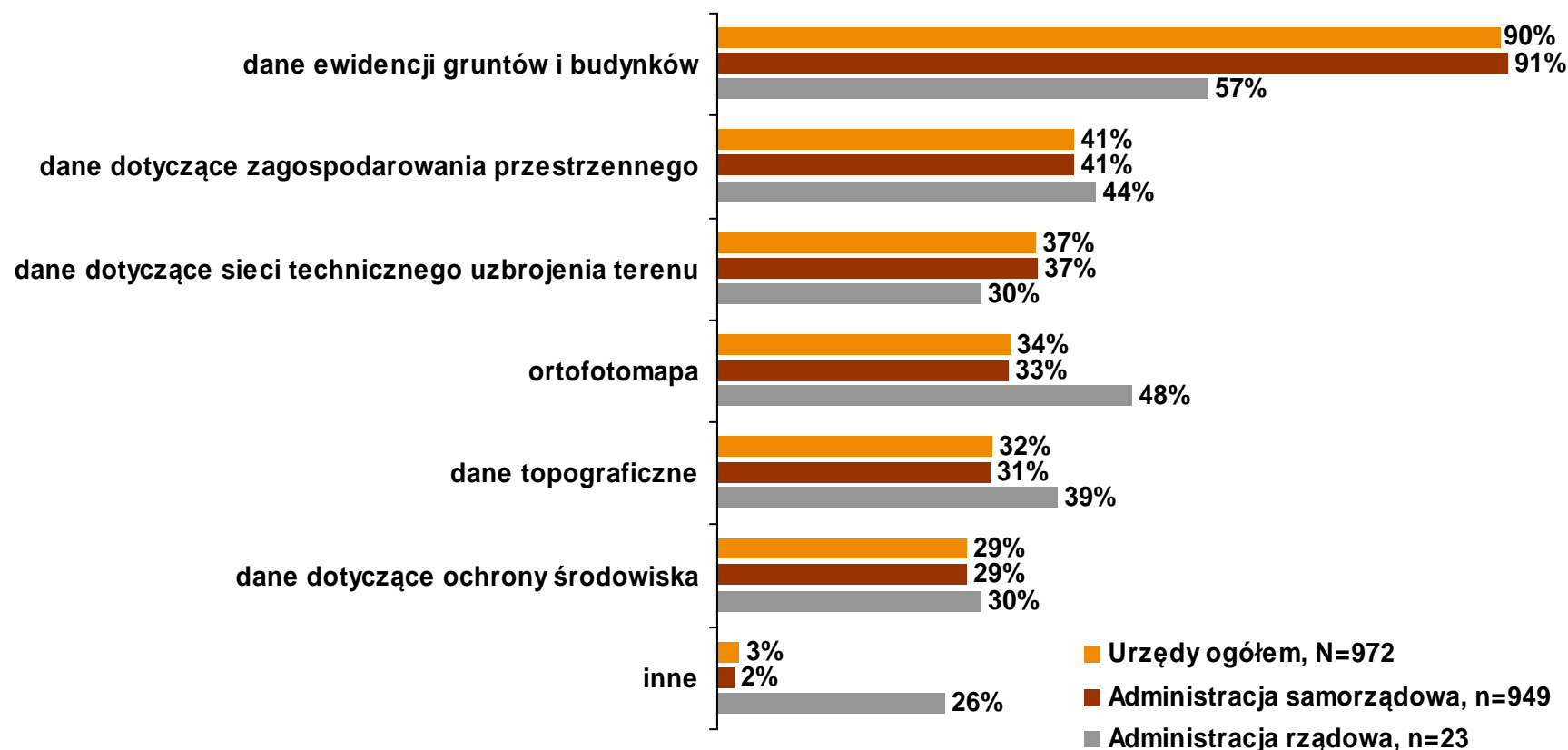
- J8. Czy Urząd korzysta z danych przestrzennych pozyskiwanych od innych podmiotów?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



## Rodzaj danych przestrzennych pozyskiwanych od innych podmiotów – Ogółem



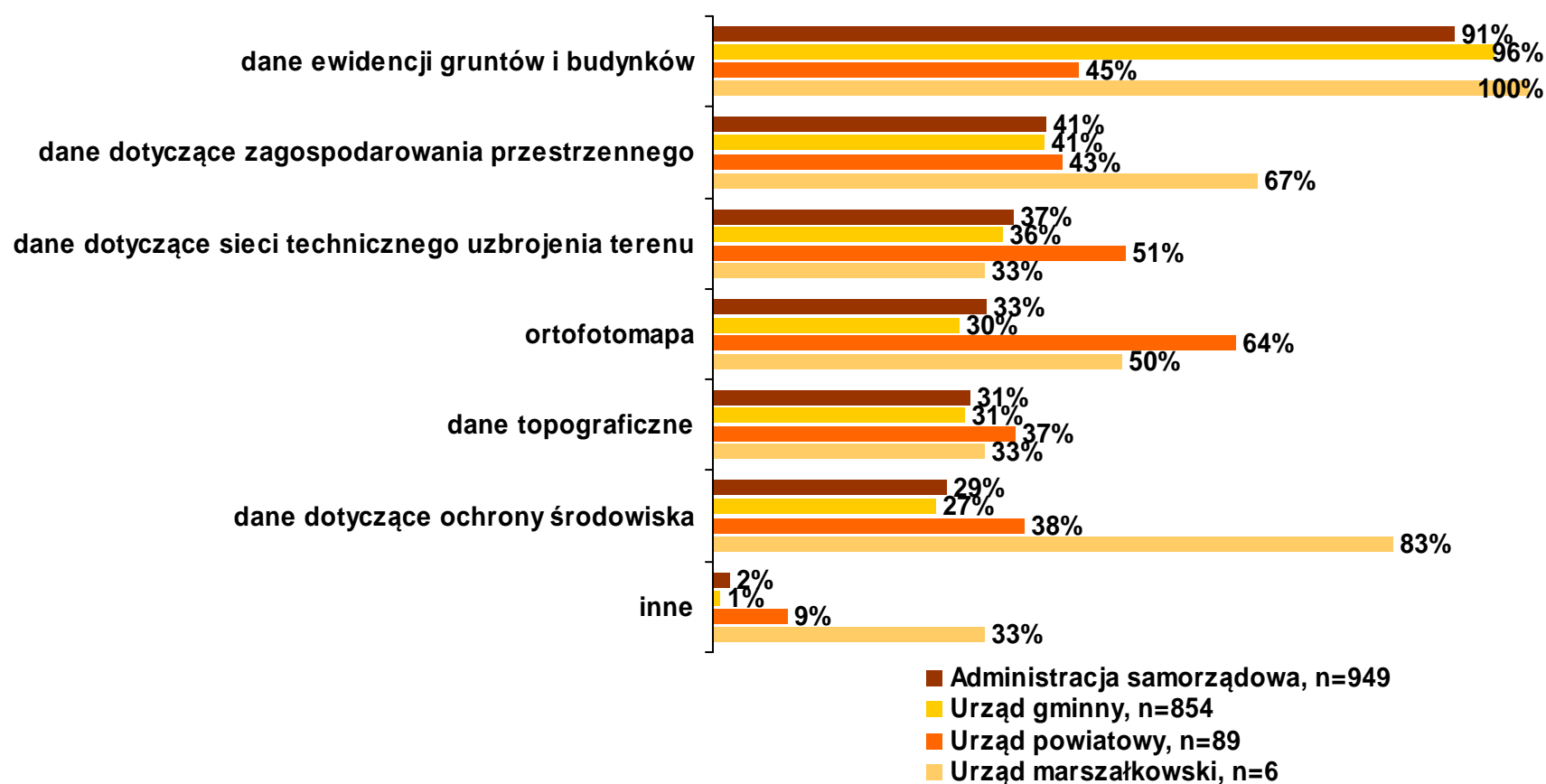
- J9. Jakie dane przestrzenne są pozyskiwane od innych podmiotów?
- n=972, odpowiadały urzędy, które pozyskują dane od innych podmiotów. Możliwość wielu odpowiedzi.

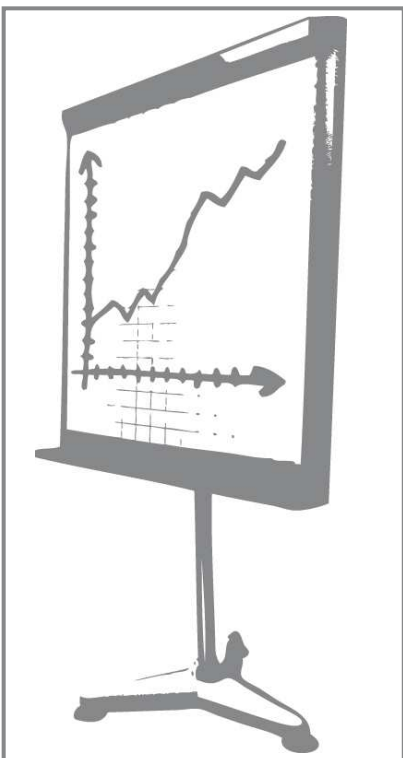


## Rodzaj danych przestrzennych pozyskiwanych od innych podmiotów – Administracja samorządowa



- J9. Jakie dane przestrzenne są pozyskiwane od innych podmiotów?
- Odpowiadały urzędy, które pozyskują dane od innych podmiotów. Możliwość wielu odpowiedzi.





**Korespondencja z innymi  
urzędami**

## Najczęściej występujące zapytania od innych urzędów do urzędów gminnych



- K1. Część pracy urzędów stanowią odpowiedzi na zapytania generowane przez inne urzędy. Przykładowo proszą one o informacje, dane, zaświadczenia, opinie. Czego dotyczą trzy najczęściej występujące zapytania otrzymywane z innych urzędów?
- Odpowiadały urzędy gminne. Wyłączono braki danych.



## Najczęściej występujące zapytania od innych urzędów do urzędów powiatowych



- K1. Część pracy urzędów stanowią odpowiedzi na zapytania generowane przez inne urzędy. Przykładowo proszą one o informacje, dane, zaświadczenia, opinie. Czego dotyczą trzy najczęściej występujące zapytania otrzymywane z innych urzędów?
- Odpowiadały urzędy powiatowe. Wyłączono braki danych.





## Możliwość obsługi najczęściej występujących zapytań od innych urzędów za pomocą systemu teleinformatycznego



- K1. Część pracy urzędów stanowią odpowiedzi na zapytania generowane przez inne urzędy. Czy Państwa zdaniem obsługa najczęściej występujących zapytań może być realizowana automatycznie za pomocą systemu teleinformatycznego?
- Odpowiadały wszystkie urzędy.



12 najpopularniejszych



## **O ARC Rynek i Opinia**

## Kluczowe fakty



- ARC Rynek i Opinia jest niezależnym, polskim instytutem badawczym działającym od 1992 roku
- Członek międzynarodowej sieci niezależnych instytutów badawczych IRiS
- Członek Organizacji Firm Badania Opinii i Rynku (OFBOR)
- Certyfikaty Programu Kontroli Jakości Pracy Ankieterów OFBOR za rok 2011 (PKJPA)
- Zgodność procedur ze standardami ESOMAR



## Kluczowe fakty



- **19 lat doświadczenia w badaniach rynku**
- **40 pracowników**
- **25 koordynatorów regionalnych**
- **500 ankieterów we własnej sieci ankieterskiej**
- **50 stanowisk we własnym studio CATI**
- **230 zogniskowanych wywiadów grupowych rocznie**
- **55.000 zarejestrowanych uczestników panelu internetowego**





**ARC Rynek i Opinia Sp. z o. o.**  
**ul. Juliusza Słowackiego 12**  
**- budynek KIRKOR**  
**01-627 Warszawa**  
**tel.: +48 022 584 85 00**  
**fax.: +48 022 584 85 01**  
**e-mail: [office@arc.com.pl](mailto:office@arc.com.pl)**

**Badania inspirują...**