



## WPŁYW TECHNOLOGII INTERNETOWEJ NA FUNKCJONOWANIE INSTYTUCJI PUBLICZNYCH NA PRZYKŁADZIE URZĘDU MIASTA W CZĘSTOCHOWIE

**Katarzyna Terlicka**

Politechnika Częstochowska,  
Wydział Zarządzania

**Streszczenie:** W artykule podjęto próbę oceny wpływu technologii internetowych oraz poziomu informatyzacji świadczonych usług na rzecz petenta w Urzędzie Miasta Częstochowy. Artykuł zawiera opis e-administracji w ujęciu wymogów Unii Europejskiej, ewolucję e-administracji w Polsce oraz znaczenie baz danych w ePUAP. Ankieta przeprowadzona wśród pracowników urzędu wykazała, że liczba działań wykonywanych za pomocą technologii internetowej wzrasta. Wyniki wskazują na duże zaangażowanie instytucji publicznej i jej pracowników w działaniach mających na celu efektywne świadczenie usług dla wnioskodawców. Pracownicy zauważają wiele zalet związanych z informatyzacją Urzędu Miasta.

**Słowa kluczowe:** technologia, technologia internetowa, instytucja publiczna, ePUAP, hurtownie danych

### Wprowadzenie

We współczesnym świecie obserwujemy stały, dynamiczny rozwój technologii informatycznych. Globalny zasięg Internetu w dużej mierze zmienił funkcjonowanie wszystkich sfer życia społeczno-gospodarczego, w tym także sektora publicznego. Głównym celem artykułu jest zbadanie poziomu informatyzacji oraz sposobu wykorzystania nowoczesnych technologii w codziennej pracy Urzędu Miasta Częstochowy. Zostaną także przedstawione rozwiązania technologii internetowej wykorzystywanej w instytucji oraz jej wpływ na funkcjonowanie Urzędu. Ponadto podjęto próbę oceny wykorzystania technologii internetowej w instytucji publicznej w świetle dynamicznego rozwoju tychże technologii. Na dzień dzisiejszy trudno wyobrazić sobie, aby jakkolwiek organizacja prywatna bądź publiczna nie posiadała serwisu internetowego. Niewątpliwie w ostatnich latach wzrosło znaczenie Internetu oraz technologii jemu towarzyszących. Dynamiczny rozwój techniki przyczynił się do sprawniejszego funkcjonowania administracji publicznej. Instytucja zyskała dodatkowe narzędzie do informowania, do powszechnego dostępu do ogromnej ilości wiadomości, danych. Usprawniono komunikację oraz przepływ informacji i dokumentów między wydziałami. Dlatego też instytucje publiczne nie mogą być obojętne wobec tego pędu i postępu technologicznego, starają się nadą-

zać za nim. W realizacji celów artykułu zostaną wykorzystane wyniki badań własnych, w tym analiza dokumentów oraz wyniki przeprowadzonej wśród pracowników Urzędu Miasta w Częstochowie ankiety.

### **Koncepcja e-administracji w aspekcie wymogów Unii Europejskiej**

Unia Europejska w 2000 roku w Lizbonie przyjęła strategię budowy elektronicznych systemów informacji publicznej w krajach członkowskich<sup>1</sup>. Głównym celem Wspólnoty jest stworzenie do 2010 roku przewagi konkurencyjnej w gospodarce na całym świecie, a opartej na wiedzy. Konkurencyjność ta ma się przejawiać m.in. w utrzymaniu zrównoważonego rozwoju gospodarczego, stworzeniu większej liczby lepszych miejsc pracy oraz zachowaniu spójności społecznej<sup>2</sup>. Strategia *eEurope* została oparta na czterech filarach: e-learning, e-commerce, e-health, e-government. Głównym zamierzeniem tej inicjatywy jest informatyzacja różnych obszarów życia społecznego i rozwój infrastruktury informacyjno-komunikacyjnej między UE a obywatelami<sup>3</sup>.

W 2000 roku na szczycie UE w Feira przyjęto plan działania *eEurope 2002*. Istotne cele tego planu zebrano w trzy grupy tematyczne, a mianowicie: tańszy, szybszy i bezpieczny Internet; inwestowanie w ludzi i umiejętności, pobudzanie wykorzystywania Internetu. W 2002 roku na szczycie w Sewilli przedstawiono raport z dokonań planu *eEurope 2002*: Internet w większości gospodarstw domowych, spadek cen dostępu do Internetu, realizacja polityki telekomunikacyjnej, najszybsza sieć łącz internetowych nakierowana na potrzeby badań naukowych, wzrost usług administracji publicznej on-line, wdrożenie w znacznym stopniu ram prawnych dotyczącego handlu elektronicznego, dostosowanie się krajów członkowskich do wytycznych planu *eEurope 2002*. Na tym samym szczycie zaprezentowano strategię *eEurope* do 2005 roku, w której przyjęto rozwój nowych usług: e-administracji, e-zdrowia, e-edukacji oraz e-gospodarki. Na tym etapie użytkownik staje się najważniejszy. Zadaniem strategii jest zwiększenie udziału obywateli w nowoczesnym wykorzystaniu usług, stworzenie im nowych możliwości rozwoju i podniesienie ich umiejętności, a także dostarczenie narzędzi pomagających w integracji społecznej. W planie *eEurope* najbardziej istotny jest rozwój usług, aplikacji i treści sektorze publicznym, jak i prywatnym oraz kwestie z dziedziny infrastruktury szerokopasmowej oraz bezpieczeństwa<sup>4</sup>.

W 2006 roku powstał *i2010 eGovernment Action Plan*, w którym to najistotniejsze zamierzenia skupiły się wokół elektronicznej administracji, a mianowicie: na dotarciu do wszystkich obywateli, sprawnym i skutecznym funkcjonowaniu, wdrożeniu kluczowych usług, bezpiecznym, interoperacyjnym i uwierzytelnianym dostępie do usług publicznych, wzmocnieniu uczestnictwa obywatelskiego oraz demokratyzacji podejmowania decyzji<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Zob. [http://waw.warszawa.mazowsze.pl/eeurope/e-europe.html#\\_Toc44411882](http://waw.warszawa.mazowsze.pl/eeurope/e-europe.html#_Toc44411882) (odczyt: 06.01.2013).

<sup>2</sup> Zob. <http://stosunki-miedzynarodowe.pl/slownik/65-s/721-strategia-lizbonska> (odczyt: 06.01.2013).

<sup>3</sup> Zob. M. Luterek, *E-government. Systemy informacji publicznej*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010, s. 113.

<sup>4</sup> Zob. [http://waw.warszawa.mazowsze.pl/eeurope/e-europe.html#\\_Toc44411882](http://waw.warszawa.mazowsze.pl/eeurope/e-europe.html#_Toc44411882) (odczyt: 06.01.2013).

<sup>5</sup> M. Luterek, *E-government ...*, op. cit., s. 121.

## Ewolucja e-administracji w Polsce

Unia Europejska poprzez strategię *eEurope* i dalsze plany dotyczące informatyzacji administracji spowodowała, że kraje członkowskie zaczęły także wdrażać projekty tego typu.

Polska, podążając za Unią Europejską, wprowadziła plan działań o nazwie *ePolska 2001–2006* zmierzający do rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Najważniejsze zamierzenia tego planu to: przygotowanie społeczeństwa do szybkich przemian technologicznych, społecznych i gospodarczych; regulacje prawne w tym zakresie; przejrzyste i przyjazne struktury administracji publicznej dla obywatela, przy wykorzystaniu technologii informacyjnych i komunikacyjnych; trwałe i zrównoważony rozwój regionalny; wzrost innowacyjności gospodarki; prowadzenie gospodarki elektronicznej z pomocą zaplecza naukowego, w celu lepszego wykorzystania szans; promocja kultury polskiej<sup>6</sup>. Wykorzystanie tych technologii spowoduje zastąpienie papierowego obiegu informacji obiegiem elektronicznym<sup>7</sup>. W ramach tych zamierzeń stworzono podział działań na następujące cele: rozwój infrastruktury teleinformatycznej; powszechny, tańszy, szybszy i bezpieczny Internet; inwestowanie w ludzi i umiejętności; stymulowanie lepszego wykorzystania technologii informacyjnych, teleinformatyka na obszarach wiejskich, rozwój radiofonii i telewizji cyfrowej, wspomaganie rozwoju zaplecza naukowego<sup>8</sup>.

W 2003 roku przyjęto strategię na dalsze lata, czyli *ePolska 2004–2006*, która skupiła się przede wszystkim na wewnętrznej informatyzacji urzędów centralnych. Działania te zmierzały do standaryzacji stron internetowych administracji rządowej, przeniesienia najistotniejszych usług publicznych na platformę elektroniczną oraz stworzenia platformy cyfrowej – dostępu do zintegrowanego systemu usług dla podmiotów korzystających ze środowiska<sup>9</sup>.

Według rankingu przeprowadzonego w 2005 roku przez e-readness, który zajmuje się oceną rozwoju e-biznesu i e-government, Polska zajęła 32. miejsce<sup>10</sup>.

Na lata 2005-2006 przyjęto *Plan działań na rzecz rozwoju elektronicznej administracji*. Uwzględniono w nim 35 działań mających na celu stworzenie interaktywnych usług publicznych. Na poziomie BackOffice dotyczyło to przede wszystkim informatyzacji procesów wewnętrznych jednostek administracji publicznych. Natomiast na poziomie FrontOffice odnosi się do stworzenia: platformy usług elektronicznych dla przedsiębiorców korzystających ze środowiska, portalu przyjazna administracja, jak również szansy na składanie elektronicznych deklaracji

---

<sup>6</sup> Zob. Z. Stempnakowski, *Administracja elektroniczna*, [w:] *Społeczeństwo informacyjne – problemy rozwoju*, red. A. Szewczyk, Difin, Warszawa 2007, s. 49.

<sup>7</sup> Zob. Z. Stempnakowski, *Obieg dokumentów elektronicznych – konieczność w administracji*, [w:] *Systemy informatyczne w administracji*, red. Z. Olejniczak, J.S. Nowak, J.K. Grabara, PTI, Warszawa 2004, s. 329.

<sup>8</sup> Zob. [http://waw.warszawa.mazowsze.pl/eeurope/e-europe.html#\\_Toc44411882](http://waw.warszawa.mazowsze.pl/eeurope/e-europe.html#_Toc44411882) (odczyt: 06.01.2013).

<sup>9</sup> M. Luterek, *E-government ...*, op. cit., s. 140.

<sup>10</sup> Zob. A. Kaczorowska, J. Papińska-Kacperek, *E-usługi w jednostkach samorządu terytorialnego w Polsce na tle pozostałych krajów UE*, [w:] *Informatyka i administracja*, red. J. Oleński, G. Bliźniuk, J.S. Nowak, PTI, Katowice 2005, s. 193.

podatkowych, promocję społeczeństwa informacyjnego, wprowadzenie usług dla niepełnosprawnych.

W 2005 roku ogłoszono *Strategię kierunkową rozwoju informatyzacji Polski do roku 2013*, gdzie naczelnym zadaniem jest wspieranie e-government, a zwłaszcza usługi transgraniczne i paneuropejskie, dostarczanie usług elektronicznych nie tylko za pomocą Internetu, lecz również za pomocą technologii mobilnych oraz wybór języka portalach internetowych polskich instytucji publicznych<sup>11</sup>.

### **Istota hurtowni danych oraz ePUAP**

W instytucjach publicznych niezwykle ważny jest rozwój systemów informatycznych. Informatyzacja pozwala na zintegrowanie wielorakich dziedzinowo baz danych do jednej hurtowni danych, co umożliwia tworzenie różnych analiz<sup>12</sup>. Systemy informatyczne mają na celu usprawnienie pracy urzędów. Nowe technologie wprowadzane w instytucjach publicznych powodują, że komunikacja z obywatelem nabiera innego wymiaru, a mianowicie załatwianie spraw przez interesanta poprzez Internet<sup>13</sup>. „Internet jest najszybciej rozwijającym się instrumentem komunikacji, oferującym wiele narzędzi komunikacyjnych”<sup>14</sup>. Dlatego też tak istotna jest dobrze skonstruowana strona WWW danej instytucji publicznej, aby interesanci mieli w przejrzysty i prosty sposób ukazane wszystkie usługi, które mogą wykonać elektronicznie.

Jednym z elementów, który usprawnia pracę urzędów jest hurtownia danych. Hurtownia danych jest zintegrowaną, uporządkowaną bazą informacji, za pomocą której w łatwy i dostępny sposób można pozyskać dane służące do wspomaganie podejmowanych decyzji. Hurtownia powinna być tematyczna (dane ułożone tematycznie), integralna (służą całej organizacji), nieulotna (dane nie są usuwane), uwarunkowana historycznie (informacja, kiedy dane zostały utworzone, pozyskane), przeznaczona do podejmowania decyzji przez kierownictwo organizacji (hurtownia łatwa w obsłudze i dostępie). Pracownicy z różnych obszarów funkcjonalnych mogą w każdej chwili sięgnąć do bazy danych i uzyskać z niej niezbędne informacje do dalszej pracy<sup>15</sup>. Za pomocą sprzętu komputerowego oraz odpowiednich programów dane wprowadzane są bezpośrednio do bazy. Zazwyczaj dane te umieszczone są w połączonych tabelach. Powiązania między tymi tabelami to relacje, które dają możliwość jednoczesnego przetwarzania danych znajdujących się w różnych tabelach<sup>16</sup>.

<sup>11</sup> M. Luterek, *E-government ...*, op. cit., s. 140-146.

<sup>12</sup> Zob. T. Adamczewski, *Koncepcja budowy zintegrowanego systemu zarządzania urzędem na szczeblu samorządowym w kontekście rozwoju społeczności lokalnej*, [w:] *Informatyka w administracji*, red. J.S. Nowak, Z. Olejniczak, J.K. Grabara, PTI, Katowice 2006, s. 58.

<sup>13</sup> Z. Stempnakowski, *Administracja ...*, op. cit., s. 54-66.

<sup>14</sup> M. Brzozowski, *Organizacja wirtualna*, PWE, Warszawa 2010, s. 18.

<sup>15</sup> Zob. A. Januszewski, *Funkcjonalność informatycznych systemów zarządzania*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012, s. 22-23.

<sup>16</sup> Zob. A. Żarowska, W. Węglarz, *ECDL na skróty*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 278.

Pracę instytucji publicznych wspiera także system ePUAP – elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej, służąca do komunikacji obywateli z jednostkami administracyjnymi. Platforma poprzez infrastrukturę technologiczną świadczy usługi interesantom. Ten rodzaj systemu informatycznego ma za zadanie ułatwić obywatelom załatwianie spraw urzędowych za pomocą narzędzia, jakim jest Internet, a mianowicie doskonalic komunikację między: obywatelami a administracją, przedsiębiorcami a administracją i instytucjami administracji publicznej. W projekcie ePUAP znajduje się funkcja Elektronicznej Skrzynki Podawczej, czyli przyjmowanie przez instytucje publiczne dokumentów w postaci elektronicznej, np. podań, wniosków. Interesanci załatwiają daną usługę drogą elektroniczną<sup>17</sup>. Kontynuacją systemu ePUAP jest system ePUAP2. Głównym celem ePUAP2 jest stworzenie jednego, łatwo dostępnego i bezpiecznego elektronicznego kanału udostępniania usług publicznych dla obywateli oraz udostępnienie profilu zaufanego. Za pomocą tego profilu użytkownik może podpisywać dokumenty elektroniczne wysyłane za pomocą portalu ePUAP. Techniczne potwierdzenie pisma wykonywane jest przez podpisanie go weryfikowanym certyfikatem wystawionym dla systemu ePUAP. Użytkownik za pomocą identyfikatora i hasła ma dostęp do profilu zaufanego<sup>18</sup>.

Przedstawione systemy przynoszą wiele korzyści, takich jak: skrócenie czasu oczekiwania na decyzję, uporządkowany proces przepływu dokumentów (historia, rejestr zmian, data do zakończenia sprawy)<sup>19</sup>. Dla obywatela najważniejszą zaletą takich rozwiązań jest urząd otwarte 24 godziny na dobę, gdyż mogą w każdej chwili pobrać, wypełnić i przesłać dany formularz, nie stojąc w kolejce w urzędzie i nie tracąc niepotrzebnie czasu<sup>20</sup>.

### **Przykłady technologii internetowych wykorzystywanych przez Urząd Miasta w Częstochowie**

Urząd Miasta w Częstochowie od 1990 roku systematycznie i sukcesywnie wdraża proces informatyzacji, aby stać się nowoczesnym miastem nastawionym na społeczeństwo informacyjne. Instytucja korzysta z rozwiązań systemów informatycznych, hurtowni danych, ePUAP oraz wielu innych.

W Urzędzie pracuje 795 osób, które korzystają ze stanowisk komputerowych, sprzętu peryferyjnego, intranetu i Internetu. Instytucja posiada: 35 serwerów, 710 komputerów PC, 83 laptopy/notebooki, 75 terminali, 372 drukarki, 52 skanery, a także systemy operacyjne typu: Windows XP Professional, Windows 2000 oraz systemy bazodanowe: Microsoft SQL Server 2000, Microsoft FoxPro, Oracle i MySQL. W Urzędzie wykorzystywana jest sieć Ethernet, która działa za pomocą

<sup>17</sup> Zob. [http://epuap.gov.pl/wps/portal!/lut/p/c1/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3g3Z4gYG93QwMLRydXA89go2CXYENnA3c3c\\_2CbEdFAJA4L-Q!!](http://epuap.gov.pl/wps/portal!/lut/p/c1/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3g3Z4gYG93QwMLRydXA89go2CXYENnA3c3c_2CbEdFAJA4L-Q!!) (odczyt: 06.01.2013).

<sup>18</sup> Zob. [http://mac.gov.pl/wp-content/uploads/2012/04/MAC-Panstwo-2-0-Nowy-start-dla-e-administracji-4-2012\\_raport\\_web.pdf](http://mac.gov.pl/wp-content/uploads/2012/04/MAC-Panstwo-2-0-Nowy-start-dla-e-administracji-4-2012_raport_web.pdf) (odczyt: 06.01.2013).

<sup>19</sup> Z. Stempnawski, *Obieg dokumentów ...*, op. cit., s. 330.

<sup>20</sup> A. Kaczorowska, J. Papińska-Kacperk, *E-usługi w jednostkach ...*, op. cit., s. 190.

połączeń światłowodowych, jak również za pomocą łączy dzierżawionych TP SA oraz systemy łączności radiowej i laserowej.

Urząd Miasta w Częstochowie dysponuje własnym serwerem e-mailowym, zgodnie z założeniem systemu wspierającego pracę instytucji publicznych, jakim jest PeUP, mającego na celu przesyłanie dokumentów drogą elektroniczną.

Informatyzacja Urzędu Miasta w Częstochowie jest na wysokim poziomie w skali kraju, lecz władze nadal dążą do udoskonalenia rozwiązań dotyczących wymiany danych wewnątrz i na zewnątrz Urzędu. Urząd wprowadził aplikacje dziedzinowe tj.: System Zarządzania Dokumentami, Magistrat for Windows, Eurobudżet, Planowanie i Realizacja Budżetu, Multicash, Optiest, Kol, Aplikacja Ośrodek, Vulcan - Sigma Optivum, System Kadrowo-Płacowy, Omega, Komputerowy System Rejestracji Stanu Cywilnego, ArchSys, CEPiK. Dla zabezpieczenia baz danych zainstalowano firewall, programy antywirusowe, systemy tworzenia kopii zapasowych oraz wprowadzono politykę bezpieczeństwa.

Urząd systematycznie integruje systemy, np. Integrująca Platforma Elektroniczna – Podatki od Nieruchomości (porównanie informacji opisujących nieruchomości gromadzonych w gminnych bazach z bazami powiatowymi) bądź Broker Usług Publicznych (platforma łącząca zasoby PUP, MOPS i UM).

Instytucja posiada hurtownię danych ProClarity, która zasilana jest pojedynczymi „paczkami danych” i jest konsekwentnie poszerzana. System OfficeObjects DocMan jest systemem zarządzania dokumentami, które wprowadził Urząd, aby mógł kompleksowo zarządzać dokumentami i procesami pracy w instytucji. System ten gromadzi, porządkuje i wyszukuje dokumenty w elektronicznym repozytorium, a także kontroluje terminy realizacji spraw. Oprócz OfficeObjects DocMan w instytucji funkcjonuje system OfficeObjects WorkFlow, dzięki któremu sprawy dające się podpisać konkretną procedurą są elektronicznie. Nastąpiła również integracja BIP z SZD – interesant może sprawdzić stan swojej sprawy w dowolnym momencie.

Realizując postanowienia zawarte w ustawie o platformie ePUAP, Urząd wprowadził Elektroniczną Skrzynkę Podawczą.

We współpracy z bankami wprowadzono System Identyfikacji Masowych Płatności mający na celu automatyczne przyjmowanie z banku elektronicznych przelewów dokonywanych przez mieszkańców w tradycyjny sposób.

Informatyzacja Urzędu objęła wszystkie wydziały, a działający Intranet ułatwił pracę urzędników poprzez stałą aktualizację przez pracowników książki telefonicznej, system rezerwacji zasobów, system samouczków elektronicznych, system oceny szkoleń, system wyszukiwania dokumentów itp.

Urząd Miasta Częstochowa wprowadził elektroniczny system przywoławczokolejkowy oraz rezerwacji miejsca w kolejce przez Internet.

Stworzono portal miejski, który jest skarbnicą wielu ciekawych i przydatnych informacji dla interesantów. Jest on aktualizowany na bieżąco. Strona skonstruowana jest w sposób przejrzysty i klarowny. Posiada zakładki takie jak: *Ważne informacje, Plan miasta, Komunikacja, Kultura, Sport, Media, Budżet, Finanse, Dokumenty strategiczne, Organizacje pozarządowe, Niepełnosprawni, Związki i stowarzyszenia, Linki, Komunikaty o zagrożeniach, Dziennik Ustaw, Monitor*

*Polski, Poradnik interesanta, Usługi społeczne, Elektroniczna skrzynka podawcza, Internetowy system rezerwacji kolejki, Konsultacje społeczne, Sprostowania i odpowiedzi prasie.* Można także znaleźć zakładki: *Miasto, Prezydent, Rada Miasta, Dla inwestora, Dla turysty, Jasna Góra, Newsletter.* Na stronie znajdują się różne ikony, które po kliknięciu przenoszą na inną stronę WWW. Są to ikony typu: *Pogoda, BIP, Informator dla przedsiębiorcy, Programy zdrowotne realizowane przez UM, Utrudnienia w ruchu, epunkt, Rewitalizacja, Informacje o zabytkach, Tramwaje nowa linia, Punkt konsultacyjny KSU* i wiele innych. Portal dostępny jest w 13 językach oraz posiada profile na Naszej Klasie, Facebooku, YouTube<sup>21</sup>.

## **Ocena wpływu technologii internetowej na funkcjonowanie UM w świetle badań własnych**

Wykorzystując analizę dokumentów oraz wyniki przeprowadzonych badań ankietowych, przystąpiono do realizacji celów artykułu. Ankieta dotyczyła wpływu technologii internetowej na funkcjonowanie UM. Ankieta zawierała 10 pytań zamkniętych. Badanie przeprowadzono wśród 102 pracowników Urzędu Miasta w Częstochowie. W badaniach ankietowych wzięło udział 11 kierowników oraz 91 pracowników biurowych. Wykształcenie respondentów: średnie – 21 osób, ukończone studia magisterskie – 72 osoby, ukończone studia licencyjne lub inżynierskie – 9 osób. Wiek respondentów przekładał się następująco: 18-35 lat – 44 osoby, 36-60 lat – 58 osób, powyżej 60 lat – 0 osób.

W badaniach przeprowadzonych w Urzędzie na zadane pytanie: Czy w instytucji działa spójna platforma bazodanowa? – 41% respondentów odpowiedziało, że „nie wie”, natomiast 28% odpowiedziało „nie”. Świadczyć to może o nieumiejętności nazwania przez pracowników bazy danych.

Kolejne pytanie dotyczyło sprawności elektronicznej wymiany dokumentów między wydziałami. 53% pracowników odpowiedziało „raczej tak” oraz 24% zdecydowanie potwierdziła, że w instytucji sprawnie odbywa się elektroniczna wymiana dokumentów między wydziałami. Świadczy to o sukcesywnym wdrażaniu przez Urząd Miasta systemów wspomagających pracę urzędników, aby ta była bardziej efektywna.

Duża grupa respondentów, bo aż 75% – w tym 32% odpowiedziało „zdecydowanie tak” i 43% „raczej tak” – dostrzegło, że elektroniczny dokument coraz częściej wypiera dokument w formie papierowej. Instytucja dużą wagę przywiązuje do rozwiązań technologicznych, aby sprostać wymaganiom interesariuszy.

Z badań ankietowych wynika, że osoby pomiędzy 36. a 60. rokiem życia w związku z informatyzacją UM miało problem z obsługą sprzętu komputerowego bądź z wdrożonymi systemami informatycznymi. Na zadane pytanie: Czy Pan/Pani miał/miała problem z obsługą sprzętu komputerowego bądź z wdrożonymi systemami informatycznymi? – Wśród osób pomiędzy 36. a 60. rokiem życia 27% odpowiedziało „zdecydowanie tak” oraz 31% – „raczej tak”. Wynik ten świadczyć

<sup>21</sup> Zob. <http://bip.czestochowa.pl/zalacznik?idZalacznika=287040> (odczyt: 10.01.2013).

może o niechęci pracowników wobec wprowadzanych zmian przez instytucję. Być może pracownicy nie mają potrzeby poszerzania swoich umiejętności, a także czują lęk przed nowościami technicznymi.

Jednym z pytań była opinia o informatyzacji UM, czy działania takie mają: „zdecydowanie więcej zalet”, „więcej zalet”, „nie wiem”, „więcej wad”, „zdecydowanie więcej wad”. 64% respondentów uznało, że niesie to za sobą więcej zalet, a 15% uważa, że dzięki temu jest zdecydowanie więcej zalet. Pracownicy zdają sobie sprawę, że sukcesem placówki publicznej jest zaspokajanie potrzeb petentów, którzy są społeczeństwem informacyjnym opartym na technologii informatycznej.

Pozytywnym aspektem jest udział 85% pracowników w szkoleniach dotyczących informatyzacji urzędu, a zatem jest to zdecydowana większość respondentów. Instytucja kładzie duży nacisk na szkolenia, aby urzędnicy umiejętnie i sprawnie posługiwali się sprzętem komputerowym, oprogramowaniem. Kursy te skutkują tym, że pracownicy prawidłowo i skutecznie wykonują swoją pracę. Można zauważyć, że kluczowym elementem dla urzędu jest przeszkolenie kierowników, gdyż wszyscy wzięli udział w kursach, aby dawać przykład i służyć pomocą pracownikom niższego szczebla.

W przeprowadzonych badaniach ponad połowa pracowników biurowych – 59% i 36% kierowników zaopiniowało, że z powodu informatyzacji instytucji mają więcej obowiązków. Trudno tutaj o jakiś konstruktywny wniosek, dlaczego tak jest.

Na pytanie dotyczące stopnia zainformatyzowania UM prawie 53% pracowników w skali od 1 do 5 (1 - bardzo mały, 2 - mały, 3 - średni, 4 - duży, 5 - bardzo duży) oceniła te działania na 4, natomiast 10% oceniła na 5, a więc potwierdza się fakt, że działania placówki publicznej nakierowane są na intensywny rozwój technologii internetowej, jak i technicznej.

Podzielone są zdania na temat wpływu e-administracji na funkcjonowanie UM. 35% ankietowanych uważa, że wpływ ten jest średni, natomiast 39%, że wpływ jest istotny. Być może nie we wszystkich wydziałach w UM e-administracja odgrywa tak ważną rolę, nie w każdym z nich jest aż tak wymagana.

W przypadku pytania dotyczącego stopnia zainteresowania petentów pozyskiwaniem informacji od UM drogą elektroniczną – zdania są także podzielone. Pracownicy odpowiedzieli następująco: bardzo małe – 9%, małe – 27%, średnie – 39%, duże – 21%, bardzo duże – 4%. Może to być spowodowane tym, że w dalszym ciągu forma papierowa idzie w parze z formą elektroniczną. Być może petenci nadal są przyzwyczajeni do tego, że aby dokładnie załatwić sprawę w urzędzie – lepiej osobiście tam się pojawić.

## **Podsumowanie**

Wyniki badań oraz ich analiza wykazały, że Urząd Miasta w Częstochowie dużą rolę przywiązuje do tego, aby placówka była w pełni zainformatyzowana, a dowodem na to są różne nagrody i wyróżnienia w tej dziedzinie. Urząd Miasta poprzez dobrze skonstruowaną, klarowną, ciekawą, z mnóstwem różnorodnych informacji stronę internetową kreuje przyjazny wizerunek, jak również tym sposobem zbliża się do społeczeństwa informacyjnego. Na stronie można znaleźć nie-



malże wszystko o Częstochowie – począwszy od rozrywki, turystyki, do spraw bardziej ważniejszych, dokumentów itp. Dzięki wykorzystywanej technologii instytucja przyczyniła się do lepszej obsługi klienta, a także zyskała większą ogólną skuteczność poprzez zastosowanie platformy ePUAP, hurtowni danych i wielu innych. Informatyzacja spowodowała, iż pracownicy są bardziej wydajni, a koszty obsługi są mniejsze, gdyż coraz częściej wypierane są dokumenty papierowe na rzecz dokumentów elektronicznych. Urzędnicy poprzez hurtownię danych mają wgląd do różnych informacji o każdej porze, nie muszą wychodzić do archiwum czy innego pokoju w celu uzyskania potrzebnych informacji, dzięki czemu szybciej postępują z daną sprawą. Dlatego też w instytucji nastąpiło duże zautomatyzowanie zadań. Pracownicy dostrzegają wiele pozytywnych zmian w informatyzacji placówki. Bardzo widoczne jest sukcesywne nadążanie UM za dynamicznym rozwojem technologii. Myślę, że można się pokusić o stwierdzenie, że Urząd Miasta w Częstochowie w miarę swoich możliwości dobrze wypada na tle innych placówek publicznych w województwie śląskim.

## Literatura

1. Adamczewski T., *Koncepcja budowy zintegrowanego systemu zarządzania urzędem na szczeblu samorządowym w kontekście rozwoju społeczności lokalnej*, [w:] *Informatyka w administracji*, red. J. S. Nowak, Z. Olejniczak, J. K. Grabara, PTI, Katowice 2006.
2. Brzozowski M., *Organizacja wirtualna*, PWE, Warszawa 2010.
3. <http://bip.czestochowa.pl/zalacznik?idZalacznika=287040>
4. [http://epuap.gov.pl/wps/portal/lut/p/c1/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3g3Z4gYG93QwMLRydXA89go2CXYENnA3c3c\\_2CbEdFAJA4L-Q/](http://epuap.gov.pl/wps/portal/lut/p/c1/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3g3Z4gYG93QwMLRydXA89go2CXYENnA3c3c_2CbEdFAJA4L-Q/)
5. [http://mac.gov.pl/wp-content/uploads/2012/04/MAC-Panstwo-2-0-Nowy-start-dla-e-administracji-4-2012\\_raport\\_web.pdf](http://mac.gov.pl/wp-content/uploads/2012/04/MAC-Panstwo-2-0-Nowy-start-dla-e-administracji-4-2012_raport_web.pdf)
6. <http://stosunki-miedzynarodowe.pl/slownik/65-s/721-strategia-lizbonska>
7. [http://waw.warszawa.mazowsze.pl/eeurope/e-europe.html#\\_Toc44411882](http://waw.warszawa.mazowsze.pl/eeurope/e-europe.html#_Toc44411882)
8. Januszewski A., *Funkcjonalność informatycznych systemów zarządzania*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012.
9. Kaczorowska A., Papińska-Kacperek J., *E-usługi w jednostkach samorządu terytorialnego w Polsce na tle pozostałych krajów UE*, [w:] *Informatyka i administracja*, red. J. Oleński, G. Bliźniuk, J.S. Nowak, PTI, Katowice 2005.
10. Luterek M., *E-government. Systemy informacji publicznej*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010.
11. Stempnakowski Z., *Administracja elektroniczna*, [w:] *Spółczesność informacyjna – problemy rozwoju*, red. A. Szewczyk, Difin, Warszawa 2007.
12. Stempnakowski Z., *Obieg dokumentów elektronicznych – konieczność w administracji*, [w:] *Systemy informatyczne w administracji*, red. Z. Olejniczak, J.S. Nowak, J.K. Grabara, PTI, Warszawa 2004.
13. Żarowska A., Węglarz W., *ECDL na skrót*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009.

## **THE INFLUENCE OF THE INTERNET TECHNOLOGY ON THE FUNCTIONING OF THE PUBLIC INSTITUTIONS ON THE BASIS OF THE CZĘSTOCHOWA TOWN HALL**

**Abstract:** In the article one has undertaken an attempt to evaluate the influence of the Internet technology and the level of informatisation of the service provision for the client at the Czestochowa Town Hall. The article contains the description of the e-administration with the aspect of the European Union requirements, evolution of the e-administration in Poland and the importance of the databases in ePUAP. The author conveyed a survey among the employees of the Town Hall and it showed that the number of actions exercised via internet technology rises. The results show great engagement of the public institution and its employees in the actions aiming at efficient service provided for applicants, and the work connected to the document flow at the Town Hall itself. The employees see many advantages correlated to the informatisation of the Town Hall.

**Keywords:** technology, Internet technology, public institution, ePUAP, data bases