DOI 10.4467/24497800RAP.25.009.21301
https://www.ejournals.eu/RAP/
ISSN 2449–7800 (online), ISSN 2449–7797 (druk), s. 143–166

Kamil Miczek[1]

Transformacja administracji publicznej w kontekście koncepcji one-stop government

1. Wprowadzenie

Współczesna administracja publiczna w Polsce charakteryzuje się rozbudowanym aparatem urzędniczym oraz złożoną i zdecentralizowaną strukturą wewnętrzną. Taki stan rzeczy, w zestawieniu z mnogością zadań, do których wykonywania jest ona zobligowana, przekłada się na delegowanie poszczególnych kompetencji na różnego rodzaju i różnego szczebla jednostki administracyjne oraz ich konkretne wewnętrzne wydziały. Prowadzi to do rozproszenia punktów lokalnych, w których załatwiane są poszczególne sprawy urzędowe.

W efekcie użytkownicy administracji publicznej napotykają trudności w sprawnym zaspokajaniu swoich potrzeb oraz w lokalizowaniu odpowiednich względem ich spraw punktów obsługi[2]. Jednym z kluczowych wyzwań współczesnej administracji publicznej w Polsce jest więc ułatwienie dostępu do świadczonych przez nią usług własnym petentom. Realizacja tego celu może przybierać różne formy, a jedną z nich jest koncepcja one-stop government.

One-stop government, czyli koncepcja „jednego okienka", odnosi się do częściowo wdrożonego już w polskiej administracji publicznej stopniowego wprowadzania i rozwijania modelu, który integruje różnorodne usługi i procesy administracyjne. Zakłada ona bowiem zmodyfikowanie usług publicznych w taki sposób, by przy załatwianiu spraw pomiędzy urzędem a jego usługobiorcą zachodziła jak najmniejsza liczba interakcji – docelowo jedna. Dodatkowo koncepcja dąży do konsolidacji ilości możliwych spraw i czynności, które petent może podjąć w jednym punkcie dostępu[3]. To podejście ma

1 Kamil Miczek – Instytut Prawa, Ekonomii i Administracji, Uniwersytet Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie, e-mail: kamil.miczek@student.up.krakow.pl.

2 H. Kubicek, *One-Stop-Government in Europe: An Overview*, Bremen 2000, s. 1–4.

3 J. Drobiazgiewicz, *One-stop government jako kierunek rozwoju administracji publicznej*, „Ekonomiczne Problemy Usług" 2015, nr 117, s. 480–483.

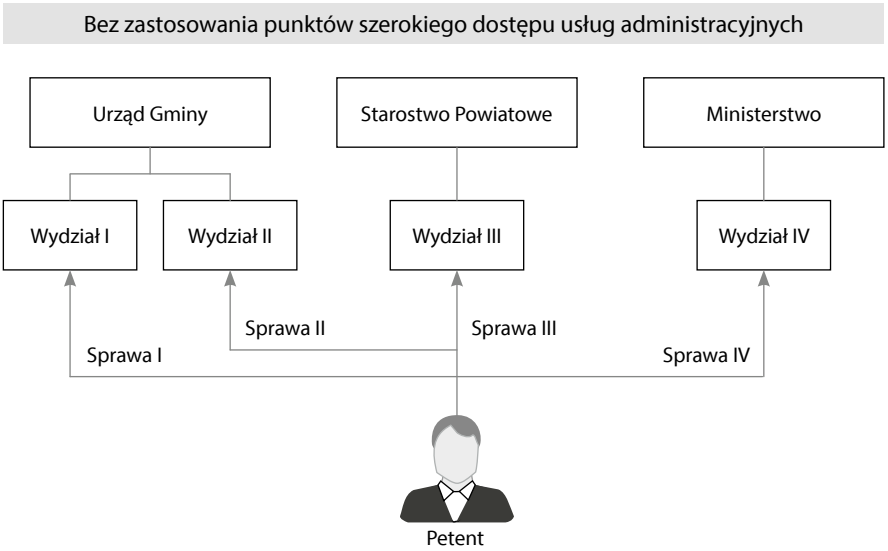
na celu zwiększenie wygody użytkowników, eliminację barier, podniesienie efektywności administracyjnej oraz zmniejszenie kosztów zarządzania dla sektora publicznego.

Wprowadzenie i rozwój modelu centralizującego usługi administracyjne może przybierać kilka form implementacji, np. fizyczne punkty szerokiego dostępu usług administracyjnych (zwane również punktami kompleksowej usługi czy też one-stop shopami), bądź – dzięki postępowi technologicznemu – internetowe platformy usługowe czy usługi mobilne[4]. Przedmiotem niniejszej publikacji jest charakterystyka koncepcji one-stop government oraz jej obecności w sektorze usług świadczonych przez jednostki administracji publicznej w Polsce.

2. Punkty kompleksowej usługi (OSS)

Fizyczne punkty szerokiego dostępu usług administracyjnych skracają czas potrzebny na załatwienie spraw urzędowych, eliminując konieczność odwiedzania wielu instytucji czy agend. Dzięki temu użytkownicy mogą uniknąć skomplikowanych procedur i formalności, co przekłada się na zwiększenie komfortu i wygody obsługi administracyjnej. Zasadę funkcjonowania punktów oraz ich wpływ na sektor usług publicznych opisują poniższe schematy (rysunek 1 i rysunek 2).

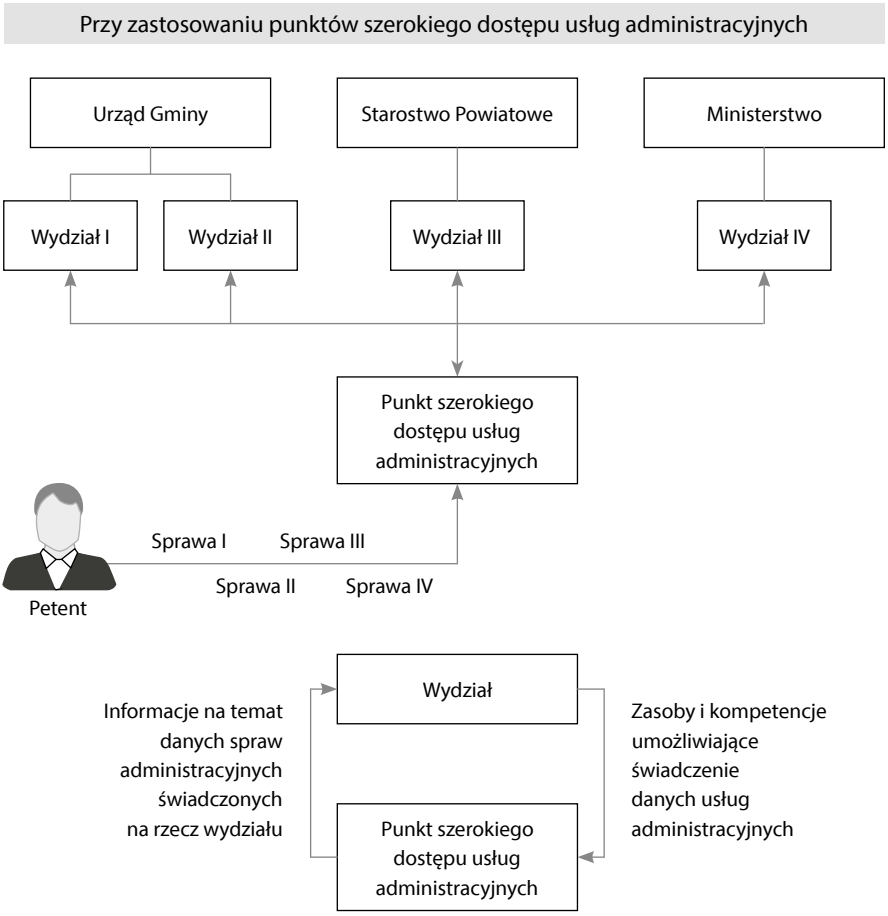
Rysunek 1. Tradycyjny model obsługi administracyjnej petenta



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: J. Drobiazgiewicz, *One-stop government jako kierunek rozwoju administracji publicznej*, „Ekonomiczne Problemy Usług" 2015, nr 117, s. 481.

4 H. Kubicek, *One-Stop-Government*…, s. 8–9.

Rysunek 2. Model obsługi administracyjnej petenta przy wykorzystaniu punktu szerokiego dostępu usług administracyjnych



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: J. Drobiazgiewicz, *One-stop government*…, s. 481.

Placówki pełniące rolę fizycznych punktów szerokiego dostępu usług administracyjnych występują w polskiej administracji publicznej jako Punkty bądź Biura Obsługi Interesantów. Do ich zadań należy niejako „przejmowanie" całości zadań związanych z obsługą petenta w taki sposób, aby to sprawa „krążyła" po urzędzie, a nie petent. Zazwyczaj punkty/biura znajdują się w centralnych miejscach miast lub gmin, centrach handlowych czy na parterach głównych budynków administracji publicznej, dzięki czemu są łatwo dostępne dla petentów.

Punkty/biura powstają w ramach punktów recepcyjnych będących równorzędnymi agendami w stosunku do wydziałów, których sprawy są w nich obsługiwane; są zakładane przez różnego rodzaju jednostki administracyjne, najczęściej jednak przez gminy. W niektórych przypadkach istnieje możliwość załatwienia w nich sprawy właściwej zarówno dla różnych jednostek

samorządowych, jak i administracji rządowej[5]. Dzieje się tak dlatego, iż zadania należące do organów administracji rządowej i te należące do powiatu bądź województwa mogą być za pośrednictwem ustaw i porozumień administracyjnych niejako cedowane na gminę – przekazują jej obowiązek oraz kompetencje do wykonywania tychże zadań[6]. Schemat działania owych placówek prezentuje się w sposób następujący:

- punkt obsługi interesantów odpowiada za bezpośredni kontakt z petentem – przyjmuje wnioski, wszczyna sprawy urzędowe i dostarcza niezbędnych w ich zakresie informacji interesantom;
- konkretne wydziały w większości przypadków zajmują się prowadzeniem danych i odpowiednich względem zakresu ich kompetencji spraw – wykonują swoje zadania po części „z zaplecza"[7].

Mimo iż na razie placówki te w większości nie wykorzystują możliwości oferowanych im przez nowe technologie, to realizowane i zapowiedziane już projekty zdają się dążyć do odmienienia tej sytuacji. Rządowe inicjatywy mogące sprawnie zdigitalizować i unowocześnić ich działanie to m.in.[8]:

- Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją (EZD RP) – system teleinformatyczny do elektronicznego zarządzania dokumentacją, umożliwiający wykonywanie w nim czynności kancelaryjnych, dokumentowanie przebiegu załatwiania spraw oraz gromadzenie i tworzenie dokumentów elektronicznych[9];
- Archiwum Dokumentów Elektronicznych (ADE) – system przyjmujący, gromadzący, jak również udostępniający w postaci elektronicznej dokumenty i inne materiały wytworzone przez jednostki administracji publicznej[10].

Ponadto niektóre z procedur i wniosków wydawanych w owych punktach, choć stanowią wciąż niewielki odsetek, są już całkowicie zdigitalizowane, dzięki czemu zmniejsza się zużycie papieru w urzędach, a wnioski są przekazywane systemami informatycznymi między wydziałami wewnętrznymi jednostki znacznie sprawniej. Przykładem zastosowania takiego rozwiązania jest procedura składania wniosku o dowód osobisty, która może przebiegać w Internecie bądź w urzędzie, z wykorzystaniem elektronicznego systemu

5 A. Wodecka-Hyjek, *Wybrane determinanty sprawności świadczenia usług administracyjnych w urzędach administracji samorządowej*, „Organizacje Komercyjne i Niekomercyjne wobec Wzmożonej Konkurencji i Rosnących Wymagań Konsumentów" 2007, t. 6, s. 304.

6 Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym, Dz.U. 1990, nr 16, poz. 95 ze zm., art 8.

7 D. Fleszer, *Wokół problematyki e-administracji*, „Roczniki Administracji i Prawa" 2014, t. 14 (1), s. 130–131.

8 A. Wodecka-Hyjek, *Wybrane determinanty*…, s. 305.

9 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/ezd-rp/o-ezd-rp (5.09.2024).

10 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/cppc/ade-archiwum-dokumentow-elektronicznych (5.09.2024).

przyjmowania takich wniosków. Podpisania takiego dokumentu w postaci elektronicznej dokonuje się za pomocą urządzenia umożliwiającego złożenie i odwzorowanie podpisu własnoręcznego – jest równoznaczne ze złożeniem fizycznego podpisu własnoręcznego na wniosku. Przykład ten ukazuje, że dzięki wykorzystaniu technologii cyfrowych możliwe jest usprawnienie pełni bądź przynajmniej znacznej części usług administracyjnych świadczonych fizycznie w urzędzie. Póki co nie istnieje jednak żaden państwowy projekt skupiający się na wprowadzaniu tego typu rozwiązań na szeroką skalę, a wdrażanie takich zmian oparte jest raczej na zasadzie uchwalania aktów zmieniających podstawy prawne regulujących zasady składania wniosków i wszczynania postępowań[11].

Jednakże opisane powyżej centra kompleksowych usług (w tym biura obsługi interesantów) wciąż obarczone są licznymi niedoskonałościami. Można do nich zaliczyć wymóg fizycznej obecności petenta, co może być uciążliwe szczególnie dla osób mieszkających w odległych miejscach lub o ograniczonej mobilności. Frustrujące z punktu widzenia niektórych użytkowników mogą okazać się również godziny otwarcia bądź występowanie przeciążeń oraz kolejek[12]. Założenie dalszego rozwoju oraz rozszerzenia zakresu usług publicznych świadczonych przez fizyczne punkty kompleksowej obsługi interesantów, z uwzględnieniem postępu w dziedzinie nowoczesnych technologii oraz pojawienia się alternatywnych rozwiązań dla przedstawionych problemów, wydaje się niewystarczająco efektywnym i wydajnym podejściem, aby uznać je za priorytetowe. Sytuacja taka uwarunkowana jest zwłaszcza przez brak możliwości skonsolidowania niektórych usług publicznych i ich świadczenia w jednym miejscu, wyżej wymienione niedoskonałości, bariery prawne oraz wysokie koszty utrzymania takich punktów[13]. Należy jednak pamiętać o pozytywnych aspektach fizycznych punktów szerokiego dostępu usług administracyjnych, o czym może świadczyć chociażby fakt wprowadzenia punktów funkcjonujących pod identyczną nazwą i z analogicznym wykorzystaniem w jednostkach wymiaru sprawiedliwości[14]. Ponadto zauważyć należy, iż przekazanie im szerszych kompetencji, zwiększenie ich ilości wraz z rozwojem centrów usług wspólnych[15], przy większym wykorzystaniu zdigitalizowanych form wypełniania wniosków, systemu elektronicznych doręczeń, zastosowaniu cyfrowych operacyjnych baz danych, jak również

11 Ustawa z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych, Dz.U. 2010, nr 167, poz. 1131, ze zm., art 24.

12 A. Wodecka-Hyjek, *Wybrane determinanty*…, s. 301–305.

13 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/od-papierowej-do-cyfrowej-polski (5.09.2024).

14 Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych, Dz.U. 2019, poz. 1141 ze zm.

15 Z. Łukaszczyk, *Centrum usług wspólnych szansą na optymalizację kosztów i standaryzację procesów w jednostkach samorządu terytorialnego*, „Zeszyty Naukowe – Politechnika Śląska. Organizacja i Zarządzanie" 2018, z. 121.

elektronicznych przekazów w relacjach wewnętrznych administracji, mogłoby znacząco wpłynąć na wydajność i ograniczenie kosztów sektora usług publicznych świadczonych fizycznie. Tym samym placówki takie mogłyby stanowić alternatywę dla e-administracji, szczególnie istotną dla osób nieobeznanych w nowych technologiach czy preferujących bardziej spersonalizowaną i kontaktową obsługę[16].

3. Digitalizacja i e-administracja

Digitalizacja usług administracyjnych to proces przekształcania tradycyjnych, papierowych procedur administracyjnych na formy elektroniczne, przy wykorzystaniu nowoczesnych technologii informatycznych. Obejmuje to cyfrową obróbkę, przesyłanie i przechowywanie danych oraz dokumentów związanych z działalnością administracyjną, mające na celu umożliwienie użytkownikom załatwianie spraw przy wykorzystaniu innych nośników niż papierowe[17].

E-administracja (ang. *e-government*) natomiast to koncepcja wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w celu utworzenia punktu kompleksowej usługi w przestrzeni cyfrowej centralizującego procesy administracyjne (proces ten nazywany jest cyfryzacją)[18].

Na pojęcie e-administracji składa się więc m.in.:

- tworzenie aplikacji mobilnych i platform internetowych umożliwiających załatwienie spraw administracyjnych za pomocą urządzeń mobilnych;
- utworzenie portalu informacyjnego zawierającego informacje na temat świadczonych usług, jak również wszelkie inne informacje i dokumenty mogące pomóc petentowi załatwić swoją sprawę czy orientować się w obecnej działalności konkretnej jednostki administracyjnej;
- wprowadzenie elektronicznych systemów obsługi klienta i elektronicznej skrzynki podawczej, które umożliwiają śledzenie postępu w załatwianiu spraw i komunikację z administracją[19].

Wśród podobieństw między digitalizacją usług administracyjnych a e-administracją wyróżnia się ich wspólne dążenie do wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w celu poprawy efektywności, dostępności i jakości usług administracyjnych. Różni je natomiast zakres zastosowania oraz cele. Digitalizacja usług administracyjnych skupia się głównie

16 Z. Bienek, *Wybrane uwarunkowania informatyzacji urzędów administracji publicznej*, „Współczesna Ekonomia" 2010, t. 4, s. 217–220.

17 A.J. Wawrzyniak, *Digitalizacja szansą na usprawnienie administracji publicznej*, w: *Nowoczesne społeczeństwo informacyjne. Edukacja, nauka, gospodarka*, P. Greń, Ł. Mikowski, J. Walczak (red.), Polkowice–Wałbrzych 2023, s. 85–86.

18 *Ibidem*, s. 87–90.

19 K. Drgas, *Przesłanki wdrażania cyfryzacji jednostek samorządu lokalnego finansowanej ze środków unijnych*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny" 2019, z. 1, s. 198–199.

na przekształceniu tradycyjnych, papierowych procedur administracyjnych na formy elektroniczne, podczas gdy e-administracja obejmuje szerszy zakres działań, takich jak udostępnianie czy centralizowanie usług online dla obywateli i przedsiębiorstw poprzez automatyzację procesów administracyjnych. E-administracja jest bardziej kompleksowym podejściem, które nie tylko digitalizuje istniejące procesy, ale także przekształca je i rozwija w sposób umożliwiający bardziej efektywne i nowoczesne świadczenie usług administracyjnych[20].

W tym miejscu warto pochylić się nad kluczowymi rozwiązaniami oraz założeniami koncepcji one-stop government, które obejmują m.in.:

- płynne dostosowanie tradycyjnych procesów świadczenia usług do nowoczesnych technologii,
- zagwarantowanie możliwości dostępu do różnych usług publicznych w jednym miejscu bez konieczności stawiania się w poszczególnych urzędach,
- stworzenie łatwo dostępnych punktów informacyjnych zawierających istotne dane na temat usług świadczonych przez konkretne jednostki,
- usprawnienie procedur administracyjnych w celu zapewnienia szybkiego i skutecznego dostępu do usług publicznych,
- zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa i wiarygodności transakcji, prowadzonych czynności oraz gromadzonych danych[21].

O ile założenia te poprzez realizację, digitalizację i rozwój wyłącznie fizycznych punktów szerokiego dostępu usług administracyjnych nie zostałyby całkowicie osiągnięte, a poczynione postępy i rezultaty niosłyby za sobą szereg problemów i niedoskonałości, o tyle utworzenie i rozwój e-administracji, zakładającej zdigitalizowanie, a także przeniesienie procesów administracyjnych w celu ich centralizacji, wydaje się nie tylko te problemy rozwiązywać, ale również w sposób samodzielny i samoistny spełniać wszystkie wyżej wymienione postulaty[22].

Podsumowując, zarówno pojęcie digitalizacji usług administracyjnych, jak i e-administracji obejmują odchodzenie od papierowej formy świadczenia usług administracyjnych na rzecz ich cyfryzacji. Jednakże to e-administracja jest pojęciem szerszym i pozwalającym w większym stopniu wykorzystać potencjał koncepcji one-stop government poprzez takie rozwiązania, jak: strony czy aplikacje administracji rządowej i jednostek samorządów terytorialnych, internetowe biuletyny informacji publicznej czy wszelkiego rodzaju inne alternatywy świadczenia procedur administracyjnych przy wykorzystaniu form cyfrowych. Działanie takie zapewnić ma petentom znaczne zwiększenie dostępności i możliwość załatwienia mnogiej ilości spraw w jednym punkcie dostępu – przestrzeni cyfrowej.

20 M. Luterek, *E-government. Systemy informacji publicznej*, Warszawa 2010, s. 138–141.

21 J. Drobiazgiewicz, *One-stop government*…, s. 482.

22 Z. Bienek, *Wybrane*…, s. 217–220.

4. E-Europa

Digitalizacja procesów administracyjnych to nie tylko jeden z wielu modeli dążących do usprawnienia administracji publicznej – to także jeden z kluczowych celów rozwoju państw europejskich, w tym Polski, przewidzianych przez Unię Europejską. Świadczy o tym chociażby zawarcie go w strategii rozwoju Europy na lata 2010–2020[23]. Unia Europejska poprzez różnego rodzaju programy wspierające i dofinansowujące[24], rozporządzenia i dyrektywy[25] stara się promować i poniekąd wymuszać na państwach członkowskich rozbudowę infrastruktury cyfrowej oferującej informacje i usługi sektora publicznego[26].

Jak wskazuje The United Nations E-Government Development Database (UNeGovDD), Europa to region o szczególnie wysokim poziomie rozwoju administracji cyfrowej, będący obok Ameryki Północnej, Australii i Oceanii swoistym pionierem digitalizacji procesów administracyjnych. Natomiast wśród państw posiadających najbardziej rozbudowaną e-administrację wyróżnia się Koreę Południową, Australię, Stany Zjednoczone oraz kraje skandynawskie[27].

The United Nations E-Government Development Database dokonuje porównania stopnia rozwoju e-governmentu państw należących do Organizacji Narodów Zjednoczonych na podstawie wskaźnika EGDI, czyli wartościowanego od 0 do 1 złożonego środka obejmującego trzy ważne wymiary e-administracji: zakres i jakość usług online (OSI), stan rozwoju infrastruktury telekomunikacyjnej (TII) oraz nieodłączny kapitał ludzki (HCI). Każdy z tych wskaźników jest złożoną miarą, która może być wyodrębniana i analizowana niezależnie. Samo EGDI natomiast nie ma na celu uchwycenia rozwoju

23 Europa 2020: strategia Unii Europejskiej na rzecz wzrostu gospodarczego i zatrudnienia, 52010DC2020.

24 Patrz: Cyfrowa Europa, ISA².

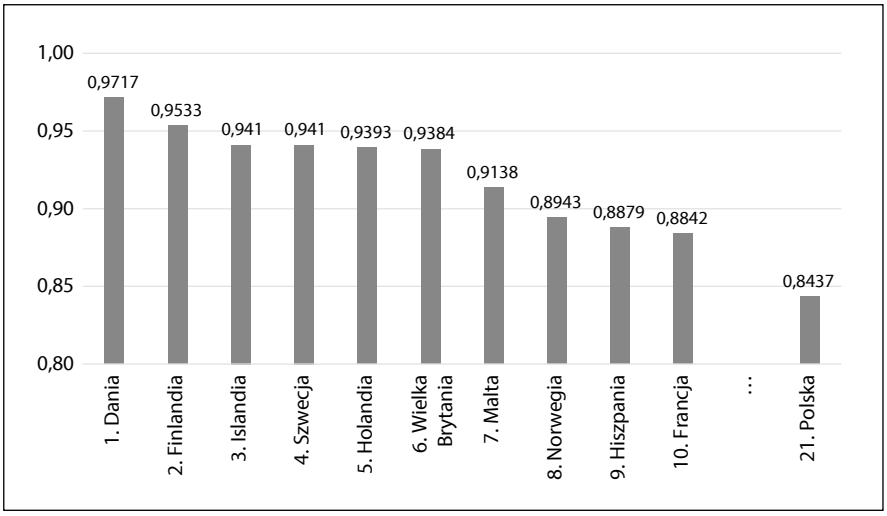
25 Takie jak: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1724 z dnia 2 października 2018 r. w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego w celu zapewnienia dostępu do informacji, procedur oraz usług wsparcia i rozwiązywania problemów, a także zmieniające rozporządzenie (UE) nr 1024/2012, Dz.U. UE L 2018.295.1; Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE, Dz.U. UE L 2014.257.73; Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 z dnia 26 października 2016 r. w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego, Dz.U. UE L 2016.327.1; Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1024 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie otwartych danych i ponownego wykorzystywania informacji sektora publicznego, Dz.U. UE L 2019.172.56.

26 A. Romejko-Borkowska, *E-administracja, czyli cyfryzacja usług publicznych w Europie i w Polsce – nowa rola operatorów pocztowych?*, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny" 2018, nr 1, s. 91; M. Grabowska, *Koncepcja jednolitego portalu e-Government dla obywatela w Polsce*, w: *Obywatel w centrum działań e-administracji w Unii Europejskiej*, S. Dudzik, I. Kawka, R. Śliwa (red.), Kraków 2023, s. 102–110.

27 Dane ze strony internetowej: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center (5.09.2024).

e-administracji w sensie absolutnym, ale raczej ocenę skuteczności działania rządów krajowych w stosunku do siebie[28]. Dane z ostatniego udostępnionego badania przeprowadzonego przez UNeGovDD w roku 2022 wskazują na uzyskanie przez Polskę 0,8437 EDGI, co plasuje ją na 21. miejscu w Europie i 34. na świecie. Jest to wynik nieco powyżej średniej europejskiej, jednakże niższy niż uzyskany dwa lata wcześniej[29] (rysunek 3).

Rysunek 3. Zestawienie prezentujące poziom rozwoju e-administracji w różnych państwach europejskich według wskaźnika EGDI w 2022 r.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *The United Nations E-Government Development Database 2022*.

Powyższy wykres i dane ukazują, iż Polska posiada wysoko rozwinięty i stosunkowo nowoczesny sektor cyfrowych usług administracyjnych, jednak wciąż odbiega ona od czołowych państw na świecie, a nawet wielu sąsiedzkich krajów europejskich.

5. E-government w Polsce

Początków wdrażania cyfrowej administracji publicznej w Polsce można dopatrywać się w wydanym w 1994 r. wstępnym raporcie *Europa i społeczeństwo globalnej informacji* (raport Bangemanna), gdyż pomimo ówczesnej krytyki przełożył on się na fakt, iż koncepcja e-government, jako istotna składowa

28 Dane ze strony internetowej: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index (5.09.2024).

29 Department of Economic and Social Affairs, *United Nations E-Government Survey 2022 The Future of Digital Government*, New York 2022, s. 72 i 218.

utworzonej w 1999 r. przez Komisję Europejską inicjatywy eEurope, na stałe zagościła w problematyce podejmowanej przez Unię Europejską. To w nim po raz pierwszy postulowano wdrażanie rozwiązań cyfrowych w krajach członkowskich UE, w celu ograniczenia zużycia papieru, a co za tym idzie, zmniejszenia kosztów i odciążenia urzędników administracyjnych[30].

Jednakże pierwsze działania skupione wokół tworzenia podwalin polskiej e-administracji podjęte zostały dopiero poprzez Uchwałę sejmu z dnia 14 lipca 2000 r. w sprawie budowania społeczeństwa informacyjnego w Polsce[31]. Następnie w 2001 r. Sejm uchwalił istotne dla rozwoju e-government ustawy, w tym Ustawę z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej[32] (powołującą do życia elektroniczny Biuletyn Informacji Publicznej) oraz Ustawę z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym[33]. Tego samego roku opracowana została również przez nieistniejące już Ministerstwo Łączności strategia rozwoju inspirowana programem eEurope zatytułowana „ePolska Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001–2006", kontynuowana przez późniejszy „Plan Informatyzacji Państwa na lata 2007–2010"[34].

Obecnie realizowany jest Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa na lata 2014–2022 (PZIP), który został przedłużony do 31 grudnia 2024 r. Obejmuje on modernizację administracji publicznej i usprawnienie funkcjonowania państwa przy wykorzystaniu technologii cyfrowych[35]. Programy powstałe jako efekty PZIP i wpisujące się jego w realizację to m.in.:

- Strategia Cyberbezpieczeństwa RP na lata 2019–2024,
- Program Otwierania Danych Publicznych na lata 2021–2027,
- Polityka dla rozwoju sztucznej inteligencji w Polsce od roku 2020,
- Program Rozwoju Kompetencji Cyfrowych[36].

W ramach tych inicjatyw prowadzone były, bądź są, prace nad m.in.:

- budową Krajowego Węzła Identyfikacji Elektronicznej – funkcjonuje on pod nazwą login.gov.pl, pośredniczy w uwierzytelnianiu w krajowych

30 A.E. Demczuk, *Od raportu Bangemanna do Strategii Europa 2020. Rozwój społeczeństwa informacyjnego w polityce Unii Europejskiej – bilans 15 lat*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio K – Politologia" 2016, Vol. 23, s. 30–37.

31 Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 14 lipca 2000 r. w sprawie budowania podstaw społeczeństwa informacyjnego w Polsce, M.P. 2000, nr 22, poz. 448.

32 Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, Dz.U. 2001, nr 112, poz.1198 ze zm.

33 Ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym, Dz.U. 2001, nr 130, poz. 1450 ze zm.

34 W. Gonciarski, I. Mazurek, *E-administracja w Polsce – główne założenia, stan aktualny i kierunek rozwoju*, „Nowoczesne Systemy Zarządzania" 2014, nr 9, s. 270–277.

35 Ministerstwo Cyfryzacji, Załącznik do uchwały nr 109/2019 Rady Ministrów z dnia 24 września 2019 r. „Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa na lata 2014–2022".

36 Dane ze strony internetowej: www.gov.pl/web/ia/program-zintegrowanej-cyfryzacji-panstwa (5.09.2024).

usługach online za pomocą środków identyfikacji elektronicznej wydanych przez różne podmioty w ramach systemów identyfikacji elektronicznej; obecnie prowadzone są pracę nad budową węzła transgranicznego pozwalającego na logowanie jednym loginem i hasłem polskiego obywatela w usługach elektronicznych państw członkowskich UE[37];
- wdrożeniem platformy e-Zamówienia – platforma skupia się wokół zinformatyzowania wszelkich procedur i informacji związanych z procesem udzielenia zamówień publicznych[38];
- wdrożeniem systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją dla polskiej administracji – narzędzie do elektronicznego zarządzania dokumentacją, pozwalające na kompleksowe dokumentowanie przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw w jednostkach[39];
- Polityką Rozwoju Sztucznej Inteligencji w Polsce – działania skupiały się wokół opracowania i podjęcia uchwały „Polityka dla rozwoju sztucznej inteligencji w Polsce od roku 2020" określającej cele RP względem AI[40];
- Programem Wspólnej Infrastruktury Informatycznej Państwa (WIIP) – program odpowiada za podniesienie bezpieczeństwa danych przetwarzanych w systemach teleinformatycznych podmiotów administracji publicznej oraz optymalizację kosztów utrzymania tych systemów[41];
- realizacją zadań Architektury Informacyjnej Państwa – projekt skupiony na koordynacji działań resortów i instytucji[42];
- projektem e-doręczenia – elektroniczny odpowiednik listu poleconego za potwierdzeniem odbioru[43].

Polska, jako członek UE, uczestniczy też w podjętym decyzją Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2481 z dnia 14 grudnia 2022 r. programie polityki „Droga ku cyfrowej dekadzie" do 2030 r., który ustanawia kierunki rozwoju transformacji cyfrowej Unii Europejskiej poprzez wyznaczenie szeregu celów ogólnych i celów cyfrowych[44].

37 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/budowa-krajowego-wezla-identyfikacji-elektronicznej (5.09.2024).

38 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/uzp/platforma-e-zamowienia (5.09.2024).

39 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/ezd-rp/o-ezd-rp (5.09.2024).

40 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/ai/polityka-dla-rozwoju-sztucznej-inteligencji-w-polsce-od-roku-2020 (5.09.2024).

41 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/wspolna-infrastruktura-panstwa-wip-20 (5.09.2024).

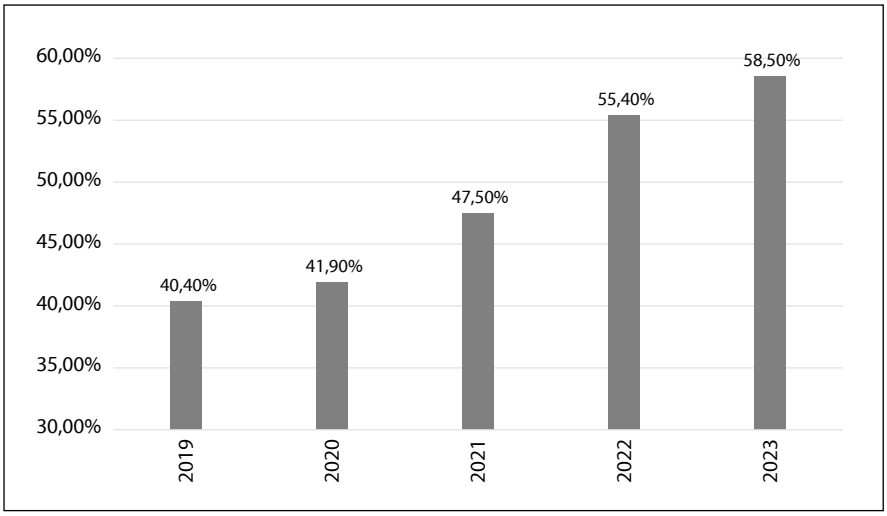
42 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/architektura-informacyjna-panstwa (5.09.2024).

43 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/czym-sa-e-doreczenia (5.09.2024).

44 Decyzja Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2481 z dnia 14 grudnia 2022 r., ustanawiająca program polityki „Droga ku cyfrowej dekadzie" do 2030 r., Dz.U. UE L 2022.323.4.

Oprócz rozwoju e-administracji w Polsce w samej administracji i prawodawstwie należy zwrócić uwagę również na fakt, iż polskie społeczeństwo z roku na rok także coraz częściej korzysta ze stale powiększającej się puli możliwych rozwiązań oferowanych przez administrację w formie cyfrowej (patrz rysunek 4).

Rysunek 4. Zestawienie procentowych odsetek osób deklarujących korzystanie w ciągu ostatnich 12 miesięcy z usług administracji publicznej online w latach 2019–2023



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: GUS, *Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2023 r.*, 2023.

Powyżej wskazane czynniki ukazują mocny nacisk wywierany przez Unię Europejską i politykę międzynarodową, jak również tendencję społeczną do coraz częstszego uciekania się petentów w kierunku załatwiania swoich spraw urzędowych czy przygotowywania się do wizyt w jednostkach administracyjnych przy wykorzystaniu przestrzeni cyfrowej. Skutkuje to swoistym nieustannie realizowanym przymusem ciągłego rozwijania i powiększania sektora cyfrowych usług publicznych.

6. E-government w Polsce – stan obecny

Istnienie e-administracji nie jest możliwe bez oparcia się na solidnej podstawie prawnej, w tym, co istotne, również krajowej. Podstawy te stanowią ramy regulujące zasady funkcjonowania e-administracji, dzięki czemu zabezpieczają prawa i interesy obywateli, a także zapewniają legalność i bezpieczeństwo operacji dokonywanych drogą elektroniczną. Obecnie wśród najistotniejszych podstaw prawnych istnienia e-administracji w Polsce wskazać można:

- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 września 2021 r. w sprawie krajowych standardów interoperacyjności – określa ono standardy techniczne i organizacyjne, których należy przestrzegać w systemach informatycznych stosowanych w administracji publicznej[45];
- Ustawę z dnia 18 września 2001 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną – określa zasady, na jakich organy administracji publicznej mogą świadczyć usługi za pomocą środków elektronicznych[46];
- Ustawę z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne – określa cele, zasady oraz zakres informatyzacji w działalności podmiotów realizujących zadania publiczne[47];
- Ustawę z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej – określa zasady dotyczące identyfikacji elektronicznej, czyli procesu potwierdzania tożsamości użytkownika za pomocą środków elektronicznych[48];
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania pism w formie dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych – określa zasady, procedury i wymagania dotyczące sposobu sporządzania oraz dostarczania dokumentów elektronicznych przez organy administracji publicznej i inne podmioty; nakłada również obowiązek na organy administracji publicznej w zakresie udostępniania formularzy, wzorów oraz kopii dokumentów elektronicznych[49].

Innymi ważnymi elementami wpływającymi na rozwój współczesnej e-administracji w Polsce są programy Funduszu Europejskiego na Rozwój Cyfrowy[50] oraz Polski Cyfrowej[51], z których finansowane są m.in. jednostki administracyjne zaangażowane w implementację innowacyjnych rozwiązań

45 Rozporządzenie Ministra Edukacji i Nauki z dnia 25 sierpnia 2022 r. w sprawie oceny pracy nauczycieli, Dz.U. 2021, poz. 1822.

46 Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Dz.U. 2002, nr 144, poz. 1204 ze zm.

47 Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, Dz.U. 2005, nr 64, poz. 565 ze zm.

48 Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, Dz.U. 2016, poz. 1579 ze zm.

49 Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania pism w formie dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych, Dz.U. 2011, nr 206, poz. 1216 ze zm.; R. Jedlińska, B. Rogowska, *Rozwój e-administracji w Polsce*, „Ekonomiczne Problemy Usług" 2016, nr 123, s. 138–139.

50 Dane ze strony internetowej: www.funduszeeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/program-fundusze-europejskie-na-rozwoj-cyfrowy-2021-2027 (5.09.2024).

51 Dane ze strony internetowej: https://www.polskacyfrowa.gov.pl/ (5.09.2024).

technologicznych, przyczyniających się do rozszerzenia zakresu usług publicznych oferowanych w formie elektronicznej[52].

Natomiast jako główny podmiot odpowiedzialny za koordynację oraz rozwój cyfrowego sektora usług publicznych wskazuje się Ministerstwo Cyfryzacji. Odgrywa ono znaczącą rolę w kształtowaniu i nadzorowaniu kierunku rozwoju e-administracji w Polsce, odpowiadają za opracowywanie strategii, planów oraz regulacji prawnych, mających wpływ na implementację i funkcjonowanie systemów informatycznych w administracji publicznej. Ponadto Ministerstwo Cyfryzacji pełni istotną funkcję w promowaniu innowacyjnych rozwiązań technologicznych oraz we wspieraniu jednostek administracyjnych w procesie adaptacji do dynamicznie zmieniającego się środowiska cyfrowego. Jego działania mają zasadniczy wpływ na kształtowanie infrastruktury cyfrowej oraz zapewnienie spójności i efektywności działań związanych z e-administracją w Polsce[53].

Jako podstawę obecnej cyfrowej infrastruktury w Polsce wskazuje się uruchomioną 14 kwietnia 2008 r. Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej (ePUAP)[54]. Została ona zaprojektowana w ramach projektu ePUAP-WKP (Plan Informatyzacji Państwa), z myślą o obywatelach, przedsiębiorstwach oraz samej administracji jako kliencie wewnętrznym. Docelowo ePUAP ma umożliwić realizację różnych spraw urzędowych oraz ułatwić komunikację z jednostkami administracji publicznej. Do grona usługodawców tej platformy zaliczyć można jednostki administracji publicznej (zarówno centralnej, jak i samorządowej) oraz instytucje publiczne (zwłaszcza podmioty wykonujące zadania zlecone przez państwo). Definicja legalna ePUAP została zawarta w art. 3 pkt 13 ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne[55] i jak wynika z jej brzmienia, „elektroniczna platforma usług administracji publicznej" to system teleinformatyczny, w którym instytucje publiczne udostępniają usługi przez pojedynczy punkt dostępowy w sieci[56]. Powyżej przytoczona ustawa wskazuje również, że umożliwienie przez jednostkę administracji świadczenia danej usługi publicznej przy wykorzystaniu serwisu ePUAP nie skutkuje przeniesieniem odpowiedzialności za jej świadczenie na samą platformę. To jednostka administracji publicznej wciąż ponosi odpowiedzialność za świadczenie usługi i ma w dalszym ciągu kontrolę nad warunkami jej realizacji. W praktyce i przy uwzględnieniu całości brzmienia ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących

52 S. Piotrowski, *Wpływ Unii Europejskiej na inwestycje w infrastrukturę szerokopasmową w Polsce*, w: *Wpływ otoczenia międzynarodowego na funkcjonowanie przedsiębiorstw w Polsce*, A. Baszyński, R. Kamiński (red.), Poznań 2022, s. 241–243.

53 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/jakie-instytucje-odpowiadaja-za-informatyzacje (5.09.2024).

54 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/serwis-epuap (5.09.2024).

55 Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji…, art 3.

56 D. Fleszer, *Funkcjonowanie*…, s. 131–136.

zadania publiczne to podmiot korzystający będzie decydować, czy wybrać ePUAP, czy też pozostać przy dotychczasowej stronie, na której również ma on możliwość oferowania usług online[57].

Wskutek zastosowania powyższego rozwiązania oprócz serwisu ePUAP istnieje także wiele innych internetowych platform świadczących usługi publiczne, takie jak:

- Platforma Usług Elektronicznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (PUE ZUS),
- portal obywatel.gov.pl – informuje, jak załatwić popularne sprawy urzędowe, i oferuje popularne e-usługi dla obywateli,
- portal biznes.gov.pl – informuje, jak założyć i prowadzić własną firmę, oraz umożliwia załatwienie niezbędnych formalności online,
- ceidg.gov.pl (elektroniczny rejestr przedsiębiorców),
- ekrs.ms.gov.pl/s24/ (elektroniczny portal Krajowego Rejestru Sądowego),
- ekw.ms.gov.pl (system Elektronicznych Ksiąg Wieczystych),
- emp@tia – portal informacyjno-usługowy Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej,
- praca.gov.pl – usługi elektroniczne publicznych służb zatrudnienia,
- ekrus.gov.pl – portal adresowany do osób ubezpieczonych w Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego,
- puesc.gov.pl (Platforma Usług Elektronicznych Skarbowo-Celnych),
- ufg.pl – portal Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego,
- zip.nfz.gov.pl (Zintegrowany Informator Pacjenta),
- geoportal.gov.pl – umożliwia dostęp do danych przestrzennych i map topograficznych[58].

Wyżej wymienione portale są odrębnymi od siebie stronami poszczególnych jednostek administracyjnych, ponadto powyższa lista stanowi wyłącznie część obecnie funkcjonujących platform rządowych, a ich mnogość utrudnia interesantowi biegłe orientowanie się w nich.

Z tego też powodu w 2019 r. utworzony został cyfrowy Portal Rzeczypospolitej Polskiej (Portal RP) – gov.pl, który docelowo stanowi serwis udostępniający każdego typu informacje i e-usługi oferowane przez administrację publiczną; stanowi przy tym kolejną fundamentalną dla polskiej e-administracji domenę. Za główne cele projektu obejmującego jego stworzenie przyjęto scalenie ze sobą i ustandaryzowanie domen WWW i ich zawartości (zarówno informacji na nich zawartych, jak i usług publicznych) wszelkich jednostek administracyjnych[59]. Wśród atutów wdrożenia takiego rozwiązania wskazuje się ujednolicenie i uporządkowanie standardów wizualizacji kart usług

57 M. Ganczar, A. Sytek, *Informatyzacja administracji publicznej. Skuteczność regulacji*, Warszawa 2021, s. 47–49; Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji…, art. 19a–19d.

58 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/e-uslugi (5.09.2024).

59 M. Grabowska, *Koncepcja jednolitego*…, s. 112–115.

publicznych czy kart zawierających informacje o jednostkach administracji publicznej i innych podmiotach wykonujących zadania publiczne, przy równoczesnym wzroście bezpieczeństwa zasobów administracji publicznej oraz ujednoliceniu metod identyfikacji elektronicznej i uwierzytelniania podczas korzystania z portalu[60].

Za proces autoryzacji, określania oraz potwierdzenia tożsamości obywatela w sieci, czyli możliwości zalogowania się do systemów informatycznych oraz usługowych administracji publicznej, czy za możliwość skorzystania z systemu elektronicznego podpisywania dokumentów za pomocą osobistego klucza odpowiada profil zaufany (PZ), wykorzystywany zarówno przez serwis ePUAP, jak i gov.pl jako środek identyfikacji elektronicznej[61]. W celu uzyskania profilu zaufanego interesant musi złożyć odpowiedni wniosek przez ePUAP, po czym udać się z dowodem osobistym lub paszportem do punktu potwierdzającego. Jednakże możliwe jest również potwierdzenie profilu zaufanego za pośrednictwem serwisów transakcyjnych, takich jak: T-Usługi Bankowe, PKO Bank, Inteligo, Santander, Bank Pekao, mBank, ING, Millennium Bank, Alior Bank, a także poprzez platformę Envelo. Ta forma potwierdzenia nie wymaga osobistego stawiennictwa w urzędzie czy punkcie potwierdzającym[62]. Istnieje też możliwość przeprowadzenia wideoweryfikacji, potwierdzenia profilu zaufanego elektronicznym dowodem osobistym oraz samodzielnego potwierdzenia swojego profilu w przypadku posiadaczy podpisu kwalifikowanego. Profil zaufany jest ważny przez trzy lata, przy czym można go przedłużyć przez ePUAP[63].

Kolejnym istotnym elementem infrastruktury e-administracji w Polsce jest Biuletyn Informacji Publicznej (BIP), występujący już pod domeną gov.pl[64]. Biuletyn Informacji Publicznej to wirtualne centrum informacyjne, które zapewnia dostęp do danych publicznych oraz dokumentów administracyjnych instytucji publicznych. Umożliwia centralizację oraz standaryzację procesu publikowania dokumentów i danych publicznych przez różne instytucje; charakteryzuje się przy tym wysoką dostępnością, co sprzyja transparentności działalności administracji. Do posiadania strony podmiotowej BIP zobligowane są podmioty wykonujące zadania publiczne; jednostki te zobowiązane są do publikowania ustawowo określonego rodzaju informacji na swojej stronie BIP, w tym m.in.:

- swojego statusu prawnego lub formy prawnej,
- przedmiotu działania i kompetencji,

60 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/popcwsparcie/portal-rp (5.09.2024).

61 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/profilzaufany (5.09.2024).

62 Dane ze strony internetowej: https://pz.gov.pl/Instrukcja_Uzytkownika_PZ_wersja1.6.pdf (5.09.2024).

63 Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 czerwca 2020 r. w sprawie profilu zaufanego i podpisu zaufanego, Dz.U. 2020, poz. 1194 ze zm.

64 Dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/bip/czym-jest-bip (5.09.2024).

- organów i osób sprawujących funkcje i ich kompetencji,
- majątku, którym dysponują,
- trybu działania,
- sposobu przyjmowania i załatwiania spraw,
- informacji o prowadzonych rejestrach, ewidencjach i archiwach oraz o sposobach i zasadach udostępniania danych w nich zawartych[65].

W polskiej e-administracji istnieje jeszcze szereg narzędzi cyfrowych oraz serwisów, które współtworzą jej kompleksowy krajobraz. Jednak to Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej jest głównym punktem dostępu do usług elektronicznych administracji publicznej. Dzięki zintegrowaniu jej z profilem zaufanym, zapewniającym bezpieczną autoryzację użytkowników, istnieje realna możliwość załatwienia osobistych spraw urzędowych. Możemy przy tym uzyskać informacje na temat działalności prowadzonej przez dany urząd i przygotować się do takiego procesu przy wykorzystaniu Biuletynu Informacji Publicznej, zapewniającego przejrzysty dostęp do informacji publicznej w tym samym punkcie dostępu co powyższe (przestrzeni cyfrowej)[66]. Cały ten proces zostaje uproszczony, zintegrowany przez serwis gov.pl, wyznaczający kluczowy trzon infrastruktury cyfrowej polskiego sektora usług publicznych. Serwisy te stanowią fundament e-administracji, umożliwiającej elektroniczną interakcję pomiędzy obywatelami a administracją publiczną w najistotniejszych jej obszarach.

Tym samym w pełni odzwierciedlają strategiczne dążenia e-administracji do efektywności, przejrzystości oraz cyfrowej dostępności usług publicznych[67]. Ważnym aspektem digitalizacji i cyfryzacji zarówno świadczenia usług, przechowywania danych, jak i samego przekazywania informacji do publicznej wiadomości w ramach rządowych inicjatyw zdaje się cyberbezpieczeństwo. Wdrożenie skutecznych zabezpieczeń oraz stosowanie zaawansowanych programów ochronnych przez internetowe platformy rządowe oferujące usługi administracyjne odgrywa kluczową rolę w zapewnieniu integralności, poufności i dostępności obsługiwanych przez nie danych. W obliczu rosnącej liczby cyberzagrożeń, takich jak ataki hakerskie, kradzieże danych czy próby podszycia się, odpowiednie środki bezpieczeństwa są niezbędne do ochrony informacji oraz budowy zaufania społecznego do e-administracji. Wykorzystanie nowoczesnych technologii, takich jak programy szyfrujące, nowoczesna infrastruktura uwierzytelniająca, firewalle czy analizy danych, w procesie zapewniania bezpieczeństwa tak istotnych informacji w cyberprzestrzeni staje się kluczowym czynnikiem dalszego rozwoju e-administracji – umożliwia

65 M. Grabowska, *Koncepcja jednolitego*…, s. 113–114.

66 P. Pypłacz, L. Kowal, *Narzędzia e-administracji w aspekcie efektywnego funkcjonowania społeczeństwa informacyjnego*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu" 2014, nr 2, s. 129–134.

67 T. Tatoń, *Wykorzystanie nowoczesnych technologii w jednostkach samorządów terytorialnych na przykładzie gminy Jasienica*, „Zeszyty Naukowe – Wyższa Szkoła Finansów i Prawa w Bielsku-Białej" 2014, nr 1, s. 20–22.

szybką reakcję na zmieniające się zagrożenia oraz efektywne zarządzanie ryzykiem cybernetycznym[68].

W związku z powyższym powołane do życia zostały Narodowe Standardy Cyberbezpieczeństwa (NSC), będące zbiorem rekomendacji standaryzujących rozwiązania zabezpieczające w sieciach i systemach informacyjnych wykorzystywanych przez podmioty chcące efektywnie zarządzać systemami bezpieczeństwa informacji. Narodowe Standardy Cyberbezpieczeństwa oparte zostały na standardach amerykańskiego National Institute of Science and Technology (NIST) oraz przyporządkowane obowiązującym w polskim systemie prawnym normom stosowanym w zarządzaniu bezpieczeństwem informacji przez podmioty krajowego systemu cyberbezpieczeństwa, w tym podmioty realizujące zadania publiczne, operatorów usług kluczowych i dostawców usług cyfrowych[69].

Środki bezpieczeństwa wykorzystywane przez NSC są zróżnicowane ze względu na rodzaj chronionej informacji. Spośród nich możemy wyróżnić m.in. potwierdzenie tożsamości, weryfikowanie, monitoring systemów teleinformatycznych, szyfrowanie, zapewnienie kopii zapasowej oraz równorzędne sposoby przekazywania danych[70].

Jednak w związku ze stale poszerzającą się pulą cyberzagrożeń i nieustannie rozwijającymi się możliwościami działań w cyberprzestrzeni Rada Ministrów przyjęła w dniu 22 października 2019 r. projekt Strategii Cyberbezpieczeństwa Rzeczypospolitej Polskiej na lata 2019–2024, skupiający się na podniesieniu poziomu odporności na cyberzagrożenia oraz unowocześnieniu krajowego systemu cyberbezpieczeństwa[71].

Ponadto 28 sierpnia 2018 r. weszła w życie ustawa o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa[72], wdrażająca do polskiego porządku prawnego dyrektywę NIS[73]. Cyberbezpieczeństwo krajowych stron wchodzących w e-administrację to sfera nieustannie postępujących rozwiązań technicznych w celu zapewnienia skuteczniejszej ochrony danych, budowy zaufania społecznego i zapobiegania atakom cybernetycznym. Aktualnie strony rządowe operują już takimi rozwiązaniami technicznymi, jak np.:

68 Dane ze strony internetowej: https://cyfrowapolska.org/wp-content/uploads/2022/01/Cyfrowa_Polska-Raport_Cyberzagrozenia2021.pdf (5.09.2024).

69 K. Mikusek, *Polskie podejście do bezpieczeństwa informacyjnego*, „Problemy Techniki Uzbrojenia" 2023, R. 52, nr 5, s. 157; dane ze strony internetowej: https://www.gov.pl/web/baza-wiedzy/narodowe-standardy-cyber (5.09.2024).

70 W. Hydzik, *Cyberbezpieczeństwo i ochrona danych osobowych w świetle regulacji europejskich i krajowych*, „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego" 2019, nr 3, s. 85–86.

71 Uchwała nr 125 Rady Ministrów z dnia 22 października 2019 r. w sprawie Strategii Cyberbezpieczeństwa Rzeczypospolitej Polskiej na lata 2019–2024, M.P. 2019, poz. 1037.

72 Ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, Dz.U. 2018, poz. 1560 ze zm.

73 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1148 z dnia 6 lipca 2016 r. w sprawie środków na rzecz wysokiego wspólnego poziomu bezpieczeństwa sieci i systemów informatycznych na terytorium Unii, Dz.U. UE L 2016.194.1.

- algorytmy AES (ang. *Advanced Encryption Standard*, AES) – algorytmy kryptograficzne, wykorzystywane do szyfrowania i deszyfrowania informacji,
- podpisy cyfrowe,
- nowoczesne oprogramowania Fortinet,
- programy chroniące przed atakami DDoS,
- zaawansowane mechanizmy zarządzania dostępem[74].

7. Podsumowanie

Współczesne działania mające na celu rozwój e-administracji oraz punktów kompleksowej obsługi interesantów w Polsce są odzwierciedleniem dynamicznych zmian w sektorze publicznym, dążących do usprawnienia dostępu do usług publicznych oraz poprawy doświadczeń użytkowników. Wdrażane inicjatywy, takie jak biura obsługi interesantów oraz portale e-administracyjne, pełnią kluczową rolę w procesie transformacji administracji publicznej i dostosowywania jej pod stale rosnące oczekiwania użytkowników.

Nieustanny rozwój technologiczny i adaptacja coraz nowszych potencjalnych zastosowań zarówno poprzez sektor prywatny, jak i państwowe sektory publiczne innych krajów, a w szczególności należących do UE, w pewnym stopniu wymuszają na polskiej administracji podążanie za tymi trendami, a jednocześnie stanowią przykład, że przeciwdziałanie biurokratyzacji w formie centralizacji i digitalizacja sektora usług publicznych to kluczowe zjawiska prowadzące do jego rozwoju.

Analizując aktualne programy i projekty rządowe, wyraźnie widać, że przedstawiciele zarówno władzy ustawodawczej, jak i wykonawczej zdają sobie z tego sprawę, gdyż e-administracja w ostatnich latach jest coraz bardziej priorytetowym obszarem koncentracji działań rządu. Zauważyć można również, że proponowane rozwiązania technologiczne, zgodnie z koncepcją społeczeństwa informatyzacji, skupiają się już nie tylko na ułatwieniu dostępu do usług publicznych przez obywateli, ale także na optymalizacji relacji procesów i struktur wewnątrzadministracyjnych.

Same jednostki administracyjne także zauważają ten trend i próbują coraz lepiej się przystosowywać, a nawet już wdrażać nowoczesne rozwiązania cyfrowe w niektórych obszarach. Świadczyć o tym mogą chociażby wyniki raportu Ministerstwa Cyfryzacji z października 2023 r., które wskazują, iż 47% jednostek samorządu terytorialnego uważa, że już korzysta z co najmniej jednej nowej technologii cyfrowej lub rozwiązań na niej opartych (np. AI, IoT,

74 Ministerstwo Cyfryzacji, Narodowy Standard Cyberbezpieczeństwa NSC 800-52 wer. 1.0. Wskazówki dotyczące wyboru, konfigurowania i wykorzystania implementacji TLS (Transport Layer Security), Warszawa 2023; dane ze stron internetowych: https://www.gov.pl/web/baza-wiedzy/fortinet-dolacza-do-programu-pwcyber (5.09.2024); https://www.gov.pl/web/ncbr/krajowe-rozwiazania-w-zakresie-cyberbezpieczenstwa (5.09.2024).

technologie chmurowe, e-usługi), a w 41% z nich prowadzone są obecnie prace wdrożeniowe z zakresu nowych technologii cyfrowych[75].

Przyszły rozwój technologiczny zdecydowanie wpłynie na pogłębienie się e-administracji i być może będzie miał również bardziej znaczący wpływ na efektywność funkcjonowania tradycyjnych punktów obsługi interesantów jednostek administracyjnych, które na razie jedynie w niewielkim stopniu podlegają zjawisku digitalizacji.

Niewątpliwie jednak koncepcja one-stop government jest kluczowym i obecnym w polskiej administracji publicznej determinantem jej rozwoju. Wpływa ona na relacje wewnętrzne, interakcje międzyinstytucjonalne oraz relacje zewnętrzne jednostek administracyjnych. Przejawia się zarówno występowaniem fizycznych punktów szerokiego dostępu usług administracyjnych, jak i w formie cyfrowej przy szerokim zastosowaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych. Kontynuacja procesu rozwoju koncepcji one-stop government w Polsce zdaję się wciąż zmierzać do usprawnienia i odbiurokratyzowania sektora usług publicznych, jednak wymagać będzie od państwa i jednostek publicznych ciągłej adaptacji nowych technologii oraz prawa do zmieniających się potrzeb społecznych i technologicznych.

Bibliografia

Literatura

Bienek Z., *Wybrane uwarunkowania informatyzacji urzędów administracji publicznej*, „Współczesna Ekonomia" 2010, t. 4.

Demczuk A.E., *Od raportu Bangemanna do Strategii Europa 2020. Rozwój społeczeństwa informacyjnego w polityce Unii Europejskiej – bilans 15 lat*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio K – Politologia" 2016, t. 23.

Department of Economic and Social Affairs, United Nations E-Government Survey 2022 The Future of Digital Government, New York 2022.

Drgas K., *Przesłanki wdrażania cyfryzacji jednostek samorządu lokalnego finansowanej ze środków unijnych*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny" 2019, z. 1.

Drobiazgiewicz J., *One-stop government jako kierunek rozwoju administracji publicznej*, „Ekonomiczne Problemy Usług" 2015, nr 117.

Europa 2020: strategia Unii Europejskiej na rzecz wzrostu gospodarczego i zatrudnienia, 52010DC2020.

Fleszer D., *Wokół problematyki e-administracji*, „Roczniki Administracji i Prawa" 2014, t. 14 (1).

Ganczar M., Sytek A., *Informatyzacja administracji publicznej. Skuteczność regulacji*, Warszawa 2021.

Gonciarski W., Mazurek I., *E-administracja w Polsce – główne założenia, stan aktualny i kierunek rozwoju*, „Nowoczesne Systemy Zarządzania" 2014, nr 9.

75 Dane ze strony internetowej: www.gov.pl/web/ai/wdrazanie-technologii-w-samorzadach---raport-z-badania (5.09.2024).

Grabowska M., *Koncepcja jednolitego portalu e-Government dla obywatela w Polsce*, w: *Obywatel w centrum działań e-administracji w Unii Europejskiej*, S. Dudzik, I. Kawka, R. Śliwa (red.), Kraków 2023.

Hydzik W., *Cyberbezpieczeństwo i ochrona danych osobowych w świetle regulacji europejskich i krajowych*, „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego" 2019, nr 3.

Jedlińska R., Rogowska B., *Rozwój e-administracji w Polsce*, „Ekonomiczne Problemy Usług" 2016, nr 123.

Kubicek H., *One-Stop-Government in Europe: An Overview*, Bremen 2000.

Luterek M., *E-government. Systemy informacji publicznej*, Warszawa 2010.

Łukaszczyk Z., *Centrum usług wspólnych szansą na optymalizację kosztów i standaryzację procesów w jednostkach samorządu terytorialnego*, „Zeszyty Naukowe – Politechnika Śląska. Organizacja i Zarządzanie" 2018, z. 121.

Mikusek K., *Polskie podejście do bezpieczeństwa informacyjnego*, „Problemy Techniki Uzbrojenia" 2023, R. 52, nr 5.

Ministerstwo Cyfryzacji, Narodowy Standard Cyberbezpieczeństwa NSC 800-52 wer. 1.0. Wskazówki dotyczące wyboru, konfigurowania i wykorzystania implementacji TLS (Transport Layer Security), Warszawa 2023.

Ministerstwo Cyfryzacji, Załącznik do uchwały nr 109/2019 Rady Ministrów z dnia 24 września 2019 r. „Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa na lata 2014–2022".

Piotrowski S., *Wpływ Unii Europejskiej na inwestycje w infrastrukturę szerokopasmową w Polsce*, w: *Wpływ otoczenia międzynarodowego na funkcjonowanie przedsiębiorstw w Polsce*, A. Baszyński, R. Kamiński (red.), Poznań 2022.

Pypłacz P., Kowal L., *Narzędzia e-administracji w aspekcie efektywnego funkcjonowania społeczeństwa informacyjnego*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu" 2014, nr 2.

Romejko-Borkowska A., *E-administracja, czyli cyfryzacja usług publicznych w Europie i w Polsce – nowa rola operatorów pocztowych?*, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny" 2018, nr 1.

Tatoń T., *Wykorzystanie nowoczesnych technologii w jednostkach samorządów terytorialnych na przykładzie gminy Jasienica*, „Zeszyty Naukowe – Wyższa Szkoła Finansów i Prawa w Bielsku-Białej" 2014, nr 1.

Wawrzyniak A.J., *Digitalizacja szansą na usprawnienie administracji publicznej*, w: *Nowoczesne społeczeństwo informacyjne. Edukacja, nauka, gospodarka*, P. Greń, Ł. Mikowski, J. Walczak (red.), Polkowice–Wałbrzych 2023.

Wodecka-Hyjek A., *Wybrane determinanty sprawności świadczenia usług administracyjnych w urzędach administracji samorządowej*, „Organizacje Komercyjne i Niekomercyjne wobec Wzmożonej Konkurencji i Rosnących Wymagań Konsumentów" 2007, t. 6.

Akty prawne

Decyzja Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2481 z dnia 14 grudnia 2022 r., ustanawiająca program polityki „Droga ku cyfrowej dekadzie" do 2030 r., Dz.U. UE L 2022.323.4.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1148 z dnia 6 lipca 2016 r. w sprawie środków na rzecz wysokiego wspólnego poziomu bezpieczeństwa sieci i systemów informatycznych na terytorium Unii, Dz.U. UE L 2016.194.1.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 z dnia 26 października 2016 r. w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego, Dz.U. UE L 2016.327.1.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1024 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie otwartych danych i ponownego wykorzystywania informacji sektora publicznego, Dz.U. UE L 2019.172.56.

Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 czerwca 2020 r. w sprawie profilu zaufanego i podpisu zaufanego, Dz.U. 2020, poz. 1194 ze zm.

Rozporządzenie Ministra Edukacji i Nauki z dnia 25 sierpnia 2022 r. w sprawie oceny pracy nauczycieli, Dz.U. 2021, poz. 1822.

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych, Dz.U. 2019, poz. 1141 ze zm.

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1724 z dnia 2 października 2018 r. w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego w celu zapewnienia dostępu do informacji, procedur oraz usług wsparcia i rozwiązywania problemów, a także zmieniające rozporządzenie (UE) nr 1024/2012, Dz.U. UE L 2018.295.1.

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE, Dz.U. UE L 2014.257.73.

Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania pism w formie dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych, Dz.U. 2011, nr 206, poz. 1216.

Uchwała nr 125 Rady Ministrów z dnia 22 października 2019 r. w sprawie Strategii Cyberbezpieczeństwa Rzeczypospolitej Polskiej na lata 2019–2024, M.P. 2019, poz. 1037.

Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 14 lipca 2000 r. w sprawie budowania podstaw społeczeństwa informacyjnego w Polsce, M.P. 2000, nr 22, poz. 448.

Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, Dz.U. 2005, nr 64, poz. 565 ze zm.

Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Dz.U. 2002, nr 144, poz. 1204 ze zm.

Ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym, Dz.U. 2001, nr 130, poz.1450 ze zm.

Ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, Dz.U. 2018, poz. 1560 ze zm.

Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, Dz.U. 2016, poz. 1579.

Ustawa z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych, Dz.U. 2010, nr 167, poz. 1131 ze zm.

Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, Dz.U. 2001, nr 112, poz. 1198 ze zm.

Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym, Dz.U. 1990, nr 16, poz. 95 ze zm.

Netografia

https://cyfrowapolska.org/wp-content/uploads/2022/01/Cyfrowa_Polska-Raport_Cyberzagrozenia2021.pdf (5.09.2024).

https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government--Development-Index (5.09.2024).

https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center (5.09.2024).

https://pz.gov.pl/Instrukcja_Uzytkownika_PZ_wersja1.6.pdf (5.09.2024).

https://www.funduszeeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/program--fundusze-europejskie-na-rozwoj-cyfrowy-2021-2027 (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/ai/polityka-dla-rozwoju-sztucznej-inteligencji-w-polsce--od-roku-2020 (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/ai/wdrazanie-technologii-w-samorzadach---raport-z-badania (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/baza-wiedzy/fortinet-dolacza-do-programu-pwcyber (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/baza-wiedzy/narodowe-standardy-cyber (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/bip/czym-jest-bip (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/cppc/ade-archiwum-dokumentow-elektronicznych (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/architektura-informacyjna-panstwa (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/budowa-krajowego-wezla-identyfikacji-elektronicznej (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/jakie-instytucje-odpowiadaja-za-informatyzacje (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/od-papierowej-do-cyfrowej-polski (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/serwis-epuap (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/wspolna-infrastruktura-panstwa-wip-20 (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/czym-sa-e-doreczenia (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/ezd-rp/o-ezd-rp (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/ia/program-zintegrowanej-cyfryzacji-panstwa (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/popcwsparcie/portal-rp (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/profilzaufany (5.09.2024).

https://www.gov.pl/web/uzp/platforma-e-zamowienia (5.09.2024).

https://www.polskacyfrowa.gov.pl/ (5.09.2024).

Transformacja administracji publicznej w kontekście koncepcji one-stop government

Streszczenie

Koncepcja one-stop government to częściowo realizowany już w Polsce zbiór środków mających na celu usprawnienie dostępu obywateli i przedsiębiorstw do usług publicznych poprzez integrację, centralizację i digitalizację procesów administracyjnych. Rozwój technologii informatycznych nadał jej większe znaczenie i rozszerzył możliwości jej wdrażania, a co za tym idzie – potencjalnego zwiększenia efektywności i ograniczenia biurokratyzacji

sektora usług publicznych. Obecnie dzięki rządowym aplikacjom i stronom internetowym w Polsce możliwe jest załatwianie niektórych spraw z zakresu działalności administracyjnej za pośrednictwem usług elektronicznych. W tej pracy analizie poddana zostanie koncepcja one-stop government oraz stopień jej wdrożenia i obecności w sektorze usług świadczonych przez jednostki administracji publicznej w Polsce.

Słowa kluczowe: digitalizacja, cyfryzacja, interoperacyjność, e-administracja, informatyzacja

Transformation of Public Administration in the Context of the One-Stop Government Concept

Abstract

The concept of one-stop government is a partially implemented set of measures in Poland aimed at streamlining access to public services for citizens and businesses through the integration, centralization, and digitization of administrative processes. The development of information technologies has given this concept greater significance and has significantly expanded the possibilities for its implementation, with the potential to increase efficiency and reduce bureaucratization in the public service sector. Currently, thanks to government applications and websites in Poland, it is possible to handle certain administrative matters through electronic services. This paper analyzes the characteristics of the one-stop government concept, as well as the extent of its implementation and presence within the services provided by public administration units in Poland.

Keywords: digitization, digitalization, interoperability, e-government, computerization