

Paweł Romaniuk

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

ORCID: 0000-0002-7217-956X

pawel.romaniuk@uwm.edu.pl

Szanse i zagrożenia dla administracji publicznej w świadczeniu usług drogą elektroniczną

Wstęp

Realizacja usług drogą elektroniczną w administracji publicznej jest jedną z możliwych form załatwiania spraw urzędowych. Przyjęte podstawy prawne w zakresie świadczenia elektronicznych usług (e-usług) zapewniają widoczną dynamikę rozwoju nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych. Naturalnie takie rozwiązania wymagają nieustannych zmian legislacyjnych i organizacyjnych. Przyjęcie modelu delegacji ustawowych do regulowania poszczególnych obszarów, silnie powiązanych ze świadczeniem e-usług, zapewnia dostosowanie tych przepisów do bardzo szybko zmieniającego się otoczenia technologicznego. Wdrażane na podstawie przepisów prawa nowe rozwiązania dotyczące funkcjonowania nowoczesnej e-administracji zapewniają udostępnianie takich usług za pośrednictwem różnych platform teleinformatycznych. Pojawiające się możliwości w zakresie rozwoju tej sfery życia publicznego niewątpliwie napotykać także na różnorodne problemy i bariery.

Głównym celem niniejszej pracy jest przybliżenie odbiorcy administracyjno-prawnych aspektów związanych z rozwojem elektronicznej administracji, wskazując zarówno na szanse, jak i zagrożenia pojawiające się w codziennym funkcjonowaniu administracji publicznej. Wśród sposobów i metod badawczych, jakimi się posłużono, znaczną rolę odegrała metoda opisowa. W celu wnioskowania, na podstawie poczynionych obserwacji, wykorzystano metodą weryfikacji. W procesie badawczym wykorzystano analizę retrospektywną (*ex post*), a także metodę dogmatyczno-prawną, której głównym celem była interpretacja przepisów prawa oraz przegląd dostępnej literatury przedmiotu.

Rzówj nowoczesnych technologii świadczenia usług publicznych

Dynamiczny rozwój współczesnej cywilizacji był powodem zmian w stosowanych dotychczas technologiach komunikacyjno-informatycznych. Przełomowym wydarzeniem dla rozwoju całej administracji publicznej stało się powstanie Internetu, zaś najnowsze technologie cyfrowe przyniosły możliwość szybkiego przepływu informacji, co wiąże się również z natychmiastową reakcją odbiorcy¹. W latach 50. ubiegłego wieku informację rozumiano jako źródło wiedzy (ang. *information as knowledge*). W początkowym okresie rozwoju technologii informatycznych komputer był urządzeniem, który umożliwiał wyszukiwanie niezbędnych informacji. To z kolei przyczyniło się do ukształtowania podejścia, że informacja jest pożądanym towarem (ang. *information as commodity*) lub rodzajem określonej działalności gospodarczej². Lata 70. i 80. XX w. wyróżniało sukcesywne przechodzenie z gospodarki opartej na produkcji w kierunku progresu polityki informacyjnej. Kolejny etap odnosił się do informacji w szczególny sposób, która stała się klasycznym filarem rozwoju technologicznego (ang. *information and communication technologies – ICT*). Wyróżnikiem tego okresu był szczególny rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz powszechność ich wdrażania.

Zagadnienia poświęcone zastosowaniu i rozwoju technologii ICT stają się szczególnie istotne w aspekcie zarządzania informacją³. Powszechnie dla oznaczenia ogółu działań administracji publicznej korzystających z nowoczesnych technologii ICT używa się terminu e-administracja⁴. Należy również zwrócić uwagę na silne powiązania rozwoju gospodarczego z Internetem. Jest to o tyle istotne, że zarówno informacja, jak i komunikacja odgrywają dziś fundamentalną rolę w procesach świadczenia usług publicznych⁵. Przedmiotowe świadczenie usług drogą elektroniczną wynika wprost z przesłanki art. 2 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną⁶ i jest wykonaniem usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron, tj. na odległość, poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana

¹ Patrz: M. Golka, *Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne*, Warszawa 2008, s. 143–144.

² J. Ejdzys *Zaufanie do technologii w e-administracji*, Białystok 2018, s. 10–11.

³ Por. J. Fazlagić, *Zjawisko nadmiaru informacji a współczesną edukacją*, „E-mentor” 2010, nr 10, s. 37–42; idem, *Czy Twoja firma jest innowacyjna? Jak poszukiwać innowacji w sektorze usług? Odpowiedzi dla MSP*, Warszawa 2012, s. 115.

⁴ Szerzej: A. Sytek, *Rzówj elektronicznej administracji ze szczególnym uwzględnieniem ePUAP i profili zaufanych – wybrane zagadnienia*, „Samorząd Terytorialny” 2016, nr 6, s. 71–73.

⁵ M. Hardt, A. Negri, *Imperium*, przeł. S. Ślusarski i A. Kołbaniuk, Warszawa 2005, s. 309.

⁶ Art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 344), dalej jako u.s.u.d.e.

lub transmitowana, za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne⁷.

Integralną część rozwoju technologii informacyjno-komunikacyjnych stanowi rozbudowa społeczeństwa informacyjnego. Pojęcie społeczeństwa informacyjnego jako pierwszy użył w 1964 r. Tadao Umesao, który zastosował określenie „społeczeństwo informujące się przez komputer”. Następnie zagadnieniem tym zajął się Kenichi Koyama, który uczynił je niezwykle popularnym, natomiast pojęcie to do badań wykorzystał Yoneji Masuda⁸. Według Kazimierza Krzysztofka oraz Marka S. Szczepańskiego „(...) społeczeństwo informacyjne to społeczeństwo, w którym informacja jest intensywnie wykorzystywana w życiu ekonomicznym, społecznym, kulturalnym i politycznym; to społeczeństwo, które posiada bogate środki komunikacji i przetwarzania informacji, będące podstawą tworzenia większości dochodu narodowego oraz zapewniające źródło utrzymania większości ludzi”⁹. Dla sprawnego funkcjonowania społeczeństwa informacyjnego ważne staje się korzystanie z technologii teleinformatycznych, szczególnie Internetu, telefonów komórkowych, komputerów oraz innych urządzeń współczesnej techniki cyfrowej. Jak słusznie zauważa Jacek Janowski, istotą społeczeństwa informacyjnego jest aktywnie rozwijający się sektor pozyskiwania i wykorzystywania informacji, spychający na dalszy plan sektory zajmujące się dostarczaniem surowców, który zajmuje się głównie dystrybucją informacji oraz technologicznym jej przetwarzaniem¹⁰.

Celem informatyzacji administracji publicznej jest stworzenie zrozumiałych i przejrzystych dla mieszkańców procesów poprzez wykorzystanie narzędzi teleinformatycznych wraz z ich szerokim zastosowaniem, usprawnienie działań samej administracji, a także zapewnienie nieustannie rozwijających się technologii informacyjnych i informatycznych. W przypadku administracji publicznej w Polsce głównym zamiarem cyfryzacji jest doprowadzenie do tego, aby każdy obywatel i przedsiębiorca mógł załatwić dowolną sprawę urzędową przy wykorzystaniu drogi elektronicznej¹¹. Ponadto rozwój nowoczesnych technologii bardzo intensywnie przybiera na znaczeniu, gdzie zwiększa się ich rola w procesie komunikacji instytucji publicznych z odbiorcami usług. Dlatego konieczne staje się budowanie zaufania społecznego do sektora usług elektronicznych¹².

⁷ Patrz: ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 1648).

⁸ Patrz: M. Golka, *Czym jest społeczeństwo informacyjne?*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2005, nr 4, s. 253–254.

⁹ K. Krzysztofek, M.S. Szczepański, *Zrozumieć rozwój: od społeczeństw tradycyjnych do informacyjnych*, Katowice 2005, s. 170.

¹⁰ Patrz: J. Janowski, *Elektroniczny obrót prawny*, Warszawa 2008, s. 25.

¹¹ D. Chaba, *Warunki cyfryzacji samorządu terytorialnego w Polsce*, „Samorząd Terytorialny” 2021, nr 5, s. 13.

¹² Por. A. Dąbrowska, A. Wódkowski, M. Janoś-Kresło, *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Warszawa 2009, s. 13.

Próbując zdefiniować e-usługi, można zauważyć, że pojęcie to nie jest sprecyzowane. Przyczyną tej sytuacji jest fakt, że rozwój tych usług jest bardzo dynamiczny i występuje na każdej płaszczyźnie życia publicznego i społecznego. Elektroniczna usługa świadczona przez Internet oraz coraz bardziej zaawansowanych technologii informatycznych, co zmierza do zaspokajania potrzeb obywateli przy zachowaniu odpowiedniej jakości takich usług i wdrażania przyjętych procedur. Świadczenie e-usług w większości jest zautomatyzowane, choć czasami wymagana jest niewielka ingerencja obywatela. Usługi elektroniczne są zawsze aktualizowane, co pozwala na korzystanie z nich na podstawie czasu rzeczywistego. Dodatkowo także nie pojawiają się żadne ograniczenia czasowe – usługi takie są zawsze dostępne w każdej sytuacji, kiedy tylko obywatele ich potrzebują¹³. Rozwój i funkcjonalność e-usług cechuje dominacja informacji jako ważnego źródła kapitału. Istotna jest przy tym powszechna dostępność, wygoda, oszczędność czasu a przede wszystkim ograniczanie ponoszonych kosztów. Także transformacja e-usług staje się nieodłączną częścią rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Określa się go jako kolejną fazę rozwoju ludzkości (po społeczeństwie agrarnym i industrialnym), którego nadrzędną cechą jest dominacja zdobytej informacji¹⁴.

Elektroniczna usługa jest usługą ściśle spersonalizowaną w stosunku do konkretnej osoby i dostarczana jest za pomocą urządzeń elektronicznych i łączy internetowych. Każdy obywatel ma uprawnienia do zarządzania swoimi danymi. Świadczenie takie jest przeprowadzane w Internecie, a dostęp do niej można uzyskać z każdego urządzenia mającego bezpieczny dostęp do połączenia z daną usługą. Zazwyczaj każda forma e-usługi wymaga niedużego wkładu usługobiorcy. Po zalogowaniu danymi uwierzytelniającymi otrzymuje się dostęp do konta i informacji, zaś usługa taka bardzo często wypełnia „w imieniu” usługodawcy wszelkie obliczenia. Takim przykładem może być usługa „Twój e-Pit”, gdzie po zalogowaniu się do e-urzędu skarbowego należy wpisać w odpowiedniej rubryce numer PESEL lub NIP. Można również zalogować się w inny sposób, wykorzystując np. profil zaufany, bankowość elektroniczną, e-dowód lub aplikację „mObywatel”. Po zalogowaniu pojawia się rozliczony już PIT według danych, jakimi usługa dysponuje. Na koniec należy jedynie zaakceptować widoczne w systemie informacje¹⁵.

Współczesna elektroniczna administracja staje się ważnym instrumentem służącym umocnieniu demokracji i praw obywatelskich. Jest to możliwe, gdyż za jej pomocą obywatele zyskują lepszy wgląd w działalność administracji na

¹³ *Usługi elektroniczne*, <http://eregion.wzp.pl/obszary/uslugi-elektroniczne> (data dostępu: 10.05.2022).

¹⁴ T. Szewc, *Administracja wobec rozwoju e-usług*, „Przegląd Prawa Publicznego” 2012, nr 7–8, s. 110.

¹⁵ <https://www.podatki.gov.pl/pit/twoj-e-pit/> (data dostępu: 11.05.2022).

każdym etapie jej działalności¹⁶. Warto również wspomnieć o realnych korzyściach z tego tytułu wynikających, jakimi są np.: łatwiejszy dostęp do informacji dla obywateli, szybsze i wygodniejsze załatwianie swoich spraw czy też zwiększenie dostępności usług dla osób niepełnosprawnych, które mogą z nich korzystać bez konieczności pojawiania się w urzędzie. Obserwuje się tendencję, że administracja publiczna chce być dostępna dla wszystkich obywateli w niespotykanym dotąd wymiarze i na dużą skalę¹⁷. Stąd też potrzebna jest merytoryczna dyskusja na ten temat oraz przełamywanie różnych barier, przez które wciąż wspomnianą usługą nie jest tak efektywna i dla wszystkich dostępna, choć taka być powinna.

Świadczenie elektronicznych usług w prawie administracyjnym materialnym

Materialne prawo administracyjne to część prawa regulująca przede wszystkim prawa i obowiązki obywateli, a także zadania i kompetencje organów administracji publicznej¹⁸. W tej sferze wpływ rozwoju elektronicznych usług jest szczególnie najdalej idący¹⁹. Dostrzega się dużą liczbę aktów prawnych, które nakładają na administrację publiczną liczne obowiązki z tym związane. Jedną z ważniejszych podstaw prawnych w tym zakresie jest ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne²⁰, która w swoim art. 2 ust. 1 wskazuje podmioty odpowiedzialne za stosowanie postanowień ustawy. Szczególnie ważną kategorię zadań publicznych stanowią rejestry publiczne, które prowadzone są w formie elektronicznej na podstawie przepisów odrębnych²¹. W myśl art. 13 ust. 1 przedmiotowej ustawy podmiot publiczny używa do realizacji zadań publicznych systemów teleinformatycznych, spełniających minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych oraz zapewniających interoperacyjność systemów na zasadach określonych w Krajowych Ramach Interoperacyjności. Niezbędne staje się również prowadzenie rejestru w sposób zapewniający spełnianie minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych, zaś w przypadku gdy

¹⁶ A. Sytek, op. cit., s. 71–72.

¹⁷ Por. R. Tadeusiewicz, *Czy e-administracja może być narzędziem formowania społeczeństwa informacyjnego?*, „eAdministracja” 2005, nr 1, s. 9.

¹⁸ Szerzej: Z. Leoński, *Materialne prawo administracyjne*, Warszawa 2005, s. 4.

¹⁹ Por. T. Szewc, op. cit., s. 113–116.

²⁰ Patrz: ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 2070 ze zm.), dalej jako u.i.d.

²¹ Przykładem takiego rejestru może być wykaz organizacji pożytku publicznego, na które podatek podatku dochodowego od osób fizycznych, zgodnie z odrębnymi przepisami, może przekazać 1% podatku – art. 27a ust. 1 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie (t.j. Dz.U. z 2022, poz. 1327 ze zm.).

ten rejestr działa – przy użyciu obecnie wykorzystywanych systemów teleinformatycznych. Taki rejestr musi być prowadzony zgodnie z minimalnymi wymaganiami dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej, a także powinien umożliwiać dostarczanie informacji do tego rejestru oraz udostępniać informacje z tego rejestru drogą elektroniczną, wykorzystując systemy teleinformatyczne²².

Warto też wspomnieć, że istnieją już od wielu lat działania administracji publicznej, które aktywnie są ukierunkowane na rozwój e-usług. Można do nich zaliczyć w szczególności:

- udostępnianie szerokiego zakresu usług administracji publicznej, które świadczone są drogą elektroniczną,
- podnoszenie efektywności administracji publicznej za pomocą zastosowania interoperacyjnych rozwiązań informatycznych,
- udostępnianie obywatelom, samorządom i innym podmiotom danych z rejestrów referencyjnych oraz innych informacji sektora publicznego, w celu ich wykorzystania na rzecz koniecznej rozbudowy oferty treści i usług,
- wsparcie rozwoju e-usług o szerokim zasięgu oraz wzajemnego uznawania rozwiązań i narzędzi teleinformatycznych.

Na szczególną uwagę zasługują rozwiązania prawne zawarte w art. 39 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego²³. Zgodnie z tym przepisem organ administracji publicznej doręcza pisma na adres do doręczeń elektronicznych, chyba że doręczenie następuje na konto w systemie teleinformatycznym organu albo w siedzibie takiego organu. Z powyższymi działaniami ściśle koreluje ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych²⁴. Wskazane są w niej główne zasady doręczania korespondencji z wykorzystaniem publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej, zasady i warunki świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego czy chociażby zasady wykorzystywania kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia dokumentów elektronicznych, wykorzystywanych do wymiany korespondencji z podmiotami publicznymi. Tematyka dokumentu elektronicznego w ogólnym postępowaniu administracyjnym doczekało się monograficznego wydania. Zawarto w nim istotne zagadnienia, które są związane z posługiwaniem się dokumentem elektronicznym na różnych etapach postępowania administracyjnego, począwszy od jego wszczęcia, aż po zagadnienia związane z doręczeniem decyzji w postaci elektronicznej²⁵. Nie należy przy tym zapominać o innej, jakże ważnej z punktu widzenia

²² Art. 14 ust. 1 pkt 1–3 u.i.d.

²³ Art. 39 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 735 ze zm.).

²⁴ Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 569 ze zm.).

²⁵ Szerzej: B. Kwiatek, *Dokument elektroniczny w ogólnym postępowaniu administracyjnym*, Warszawa 2020, s. 1–344.

doręczeń elektronicznych ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa²⁶. W trybie art. 144 § 1a ustawy Ordynacja podatkowa organ podatkowy doręcza pisma na adres do doręczeń elektronicznych, chyba że doręczenie następuje na konto w systemie teleinformatycznym organu podatkowego albo w siedzibie organu podatkowego.

Możliwość realizacji takich zadań przez administrację publiczną wymaga przekazywania wielu dokumentów między samymi organami, ale również od lub do podmiotów zewnętrznych. Działania takie charakteryzuje art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych²⁷, zgodnie z którym podstawą do ogłoszenia aktu normatywnego lub innego aktu prawnego jest akt w formie dokumentu elektronicznego, opatrzony kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez upoważniony do wydania takiego aktu organ, w rozumieniu przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną²⁸. Jednak niezależnie od dotychczas obowiązującego systemu obiegu dokumentów papierowych podmiot publiczny, organizując przetwarzanie danych w systemie teleinformatycznym, jest obowiązany zapewnić odpowiednie warunki przekazywania danych, również w postaci elektronicznej. Jest to możliwe poprzez wymianę dokumentów elektronicznych związanych z załatwianiem spraw, należących do jego zakresu działania, wykorzystując informatyczne nośniki danych lub środki komunikacji elektronicznej²⁹. Konkretnie już warunki dotyczące w szczególności sposobu sporządzania pism w postaci elektronicznej określa 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 elektronicznych³⁰.

Innym ważnym obszarem, który wykorzystuje możliwości związane z zastosowaniem e-usług w normach prawa administracyjnego materialnego, jest informacja publiczna, która podlega regulacjom prawnym dotyczącym dostępu do informacji publicznej³¹. Zgodnie z dyspozycją zawartą w art. 2 ust. 1 ustawy o dostępie do informacji publicznej każdemu przysługuje prawo dostępu do informacji publicznej, również i elektronicznej, gdzie od osoby wykonującej takie prawo nie wolno żądać wykazania interesu prawnego lub faktycznego³².

²⁶ Art. 144 § 1a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 1540 ze zm.).

²⁷ Art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (t.j. Dz.U. z 2019 r., poz. 1461).

²⁸ Patrz: u.ś.u.d.e.

²⁹ Szerzej: art. 16 ust. 1 u.i.d.

³⁰ 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. z 2011 r., poz. 1216).

³¹ Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 902), dalej jako u.d.i.p.

³² Art. 2 ust. 1–2 u.d.i.p.

Jednym ze sposobów udostępnienia informacji jest ogłaszanie informacji publicznej, w tym dokumentów urzędowych, w Biuletynie Informacji Publicznej³³. Szczegółowe założenia w tej materii reguluje rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej³⁴. Istnieje pogląd, że wskazanie sposobu komunikowania się między wnioskodawcą a dysponentem jest nieobligatoryjnym elementem żądania o daną informację publiczną. Wyznaczony przez wnioskodawcę sposób jest wiążący dla adresata wniosku. Jednak kiedy osoba wnioskująca nie wskazuje kanału komunikacji, to uznaje się, że dysponent informacji może zastosować wybrany przez siebie sposób przekazania informacji, gdyż z zapisów ustawy o dostępie do informacji publicznej nie wynika obowiązek doręczenia informacji tą samą drogą, jaką został złożony wniosek. Dopuszczalne zatem staje się zastosowanie więcej niż jednego kanału komunikacji z wnioskodawcą, np. jednocześnie poczty tradycyjnej i komunikacji elektronicznej³⁵.

Inne wybrane rozwiązania prawne dotyczące wdrażania usług elektronicznych

Należy wskazać, że istnieje szereg innych regulacji prawnych w obszarze prawa administracyjnego materialnego, które regulują zagadnienia związane z szeroko rozumianym świadczeniem usług elektronicznych. Niezwykle ważnym tematem, wymagającym odrębnej charakterystyki, staje się analiza obowiązujących rozwiązań prawnych dotyczących wymaganych warunków informatycznych, technicznych oraz organizacyjnych w zakresie funkcjonowania publicznych systemów teleinformatycznych i rejestrów publicznych. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych określa w szczególności Krajowe Ramy Interoperacyjności, minimalne wymagania dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych³⁶. Zgodnie z zapisami § 3 ust. 1 przedmiotowego rozporządzenia Krajowe Ramy Interoperacyjności określają w szczególności:

³³ Art. 7 ust. 1 pkt. 1 u.d.i.p.

³⁴ Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej (Dz.U. z 2007 r., Nr 10, poz. 68).

³⁵ Szerzej: wyrok WSA w Bydgoszczy z 11 października 2017 r., sygn. akt II SAB/Bd 71/17; wyrok WSA w Gliwicach z 1 października 2018 r., sygn. akt IV SAB/GI 29/18.

³⁶ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U. z 2011 r., poz. 526), dalej jako rozporządzenie w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności.

– sposoby postępowania podmiotu realizującego zadania publiczne w zakresie doboru środków, metod i standardów wykorzystywanych do ustanowienia, wdrożenia, eksploatacji, monitorowania, przeglądu, utrzymania i udoskonalania systemu teleinformatycznego wykorzystywanego do realizacji zadań oraz procedur organizacyjnych,

– sposoby postępowania podmiotu realizującego zadania publiczne w zakresie przejrzystego wyboru norm, standardów i rekomendacji w zakresie interoperacyjności semantycznej, organizacyjnej oraz technologicznej, z zapewnieniem zasady neutralności technologicznej.

Na gruncie prawa polskiego definicję interoperacyjności zawiera art. 3 pkt 18 wspomianej już ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, który charakteryzuje interoperacyjność jako zdolność różnych podmiotów oraz używanych przez nie systemów teleinformatycznych i rejestrów publicznych do współdziałania na rzecz osiągnięcia wzajemnie korzystnych i uzgodnionych celów, z uwzględnieniem współdzielenia informacji i wiedzy, osiąganych za pomocą systemów teleinformatycznych. Główny nacisk został tu położony na zagadnienia zdolności do współdziałania różnych podmiotów, systemów teleinformatycznych oraz rejestrów publicznych. To współdziałanie jest prowadzone po to, aby osiągnąć cele korzystne dla wszystkich stron i przez nie wspólnie uzgodnione. W praktyce takie działania oznaczają obecność kryteriów standaryzacyjnych, które gwarantują uczestnikom właściwą i pożądaną wymianę informacji i wiedzy. W tym kontekście należy zidentyfikować pojęcie systemu teleinformatycznego. System taki rozumiany jest jako zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający w szczególności przetwarzanie, przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych przez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego³⁷. Co więcej, podmioty publiczne mają wręcz obowiązek używania do realizacji zadań publicznych systemów teleinformatycznych, które taką interoperacyjność zapewniają, gdzie na podstawie art. 13 ust. 1 ustawy o informatyzacji podmiotów realizujących zadania publiczne podmiot publiczny używa do realizacji zadań publicznych systemów teleinformatycznych spełniających minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych oraz zapewniających interoperacyjność systemów na zasadach określonych w Krajowych Ramach Interoperacyjności³⁸.

Wśród licznych sektorowych rozwiązań związanych z informatyzacją (elektronizacją) procesu realizacji zadań publicznych należy wspomnieć chociażby o rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 listopada 2007 r. w sprawie systemów teleinformatycznych stosowanych w jed-

³⁷ Art. 3 pkt 3 u.i.d.

³⁸ Art. 13 ust. 1 u.i.d.

nostkach organizacyjnych pomocy społecznej³⁹. Rozporządzenie to w § 1 określa opis systemów teleinformatycznych, stosowanych w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, zawierający strukturę systemu, wymaganą minimalną jego funkcjonalność i zakres komunikacji. Opisane są w nim również wymagania standaryzujące w zakresie bezpieczeństwa, wydajności i rozwoju systemu, a także sposób postępowania w sytuacji stwierdzenia zgodności oprogramowania z opisem systemu. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 listopada 2007 r. w sprawie systemów teleinformatycznych stosowanych do realizacji zadań w zakresie świadczeń rodzinnych w urzędach administracji publicznej⁴⁰ czy rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 maja 2011 r. w sprawie systemów teleinformatycznych stosowanych w publicznych służbach zatrudnienia⁴¹ jednoznacznie zobowiązują te urzędy do korzystania z systemów teleinformatycznych. Warto też przywołać rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 22 czerwca 2010 r. w sprawie systemów teleinformatycznych stosowanych do realizacji zadań w zakresie świadczeń z funduszu alimentacyjnego w urzędach administracji publicznej⁴². Rozporządzenie to określa systemy teleinformatyczne stosowane w urzędach administracji publicznej, które realizują zadania w zakresie świadczeń z funduszu alimentacyjnego.

Innym przykładem wdrażania systemów teleinformatycznych w administracji publicznej są rozwiązania prawne zawarte w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 17 stycznia 2013 r. w sprawie zintegrowanego systemu informacji o nieruchomościach⁴³. Odnaleźć w nim można sposób, tryb i standardy techniczne niezbędne do tworzenia i prowadzenia zintegrowanego systemu informacji o nieruchomościach, a także rozwiązania determinujące treść, formę i sposób przekazywania zawiadomień o zmianach danych, które prowadzone są w poszczególnych rejestrach publicznych mających znaczenie dla innych rejestrów publicznych, włączonych w zintegrowany system informacji o nieruchomościach. Warto odnotować również rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 10 września 2010 r. w sprawie wykazu

³⁹ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 listopada 2007 r. w sprawie systemów teleinformatycznych stosowanych w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej (Dz.U. z 2007 r., Nr 216, poz. 1609).

⁴⁰ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 listopada 2007 r. w sprawie systemów teleinformatycznych stosowanych do realizacji zadań w zakresie świadczeń rodzinnych w urzędach administracji publicznej (Dz.U. z 2007 r., Nr 216, poz. 1610).

⁴¹ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 maja 2011 r. w sprawie systemów teleinformatycznych stosowanych w publicznych służbach zatrudnienia (Dz.U. z 2011 r., Nr 130, poz. 754).

⁴² Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 22 czerwca 2010 r. w sprawie systemów teleinformatycznych stosowanych do realizacji zadań w zakresie świadczeń z funduszu alimentacyjnego w urzędach administracji publicznej (Dz.U. z 2010 r., Nr 118, poz. 798).

⁴³ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 17 stycznia 2013 r. w sprawie zintegrowanego systemu informacji o nieruchomościach (Dz.U. z 2013 r., poz. 249).

certyfi­katów uprawn­iają­cych do pro­wa­dze­nia kon­troli pro­jektów in­for­matycz­nych i sys­te­mów te­le­in­for­matycz­nych, które okre­śla wykaz cer­tyfi­katów uprawn­iają­cych do prze­pro­wa­dze­nia kon­troli w od­nie­sie­niu do art. 25 usta­wy o in­for­maty­za­cji dzia­ła­łach pod­miotów re­a­li­zu­ją­cych za­da­nia pub­liczne⁴⁴. Na­le­ży w tym miej­scu rów­nie­ż wspo­mnieć o kie­run­ko­wej ten­den­cji gromadze­nia pew­nych ka­te­gorii in­for­ma­cji ad­mi­nistracyj­nych w odręb­nych sys­te­mach in­for­matycz­nych. Przy­kładem mo­gą być tu­taj np. prze­pisy usta­w: o in­fra­struk­tu­rze in­for­ma­cji prze­strzen­nej, o sys­te­mie in­for­ma­cji oświa­to­wej czy o sys­te­mie in­for­ma­cji w ochro­nie zdro­wia⁴⁵.

Jed­nak aby obraz wd­ra­że­nia us­ług dro­gą elek­tro­nicz­ną w ad­mi­nistracji pub­licznej uzna­ny był za bar­dziej kom­pleksowy, koniecz­ne sta­je się przy­wo­ła­nie jesz­cze kil­ku – wy­bra­nych oczy­wi­ście – re­gu­lacji praw­nych. Na­le­żą do nich m.in.:

– roz­por­ządze­nie Ra­dy Mini­strów z dnia 27 wrze­śnia 2005 r. w spra­wie spo­so­bu, za­kresu i trybu udos­te­p­nia­nia da­nych zgromadzo­nych w re­je­strze pub­licz­nym,

– roz­por­ządze­nie Mi­ni­stra Cyfry­za­cji z dnia 5 paź­dziernika 2016 r. w spra­wie za­kresu i wa­run­ków kor­zystania z elek­tro­nicz­nej plat­for­my us­ług ad­mi­nistracji pub­licznej,

– roz­por­ządze­nie Mi­ni­stra Cyfry­za­cji z dnia 10 mar­ca 2020 r. w spra­wie szcze­gó­lowych wa­run­ków orga­niza­cyj­nych i tech­nicz­nych, które po­win­ien speł­niać sys­tem te­le­in­for­matyczny słu­żący do uwie­rzy­tel­niania użyt­kow­ni­ków,

– roz­por­ządze­nie Mi­ni­stra Cyfry­za­cji z dnia 29 czer­wca 2020 r. w spra­wie pro­fi­lu zaufanego i pod­pisu zaufanego⁴⁶.

Unormo­wania te łą­czy wska­za­nie w nich niez­bę­d­nych wa­run­ków do do­kony­wania „transak­cji” elek­tro­nicz­nych, wy­kor­zystu­ją­cych in­nowa­cyjne na­rząd­zia in­for­matyczne.

⁴⁴ Roz­por­ządze­nie Mi­ni­stra Spraw We­wnę­trz­nych i Ad­mi­nistracji z dnia 10 wrze­śnia 2010 r. w spra­wie wykazu cer­tyfi­katów uprawn­iają­cych do pro­wa­dze­nia kon­troli pro­jektów in­for­matycz­nych i sys­te­mów te­le­in­for­matycz­nych (Dz.U. z 2010 r., Nr 177, poz. 1195).

⁴⁵ Szerzej: usta­wa z dnia 4 mar­ca 2010 r. o in­fra­struk­tu­rze in­for­ma­cji prze­strzen­nej (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 214); usta­wa z dnia 15 kwiet­nia 2011 r. o sys­te­mie in­for­ma­cji oświa­to­wej (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 868 ze zm.); usta­wa z dnia 28 kwiet­nia 2011 r. o sys­te­mie in­for­ma­cji w ochro­nie zdro­wia (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 1155).

⁴⁶ Szerzej: roz­por­ządze­nie Ra­dy Mini­strów z dnia 27 wrze­śnia 2005 r. w spra­wie spo­so­bu, za­kresu i trybu udos­te­p­nia­nia da­nych zgromadzo­nych w re­je­strze pub­licz­nym (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 29); roz­por­ządze­nie Mi­ni­stra Cyfry­za­cji z dnia 5 paź­dziernika 2016 r. w spra­wie za­kresu i wa­run­ków kor­zystania z elek­tro­nicz­nej plat­for­my us­ług ad­mi­nistracji pub­licznej (t.j. Dz.U. z 2019 r., poz. 1969 ze zm.); roz­por­ządze­nie Mi­ni­stra Cyfry­za­cji z dnia 10 mar­ca 2020 r. w spra­wie szcze­gó­lowych wa­run­ków orga­niza­cyj­nych i tech­nicz­nych, które po­win­ien speł­niać sys­tem te­le­in­for­matyczny słu­żący do uwie­rzy­tel­niania użyt­kow­ni­ków (Dz.U. z 2020 r., poz. 399); roz­por­ządze­nie Mi­ni­stra Cyfry­za­cji z dnia 29 czer­wca 2020 r. w spra­wie pro­fi­lu zaufanego i pod­pisu zaufanego (Dz.U. z 2020 r., poz. 1194).

Determinanty rozwoju e-usług w zakresie ich szans i zagrożeń

Dość różnorodny poziom wdrażania i adaptacji różnych rozwiązań e-usług w wielu krajach Unii Europejskiej związany jest w dużej mierze z umiejętnością przewyższania najważniejszych barier rozwojowych, nie tylko na poziomie projektowania, upowszechniania czy wdrażania, ale również umiejętnego zastosowania i użytkowania współczesnych rozwiązań technicznych. Należy zaznaczyć, że mimo pierwotnie dostrzeganych korzyści, które w sposób oczywisty wynikały z zastosowania technologii informatycznych i komunikacji, wiele projektów kończyło się niepowodzeniem, co ograniczało dalsze wdrażanie proponowanych rozwiązań⁴⁷. Elektroniczne usługi świadczone przez jednostki sektora finansów publicznych są obiektem nieustannych badań naukowych, szczególnie w ujęciu identyfikowania czynników sukcesu, a także testowania modeli e-usług akceptowanych przez społeczeństwo. W systemie wdrażania i rozwoju e-usług ważne znaczenie pełni świadomość technologiczna oraz zdolność do wdrożenia tych narzędzi zarówno na poziomie instytucji publicznych, jak i każdego obywatela⁴⁸. Pomyślność implementacji nowych rozwiązań prawnych i funkcjonalnych w zakresie rozwoju e-usług w administracji publicznej uwarunkowany jest bez wątpienia wieloma okolicznościami, które związane są z założeniami technologicznymi, ekonomicznymi, kulturowymi czy ludzkimi⁴⁹. Działania te mogą przybierać różną postać. Mogą mieć charakter wewnętrzny, najczęściej usytuowany po stronie dostawców usług, lub charakter zewnętrzny, który ściśle powiązany jest z samymi użytkownikami usług.

Stosowanie nowoczesnych technologii w administracji publicznej powinno zmierzać w kierunku konieczności wprowadzania zmian zarządczych, tym samym kreując szanse w użytkowaniu takich narzędzi. Propozycje *de lege ferenda* w zakresie e-usług skierowane są w stronę budowania transparentności realizowanych przez administrację publiczną działań, poprawiając tym samym ich skuteczność i efektywność, poprzez budowanie dobrych relacji z obywatelami. Rozwiązania w zakresie e-usług, które są wykorzystywane na wszystkich poziomach funkcjonowania administracji (rządowej, samorządowej), powinny również odpowiadać oczekiwaniom obywateli, gwarantując w ten sposób efektywne i gospodarne administrowanie zasobami i dobrami publicznymi. Jednym z obszarów obecności e-usług powinno być rozwijanie transparentności korzystania z tej formy komunikacji, co ma na celu zapewnianie przejrzystości,

⁴⁷ J. Ejdyś, op. cit., s. 34.

⁴⁸ Por. J.V. Chen, R.J.M. Jubilado, E.P.S. Capistrano, D.C. Yen, *Factors affecting online tax filing – An application of the IS Success Model and trust theory*, „Computers in Human Behavior” 2015, vol. 43, s. 251–261.

⁴⁹ Szerzej m.in.: M.A. Shareef, V. Kumar, U. Kumar, Y.K. Dwivedi, *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*, „Government Information Quarterly” 2011, vol. 28(1), s. 17–34.

odpowiedzialności, skuteczności, gospodarności czy efektywności wysiłków podejmowanych na wszystkich szczeblach funkcjonowania administracji publicznej, aby zadania publiczne realizowane były w sposób właściwy.

Jednak aby zapewnić rozwój usług świadczonych drogą elektroniczną oraz zwiększyć udział takich usług wdrażanych przez organy administracji publicznej, wykorzystuje się przepisy wspomnianej już ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne⁵⁰. Ustawa ta w dużej mierze reguluje główne zasady wykorzystywania technik telekomunikacyjnych i informatycznych w podmiotach publicznych⁵¹. W przepisach tej ustawy ustawodawca zobligował organy administracji publicznej m.in. do:

- używania przy realizacji zadań publicznych, systemów teleinformatycznych, które spełniają minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych, gwarantujących interoperacyjność systemów na zasadach określonych w Krajowych Ramach Interoperacyjności (art. 13 ust. 1 u.i.d.);

- prowadzenia rejestru publicznego w sposób zapewniający spełnianie minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych oraz zgodnie z minimalnymi wymaganiami dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej (art. 14 ust. 1 i 2 u.i.d.);

- umożliwienia dostarczania informacji do rejestru publicznego oraz udostępnianie informacji z tego rejestru drogą elektroniczną, w przypadku gdy działa on przy wykorzystaniu systemów teleinformatycznych (art. 14 ust. 3 u.i.d.);

- zapewnienia przez podmiot publiczny, organizujący przetwarzanie danych w systemie teleinformatycznym, możliwości przekazywania danych także w postaci elektronicznej przez wymianę dokumentów elektronicznych, które związane są z załatwianiem spraw, przy wykorzystaniu informatycznych nośników danych lub środków komunikacji elektronicznej (art. 16 ust. 1 u.i.d.);

- udostępnienia na ePUAP lub w innym systemie teleinformatycznym formularza elektronicznego, umożliwiającego wygenerowanie dokumentu elektronicznego w celu złożenia go za pomocą środków komunikacji elektronicznej (art. 16a ust. 1 pkt. 3 u.i.d.);

- zapewnienia zgodności usług udostępnianych na ePUAP z przepisami stanowiącymi podstawę sporządzenia wzoru dokumentu elektronicznego oraz dokonywania aktualizacji tych usług w katalogu usług (art. 19d u.i.d.).

Dla samego urzędu administracji publicznej, a tym samym dla urzędnika, wartością dodaną do wdrażania e-usług, jest możliwość zapewnienia zautomatyzowania dużej części procedur administracyjnych. Jednak obie strony, czyli urząd i obywatel, muszą chcieć aktywnie korzystać z systemów informa-

⁵⁰ Por. A. Bohdan, *Aspekty prawne i praktyczne świadczenia e-usług przez samorząd gminny na przykładzie gmin województwa opolskiego*, „Samorząd Terytorialny” 2021, nr 5, s. 3–4.

⁵¹ G. Sibiga, *Komunikacja elektroniczna w Kodeksie postępowania administracyjnego*. Komentarz, Warszawa 2011, s. 21.

tycznych, a także posiadać przy tym niezbędne techniczne umiejętności do korzystania z elektronicznych platform załatwianych spraw.

Nie zawsze jednak proces implementowania nowych rozwiązań technicznych przebiega zgodnie z przyjętymi założeniami. Istnieje przy tym dużo barier, które związane są z pełnym wdrożeniem e-usług, tj. takich, które w całości mogą być zrealizowane tylko i wyłącznie drogą internetową. Mogą to być bariery o charakterze prawnym (np. obowiązek osobistego stawiennictwa w urzędzie), psychologicznym (np. niechęć przed nowymi rozwiązaniami) czy technologicznym (np. brak odpowiednich narzędzi w postaci komputera i oprogramowania)⁵². Uwzględniając zatem rodzaj i charakter potencjalnych zagrożeń w zakresie wdrażania e-usług, niezwykle ważną staje się wczesna ich identyfikacja. Tego typu działanie może zapewnić organom administracji publicznej podjęcie kroków zapobiegawczych i korygujących, których celem jest przyjęcie konkretnego rozwiązania, a w dalszej kolejności satysfakcja z korzystania e-usług przez wszystkich użytkowników. Do potencjalnych barier, które odnoszą się do użytkowników rozwiązań w zakresie korzystania z e-usług, można zaliczyć:

- ograniczony (w dalszym ciągu) dostęp obywateli do Internetu,
- brak jednolitego systemu i wspólnych standardów wymiany dokumentów,
- wciąż niski poziom edukacji obywateli w obszarze nowych rozwiązań informatycznych,
- brak wystarczających kompetencji i wiedzy przez użytkowników nowoczesnych technologii informatycznych,
- niski poziom wykorzystywania technologii ICT w wielu procesach biznesowych (np. elektroniczny obieg dokumentów),
- obawy dotyczące bezpieczeństwa danych i informacji przekazywanych za pomocą środków komunikacji elektronicznej,
- kłopoty z wykorzystywaniem podpisu elektronicznego,
- niski poziom zaufania do tzw. e-administracji,
- brak wiedzy na temat możliwości dostępu do elektronicznych usług,
- pierwszeństwo osobistych kontaktów z pracownikami urzędów publicznych⁵³.

Oprócz wskazanych, najczęściej obserwowanych problemów we wdrażaniu e-usług, pojawiają się również: błędy na etapie projektowania nowych rozwiązań informatycznych, brak niewystarczających zasobów kadrowych obsługujących nowe technologie, widoczna niechęć do zmian, brak odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa sieci, brak lub niewystarczająca polityka organizacji

⁵² Więcej na ten temat: M. Bugdol, *Organizacyjne problemy wdrażania e-usług w administracji samorządowej*, „Samorząd Terytorialny” 2015, nr 7–8, s. 157–158.

⁵³ Por. M. Olender-Skorek, M. Sylwestrzak, B. Bartoszewska, R. Czarnecki, *Bariery rozwoju e-administracji w Polsce – analiza sytuacji na w 7 osi POIG*, „Ekonomiczne Problemy Usług” 2016, nr 123, s. 169–179.

w zakresie bezpieczeństwa, brak jednoznacznych wytycznych w zakresie stosowania nowych rozwiązań informatycznych⁵⁴. Oczywiście te bariery nie występują systemowo we wszystkich organach administracji publicznej, gdyż wiele z takich podmiotów posiada zaawansowane usługi elektroniczne, które z powodzeniem wdraża. Istnieją również procedury, które chronią właścicieli danych przed nieautoryzowanym lub nieuprawnionym dostępem do takich usług.

Dość ważnym założeniem, bezpośrednio wpływającym na dynamikę rozwoju e-usług, jest konieczny dostęp do infrastruktury internetowej, który jest coraz większy. Jednak dostrzega się brak wystarczającego dostępu do łącz szerokopasmowych. Problemem może być również wciąż niewystarczająca świadomość wykorzystywania e-usług, szczególnie przez osoby starsze, chociaż w tym obszarze dostrzega się coraz większe zainteresowanie wykorzystaniem nowoczesnych technologii. Innym problemem, z którym spotyka się cały sektor administracji publicznej, jest kwestia budowania zaufania do nowatorskich rozwiązań oferowanych przez e-administrację. Stąd świadomość przyczyn, dla których użytkownicy ufają lub nie ufają usługom proponowanym przez administrację publiczną, ma fundamentalne znaczenie w budowaniu relacji między administracją publiczną a obywatelem. Obserwując konieczność dwukierunkowego przepływu informacji w ramach e-usług, można zauważyć, że zaufanie społeczne do takich rozwiązań odzwierciedla zainteresowanie użytkowników na temat pozyskiwania i przekazywania danych i informacji w relacji z organami administracji publicznej⁵⁵.

Podsumowanie

Rynek usług elektronicznych Polsce rozwija się bardzo dynamicznie i obejmuje coraz większą liczbę branż. Wiele pojawiających się w Internecie usług charakteryzuje coraz bardziej powszechna dostępność. Dzięki wprowadzaniu nowych form połączenia z Internetem i wykorzystując technologię mobilną, wzrasta liczba internautów, co jest dodatkowym czynnikiem, który sprzyja wprowadzaniu na rynek nowych usług. Nowoczesna e-usługa oferowana przez administrację publiczną musi zatem być nastawiona na mobilność, społeczność, oryginalność, indywidualizm i przede wszystkim prostotę. Nowe możliwości takiej komunikacji generują przy tym większy dostęp i popyt na oferty e-usług. Wprowadzenie innowacyjnych rozwiązań to także potrzeba zapewnienia odpowiedniej technologii i warunków informatycznych, technicznych i organizacyjnych dla funkcjonowania publicznych systemów teleinformatycznych oraz rejestrów publicznych.

⁵⁴ Szerzej: J.V. Chen, R.J.M. Jubilado, E.P.S. Capistrano, D.C. Yen, op. cit., s. 251–261.

⁵⁵ Zob. H.M.B.P. Ranaweera, *Perspective of trust towards e-government initiatives in Sri Lanka*, „Ranaweera SpringerPlus” 2016, vol. 5(22), s. 1–11.

Kluczowe wnioski płynące z analizy przeprowadzonych obserwacji uwypuklają konieczność zintensyfikowania polityki informacyjnej i edukacyjnej w zakresie wykorzystania usług elektronicznych. Zwiększająca się przy tym świadomość społeczna na temat korzyści, jakie daje dynamiczny rozwój e-usług w Polsce, mimo nieustanych trudności, bez wątpienia sukcesywnie przyczynia się do większego zainteresowania, a tym samym i wykorzystania możliwości, jakie w coraz większym stopniu oferuje administracja publiczna za pomocą dostarczanych przez nią e-usług. Ponadto przeprowadzone założenia wskazują, że w obszarach zmian technologicznych w administracji publicznej wykorzystującej aktywnie narzędzia komunikacyjne i elektroniczne nastąpił widoczny progres. Pozytywnym efektem takiego działania jest zwiększająca wśród obywateli dostępność do elektronicznych usług, co gwarantuje (skutecznie i sprawnie) realizację spraw urzędowych.

Jedną z kluczowych cech usługi elektronicznej jest zatem jej większa personalizacja w odniesieniu do każdego użytkownika. Taki użytkownik nie jest bowiem jednym z wielu, ale może odnieść nieodparte wrażenie, że dana usługa jest skierowana bezpośrednio do niego. Dzięki takiemu podejściu rozwija się jednocześnie większy poziom społecznego zaufania do tego typu aktywności oferowanych przez organy administracji publicznej. Nie można przy tym zapominać, że rozwój każdej sfery działalności państwa, w tym rozwój e-usług, poddawany jest nieustannym testom dotyczącym wyznaczania pozytywnych kierunków zmian w tym zakresie. Zawsze przy wprowadzaniu nowatorskich rozwiązań zarządczych i komunikacyjnych pojawiają się w także i niebezpieczeństwa. Jednak należy patrzeć w przyszłość z optymizmem, gdyż celem e-usług jest przede wszystkim zapewnienie lepszej komunikacji i szybkości załatwiania spraw. Niezależnie zatem czego będzie dotyczyła konkretna usługa, następować będzie ciągle przyrost nowych rozwiązań w zakresie dostarczanych e-usług, które będą bez wątpienia ograniczać i wypierać tradycyjne kontakty z urzędami.

Wykaz literatury

- Bohdan A., *Aspekty prawne i praktyczne świadczenia e-usług przez samorząd gminny na przykładzie gmin województwa opolskiego*, „Samorząd Terytorialny” 2021, nr 5.
- Bugdol M., *Organizacyjne problemy wdrażania e-usług w administracji samorządowej*, „Samorząd Terytorialny” 2015, nr 7–8.
- Chaba D., *Warunki cyfryzacji samorządu terytorialnego w Polsce*, „Samorząd Terytorialny” 2021, nr 5.
- Chen J.V., Jubilado R.J.M., Capistrano E.P.S., Yen D.C., *Factors affecting online tax filing – An application of the IS Success Model and trust theory*, „Computers in Human Behavior” 2015, vol. 43.
- Dąbrowska A., Wódkowski A., Janoś-Kresło M., *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Difin, Warszawa 2009.

- Ejdys J., *Zaufanie do technologii w e-administracji*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Białostockiej, Białystok 2018.
- Fazłagić J., *Zjawisko nadmiaru informacji a współczesną edukacją*, „E-mentor” 2010, nr 10.
- Fazłagić J., *Czy Twoja firma jest innowacyjna? Jak poszukiwać innowacji w sektorze usług? Podpowiedzi dla MSP*, PARP, Warszawa 2012.
- Golka M., *Czym jest społeczeństwo informacyjne?*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2005, nr 4.
- Golka M., *Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne*, Wyd. Nauk. PWN, Warszawa 2008.
- Hardt M., Negri A., *Imperium*, przeł. S. Ślusarski i A. Kołbaniuk, W.A.B., Warszawa 2005.
- Janowski J., *Elektroniczny obrót prawny*, Wolters Kluwer, Warszawa 2008.
- Leoński Z., *Materialne prawo administracyjne*, C.H. Beck, Warszawa 2005.
- Krzysztofek K., Szczepański M.S., *Zrozumieć rozwój: od społeczeństw tradycyjnych do informacyjnych*, Wyd. UŚ, Katowice 2005.
- Kwiatek B., *Dokument elektroniczny w ogólnym postępowaniu administracyjnym*, Wolters Kluwer, Warszawa 2020.
- Olender-Skorek M., Sylwestrzak M., Bartoszevska B., Czarnecki R., *Bariery rozwoju e-administracji w Polsce – analiza sytuacji na w 7 osi POIG*, „Ekonomiczne Problemy Usług” 2016, nr 123.
- Ranaweera H.M.B.P., *Perspective of trust towards e-government initiatives in Sri Lanka*, „Ranaweera SpringerPlus” 2016, vol. 5 (22).
- Shareef M.A., Kumar V., Kumar U., Dwivedi Y.K., *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*, „Government Information Quarterly” 2011, vol. 28(1).
- Sibiga G., *Komunikacja elektroniczna w Kodeksie postępowania administracyjnego. Komentarz*, LexisNexis, Warszawa 2011.
- Szewe T., *Administracja wobec rozwoju e-usług*, „Przegląd Prawa Publicznego” 2012, nr 7–8.
- Sytek A., *Rozwój elektronicznej administracji ze szczególnym uwzględnieniem ePUAP i profili zaufanych – wybrane zagadnienia*, „Samorząd Terytorialny” 2016, nr 6.
- Tadeusiewicz R., *Czy e-administracja może być narzędziem formowania społeczeństwa informacyjnego?*, „eAdministracja” 2005, nr 1.

Summary

Opportunities and threats for public administration in providing services by electronic means

Keywords: administrative law, public administration, electronic service, technology, opportunities, threats.

A contemporary implementation that uses assistance in public administration is one of the forms of dealing with official matters. The adopted legal bases for the provision of electronic services provide dynamic dynamics in the

development of information and communication technologies. Such solutions require constant changes of instruments. The adoption by the act of the model for regulating the subject services, good points for the provision of electronic services, based on the delegation model, ensures the adaptation of these provisions to a very fast technological solution. The aim is to show that the situation has opportunities in the sphere of life, and social development, also in terms of problems and barriers. Gather an approximation of the progress in government administration, administration indicating the progress, and how the threat will appear within the public administration. The author will also establish *de lege ferenda*, the overarching way of which is sufficient to ensure the functioning of the system and to enable the use of the electronic model of services implemented at all levels of public administration.