

Spis treści

Wstęp.....	2
Rozdział I. Podstawowe pojęcia dotyczące elektronicznych usług publicznych.....	4
1.1. Kluczowe czynniki rozwoju społecznego i gospodarczego w społeczeństwie informacyjnym	4
1.2. Informatyzacja sektora wybranych usług	12
1.2.1. Sektor informacyjny	12
1.2.2. E-bankowość	16
1.2.3. Sklepy internetowe	17
1.2.4. Edukacja poprzez Internet	21
1.3. Usługi e-government jako narzędzie usprawnienia obsługi administracyjnej obywateli	24
Rozdział II. Elektroniczna administracja w koncepcjach i działaniach rozwoju w Unii Europejskiej i w Polsce	28
2.1. Europejski model administracji	28
2.2. Elektroniczna administracja w Polsce – plany, programy i strategie	34
2.3. Plany informatyzacji	40
Rozdział III. Podstawy prawne informatyzacji w Polsce.....	47
3.1. Podpis elektroniczny	47
3.2. Dostęp do informacji publicznej	53
3.3. Świadczenie usług drogą elektroniczną.....	57
3.4. Bankowość w sieci	60
Rozdział IV. Elektroniczne usługi publiczne na przykładzie Warszawy.....	68
4.1. Usługi dla obywateli.....	68
4.2. Usługi dla przedsiębiorstw	69
4.3. E-urząd Warszawy	71
4.4. Funkcjonalność i budowa e-urzędu	72
Zakończenie	76
Bibliografia.....	78
Spis rysunków	83

Wstęp

Nowoczesne technologie teleinformatyczne zmieniają otaczający nas świat w zawrotnym tempie. Zmiany dotyczą wszystkich dziedzin naszego życia: pracy, nauki, robienia zakupów, stosunków społecznych, prowadzenia interesów. Współczesna gospodarka funkcjonuje w erze wiedzy. Polska, podobnie jak inne kraje rozwijające się, nie znajduje się jednak w centrum wytwarzającym produkty wiedzy. Nasze społeczeństwo jest dobrze wykształcone, ale know-how oraz zdobycze technologiczne przejmujemy od liderów światowego rynku wiedzy: USA, Europy Zachodniej, Azji Południowo-Wschodniej czy Izraela. Zbyt rodzimych artykułów oraz usług dyktowany będzie nie tylko popytem ze strony globalnego rynku, lecz poziomem dostosowania się naszego kraju do głównego trendu technologicznego. Tutaj prym wiodą usługi finansowe, teleinformatyka, biotechnologie, genetyka. Decydując się na budowanie w Polsce montowni samochodów i zaniedbując edukację i badania naukowe, sami ustawiamy się na szarym końcu kolejki do nowoczesności. Dobrobyt społeczeństw zależy w dużym stopniu od zdobyczy technologii i nauki. Przeludnione i biedne kraje nie są w stanie sprostać swoim problemom bez najnowszej techniki.

Nowa gospodarka zatrzęsa tradycyjnym przemysłem, który — nie chcąc pozostawać w tyle — musiał się dostosować do zmieniającej się rzeczywistości. I chociaż nie wszyscy dziś prowadzą sprzedaż online, to niewielu wyobraża sobie sprawną komunikację bez poczty elektronicznej. Internet jest co prawda wynalazkiem amerykańskim, lecz swe powodzenie osiągnął po eksplozji na skalę globalną. Ten sukces światowa sieć zawdzięcza właśnie swojemu statusowi: terytorium neutralnego, niemożliwego do kontrolowania, bez sztywnych praw własności. Prywatne lub państwowe zasoby są z natury regulowane, natomiast pozbawiona ograniczeń sieć ewoluowała w takim kierunku, w jakim życzyli sobie tego jej użytkownicy.

Celem pracy jest zaprezentowanie zagadnienia elektronicznych usług publicznych w prawie Unii Europejskiej i w prawie polskim.

Praca składa się z czterech rozdziałów.

W pierwszym rozdziale opisane są podstawowe pojęcia dotyczące elektronicznych usług publicznych, a więc: kluczowe czynniki rozwoju społecznego i gospodarczego w

społeczeństwie informacyjnym, informatyzacja sektora wybranych usług, sektor informacyjny, e-bankowość, sklepy internetowe, edukacja poprzez Internet oraz usługi e-government jako narzędzie usprawnienia obsługi administracyjnej obywateli.

W drugim rozdziale przedstawiona jest elektroniczna administracja w koncepcjach i działaniach rozwoju w Unii Europejskiej i w Polsce, a więc: europejski model administracji, elektroniczna administracja w Polsce – plany, programy i strategie oraz plany informatyzacji.

W trzecim rozdziale zaprezentowane są podstawy prawne informatyzacji w Polsce, a więc: podpis elektroniczny, dostęp do informacji publicznej, świadczenie usług drogą elektroniczną oraz bankowość w sieci.

W czwartym rozdziale elektroniczne usługi publiczne na przykładzie Warszawy, usługi dla obywateli, usługi dla przedsiębiorstw, e-urząd Warszawy oraz funkcjonalność i budowa e-urzędu.

E-obywatel oczekuje, że w dowolnym, dogodnym dla siebie czasie, nawet w niedzielę lub po godzinach urzędowania, będzie mógł wysłać wypełniony formularz urzędowy lub podanie, po czym od razu otrzyma zwrotny e-mail z potwierdzeniem przyjęcia listu i nadaniem sprawie numeru ewidencyjnego. Wskazane jest także podanie wysokości opłaty za obsługę załatwianej sprawy i orientacyjnego czasu realizacji sprawy. Zamiast dotychczasowych znaczków skarbowych nalepianych na papierowe formularze obywatel chciałby uiścić żadaną opłatę przelewem na konto bankowe urzędu lub za pomocą mikropłatności. Urząd z kolei powinien upewnić się, że odpowiednia opłata napłynęła i poinformować o tym klienta. Po kilku dniach obywatel chciałby sprawdzić na stronie urzędu, na jakim etapie jest jego sprawa, wpisując numer ewidencyjny w odpowiednim formularzu na portalu e-urzędu. To powinno umożliwić zdobycie informacji: kto zajmuje się sprawą, ile innych jest na jego wirtualnym biurku oraz kiedy przewidywany jest jej finał. Urząd po zakończeniu wszystkich czynności związanych ze sprawą powinien zawiadomić o tym zgłaszającego. Docelowo e-zarządzanie administracją publiczną ma doprowadzić do: oszczędności pieniędzy podatników, zwiększenia dostępu do e-usług świadczonych dla indywidualnych interesantów i przedstawicieli biznesu, zwiększenia przejrzystości i skrócenia czasu realizacji procedur administracyjnych, zwiększenia zakresu informacji, jakie bez osobistego kontaktu petent może uzyskać odnośnie do etapu załatwiania jego sprawy. Czerpanie korzyści z e-governance będzie możliwe jednak dopiero wówczas, gdy zarówno urząd, jak i obywatele poczynią odpowiednie przygotowania.

Rozdział I.

Podstawowe pojęcia dotyczące elektronicznych usług publicznych

1.1. Kluczowe czynniki rozwoju społecznego i gospodarczego w społeczeństwie informacyjnym

Podstawową siłą społeczeństwa informacyjnego jest stale rosnąca moc obliczeniowa komputerów oferowanych na rynku. Towarzyszy jej postępujący spadek cen niezbędnego sprzętu. Ważną zaletą jest możliwość agregowania komputerów w sieci. Umożliwia to współdzielenie danych, aplikacji, a nawet samej mocy obliczeniowej. Współcześnie społeczeństwo informacyjne określane jest jako takie, 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 ludzi¹. Informacja obok produkcji stanowi podstawowe zasoby. Ten typ społeczeństwa dotyczy przede wszystkim krajów o wysokim stopniu rozwoju technologicznego.

Współczesne osiągnięcia w dziedzinie nauki, a szczególnie technologii informacyjnej i telekomunikacji, implikują przesłanki rozwoju tych wynikłych z faktu ludzkiej podmiotowości predyspozycji człowieka w zakresie bycia twórcą w pełnym tego słowa znaczeniu². Szeroka gama możliwości, jakie człowiek współczesny posiadał poprzez podporządkowanie sobie coraz bardziej udoskonalonych przedmiotów, określanych jako urządzenia, sprzęt etc, a tym samym odciążenie go od szeregu żmudnych i fizycznie uciążliwych prac - pozwala mu na podejmowanie coraz szerzej zakrojonych wyzwań w zakresie swej podmiotowości.

¹ K. Krzysztofek, M.S. Szczepański, Zrozumieć rozwój. Od społeczeństw tradycyjnych do informacyjnych, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2002, s. 60

² K. Krzysztofek, Algorytmiczne społeczeństwo, „Computerworld”, 18 maja 2004, s. 33

Sednem społeczeństwa informacyjnego pozostaje jednak możliwość rozproszenia mocy obliczeniowej w szybkiej sieci. Społeczeństwo informacyjne to owoc rewolucji mikroelektronicznej, którym to wyrażeniem określa się proces informatyzacji różnych dziedzin wytwarzania, usług i życia codziennego ludzi.

Kierunek zmian społecznych oraz kierunek postępu w technologiach informacyjnych są silnie skorelowane. Pojęcia społeczeństwa informacyjnego z reguły używa się na określenie społeczności znajdującej się na odpowiednio wysokim poziomie rozwoju technologicznego, dla którego informacja jest najcenniejszym i powszechnie wymienianym dobrem. W dobie społeczeństwa informacyjnego dostęp do informacji i możliwości jej kreowania staje się najważniejszym kryterium w rywalizacji między państwami³. Firmy i instytucje stają się częścią społeczeństwa informacyjnego, jeżeli można się z nimi w pełni kontaktować przez sieci teleinformatyczne. Człowiek w społeczeństwie jest niemal zatopiony w informacji⁴.

Wśród kluczowych czynników rozwoju społecznego i gospodarczego w społeczeństwie informacyjnym można wymienić ludzi, prawo, technikę, warunki funkcjonowania przedsiębiorstw oraz zasoby informacyjne.

Ludzie są jednocześnie pracownikami i konsumentami. Jako pracownicy tworzą produkty i usługi. Od poziomu wykształcenia i doświadczenia zawodowego zależą ich dochody i w ten sposób jako konsumenci mogą napędzać gospodarkę. W nowej epoce pracownicy powinni zatem mieć wysokie kwalifikacje i tego oczekują od nich pracodawcy. Pracownicy sami zdają sobie sprawę z wagi wykształcenia. Ludzie z wyższym wykształceniem mają większe szanse na rynku pracy i są bardziej świadomymi konsumentami. Pracownicy muszą być również przedsiębiorczy i kreatywni, powinni bowiem wymyślać nowe produkty i usługi dla konsumentów, starać się przyciągnąć, a potem utrzymać klientów i w ten sposób zwiększać konkurencyjność firmy. W społeczeństwie industrialnym obok surowców ważne zaczęły być również dobra konsumpcyjne. W społeczeństwie informacyjnym konsumenci chcą kupować coraz lepsze produkty i w nowej gospodarce rynek stara się sprostać tym wymaganiom: powstają produkty i usługi np. związane z nowymi mediami komunikacyjnymi⁵.

³ A. Gontarz, S. Kosieliński, Grzech narzekać - diagnoza społeczna 2005, rozmowa z Dominikiem Batorskim, „computerworld” 29 listopada 2005, s. 10

⁴ A. Szewczyk, Imperatywy odnowy systemów informacyjnych, WN US, Szczecin 1988, s. 80

⁵ J. Papińska-Kacperek, Społeczeństwo informacyjne, PWN, Warszawa 2008, s. 29

Skoro wiele czynności chcemy przenieść do sieci, wszyscy ludzie powinni posiadać umiejętność posługiwania się komputerem, który przestał być w domowych zastosowaniach tylko zabawką. Jest narzędziem pracy umożliwiającym między innymi dostęp do Internetu. Wszyscy ludzie powinni zatem wynosić ze szkół zdolność obsługi podstawowych programów komputerowych, takich jak systemy operacyjne, edytory tekstów, systemy baz danych lub arkusze kalkulacyjne. Powinni również potrafić odnaleźć informacje w sieci i wysłać elektroniczny list. Zdajemy sobie sprawę, że nie wszyscy ludzie to potrafią, zwłaszcza ludzie starsi czy obywatele krajów Trzeciego Świata⁶.

Zarówno społeczeństwo, jak i jego podsystem, którym jest gospodarka, są układami dynamicznymi, a więc podlegającymi nieustannym zmianom w czasie i przestrzeni. Dwie potężne siły kształtują oblicze wszystkich dziedzin życia u progu XXI w. Są to: niebywały postęp w technologiach teleinformatycznych oraz nasilający się proces globalizacji⁷. Oba te zjawiska, wzajemnie przenikające się, sprawiają, iż jesteśmy świadkami tworzenia się zrębów Globalnego Społeczeństwa Informacyjnego. Współczesny świat staje więc w obliczu nowych wielkich wyzwań. Pojawia się nowa jakość naszego życia. Już nie problemy konsumpcji, ale kwestie informacji są w centrum naszej uwagi. Infrastruktura informatyczna jest powszechnie uznawana za jeden z najważniejszych czynników wzrostu „bogactwa narodów”⁸.

Natomiast, prawo jest regulatorem życia społecznego i gospodarczego, powinno być zatem przejrzyste i zrozumiałe dla przeciętnego obywatela. Musi być jednoznaczne i posiadać konsekwentną strukturę. Bardzo trudno jest zrozumieć akt prawny, jeśli ma wiele poprawek uchwalanych osobno i jest związany z wieloma odrębnymi rozporządzeniami. Zmiany prawa powinny być przewidywalne, jest to bardzo ważne dla przedsiębiorców, którzy planują strategie firm. Usługi cyfrowe stawiają przed twórcami prawa nowe wyzwania. Prawo musi chronić społeczeństwo przed nadużyciami związanymi z nowymi produktami cyfrowymi. Powinno rozwiązywać sporne kwestie pojawiające się wraz z nowymi technologiami. W czasach Internetu powstaje pytanie, jak ochronić wartości niematerialne i prawo do prywatności. Na przykład w związku z walką z terroryzmem jesteśmy w stanie poświęcić naszą prywatność i poddawać się drobiazgowej kontroli na lotniskach czy zaakceptować obowiązek przechowywania przez administratorów sieci e-maili oraz SMS-ów. Grupy terrorystyczne coraz częściej posługują się technologiami informatycznymi, a potencjalnymi

⁶ J. Papińska-Kacper, Społeczeństwo informacyjne..., op. cit., s. 29

⁷ Ph. Kotler, G. Armstrong, J. Saunders, V. Wong, Marketing. Podręcznik europejski, PWE, Warszawa 2002, s. 59

⁸ B. Gregor, M. Stawiszyński, e-Commerce, Branta, Bydgoszcz 2002, s. 15

celami ataków mogą być systemy kontroli lotów, elektrownie, banki, instalacje militarne i systemy dostarczania wody⁹.

Technologia jest obecna w wielu dziedzinach życia. Wszelkie nowe urządzenia techniczne powinny być zatem wydajne i powszechnie dostępne, czyli łatwe w obsłudze i możliwe do zdobycia. Użytkownicy najchętniej kupowaliby urządzenia porównywalne np. z suszarką do włosów, którą trzeba tylko włączyć do prądu i nacisnąć przycisk. Instalacja komputera składającego się z kilku elementów, które w dodatku trzeba połączyć w odpowiedni sposób kablami, często przekracza możliwości przeciętnego użytkownika. Jeśli okaże się, że przebrnięcie przez to nie wystarcza, bo system komputerowy potrzebuje instalacji oprogramowania, do którego instrukcja jest w języku obcym, problem może okazać trudniejszy. Dlatego państwo powinno wpływać na producentów lub importerów, aby urządzenia powszechnego użytku były możliwe do użycia nawet dla osób bez specjalistycznego przygotowania i nieznających języków obcych. Państwo powinno też inwestować w badania naukowe, których efektem mogą być sprawniejsze i łatwiejsze w obsłudze urządzenia. Powszechna informatyzacja, do której często sprowadzane jest pojęcie społeczeństwo informacyjne, sprawia, że komputery stały się urządzeniami nie tylko powszechnego użytku, lecz także strategicznymi. Powinny być szybsze i łatwiejsze w obsłudze. Połączenia z Internetem muszą być tanie, bezpieczne i szybkie. Powinno promować się lepsze i tańsze technologie dostępu do Internetu. Zapewnienie wszystkim obywatelom i firmom taniego, bezpiecznego szerokopasmowego łącza do Internetu jest celem wielu strategii.

Zmiany, jakie niesie za sobą powstanie społeczeństwa informacyjnego, są najbardziej znaczące i najgłębsze od czasów rewolucji przemysłowej w XIX w. Co więcej, są one wszechogarniające i wszechobecne - wywierają wpływ na każdego i wszędzie. Unia Europejska uważa tę transformację zarówno za jedno z największych wyzwań ekonomicznych i społecznych stojących obecnie przed Europą, jak i wielką szansę rozwoju konkurencyjności, wzrostu zatrudnienia i spójności społecznej czekającą na wykorzystanie¹⁰. Nie można zapomnieć o tym, że budowa globalnego społeczeństwa informacyjnego powoduje daleko idące zmiany w otoczeniu biznesu¹¹.

Każde przedsiębiorstwo jest jednostką gospodarczą, która powstała w celu osiągnięcia zysku ze swej działalności produkcyjnej i/lub usługowej. Jako producent towarów i usług oraz jako podmiot dający pracę jest ważnym elementem systemu gospodarczego. Im

⁹ J. Papińska-Kacper, *Spółeczeństwo informacyjne...*, op. cit., s. 30

¹⁰ B. Gregor, M. Stawiszyński, *e-Commerce...*, op. cit., s. 15

¹¹ Tamże, s. 16

efektywniej będzie zarządzane, im szybciej będzie dostosowywało się do szybkich zmian w elektronicznej gospodarce, tym bardziej zadowoleni będą jego klienci i pracownicy. Zatem technologie ICT zaczęły być stosowane nie tylko w sferze produkcyjnej. Dzięki nim zarządzanie staje się efektywniejsze. Techniki zarządzania informacją wpływają na zmianę sposobu prowadzenia działalności gospodarczej, zatem menedżerowie tworzący przedsiębiorstwa potrzebują wiedzy na ten temat. W gospodarce cyfrowej uczestnicy życia gospodarczego znajdują informację o sobie na stronach internetowych. Wyszukują je w zwykłych lub branżowych wyszukiwarkach internetowych. W wirtualnej przestrzeni organizacje prowadzą korespondencję, elektronicznie przyjmują zamówienia, wystawiają faktury, przeprowadzają transakcje elektroniczne. Dzięki Internetowi zwiększa się udział małych i średnich przedsiębiorstw w gospodarce. Ponadto firmy mają lepszy dostęp do rynków lokalnych i globalnych, czego skutkiem jest rosnąca konkurencja¹².

Ewolucja technologii informacyjno-komunikacyjnych doprowadziła do powstania i zastosowania technologii, które bez wątpienia zmieniają system komunikowania społecznego i jego struktury, transformują procesy gospodarcze, polityczne i społeczne. Rozwój technologiczny przełomu XX i XXI w. przyniósł nową jakość, jaką jest sieć informacyjno-komunikacyjna. To właśnie sieci stały się najistotniejszymi narzędziami technologicznymi współczesnych społeczeństw, w których gromadzenie, przetwarzanie, transmisja i dystrybucja informacji jest fundamentalnym źródłem produktywności i władzy¹³.

W bardzo dynamicznym i niepewnym otoczeniu wzrasta potrzeba częstego przebudowywania starych strategii lub tworzenia nowych. Związane jest to z koniecznością wymyślania nowych produktów, które lepiej spełnią oczekiwania klientów. Powstają nowe sposoby łączenia zasobów i kompetencji wielu przedsiębiorstw, czyli organizacje wirtualne. Rozwój nauki wpływa coraz częściej na rynek. Nowe technologie mogą powodować spadek zapotrzebowania na stare produkty i na miejscu upadających firm powstają nowe. Tworzenie nowych przedsięwzięć wymaga dużego kapitału. Ułatwieniem finansowania nowych przedsięwzięć są nowe rozwiązania prawne i ekonomiczno-finansowe, np. wprowadza się proinwestycyjne podatki lub tworzy fundusze kapitałowe, fundusze załóżkowe (ang. *seed capital*) inwestujące w małe i średnie przedsiębiorstwa, które dopiero wchodzi na rynek. Innymi działaniami pobudzającymi skalę inwestycji są programy tworzenia bardziej stabilnych warunków makroekonomicznych, np. stwarzanie lepszych warunków do pozyskania kredytów i środków. Dostępność kapitału dla przedsiębiorców można zwiększyć

¹² J. Papińska-Kacper, Społeczeństwo informacyjne..., op. cit., s. 31

¹³ B. Gregor, M. Stawiszyński, e-Commerce..., op. cit., s. 17

przez rozbudowę lub tworzenie regionalnych i lokalnych funduszy pożyczkowych i poręczeniowych dla przedsiębiorstw. Wymienione metody są związane z polityką gospodarczą poszczególnych krajów. Istnieją również działania oddolne, podejmowane np. przez organizacje branżowe przedsiębiorców lub nieformalne spotkania przedsiębiorców, czyli innowatoria, których inspiracją były podobne spotkania w Dolinie Krzemowej. Formuła *unconference*, czyli brak z góry ustalonej agendy, gdzie każdy może przyjść, każdy może opowiedzieć o swoich projektach, zapytać innych o zdanie i brać udział w dyskusji, również sprzyja tworzeniu lepiej funkcjonujących przedsiębiorstw¹⁴.

Zasobami informacyjnymi w epoce cyfrowej są nie tylko wszelkiego rodzaju wydawnictwa zawierające informację, czyli tradycyjne książki i czasopisma, ale również wydawnictwa elektroniczne, np. e-booki, a także zawartość stron internetowych oraz oprogramowanie. Zakres informacji dostępnych w sieci jest bardzo szeroki. W Internecie istnieją miliony stron, na których można znaleźć wszystko lub prawie wszystko. Niestety również informacje nieprawdziwe i obraźliwe, naruszające godność. Z tym poradzić musi sobie rozsądne prawo. Czasami nawet wartościowe strony tworzone są w sposób mało czytelny np. dla starszych użytkowników. To z kolei zadanie dla organizacji związanych z rozwojem Internetu, np. W3C utworzyło inicjatywę WAI. Ludzie powinni znajdować w sieci różnorodną i wartościową treść informacyjną, dobrze opracowaną graficznie oraz poprawną gramatycznie i ortograficznie, najlepiej w ich języku ojczystym. Dbać muszą o to zarówno rządy poszczególnych krajów, jak i organizacje pozarządowe¹⁵.

Oprogramowanie spełnia rolę pośrednika między technologią a człowiekiem i musi być użyteczne, funkcjonalne oraz dostępne. Jeśli ma otwarty kod, w przyszłości możliwa jest jego rozbudowa lub adaptacja do nowych warunków. Łatwiejsza będzie wtedy integracja z innymi programami. Zamknięcie kodu może spowolnić rozwój i stąd wynika promowanie programów *open source*. Oprogramowanie może integrować ludzi i organizacje. Portale społecznościowe czy korporacyjne, grupując użytkowników, często spełniają nie tylko funkcje komunikacyjne, ale również informacyjne¹⁶.

Pojęcie społeczeństwa informacyjnego jest najczęściej używane nie dla opisu całości zagadnień z nim związanych (wszystkie trzy warstwy pojęciowe), lecz dla opisu wybranych tylko fragmentów tejże problematyki. Często opisywana i badana jest tylko warstwa wewnętrzna (IT) lub obie warstwy wewnętrzne (IT wraz z aspektami ekonomicznymi). I tak,

¹⁴ J. Papińska-Kacper, *Społeczeństwo informacyjne...*, op. cit., s. 32

¹⁵ Tamże, s. 32

¹⁶ Tamże, s. 33

często jako miary stopnia zaawansowania w rozwoju społeczeństwa informacyjnego wykorzystywane są wskaźniki rozpowszechnienia technik informacyjnych. Związane jest to z dostępnością odpowiednich danych statystycznych i łatwością skonstruowania mierników. Narzuca się jednak pytanie, czy z faktu rozpowszechnienia urządzeń można wyciągać wnioski dotyczące gospodarki, nie mówiąc już o uogólnieniach odnoszących się do całości społeczeństwa.

Spółeczeństwo informacyjne jest etapem w rozwoju cywilizacji, w którym społeczeństwo i gospodarka skoncentrowane są na produkcji, dystrybucji i użytkowaniu informacji; informacje i wiedza stają się podstawowymi czynnikami produkcji. Do najważniejszych wyznaczników społeczeństwa informacyjnego należy zaliczyć¹⁷:

- traktowanie informacji jako dobra ekonomicznego, podstawowego zasobu i podstawowej kategorii ekonomicznej,
- upowszechniony dostęp do technologii informacyjnej, tworzącej obecnie różne kanały dystrybucji,
- swobodną cyrkulację różnych kategorii informacji w społeczeństwie i nowe formy demokratyzacji - demokratyczny dostęp do informacji,
- ok. 50% zatrudnionych w sektorze informacyjnym,
- ok. 50% udziału sektora informacyjnego w PKB - jest to sektor dominujący w gospodarce,
- warunkowanie przez sektor informacyjny sprawnego funkcjonowania innych sektorów i działów gospodarki,
- specjalny status nauki i edukacji.

Budowa społeczeństwa informacyjnego jest procesem. Włączają się do niego aktywnie rządy państw i organizacje międzynarodowe, uznając fakt, że informacja i techniki informacyjne przejmują rolę sprawczą w procesie rozwoju cywilizacyjnego.

Aby ocenić poziom zaawansowania rozwoju społeczeństwa informacyjnego należy m.in. przeanalizować udział informacji i ich przetwarzania w strukturze czynności roboczych, ilość i udział zatrudnionych w procesach przetwarzania informacji. Według J. H. Porata w Stanach Zjednoczonych w końcu lat 60. 46% zatrudnionych miało do czynienia z przetwarzaniem informacji. Na podstawie bardziej rygorystycznych kryteriów Ch. Jonscher oszacował, iż w 1990 r. 58%, czyli 70 mln Amerykanów to „*Information workers*”¹⁹. Jeszcze

¹⁷ D. Dziuba, „Przyjazne dla użytkownika” społeczeństwo informacyjne, (w:) Problemy społeczeństwa globalnej informacji, red. A. Szewczyk, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin 2000, s. 38

późniejszy obraz uzyskano w badaniach poświęconych rozwojowi społeczeństwa informacyjnego w Finlandii²⁰. Zastosowano kryterium użycia technik informacyjnych w pracy z podziałem według złożoności treści pracy. Tak więc „*informational workers*” to ci, którzy używają technik informacyjnych do prac projektowych i analitycznych (co wymaga wykształcenia wyższego lub średniego). Drugą kategorię stanowią użytkownicy techniki informacyjnej przy niższej złożoności pracy. Trzecią kategorię określono jako tradycyjnych pracowników. W świetle przeprowadzonego badania, do kategorii pierwszej należy 39% zatrudnionych, do drugiej - 30%, zaś do trzeciej - 31%. Odnotowano także znaczne zmiany w proporcjach wyróżnionych kategorii pracowników, jakie zaszły w ostatnich 10—12 latach (na korzyść udziału kategorii pierwszej i drugiej). Rezultaty badań wskazują na zaawansowanie Finlandii w budowę społeczeństwa informacyjnego, co potwierdzają również inne wskaźniki (dostęp do komputera, stan posiadania telefonów komórkowych)¹⁸.

Niezwykle ekspansywna pod tym względem jest Unia Europejska. Dążąca do celu, jakim jest osiągnięcie przez Wspólnotę w 2010 r. pozycji najbardziej konkurencyjnego gospodarczo regionu świata, co zostało ogłoszone w czasie szczytu w Göteborgu w czerwcu 2001 r., zmuszona jest do podejmowania decyzji efektywnie realizujących projekt tworzenia i rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Europa przyjmuje rozwiązania różniące się od koncepcji amerykańskich, określając je europejską drogą do społeczeństwa informacyjnego²¹. Unia Europejska bierze pod uwagę nie tylko strategię przeobrażania gospodarki, ale również działania mające zapewnić powszechny dostęp do podstawowych usług informacyjno-komunikacyjnych, ochronę prywatności, kreację nowych zawodów i miejsc pracy, wykorzystanie nowych mediów dla demokracji i przeciwdziałania procesom wykluczenia społecznego. Istota polityki Unii Europejskiej w dziedzinie kreowania społeczeństwa informacyjnego polega na wykorzystywaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych i sieci dla zwiększenia konkurencyjności gospodarki przy jednoczesnym poszukiwaniu równowagi pomiędzy wartościami, które mogą być przeciwstawne. Odnosi się to do równowagi między wzrostem gospodarczym a wartościami społecznymi i ekologicznymi, globalną ekonomią a wartościami etycznymi, korzyściami krótkoterminowymi a długoterminową stabilizacją²². Chodzi również o zachowanie kulturowych i społecznych wartości europejskich, transformując je do warunków funkcjonowania globalnego społeczeństwa informacyjnego i jego gospodarki¹⁹.

¹⁸ B. Gregor, M. Stawiszyński, e-Commerce..., op. cit., s.21

¹⁹ Tamże, s. 21

Amerykańska koncepcja, przedstawiona w 1993 r. przez administrację B. Clintona w dokumencie *National Information Infrastructure* (NI), sprowadza się przede wszystkim do budowy narodowej struktury sieci informacyjnych (infostrad) i powszechnego, komercyjnego dostępu do technologii. Wiąże ona wizję społeczeństwa informacyjnego z narodzinami nowej cywilizacji, zwanej cyber-cywilizacją, w której dyfuzja cyfrowych technologii i sieci otwiera wirtualne przestrzenie poprzecinane dostępnymi informacyjnymi autostradami (ang. *Information Superhighways*). Analiza strategii NIIL szczegółowych programów administracji B. Clintona oraz zapowiedzi prezydenta Georga W. Busha potwierdza tezę o traktowaniu przez politykę amerykańską społeczeństwa informacyjnego w kategoriach beneficjów ekonomicznych i technologicznego przywództwa w świecie. System polityczny Stanów Zjednoczonych jest - w porównaniu z europejskim - mniej obciążony doktryną państwa dobrobytu, sfera zaś publiczna nie ma takiego znaczenia społecznego jak w Europie. Stąd też w koncepcjach amerykańskich pojęcie „społeczeństwo informacyjne” występuje bardzo rzadko i jest zastąpione terminem „infostrada”.

Kluczowym dokumentem określającym politykę Wspólnoty w dziedzinie budowania społeczeństwa informacyjnego był tzw. raport Bangemanna: *Europe and the Global Information Society: Recommendations to the European Council* i stanowiący jego integralną część europejski plan działania (*Europe's Way to the Information Society. An Action Plan*)²³. Raport jednoznacznie wskazywał, że rozwój społeczeństwa informacyjnego niesie za sobą gruntowne przeobrażenia społeczne i gospodarcze, co w konsekwencji prowadzi do wielowymiarowego rozwoju regionów i państw. W marcu 2000 r. podczas szczytu Unii Europejskiej w Lizbonie, kraje członkowskie przyjęły nową inicjatywę - „*eEurope - Information Society for AU*”. Realizacja inicjatywy ma na celu osiągnięcie przez państwa członkowskie Unii Europejskiej beneficjów wynikających z prowadzonej polityki kreowania społeczeństwa informacyjnego i przygotowań do ery cyfrowej.

1.2. Informatyzacja sektora wybranych usług

1.2.1. Sektor informacyjny

Społeczny odbiór informatyki przekłada się w określonych sytuacjach — zwłaszcza decyzyjnych — na tzw. świadomość informacyjną. Przez świadomość informacyjną rozumie

się zdolność umysłu do odzwierciedlenia rzeczywistości związanej z funkcjonowaniem społeczeństwa informacyjnego. Przyjęta definicja ma swój wymiar przedmiotowy i podmiotowy. Wymiar przedmiotowy dotyczy obiektów, w stosunku do których kształtuje się świadomość, wymiar podmiotowy zaś — osób będących „nosicielami” tejże świadomości. Na wymiar przedmiotowy świadomości informatycznej składają się²⁰:

- świadomość znaczenia zasobów informacyjnych dla wzrostu gospodarczego kraju, tj. uznanie, że zasoby te mają znaczenie strategiczne;
- świadomość znaczenia technik informacyjnych (środków gromadzenia, przetwarzania, przechowywania i udostępniania informacji), tj. uznanie ich niezbędności, aby wykorzystać informacje do celów strategicznych;
- świadomość znaczenia sektora informacyjnego gospodarki, tj. produkcji informacji (jako dobra finalnego i jako komponentu składającego się na inne dobra) oraz jej rosnącego udziału w PKB;
- świadomość funkcjonowania rynku dóbr i usług informacyjnych, tj. uznanie informacji za towar oraz dobro podlegające prawom własności.

Enumeratywne potraktowanie wymiaru przedmiotowego świadomości informacyjnej nie oznacza, że brak któregokolwiek z wymienionych elementów eliminuje możliwość „istnienia” świadomości informacyjnej w ogóle. Świadomość informacyjna jest stopniowalna — pewne jej elementy są uświadomione bardziej niż pozostałe, inne mogą być nieobecne. Na przykład uznanie informacji za zasób strategiczny oznacza, że jest to dobro poszukiwane i pożądane, dobro o niezwykle wysokiej wartości. W związku z tym, ludzie którzy zajmują się produkcją informacji, winni być poszukiwani i dobrze uposażeni z racji tego, że bezpośrednio przyczyniają się do wzrostu gospodarczego kraju. Nie dotyczy to informatyków, którzy nie produkują informacji, lecz świadczą usługi w zakresie technik informacyjnych. Chodzi tu o naukowców, konstruktorów, projektantów itp., czyli tych, których praca polega na wytwarzaniu informacji. Pozycja tej grupy osób w hierarchii społecznej nie odpowiada znaczeniu ich pracy dla rozwoju społeczeństwa polskiego. Stan ten jest wynikiem braku świadomości związku zachodzącego między produkowaniem informacji a wzrostem gospodarczym i społecznym. To z kolei jest efektem struktury gospodarczej i społecznej, które są pozostałościami poprzedniego systemu, nastawionego na rozwój ekstensywnego przemysłu ciężkiego. Stan ten jest również następstwem działania lub zaniechania działań elit politycznych, które zwlekają z reformami placówek badawczych, oraz sposobu ich

²⁰ A.Szewczyk, (red.), Dylematy cywilizacji informatycznej, PWE, Warszawa 2004, s. 53

finansowania. Elity też podtrzymują istniejącą świadomość społeczną przez uleganie żądaniom grup zawodowych, które nie są związane z sektorem informacyjnym gospodarki, ale są silne ze względu na swoją liczebność. Utwierdza to w społeczeństwie przekonanie, że to właśnie te grupy zawodowe są najważniejsze dla rozwoju gospodarczego i społecznego kraju²¹.

Wymiar podmiotowy świadomości informacyjnej to jednostki, grupy społeczne oraz całe społeczeństwo. Diagnozowanie stanu świadomości informacyjnej każdego z podmiotów wymaga uprzedniego zbadania stopnia zaawansowania rozwoju zjawisk składających się na zakres przedmiotowy definicji świadomości informacyjnej. Wiedza ta pozwala stwierdzić, czy rzeczywistość informacyjna społeczeństwa znajduje swoje odzwierciedlenie w jego świadomości. Pamiętać jednak należy o dwustronnym charakterze relacji między rzeczywistością a świadomością — świadomość wyprzedza rzeczywistość i ją kształtuje. Ten właśnie aspekt uważa się za szczególnie ważny w diagnozowaniu stanu świadomości. Interesujące jest rozważanie świadomości informacyjnej wybranej grupy społecznej, jaką jest elita polityczna poszerzona o elity administracyjne. Rozróżnienie między elitą polityczną a administracyjną jest uzasadnione, gdyż bieżące przekształcenia sceny publicznej zmierzają do oddzielenia polityki od administracji publicznej. Przez elitę polityczną rozumie się grupę społeczną, która wpływa na proces decyzyjny regularnie i substancjalnie. Regularność oznacza, że wpływ nie jest przypadkowy i sporadyczny, lecz zamierzony i trwały. Substancjalność wpływu oznacza, że ma on charakter decydujący dla podejmowanej decyzji. Przez swoje decyzje elity polityczne kształtują warunki rozwoju społecznego. Należałoby więc oczekiwać, że mają ku temu wiedzę i predyspozycje. Niewątpliwie elity polityczne są lepiej wykształcone od reszty społeczeństwa w tym sensie, że odsetek osób z wyższym wykształceniem wśród nich jest wyższy niż odsetek takich osób w całym społeczeństwie²².

Prowadząc różne formy aktywności gospodarczej za pośrednictwem Internetu, firmy korzystają, najogólniej rzecz biorąc, z dwóch modeli biznesowych, a mianowicie informacyjnego oraz transakcyjnego. Model informacyjny wiąże się przede wszystkim z przekazywaniem za pośrednictwem własnych stron WWW mniej lub bardziej szczegółowych informacji na temat działalności firmy i oferowanych przez nią towarów czy usług. Staje się na przykład coraz bardziej powszechną praktyką, iż reklamy prasowe bądź telewizyjne, nie mogąc z oczywistych względów przekazać pełnej informacji o określonym produkcie bądź usłudze, odsyłają klientów do stron WWW, na których mogą oni poznać interesujące ich

²¹ Tamże, s. 54

²² Tamże, s. 54

szczegóły. W razie gdyby znajdujące się tam informacje były dla nich również niewystarczające, mogą łatwo, za pomocą poczty elektronicznej, skontaktować się z firmą i uzyskać dodatkowe wyjaśnienia. Tego typu model biznesowy jest w obecnym stadium rozwoju rynku elektronicznego zdecydowanie najbardziej rozpowszechniony, a tendencję do wykorzystywania Internetu w ten sposób mają przede wszystkim duże i znane organizacje, których podstawowa działalność ma miejsce poza nim. Obserwuje się jednak, iż z biegiem czasu firmy początkowo wykorzystujące jedynie model informacyjny zaczynają ewoluować w kierunku modelu transakcyjnego²³.

Z kolei model komercyjny jest preferowany głównie, choć nie jedynie, przez firmy, które prowadzą swoją działalność biznesową wyłącznie w Internecie. Wykorzystują one fakt, iż dzięki Internetowi bariery wejścia na globalny rynek elektroniczny są nieznaczne i dlatego nawet nieduże firmy, przy stosunkowo małych nakładach, mogą łatwo konkurować tam jak równy z równym z największymi i najbardziej znanymi organizacjami. Warto też zwrócić uwagę na jeden niezmiernie istotny aspekt związany z wykorzystywaniem przez firmy modelu komercyjnego. W sytuacji gdy do zaistnienia firmy w Webie czy generalnie w Internecie potrzeba naprawdę bardzo niewiele (komputer, modem oraz odpowiednie oprogramowanie), ale gdy jednocześnie trudno jest zweryfikować, czy pod daną atrakcyjną stroną WWW kryje się rzeczywista firma, czy jedynie oszuści chcący wyciągnąć pieniądze od naiwnych, na znaczeniu zyskują znane w świecie firmy, co do których klienci mogą mieć pełne zaufanie²⁴.

Oczywiście model transakcyjny stosuje też wiele znanych firm, których podstawowa działalność odbywa się w świecie rzeczywistym, a które dochodziły do niego często ewoluując od modelu czysto informacyjnego. Z kolei organizacje, które rozpoczynały swą działalność na rynkach elektronicznych od transakcji *on-line* zwykle z czasem rozszerzają ofertę swych ośrodków Webu, dodając nowe możliwości. Różne są też motywacje firm wykorzystujących model transakcyjny, czyli generalnie rzecz biorąc prowadzących handel elektroniczny. Dzięki Internetowi, przy niewielkich nakładach, można mieć łatwy dostęp do globalnego, działającego dwadzieścia cztery godziny na dobę rynku, na którym czeka gotowych do zakupów sto pięćdziesiąt milionów potencjalnych klientów. Jest to wrażenie bardzo złudne. Rynek elektroniczny jest rzeczywiście globalny i działa praktycznie „na okrągło”, jednak owe sto pięćdziesiąt milionów potencjalnych klientów „surfuje” po tysiącach istniejących ośrodków Webu, zawierających wiele niezmiernie ciekawych ofert, i aby

²³ J. Wielki, *Elektroniczny marketing poprzez Internet*, PWN, Warszawa 2000, s. 85

²⁴ Tamże, s. 85

przyciągnąć chociaż część z nich do swojej strony WWW, a następnie przekonać do zakupu określonego towaru lub usługi, oferta firmy musi być naprawdę interesująca i musi przedstawiać sobą określoną wartość dla klienta²⁵.

1.2.2. E-bankowość

Bankowość elektroniczna - kompleks usług i narzędzi o zróżnicowanym charakterze finansowym i organizacyjnym, udostępniany szeroko pojętemu klientowi sfery bankowej, oparty o najnowocześniejsze techniki informatyczno-telekomunikacyjne, zintegrowany z konglomeratem tradycyjnych systemów informatycznych wspomagających zarządzanie bankiem²⁶.

Elektroniczna bankowość (*electronic-banking, e-banking, tele-banking, re-mote banking, cyber-banking*) lub bankowość zdalna jest to sposób przeprowadzania operacji bankowych spoza fizycznego miejsca funkcjonowania banku²⁷. W tym ujęciu idea bankowości elektronicznej i jej zakres sprowadzają się głównie do teleinformatycznego (oprogramowanie, sprzęt, sieci) wspomagania procesów łączności pomiędzy szeroko pojętym klientem a bankiem, różnego typu kontrahentami (klient, sprzedawca) za pośrednictwem banku lub instytucji parabankowych, bankami lub ich składowymi elementami organizacyjnymi oraz innymi instytucjami sfery finansowej a bankami.

Procesy łączności używane są do usprawnienia i przyspieszenia obiegu pieniądza bezgotówkowego w tradycyjnych i nowoczesnych systemach rozliczeń, rozliczeń międzybankowych oraz generalnie - na styku klienta z bankiem. Podstawą koncepcji jest więc przede wszystkim dążenie - w miarę możliwości ograniczeń organizacyjno-prawnych - do stworzenia takiego systemu realizacji rozliczeń finansowych, które odbywać się będą bez pośrednictwa obiegu mediów papierowych. W systemie takim zarówno komunikacja wewnętrzna w banku, jak i komunikacja pomiędzy bankiem a systemami wdrożonymi do jego obsługi oraz komunikacja ze środowiskiem ekonomicznym odbywa się za pośrednictwem teletransmisji, a wszelkie dane przechowywane i przetwarzane są w bazach danych informatycznego systemu wspomagającego zarządzanie bankiem²⁸.

²⁵ J. Wielki, Elektroniczny marketing poprzez Internet..., op. cit., s. 86

²⁶ W. Chmielarz, Systemy elektronicznej bankowości, Difin, Warszawa 2005, s. 16

²⁷ D. Dziuba, Wirtualizacja działalności gospodarczej w oparciu o sieć Internet. W stronę gospodarki usieciowionej, Wydział Nauk Ekonomicznych UW, Warszawa 1998, s. 21

²⁸ W. Chmielarz, Systemy elektronicznej bankowości i cyfrowej płatności, Wydawnictwa Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej w Warszawie, Warszawa 1999, s. 14

Systemy elektronicznej bankowości muszą dokładnie współpracować z większymi, zintegrowanymi systemami bankowymi służącymi wspomaganie zarządzania bankiem lub są ich nieodłączną częścią składową²⁹.

Bankowość internetowa to technika pozwalająca przeprowadzać przez sieć internetową operacje bankowe wszelkiego typu - depozytowe, kredytowe i rozliczeniowe. Z punktu widzenia oprogramowania jest to zaś sposób dostępu do rachunku bankowego przy wykorzystaniu technologii przeglądarek internetowych.

Oprócz powyższego, warto również powiedzieć o tym, że bankowość internetowa to taka część usług elektronicznej bankowości, która jest realizowana za pośrednictwem sieci Internet bez względu na środki dostępu i formy bankowości (w tym również usługi banków tradycyjnych realizowane przy pomocy tej sieci), instrument bankowości elektronicznej - to alternatywny w stosunku do oddziału bankowego kanał dystrybucji, wykorzystujący Internet do świadczenia usług bankowych. Natomiast bankowość wirtualna - to część usług elektronicznej bankowości, która jest realizowana za pośrednictwem różnych mediów dostępu, w tym sieci komercyjnych, Internetu, telefonii stacjonarnej i komórkowej, komunikatorów itp. Nieodłącznym narzędziem sfery bankowości elektronicznej są elektroniczne płatności. Elektroniczne płatności określa się - ogólnie - jako możliwości wykorzystania systemów informatycznych i - a może zwłaszcza - teletransmisyjnych do obsługi tradycyjnych (przelewów bankowych i kart płatniczych) oraz nowoczesnych (cyfrowego pieniądza) systemów rozliczeń³⁰. Podstawowym środkiem transmisji są tu sieci rozległe, a wśród nich szczególną rolę odgrywa Internet, zwłaszcza ze względu na jego możliwości komercyjne. Płatność elektroniczna - to wszelkie operacje płatnicze dokonywane przy użyciu instrumentów płatniczych, ściśle związanych rynkiem elektronicznym³¹.

1.2.3. Sklepy internetowe

Sklepy internetowe są najpopularniejszą formą działalności *e-commerce* (w przypadku B2C - często wręcz utożsamia się je z całym sektorem). Sklep internetowy - serwis WWW

²⁹ W. Chmielarz, Komputer a bank. Systemy informatyczne bankowości., CEiRB Olympus, Wyższa Szkoła Bankowości, Finansów i Zarządzania, Warszawa 1997, s. 30

³⁰ W. Chmielarz, Systemy elektronicznej bankowości i cyfrowej płatności, Wydawnictwa Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej w Warszawie, Warszawa 1999, s. 12

³¹ B. Świecka, Bankowość elektroniczna, CeDeWu, Warszawa 2004, s. 44

umożliwiający przeglądanie, wybór i nabywanie towarów. Sklepy internetowe dzieli się ze względu na szerokość i głębokość sprzedawanej oferty na³²:

- horyzontalne - sprzedające szeroki i płytki asortyment, przeznaczone dla szerokiej grupy odbiorców;
- wertykalne - sprzedające wąski, ale głęboki, często niszowy asortyment, przeznaczone dla wyspecjalizowanej grupy odbiorców.

Można oczekiwać, że rolę sklepów horyzontalnych powoli zaczną przejmować pasażer handlowe. Osoby planujące stworzenie sklepu w Internecie, w przeważającej liczbie przypadków, będą zaczynać od sklepów mniej lub bardziej wyspecjalizowanych. W Internecie liczba sklepów, które oferują praktycznie to samo, jest na tyle duża, że chcąc odnieść sukces na tym wielce konkurencyjnym rynku trzeba zaspokajać potrzeby klientów znacznie lepiej niż czyni to konkurencja. Dlatego winno się znaleźć jakąś mniej zagospodarowaną niszę na rynku i skoncentrować się na „dogłębnym” zaspokajaniu potrzeb ściśle określonej, wąskiej, ale odpowiednio licznej grupy klientów. Na rynku elektronicznym, przynajmniej na obecnym etapie jego rozwoju, powinny najlepiej poradzić sobie te firmy, które sprzedawać będą niewielkie produkty, pozwalające się łatwo zapakować i transportować.

Sercem sklepu jest strona główna, z której przechodzi się do stron głównych poszczególnych kategorii i dalej do stron prezentujących konkretne produkty. Elementami spotykanymi na stronach sklepów internetowych, wpływającymi na ich funkcjonalność są m.in.:³³

- historia zakupów;
- jasno napisany regulamin zakupów;
- wyczerpująca, napisana prostym językiem Pomoc wraz z tzw. FAQ (ang. *Frequently Asked Questions* - zbiór najczęściej zadawanych pytań, wraz z odpowiedziami na nie);
- doskonały layout i nawigacja;
- wyważenie pomiędzy grafiką, a tekstem;
- zaopatrzenie produktów w zdjęcia;
- możliwość powiększania zdjęć produktów;
- wyczerpujące opisy produktów;
- recenzje i uwagi internautów;

³² B. Gregor, M. Stawiszyński, e-Commerce..., op. cit., s. 129

³³ J. Konikowski, Merchandising online, „Modern Marketing” 2001, nr 4, s. 27

- numery telefonów i adresy email osób odpowiedzialnych za kontakt z klientem;
- jasne procedury zamawiania, dostawy i ewentualnych zwrotów towarów;
- drobne funkcjonalności ułatwiające życie i sprzyjające podjęciu decyzji o zakupie;
- możliwość odsłuchiwania fragmentów utworów sprzedawanych płyt muzycznych;
- opcja przedstawiająca inne produkty, jakie kupiły osoby również zainteresowane oglądanym produktem;
- wyszukiwarka z możliwością stawiania zarówno prostych, jak i zaawansowanych zapytań.

Powyższe elementy wpływają na zmniejszenie podstawowej wady Internetu jako medium wykorzystywanego w sprzedaży, czyli braku możliwości fizycznego dotknięcia, sprawdzenia, przymierzenia kupowanego przedmiotu³⁴. Szczególnie należy podkreślić odpowiednią jakość prezentacji sprzedawanych produktów, co wiąże się z przedstawieniem profesjonalnych zdjęć i przygotowaniem szczegółowych opisów.

Bardzo dobrze sprawdzają się w takich warunkach także systemy podpowiadające klientowi konkretny zakup oraz umożliwiające porównanie podobnych ofert. Jest to sposób, który może przekonać internautę do handlu elektronicznego, gdyż w przypadku zakupów dokonywanych metodą tradycyjną nie ma on takiej możliwości, lub jest ona dość czasochłonna. Warto także podawać w serwisie różne sposoby wykorzystywania sprzedawanych produktów oraz wprowadzić możliwość subskrypcji newslettera powiadamiającego o nowościach i promocjach. Spośród wymienionych powyżej elementów podkreślania wymagają także wyszukiwarka i historia zakupów. Pierwsza zapewnia możliwość szybkiego odnalezienia poszukiwanych produktów, druga zaś pozwala klientom zapoznać się z tym, co już w danym sklepie kupowali, co więcej, bardzo często przypomina o produktach, o których zapomnieli, a które powinni zakupić także i tym razem.

Z dnia na dzień powiększa się grono firm włączających Internet do swej strategii marketingowej. Wydaje się, iż ze względu na motywy, jakimi się one kierują można podzielić je na dwie grupy. Pierwsza grupa to firmy dostrzegające oczywiste korzyści i nowe możliwości związane z użyciem Internetu w marketingu. Firmy należące do drugiej grupy najczęściej wkraczają w obszar Internetu w wyniku swoistej mody, jaka zapanowała w ostatnich latach, dostrzegając jednocześnie, że ich konkurenci już to zrobili lub też zamierzają to zrobić. Sam sposób wykorzystania Internetu do celów marketingu w dużym stopniu zależy od preferowanego przez firmy modelu biznesowego. Te, którym bliższy jest model

³⁴ J. Karolak, Agregatorzy Internetowi, „Modern Marketing” 2000, nr 10, s. 26

informacyjny, w oczywisty sposób wykorzystują Internet głównie do celów promocji prowadzonej przede wszystkim poprzez własne strony WWW. Z kolei firmy optujące za modelem transakcyjnym i w związku z tym angażujące się w różne formy handlu poprzez Internet traktują elektroniczny marketing w sposób szerszy i w związku z tym wykorzystują go intensywniej. Warto jednak w tym miejscu zauważyć, iż sporą część marketerów (ludzi zajmujących się marketingiem), niezależnie od tego, czy ich firma należy do pierwszej czy do drugiej grupy, łączy kilka cech wspólnych: brak pomysłu na sensowne wykorzystanie Internetu w procesie marketingowym, niezrozumienie jego specyfiki, a co za tym idzie, nieumiejętność poruszania się w nim. Należy z naciskiem podkreślić, iż skuteczne korzystanie z Internetu jest możliwe dopiero wtedy, kiedy się pozna zasady i zwyczaje, jakie w nim panują oraz sposoby korzystania z nowych instrumentów, jakich on dostarcza. Dopiero wtedy można opracować strategię jego wykorzystania i próbować wcielić ją w życie. W przeciwnym razie bardzo łatwo jest ponieść klęskę, o czym przekonało się wiele firm (również tych największych), które nie rozumiejąc Internetu próbowały stosować w nim zasady tradycyjnego marketingu, zupełnie nieprzystające do rzeczywistości elektronicznej. Firmy częstokroć nie dostrzegają, iż rynek elektroniczny jest zupełnie inny od tradycyjnego: o wiele bardziej dynamiczny, silnie interaktywny, z bardzo mocną pozycją klientów mających dostęp do szerokiego spektrum informacji dających im możliwość łatwego porównywania oferowanych towarów, usług, ich cen, warunków sprzedaży i decydujących co, kiedy i jak długo będą chcieli oglądać. Dlatego też odpowiednio do tych nowych warunków należy dostosować działalność marketingową. Niewątpliwie jest jedno. Dzięki Internetowi firmy dostają do rąk zestaw zupełnie nowych instrumentów marketingowych, a zatem wiele nowych możliwości działania. Pozostaje to wszystko jedynie twórczo wykorzystać³⁵.

Prowadzenie działalności marketingowej poprzez Internet różni się w wielu aspektach od tradycyjnego. Jedną z najbardziej charakterystycznych jest różnica w sposobie komunikowania się organizacji ze swymi klientami lub potencjalnymi klientami. Mianowicie tradycyjny marketing wykorzystuje głównie model komunikacyjny „jeden do wielu” (*one-to-many*), w którym to firma przesyła określone informacje do licznej grupy konsumentów. W tego typu modelu brak interakcji pomiędzy konsumentami a firmą, co w konsekwencji oznacza, iż marketer nie ma jasnej możliwości sprawdzenia, czy przesłana wiadomość została odebrana zgodnie z jego intencją. Powyższy model jest stosowany w mediach masowych (telewizja, radio, prasa), nie sprawdza się jednak w Internecie ani WWW, które z pewnością

³⁵ J. Wielki, Elektroniczny marketing poprzez Internet..., op. cit., s. 99

nie są mediami masowymi, lecz przede wszystkim interaktywnymi. I chociaż model „jeden do wielu” bywa również stosowany w Internecie, dwa inne modele komunikacyjne są tam szeroko rozpowszechnione. Pierwszy z nich to model „Jeden do jednego” (*one-to-one*) będący podstawą najpopularniejszego instrumentu internetowego - poczty elektronicznej. Umożliwia on przesyłanie wiadomości od nadawcy do odbiorcy poprzez medium, jednocześnie umożliwiając łatwe wysłanie komunikatu zwrotnego (*feedback*). Drugim modelem, charakterystycznym dla Internetu, a szczególnie dla jego multimedialnej części WWW, jest model „wielu do wielu” (*many-to-many*). Niesie on ze sobą dwa rodzaje interaktywności: wzajemne oddziaływanie między firmą a konsumentem poprzez medium, ale również interakcję z samym medium. Stąd też firma może nie tylko dostarczać informacje klientom poprzez medium i wchodzić z nim w interakcję, ale mogą to również robić sami klienci. W tego typu modelu komunikacyjnym podstawową relacją nie jest relacja między wysyłającym informację a jej odbiorcą, lecz właśnie interakcja z samym medium³⁶.

Oprócz powyższego, warto zauważyć, że E-biznes jest dużą szansą dla kreatywnych podmiotów gospodarczych, jednocześnie zmusza je do całkowitej zmiany dotychczasowego funkcjonowania. Oczekiwane korzyści wynikające z «zatarcia granic» partnerów, dostawców i klientów związane są z trudnością pokonania problemów: różnorodności platform sprzętowych, odmienności (braku kompatybilności) systemów operacyjnych i aplikacyjnych, braku zgodności eksploatowanych sieci komputerowych. Kolejnym zasadniczym problemem, którego zazwyczaj nie uwzględnia się, jest konieczność percepcji bardzo szybkiego postępu technicznego i technologicznego (prawo Moora). Zazwyczaj bowiem różne współpracujące na e-rynku podmioty gospodarcze, z różnych przyczyn, w odmiennym stopniu implementują najnowsze rozwiązania informatyczne. Stwarza to duże wyzwania w dziedzinie rozwiązań skutecznego zabezpieczenia transakcji biznesowych w cyberprzestrzeni³⁷.

1.2.4. Edukacja poprzez Internet

Skoro wiedza stała się zasobem strategicznym dla organizacji, większy nacisk należy położyć na sposób jej zdobywania, czyli edukację. W społeczeństwie poprzemysłowym centralne miejsce miało należeć do naukowców, uniwersytetów i ośrodków badawczych. Aby umożliwić powszechny udział obywateli w gospodarce opartej na wiedzy, należy sprawić,

³⁶ J. Wielki, Elektroniczny marketing poprzez Internet..., op. cit., s. 101

³⁷ J. Mańka, D. Krupa, K. Krupa, Elementy bezpieczeństwa E-biznesu, Materiały IX Krajowej Konferencji EDI-EC, Łódź-Dobieszków 2001, s. 75

aby nowe technologie i usługi były w nieskomplikowany sposób promowane społeczeństwu, a także edukować przez wprowadzanie nowych adekwatnych do współczesnych zapotrzebowań zagadnień w edukacji na różnych poziomach. Edukacja jest bardzo ważnym pojęciem w społeczeństwie informacyjnym. Wykształceni obywatele mają zwykle lepszą pracę i wyższe wynagrodzenie, lepiej chronią swoje zdrowie i mogą lepiej zadbać o przyszłość swoich dzieci. Pracodawcy cenią dobrze wykształconych i innowacyjnych pracowników i dlatego wykształcenie obywateli musi być ważnym punktem w polityce społecznej każdego nowoczesnego państwa. System edukacji powinien być nastawiony na wykształcenie u uczniów i studentów kreatywności i wysoko premiować jej przejawy. Celem programów nauczania musi być budzenie ciekawości świata i tworzenie nawyków zdobywania wiedzy. Duży nacisk powinno się kłaść na naukę języków obcych oraz precyzję i poprawność wypowiedzi³⁸.

Do zadań państwa należy troska o reprezentację języka ojczystego w globalnych zasobach informacyjnych. System oświaty, czyli szkolnictwo podstawowe, gimnazjalne, średnie i wyższe, powinien przygotować do wejścia na rynek pracy, jednak warto mieć świadomość, że żyjemy w dynamicznym świecie, w którym tak szybko zachodzą zmiany, że coraz częściej musimy aktualizować zdobytą wiedzę. Wykształcenie nie może być traktowane wyłącznie jako indywidualny problem uczącego się. Strategicznym zadaniem dla państwa powinno być wypracowanie takiego systemu edukacji, z którego będą mogli skorzystać ludzie w różnym wieku i którego programy będą adekwatne do potrzeb współczesności. Potrzebne jest opracowanie modelu finansowania kształcenia skierowanego do przeciętnych ludzi, tak aby przełamać korelację pomiędzy aspiracjami edukacyjnymi a wykształceniem i wysokością dochodów rodziców. Dostosowanie programów edukacyjnych do potrzeb społeczeństwa opartego na wiedzy polega nie tylko na zapewnieniu szkół publicznych sprzętem komputerowym z dostępem do Internetu, ale również na przygotowaniu kadry dydaktycznej oraz administracji szkolnych do posługiwania się narzędziami wykorzystującymi technologie informacyjne i komunikacyjne³⁹.

E-learning jest zjawiskiem związanym z upowszechnieniem nowych technologii teleinformacyjnych, co powoduje nie tylko zmiany w strukturze gospodarki czy społeczeństwa, ale również w funkcjach i formach edukacji. Internet i związane z nim formy aktywności zawodowej czy społecznej mają kluczową, a nawet decydującą rolę dla strategii i sukcesu firm, całych organizacji, a nawet społeczeństw. Powszechnie dostępne cało-życiowe

³⁸ J. Papińska-Kacper, *Spółeczeństwo informacyjne...*, op. cit., s. 372

³⁹ Tamże, s. 373

kształcenie staje się priorytetem w rozwoju społecznym. Kształcenie powszechne może zostać zrealizowane jedynie wówczas, gdy wykorzystamy oryginalny system «uczenia się bez granic». Możliwość uczenia się musi być dostępna dla każdego, w każdym czasie, wszędzie, w każdym wieku i w każdych okolicznościach. E-learning wiąże się z wykorzystaniem technologii internetowych w dostarczaniu bogatej gamy rozwiązań, które poszerzają wiedzę i zwiększają efektywność kształcenia⁴⁰.

Dzięki zastosowaniu komputera i Internetu uczniowie mogą zdobywać wiedzę z dowolnego miejsca i o dowolnej porze. W odróżnieniu od tradycyjnej formy uczenia się nie jest konieczne, aby wszyscy uczestnicy przebywali fizycznie w tym samym pomieszczeniu, w tym samym czasie. W procesie tym zazwyczaj zarówno nauczyciel, jak i uczestnicy procesu kształcenia logują się na platformę e-learningową znajdującą się na serwerze włączonym w sieć Internet. Platformę można wyobrazić sobie jako wirtualną klasę. Z jednej strony mamy trenera, który przekazuje uczestnikom materiały, jest dostępny do konsultacji na czacie i forum, wysyła uczestnikom wiadomości, sprawdza postępy w nauce. Z drugiej strony mamy uczestników szkolenia, którzy zapoznają się z materiałem, przechodzą testy, rozwiązują ćwiczenia, komunikują się zarówno z trenerem, jak też z innymi uczestnikami. Mimo iż wszyscy uczestnicy szkolenia znajdują się w oddalonych od siebie lokalizacjach, tworzą wirtualną klasę, w której mogą wspólnie zdobywać wiedzę, rozmawiać, wymieniać opinie, zadawać pytania i odpowiadać na pytania innych, oczywiście przy założeniu, że uczniowie oraz nauczyciel mają w tym samym momencie dostęp do komputera podłączonego do sieci. W takiej sytuacji mówimy o komunikacji synchronicznej. W przypadku gdy nauka odbywa się w dowolnych odstępach czasowych, a jednoczesna obecność kilku uczestników szkolenia nie jest wymagana, mówimy o komunikacji asynchronicznej⁴¹.

Do najważniejszych zalet e-learningu z punktu widzenia uczących się zaliczamy⁴²:

- niewielki (w porównaniu z tradycyjnymi) koszt uczestnictwa;
- bogactwo możliwych form i sposobów uczenia się;
- swobodę wyboru miejsca;
- swobodę wyboru czasu;
- swobodę wyboru tempa uczenia się; co pozwala na dostosowanie szkolenia do indywidualnych potrzeb.

Z punktu widzenia firm i organizacji najistotniejsze zalety e-learningu to⁴³:

⁴⁰ J.J.Czarkowski, E-learning dla dorosłych, Difin, Warszawa 2012, s. 53

⁴¹ Tamże, s. 55

⁴² Tamże, s. 55

1. Racjonalizacja i oszczędność wydatków. Początkowe nakłady są wyższe, jednak w trakcie kształcenia następuje eliminacja kosztów związanych z jego prowadzeniem w sposób tradycyjny, a tym samym znikają z budżetu takie pozycje, jak: wynajem ośrodka szkoleniowego lub sal, transport, zakwaterowanie, wyżywienie itp.
2. Pracownicy nie muszą odrywać się od swoich codziennych obowiązków.
3. Monitoring wyników nauczania. Przełożeni mogą w łatwy sposób monitorować postępy w nauce swoich pracowników. Dzięki testom weryfikującym możliwe jest sprawdzenie stopnia przyswojenia wiedzy.
4. Dowolna liczba osób szkolonych. Nie ma żadnych ograniczeń co do liczby osób, które mogą korzystać ze szkoleń przez internet.

Do zalet e-learningu należy zaliczyć również możliwość systematycznego doskonalenia programu szkoleniowego. Każdy program szkoleniowy może być modyfikowany wraz z rozwojem potrzeb indywidualnych uczestników i firm czy organizacji. Pozwala to sprostać wymaganiom stawianym przez rynek. Szkolenia są coraz lepsze i bardziej efektywne, gdyż uwzględniane są sugestie i uwagi uczestników wcześniej przeprowadzonych szkoleń.

1.3. Usługi e-government jako narzędzie usprawnienia obsługi administracyjnej obywateli

E-governance to praca elektroniczna jednostek administracji publicznej⁴⁴.

Koncepcja e-government ma umożliwić obywatelom i przedsiębiorcom o wiele szybsze i efektywniejsze komunikowanie się z jednostkami administracji centralnej i lokalnej. Rozliczenie się z podatków, zarejestrowanie samochodu, założenie firmy, wyrobienie paszportu czy obowiązkowa wymiana prawa jazdy bez wychodzenia z domu lub firmy oprócz wygody daje wymierne zyski finansowe, zmniejsza arbitralność decyzji urzędniczych i wpływa na ograniczenie korupcji⁴⁵.

Rozwój administracji elektronicznej w Polsce nabiera szczególnego znaczenia w kontekście naszej wspólnoty z Unią Europejską. W zależności od uwarunkowań ekonomiczno-społecznych i politycznych, a zapewne silnego lobby każdy kraj członkowski

⁴³ Tamże, s. 55

⁴⁴ J. Papińska-Kacper, Społeczeństwo informacyjne..., op. cit., s. 526

⁴⁵ Por. H. Salik, Dobrzy w teorii, „Gazeta Wyborcza” z 30.09.2004

ze specyficzną dla siebie dynamiką wprowadza(ł) nowe podejście do zarządzania państwem. Sprawne wdrożenie i udostępnianie przez administrację publiczną na rzecz obywateli i przedsiębiorstw jak największej liczby usług przy zastosowaniu mediów elektronicznych może w dużym stopniu przyczynić się do korzystnych zmian w funkcjonowaniu państwa. Definicje e-government wynikają z oficjalnych dokumentów Unii Europejskiej. E-government definiuje się jako „nowe podejście do zarządzania administracją publiczną obejmujące wewnętrzne i zewnętrzne jej środowisko z wykorzystaniem nowoczesnych technologii cyfrowych” lub też jako „przełomowe podejście do zarządzania administracją publiczną związane z rewolucją społeczną, jaka łączy się z transformacją pomiędzy społeczeństwem industrialnym a społeczeństwem informacyjnym”⁴⁶. Nie jest możliwe jednoznaczne określenie konkretnej, wspólnej daty początku e-government w Europie. Najważniejszym historycznym dokumentem konkretyzującym cyfrową władzę jest raport finalny High-Level Expert Group z 15 kwietnia 1997 roku pt. „Budowa europejskiego społeczeństwa informacyjnego dla wszystkich”. W raporcie zaakcentowano, że to właśnie rządy krajów członkowskich Unii winny nadawać ton w początkach rozwoju społeczeństwa informacyjnego w kraju. Obejmuje to zarówno odpowiednie regulacje, tworzenie współpracy G2C (Government to Citi-zens), jak też udostępnienie publicznych usług informacyjnych. Za kamień węgielny pod budowę cyfrowej władzy uważa się deklarację wiedeńską „Przybliżyć administrację publiczną bliżej obywateli” z 13 listopada 1998 roku. Poruszono wówczas tematy, które do dziś uznaje się za najistotniejsze dla e-government. Te tematy to np.: kształt elektronicznej współpracy międzyrządowej, zakres obszarów tematycznych w publicznych serwisach internetowych, infrastruktura techniczna czy e-demokracja. W listopadzie 1999 roku KE przedstawiła inicjatywę eEurope, której celem było zapewnienie każdemu obywatelowi UE, każdej szkole, firmie i urzędowi dostępu do nowych technik teleinformatycznych i ich wykorzystania. Oznacza to między innymi obowiązek wdrożenia przez organy władzy publicznej wykonywania usług na rzecz obywateli i przedsiębiorców za pomocą mediów elektronicznych⁴⁷.

Pojęcie eGovernment oznacza zastosowanie teleinformatyki w administracji wszystkich państwa. Jednak, aby oddać pełną treść tego sformułowania, należy zwrócić uwagę na dwa elementy: zinfonnatyzowana administracja (eAdmi-nistracja) i elektroniczna demokracja⁴⁸. Wówczas można mówić o elektronicznym rządzie, czyli

⁴⁶ J. Papińska-Kacper, *Spółeczeństwo informacyjne...*, op. cit., s. 526

⁴⁷ Tamże, s. 526

⁴⁸ A. Adamski, *ePaństwo - czy możemy się czuć bezpieczni?*, UMK, Toruń 2000, s. 16

eGovernment (pojęcie to jest tłumaczone w szerokim aspekcie jako elektroniczne państwo⁴⁹ lub też ściśle słownikowo jako elektroniczny rząd). Obydwa te pojęcia są ze sobą nierozdzielnie związane, choć można tu mówić o ich rozdzielnym tworzeniu. Podczas gdy inicjatywy zmierzające do realizacji idei eAdministracji są w ograniczonym, ale jednak, zakresie wprowadzane w życie, to elektroniczna demokracja jest jedynie hasłem, na jakie powołują się politycy.

Z połączenia koncepcji państwa służącego obywatelom oraz koncepcji społeczeństwa informacyjnego wynika, że troską państwa powinno być tworzenie warunków do swobodnej wymiany informacji, albo prościej: komunikacji pomiędzy obywatelami, organizacjami i administracją publiczną. W szczególności można wskazać następujące warianty wymiany informacji⁵⁰:

- komunikacja administracji publicznej z obywatelami i organizacjami odbywająca się w postaci usług publicznych świadczonych przez administrację,
- komunikacja pomiędzy organami i jednostkami administracji publicznej związana z realizacją zadań administracji nie będących usługami publicznymi, np.: przygotowanie aktu normatywnego,
- komunikacja pomiędzy obywatelami i organizacjami niezwiązana bezpośrednio z działaniami administracji, np.: korespondencja prywatna i handlowa zawieranie umów na odległość.

Nowe technologie mogą pomóc administracji publicznej podolać nowym wyzwaniom⁵¹. Tym niemniej to nie na nich samych powinno się skupiać uwagę. Kluczem do sukcesu jest połączenie efektywnej implementacji ICT ze zmianą organizacyjną i nowymi umiejętnościami służb publicznych po to, aby poprawić jakość świadczonych przez administrację usług oraz uczynić bardziej efektywnym proces demokratycznej legitymizacji sprawowania polityki. Jest to istotą działań zbiorczo określanych mianem elektronicznego państwa (eGovernment) realizowanych poprzez⁵²:

- sektor publiczny, który jest otwarty i przejrzysty; zarządzanie państwem jest zrozumiałe i przewidywalne, otwarte na współpracę z obywatelami i kontrolą z ich strony,

⁴⁹ Por.: T. Jarmuziewicz, Referat na zakończenie VII konferencji „Miasta w Internecie”, Zakopane 2003

⁵⁰ M. Chajda, Prowadzenie działalności bankowej z wykorzystaniem systemów informatycznych, [w:] Internet 2000, prawo, ekonomia, kultura, R. Skubisz (red.), Lublin 2000, s. 157

⁵¹ S. Kosieliński, Czego oczekujemy od władzy publicznej - informatyka w administracji, „Computerworld”, 25 października 2005, s. 4

⁵² Por.: Przemówienie Komisarza E. Liikanena, Zrozumieć zyski z eGovernment, eGovernment Conference w Dublinie 17.06.2004

- sektor publiczny, przyjazny obywatelowi, służący dobru wszystkich obywateli; usługi tego sektora są zorientowane na obywateli, organizacje i przedsiębiorstwa, a nie na potrzeby biurokracji; nikt nie będzie z nich wykluczony czy marginalizowany,
- sektor publiczny, który jest produktywny i efektywny; dostarcza możliwie najwyższej jakości usługi dla obywateli, organizacji i przedsiębiorstw przy jak najmniejszym wykorzystaniu pieniędzy podatników, w rezultacie prowadząc do tańszej i szybszej obsługi klienta.

Zadaniem infrastruktury technologicznej jest przede wszystkim wspomaganie komunikacji międzyludzkiej, poprzez np. rejestrację komunikacji między ludźmi, gromadzenie zapisów, klasyfikację treści oraz wyciąganie wniosków⁵³. Dzięki temu możliwy jest dostęp do zasobów wiedzy organizacyjnej, jak również wymiana najlepszych wzorców (ang. *best practices*). W chwili obecnej, w coraz większym stopniu zarówno obywatele, jak i przedsiębiorstwa oczekują, że sektor publiczny będzie dostarczał usługi o podobnym poziomie jakości jak sektor prywatny. Będzie to możliwe jedynie poprzez identyfikację stopnia satysfakcji klientów, stworzenie systemu standardów świadczonych usług i wskaźników efektywności, przeniesienie najlepszych rozwiązań dotyczących świadczonych usług z sektora biznesu, stworzenie konkurencyjnych źródeł usług oraz usprawnienie systemów informacyjnych. Cechami, jakimi powinny odznaczać się rozwiązania eAdministracji, to łatwe w użyciu, dostępne z dowolnego miejsca i za pomocą maksymalnie szerokiego zestawu urządzeń, bezpieczne i zapewniające prywatność obywatelom, nakierowane na uzyskanie konkretnych efektów oraz dające wymierne oszczędności finansowe, umożliwiające współpracę instytucji rządowych i pozarządowych, prowadzące do nowego spojrzenia na zasady funkcjonowania instytucji sektora publicznego.

Oprócz powyższego, warto wskazać na zasadnicze rodzaje usług świadczonych przez Administrację, jakimi są usługi informacyjne - obejmujące informacje poklasyfikowane i udostępniane na żądanie zainteresowanego, również usługi komunikacyjne - umożliwiające wzajemną wymianę informacji między obywatelem o instytucjami publicznymi oraz usługi transakcyjne - pozwalające skutecznie składać oświadczenia oraz podania i wnioski - z np.: wykorzystaniem elektronicznych formularzy online⁵⁴.

⁵³ A. Gontarz, W odpowiedzi na zmiany - eGovernment, „Computerworld”, 24 maja 2005, s. 36

⁵⁴ A. Szewczyk, (red.), Społeczeństwo informacyjne – problemy rozwoju, Difin, Warszawa 2007, s. 52

Rozdział II.

Elektroniczna administracja w koncepcjach i działaniach rozwoju w Unii Europejskiej i w Polsce

2.1. Europejski model administracji

Działalność gospodarcza, zatrudnienie, zdrowie, mobilność i zamówienia publiczne - na tych filarach ma wspierać się e-administracja wspólna dla całej Unii Europejskiej⁵⁵.

Administracja wspólnotowa bezpośrednio angażuje się m.in. w sprawy dotyczące edukacji, ochrony zdrowia, zabezpieczenia społecznego, ochrony środowiska i spraw konsumenckich. Odróżnia to zdecydowanie "model europejski" e-administracji od modelu amerykańskiego, w którym rząd federalny ma bardzo ściśle określoną i ograniczoną (konstytucyjnie) władzę, a administracja federalna, stanowa i lokalna funkcjonują niejako obok siebie. eGovernment to wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT) w administracji publicznej, w ścisłym połączeniu z niezbędną zmianą organizacyjną i nowymi umiejętnościami służb publicznych w tym celu, aby poprawić jakość świadczonych przez administrację usług oraz uczynić bardziej efektywnym proces demokratycznej legitymizacji sprawowania polityki. Jest to zatem ujęcie zdecydowanie szersze niż amerykańskie pojmowanie eGovernmentu jako kwestii dostępności usług on-line świadczonych przez administrację. Można powiedzieć, że eGovernment w ujęciu europejskim oznacza głęboką przebudowę procesów biznesowych administracji, zrealizowaną na fundamencie ICT, zmierzającą do tego, żeby sektor publiczny był⁵⁶:

1. Otwarty i przejrzysty - zarządzanie państwem musi być zrozumiałe i przewidywalne, otwarte na współpracę z obywatelami i kontrolę z ich strony.

⁵⁵ P. Poznański, E-administracja? Tak, ale wspólna dla Europy, http://gospodarka.gazeta.pl/firma/1,31560,10771780,E_administracja__Tak__ale_wspolna_dla_Europy.html, 16.04.2013

⁵⁶ D. Bogucki, eGovernment w Unii Europejskiej, <http://www.e-administracja.org.pl/dwumiesiecznik/artukul.php?art=3>, 17.04.2013

2. Przyjazny obywatelowi - służący dobru wszystkich obywateli. Usługi tego sektora muszą być zatem zorientowane na obywateli, organizacje i przedsiębiorstwa, a nie na potrzeby biurokracji. Nikt nie może być z nich wykluczony czy marginalizowany.
3. Produktywny i efektywny - ma realizować usługi dla obywateli, organizacji i przedsiębiorstw o możliwie najwyższej jakości przy najbardziej efektywnym wykorzystaniu pieniędzy podatników, co w rezultacie będzie prowadziło do tańszej i szybszej obsługi klienta.

Rewolucja technologiczna powoduje, że jesteśmy świadkami szybkiej ewolucji pojęcia rządu i zarządzania państwem. Definicje, które obowiązywały długie lata, przestają obowiązywać w społeczeństwie opartym na wiedzy, co wymusza zupełnie nowy model uczestnictwa społeczeństwa w sprawowaniu władzy. Koncepcja administracji publicznej musi zatem zmierzać w kierunku zarządzania sektorem publicznym, gdzie rolę administratora przejmie proaktywny menedżer publiczny.

Amerykańskie rozumienie eGovernmentu koncentruje się na kwestii dostępności usług on-line świadczonych przez administrację, w mniejszym zaś stopniu na budowie programów społeczeństwa informacyjnego. Ciekawym przykładem realizacji elektronicznej administracji w Stanach Zjednoczonych jest portal poświęcony administracji federalnej USA – FirstGov,² uroczyście otwarty 22 września 2000 roku przez Prezydenta Stanów Zjednoczonych Billa Clintona. FirstGov świadczy usługi publiczne polegające na szybkim dostępie do informacji zgromadzonych na stronach internetowych amerykańskich urzędów. Obecnie portalem zarządza pięć osób, przy czym ciężar katalogowania stron internetowych leży po stronie samych użytkowników, czyli obywateli oraz organizacji wchodzących w skład administracji jak i poza nią. Rozwój FirstGov oparty jest na zasadzie decentralizacji, przyczyniającej się tym samym do wzrostu zaufania społeczeństwa do administracji publicznej⁵⁷.

Unia Europejska prowadzi odmienną politykę. Widać to w odniesieniu do popularności w Europie terminu społeczeństwo informacyjne, które oznacza, że bardziej liczy się wymiar społeczny przeobrażeń niż technologiczny. Pod uwagę bierze nie tylko strategię przeobrażania gospodarki, ale również szereg działań związanych z zapewnieniem powszechnego dostępu do podstawowych usług informacyjno-komunikacyjnych, tworzeniem nowych miejsc pracy i zawodów, ochronę prywatności, dbaniem aby proces demokratycznej legitymizacji sprawowania polityki był bardziej efektywny czy wreszcie przeciwdziałaniu

⁵⁷ http://prawo.vagla.pl/files/mgr_p_swiercz.pdf, 17.04.2013

procesom społecznego wykluczenia. Zadaniem europejskiej administracji publicznej jest „wspieranie funkcjonowania konkurencyjnego rynku wewnętrznego i zagwarantowanie niezbędnego poziomu spójności ekonomicznej społeczeństw krajów Unii”⁵⁸.

Administracja wspólnotowa bezpośrednio angażuje się m.in. w sprawy dotyczące edukacji, ochrony zdrowia, zabezpieczenia społecznego, ochrony środowiska i spraw konsumenckich. Każdy z tych modeli jest adekwatny do rzeczywistości w jakiej mu przyszło istnieć. Mając na uwadze stopień rozwoju gospodarczego Stanów Zjednoczonych oraz nasycenie rynku ITC ciężko byłoby definiować i narzucać odgórnie plany rozwoju elektronicznej administracji. Proces ten dokonuje się raczej w oparciu o rynkowe mechanizmy popytu i podaży oraz zasadę decentralizacji, stanowiąc tym samym koło zamachowe rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Z kolei Unia Europejska ze swoim bogactwem kulturowym i zróżnicowaniem regionalnym musi zmagać się w wewnętrznych problemami, którymi niewątpliwie są skostniałe struktury administracyjne i nierównomierny rozdział funduszy na wdrażanie nowych technologii informacyjno-telekomunikacyjnych. Znaczenie ma również charakter socjalny gospodarek Europy, która nadal w mniejszym stopniu skupia się na mechanizmach rynkowych, idąc raczej w stronę pomocy obywatelom aniżeli sektorowi komercyjnemu⁵⁹.

Można też dodać, że w wielu krajach Unii Europejskiej wprowadzenie serwisów obsługi obywatela i podmiotów prawnych w sprawach administracji publicznej – np. opłat podatkowych, celnych, niezbędnych informacji dla prowadzenia działalności gospodarczej przyniosło oszczędności w administracji publicznej oraz wyraźną poprawę jakości obsługi obywatela i podmiotów. Wybrane przykładowe e-usługi, które powinny być realizowane z wykorzystaniem drogi elektronicznej skierowane do osób fizycznych (G2C) to np.: proces zmiany zameldowania, obsługi paszportów i dowodów osobistych, dostępność informacji z USC, składanie deklaracji PIT, obsługa systemu rejestracji działalności gospodarczej, proces dostępu do danych przestrzennych, obsługa pośrednictwa pracy, rejestracji bezrobotnych i poszukujących pracy, wgląd do ksiąg wieczystych, wydawanie pozwoleń budowlanych, rejestracja i obsługa w ochronie zdrowia. W przypadku G2B są to usługi, np. rozliczania podatku dochodowego od osób prawnych, podatku VAT, obsługi zamówień publicznych czy przekazywania danych do GUS i inne⁶⁰.

⁵⁸ Tamże

⁵⁹ Tamże

⁶⁰ M. Ganczar, *Informatyzacja Administracji Publicznej, nowa jakość usług publicznych dla obywateli i przedsiębiorców*, Wyd. CeDeWu Sp. z o.o., Warszawa 2009, s. 53

Wydaje się, że luka w dziedzinie e-umiejętności, z którą borykają się wszystkie regiony europejskie, jest niedoceniana w czasie wdrażania zaawansowanych e-usług w jednej z tradycyjnych domen. Oznacza to, że dla pomyślnego wdrożenia dowolnej z pożądanych e-usług niezbędnym warunkiem jest uwzględnienie poziomu e-umiejętności wszystkich podmiotów zaangażowanych w planowany projekt. Potrzebę lepiej ukierunkowanego szkolenia, zwłaszcza długoterminowych programów szkoleniowych dla polityków i e-administracji, dostrzegły regiony nowych państw członkowskich (np. region Małopolska i Vysocina). Organy administracyjne w niewielkich ośrodkach miejskich (zarówno na wsiach, jak i w niewielkich miastach) często powoli zdobywają e-umiejętności, przy czym zapotrzebowanie na nie gwałtownie wzrasta. Dobrym przykładem upowszechniania wzajemnej wymiany wiedzy w regionie między podmiotami sektora publicznego i prywatnego oraz badawczego jest szwedzki region Blekinge, tworzący interdyscyplinarną arenę badań i rozwoju w dziedzinie usług publicznych za pomocą regionalnej łączności sieciowej, marketingu i wymiany wiedzy. Można ją zalecić jako część budowania regionalnego systemu innowacji w e-administracji dla potrzeb wykorzystania innowacyjnego podejścia potrójnej helisy. Najbardziej rozwiniętym regionom UE (np. z państw Europy Północnej) udało się wdrożyć technologicznie zaawansowane projekty e-administracji, ale obecnie muszą one zareagować na potrzebę wyjaśnienia ogółowi korzyści wpływających z tego rodzaju projektów. Nawet jeśli dysponują one analizą stosunku kosztów do korzyści dla poszczególnych projektów z zakresu e-administracji, wydaje się, iż jest ona niewystarczająca, by uzyskać wsparcie obywateli pełniących rolę podatników⁶¹.

Zdarza się, iż wprowadzanie nowych e-usług nie odzwierciedla prawdziwych potrzeb obywateli, a jedynie dostępność nowych technologii oraz publiczne finansowanie innowacji. Może się tak dziać, dlatego, że w poprzednich latach istniało szerokie zrozumienie technicznego aspektu innowacji, ale brak było debaty w sprawie poszczególnych rodzajów innowacji w społeczeństwie informacyjnym na transeuropejskim szczeblu politycznym. Upowszechnianie ogólnoeuropejskich usług administracyjnych to nadal cel, który nie został zrealizowany, chociaż obecnie istnieje szeroka gama tego rodzaju usług. Pojawiają się wspólne elementy składowe, np. wspólne specyfikacje na poziomie europejskim, wymogi interoperacyjności (Europejskie Ramy Interoperacyjności – EIF, otwarty format dokumentu).

Takie elementy wspólne mogą obejmować ogólnoeuropejskie usługi publiczne wspierane przez ICT, wytyczne techniczne lub w sprawie polityki, standardy, architekturę,

⁶¹ Tamże

procedury, procesy, semantykę, reguły, specyfikacje techniczne oraz elementy składowe („e-administrowanie”). Stanowią one elementy wspólne e-administracji w Europie do (wielokrotnego) wykorzystania. Zgodnie z raportem IDABC z 2005 r.¹⁴, można wyróżnić trzy jednolite perspektywy doskonalenia dostępnych usług e-administracji⁶²:

1. Oferty dla użytkownika oparte na usłudze (sektor publiczny i przedsiębiorczość) przededefiniowanie działań administracji w kategoriach usług oferowanych obywatelom.
2. Architektura zorientowana na usługi, przyjęta przy opracowywaniu oprogramowania i zmiana architektury wewnętrznego projektu systemów IT w oparciu o sieci usług przetwarzania komunikatów, które współdziałają ze sobą.
3. Zarządzanie działaniem oparte na usłudze ustalanie wsparcia oraz działania w kategoriach umów dotyczących jakości świadczonych usług (SLA), a nie aplikacji IT.

Dobłą praktykę dla regionów, w odniesieniu do projektu ROWA-NET czeskiego regionu Vysočina, przekazanego do bazy danych IANIS+ w ramach domeny tematycznej e-infrastruktura, można zalecić koncepcję długoterminową i podejście etapowe. Podejście regionu Vysočina, w którym od niedawna aplikuje się fundusze strukturalne i wdraża e-administrację, można zalecić wszystkim regionom słabo rozwiniętym, o dużej liczbie małych ośrodków miejskich oraz ośrodków wiejskich. Aby w najbliższej przyszłości zapewnić obywatelom nowoczesne e-usługi, administracja regionalna, przy dużym wsparciu polityków regionalnych, zapoczątkowała i zarządzała ustanowieniem regionalnej optycznej sieci szkieletowej najnowszej generacji ROWANET, łączącej 7 głównych miast regionu, stanowiącej warunek wstępny dla świadczenia e-usług. Ambitny projekt nadal jest realizowany w kilku etapach.

Oprócz łączności szerokopasmowej, na posiedzeniu partnerów polityki e-administracji zorganizowanym przez Komisję Europejską pod koniec 2005 r., podniesiono kwestię wykorzystywania kilku platform technologii dostępu jako możliwego innowacyjnego rozwiązania (np. multimedialne platformy domowe oparte na telewizji cyfrowej, technologie mobilne itp.). Konkretnie rozwiązania mogłyby zapewnić wszystkim łatwy i tani dostęp do usług e-administracji oraz ożywić gospodarki lokalne¹⁶. Podejście wielokanałowe, wykorzystujące odpowiednie połączenie kanałów technicznych, ludzkich i innych można zalecić jako dobrą praktykę podejścia na szczeblu regionalnym, zwłaszcza regionom o bardzo zróżnicowanych warunkach geofizycznych. W Bremie stwierdzono potrzebę znalezienia najszerzej wspieranego przez społeczeństwo rozwiązania dla przyszłości popularnego basenu

⁶² Tamże

poprzez e-uczestnictwo i stała się ona podstawą projektu eVoice, głos obywateli w multimedialnym społeczeństwie informacyjnym – wyzwanie dla przyszłości demokracji w Europie. Celem pilotażowego projektu z Bremy było połączenie instrumentów ukierunkowanych na wiele grup docelowych dla potrzeb rozszerzenia uczestnictwa. Instrumenty te obejmowały warsztaty, wieczorowe zajęcia dla osób w podeszłym wieku oraz imprezy adresowane do kobiet, odczyty, internetowe fora dyskusyjne, wizyty studyjne, przyjęcia dla młodzieży, zajęcia szkolne oraz zajęcia manualne w przedszkolach. Za szczególnie istotne dla procesu uznano dwa instrumenty: konsultacje i zaangażowanie zainteresowanych podmiotów, jak również działania w zakresie komunikacji między stronami zaangażowanymi i szerszym ogółem.

Osiągnięcia technologiczne otworzyły nowe horyzonty i stworzyły różnorodne formy interakcji międzyludzkich, natomiast istotne zmiany społeczne i polityczne wywarły wpływ na procesy polityczne i rządzenia społeczeństwem opartym na wiedzy. W praktyce przywódców politycznych, w tym decydentów regionalnych, dla potrzeb stworzenia nowego rodzaju interakcji społecznej można wykorzystać kilka strategii, np. budowania zaufania moralnego, gospodarczego, politycznego, społecznego i technologicznego. Ostatnie z wymienionych, zaufanie technologiczne, wyjaśnia się jako położenie nacisku na demokratyzację technologiczną, „przyjęcie innowacji technologicznych dla potrzeb uczynienia administracji bardziej efektywną, integrującą i dostępną dla obywateli w formie e-administracji i e-uczestnictwa”. Pojawia się wiele pytań, które należy omówić na szczeblu regionalnym, a to może być wyzwaniem dla przyszłej współpracy regionalnej i projektów. Rzeczywistym wyzwaniem dla regionów jest zintegrowanie rezultatów europejskich dążeń w dziedzinie badań i innowacji w praktyce e-uczestnictwa. W ramach tych integracyjnych dążeń można poczynić odniesienie do jednych z pierwszych wyników europejskiej sieci doskonałości DEMO-net, która stwarza podstawy dla dialogu z różnymi zainteresowanymi podmiotami. Ustalono kilka kategorii tematów dotyczących badań nad e-uczestnictwem. Należą do nich: kwestie polityczno-strategiczne, organizacyjne (obejmujące również aspekty prawne), kwestie tworzenia wartości publicznej, społeczne i społeczno-ekonomiczne, społeczno-technologiczne i czysto technologiczne itp.⁶³

⁶³ www.mwi.pl/.../11-biblioteka-erozwoju.html?...7...e-administracja, 17.04.2013

2.2. Elektroniczna administracja w Polsce – plany, programy i strategie

E-administracja, czyli elektroniczna administracja, pozwala obywatelom załatwiać wiele spraw przez komputer, a urzędnikom ułatwia prace. Dziś budujemy w Polsce jej zręby. MAC nadzoruje prowadzenie wielkich projektów e-administracji, w tym tych, które wspiera swymi funduszami Unia Europejska⁶⁴.

Potrzebna jest nie tyle elektroniczna administracja, ale sprawna administracja. W tym celu konieczny jest nowy, dobry plan informatyzacji państwa, realizujący podstawowy cel strategiczny. Celem e-administracji jest podniesienie jakości życia przez sprawne usługi administracji, a nie elektroniczna administracja sama w sobie. W przygotowywanym planie informatyzacji państwa powinny być wyraźnie określone m.in. potrzeby obywateli i przedsiębiorców dotyczące usług elektronicznych. W Europejskiej Agendzie Cyfrowej żaden rozdział nie jest poświęcony elektronicznej administracji jako takiej, bo jest ona narzędziem budowania lepszych usług dla obywatela, a nie celem. Administracja ma być sprawna i przejrzysta. Kwestią bardzo istotną jest sprawność administracji i jej efektywność oraz możliwość monitorowania przebiegu spraw⁶⁵.

Elektroniczna administracja udostępnia też sprawne narzędzia kontroli na każdym poziomie. Skoro problemem są spory kompetencyjne między resortami dotyczące informatyzacji, to konieczna jest skuteczna koordynacja międzyresortowa. Do jej realizacji przydatny byłby oddzielny organ administracji centralnej, np. resort lub pełnomocnik rządu do spraw informatyzacji – organ opracowujący plany informatyzacji państwa i nadzorujący ich realizację. Należy zasadniczo zmienić nastawienie administracji wobec obywatela. Po co sprawdzać oświadczenie, kiedy nie ma podejrzeń, że jest ono nieprawdziwe? Składający powinien ponosić całą odpowiedzialność za prawdziwość oświadczenia. Wymaga to zwiększenia świadomości urzędników w tym względzie, by wykazywali więcej zaufania do obywateli. Trzeba założyć, że obywatele działają racjonalnie. Trzeba bardzo uważać, by nie zamienić papierowej biurokracji na biurokrację elektroniczną – nie wolno tworzyć nowych, elektronicznych barier dla przedsiębiorców i obywateli. Szansą i wyzwaniem dla polskiej administracji jest zwiększenie roli obywateli oraz instytucji spoza administracji w rządzeniu

⁶⁴ E-administracja, <https://mac.gov.pl/category/dzialania/e-administracja/>, 16.04.2013

⁶⁵ A. Baranowska-Skimina, E-administracja w Polsce: perspektywy rozwoju, <http://www.egospodarka.pl/65112,E-administracja-w-Polsce-perspektywy-rozwoju,6,39,1.html>, 16.04.2013

państwem, czyli działania o charakterze Gov 2.0, wikigovernment. Dziś często w ramach jednego resortu działa kilkadziesiąt systemów informatycznych. Konieczne jest zwiększenie synergii i interoperacyjności między systemami informatycznymi⁶⁶.

Najważniejszym zadaniem, przed jakim stoi elektroniczna administracja, jest świadczenie usług publicznych drogą elektroniczną. Zamówienie wizyty lekarskiej przez Internet, złożenie deklaracji podatkowych przez osoby fizyczne i prawne za pomocą kliknięcia myszką, wyrobienie nowego dowodu bez wychodzenia z domu – to tylko przykłady takich usług. Ich udostępnianie ma służyć usprawnieniu kontaktów obywateli z władzami wszystkich szczebli i przyspieszeniu procedur załatwiania spraw urzędowych⁶⁷.

Rozwiązania e-administracji umożliwią współdzielenie zasobów elektronicznej administracji, lepsze wykorzystanie istniejących baz i zebranych w nich danych, integrację informacji w bazach danych. Współpracę między silosowymi systemami informatycznymi trzeba rozwiązywać, wykorzystując brokery informacji oraz przetwarzanie w chmurze. Wymaga to interoperacyjności systemów, bezpieczeństwa przekazywania danych, a przede wszystkim współpracy i woli współpracy. Konieczne jest porozumienie między urzędami administracji publicznej, harmonizacja działań administracji centralnej i jednostek samorządu terytorialnego, integracja zasobów finansowych i ludzkich oraz standaryzacja przepływu danych, zwłaszcza dotyczących gospodarki przestrzennej. Urzędy muszą wymieniać między sobą dokumenty elektroniczne, do czego konieczna jest szeroka akcja edukacyjna dotycząca zasad i systemów elektronicznego zarządzania dokumentami, upowszechnienie podpisu elektronicznego i zwiększenie roli ePUAPu jako wspólnej platformy usług elektronicznych administracji. Należy usprawnić systemy zarządzania dokumentami, a w ich ramach zadbać o odpowiednie oznakowanie dokumentów dla prawidłowej archiwizacji, pamiętając, że w administracji działa się wyłącznie przy użyciu „oryginałów”, bo każda kopia cyfrowa oryginału jest równoznaczna z oryginałem. Istotne jest sprawne przekazywanie informacji i sprawne procedury usuwania błędnych danych z systemów⁶⁸.

Zasadniczo korzystanie z wszelkiego rodzaju e-usług jest podyktowane kilkoma uniwersalnymi motywami, takimi jak: oszczędność czasu, bogaty zakres możliwości i

⁶⁶ A. Baranowska-Skimina, E-administracja w Polsce: perspektywy rozwoju, <http://www.egospodarka.pl/65112,E-administracja-w-Polsce-perspektywy-rozwoju,6,39,1.html>, 16.04.2013

⁶⁷ D. Grodzka, E-administracja w Polsce, „Infos”, Nr 18, s. 1

⁶⁸ A. Baranowska-Skimina, E-administracja w Polsce: perspektywy rozwoju, <http://www.egospodarka.pl/65112,E-administracja-w-Polsce-perspektywy-rozwoju,6,39,1.html>, 16.04.2013

różnorodna oferta usług, wygoda, przełamywanie barier geograficznych i czasowych, oszczędności finansowe⁶⁹.

Niewątpliwie idea e-administracji jest niezbędnym wyznacznikiem skutecznych struktur państwowych, zapewniających obywatelom i firmom możliwość działania we współczesnych realiach cywilizacyjnych. Powszechność wykorzystania usług publicznych on-line uzależniona jest w dużym stopniu od poinformowania zainteresowanych podmiotów o ich istnieniu i o korzyściach, jakie się wiążą z ich stosowaniem. Brak wiedzy na ten temat nie przyczyni się do wzrostu zapotrzebowania na elektroniczne usługi publiczne, wręcz przeciwnie, to co nowe i nieznane nie wzbudza zaufania⁷⁰.

Elektroniczna administracja (e-administracja, e-government) to wykorzystanie technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych w administracji publicznej, w powiązaniu ze zmianami natury organizacyjnej i zdobywaniem nowych umiejętności w celu poprawienia jakości świadczonych usług publicznych, wzmocnienia zaangażowania obywatela w procesy demokratyczne oraz poparcia dla polityki państwa. W unijnych planach e-administracja jest elementem szerszej koncepcji – rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy – wpisującej się w postulaty Strategii Lizbońskiej⁷¹.

Inwestowanie w nowoczesną administrację rzeczywiście przynosi korzyści. Przekształcenie urzędów w e-urzędy – czynne 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu – oznaczało dla osób fizycznych i prawnych większą różnorodność sposobów dostarczania informacji oraz ich lepszą jakość. Wiązało się również z oszczędnością czasu, a także z dużą elastycznością zarówno w wyborze miejsca, jak i pory dnia załatwiania spraw urzędowych. Rezultatem było poprawienie poziomu świadczonych usług, a tym samym zwiększenie satysfakcji ich odbiorców. Rozwój e-administracji jest korzystny dla obywateli i przedsiębiorców, ale przede wszystkim dla administracji publicznej. Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych (ICT) w urzędach pozwoliło na oszczędności czasu oraz zmniejszenie nakładów finansowych i obciążeń urzędników⁷².

Należy dobrze wykorzystywać centralne repozytorium wzorów dokumentów elektronicznych w ePUAPie. Pilnie trzeba opracować i wdrożyć przepisy o autoryzowanej konwersji dokumentów papierowych na dokumenty elektroniczne w zgodzie z KPA.

⁶⁹ A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, A. Wódkowski, E-usługi a społeczeństwo informacyjne, Wyd. Difin, Warszawa 2009, s. 138

⁷⁰ M. Ganczar, Informatyzacja Administracji Publicznej; nowa jakość usług publicznych dla obywateli i przedsiębiorców, Wyd. CeDeWu Sp. z o.o., Warszawa 2009, s. 40

⁷¹ D. Grodzka, E-administracja w Polsce..., op. cit., s. 1

⁷² Tamże, s. 1

Konieczne jest powszechne wprowadzenie w urzędach elektronicznego systemu zarządzania dokumentami (EZD), połączonego z przepływem informacji i nadzorem przebiegu pracy – a więc takich rozwiązań, jakie stosowane są w sferze biznesowej, w korporacjach. Działania i rozwiązania muszą być komplementarne z tym, co zostało zrobione wcześniej. Przepisy wykonawcze blokują użycie rozwiązań informatycznych, konieczne jest więc „odpapierowanie” procedur. Przede wszystkim trzeba zrezygnować z obowiązku składania załączników papierowych. Pilną potrzebą jest uregulowanie działania sprawozdawczości w formie elektronicznej, sformułowanie i opublikowanie wytycznych do kontroli zarządczej (analogicznie do takich, jakie wprowadził minister finansów). Trzeba się uwolnić od sprawozdawczości prowadzonej w postaci papierowej. Konieczne są zmiany w prawie upraszczające procedury, w tym usprawniające realizację projektów informatycznych. Trzeba też śmiało wykorzystywać już istniejące przepisy i odpowiednio porządkować i upraszczać prawo. Należy w tym celu zbudować platformę wspierającą działania legislacyjne rządu. Zmiany prawa powinny nie tylko umożliwiać, ale wręcz motywować do wdrażania nowych rozwiązań. Dobrym przykładem jest nowa instrukcja kancelaryjna. Za każdym razem przy tworzeniu nowego prawa – przy projektach legislacyjnych rządowych lub poselskich – trzeba zastanowić się, czy nakazane prawem procedury da się z informatyzować. Konieczna jest też standaryzacja usług i procedur⁷³.

Rozwój e-administracji jest niezaprzeczalnie korzystny, wręcz konieczny dla obywateli i przedsiębiorców, ale przede wszystkim dla administracji publicznej. Wykorzystanie technologii ICT w urzędach pozwala na oszczędności czasu oraz zmniejszenie nakładów finansowych i obciążeń urzędników z jednej strony, stanowi także niepodważalne korzyści dla obywateli i gospodarki biznesowej⁷⁴.

Kwestią kluczową w działaniu administracji jest potrzeba skutecznej komunikacji – przekazywania i otrzymywania informacji, przekazywania pytań i otrzymywania odpowiedzi przy użyciu wszystkim form kontaktu i technologii informacyjnych. EPUAP ma stać się platformą komunikacji i wymiany dokumentów elektronicznych między urzędami. Trzeba też doskonalić usługę koordynacyjną na platformie ePUAP i wprowadzić obowiązek podawania adresu skrzynki podawczej na ePUAP. Potrzebna jest współpraca między administracją a biznesem w tworzeniu nowoczesnych usług. Konieczne jest zwiększenie nakładów na rozwój

⁷³ A. Baranowska-Skimina, E-administracja w Polsce: perspektywy rozwoju, <http://www.egospodarka.pl/65112,E-administracja-w-Polsce-perspektywy-rozwoju,6,39,1.html>, 16.04.2013

⁷⁴ A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, A. Wódkowski, E-usługi a społeczeństwo informacyjne, Wyd. Difin, Warszawa 2009, s. 47

e-administracji, rozwój dostępu do sieci. Trzeba w tym celu skuteczniej wydatkować środki unijne. Likwidując wykluczenie cyfrowe, należy budować świadomość użytkowników oraz pracowników administracji, a także umiejętności cyfrowe pracowników urzędów – poprzez szkolenia dla urzędników oraz pokazywanie obywatelom korzyści z usług i rozwiązań e-administracji. Należy też działać w takim kierunku, by pracownicy administracji byli przekonani o przydatności narzędzi elektronicznej administracji. Trzeba upowszechnić przeświadczenie, że elektroniczna administracja jest oszczędnym sposobem uzyskiwania usług wyższej jakości, wypracować optykę patrzenia na elektroniczną administrację jak na narzędzie codziennej pracy. Najważniejsza jest informacja, dokument to tylko postać jej utrwalenia. Należy zbudować kulturę organizacyjną pracy wewnątrz urzędów bez papieru. Cenna jest wymiana doświadczeń (dobrych praktyk) między urzędami. Dlatego należy uczestniczyć w przedsięwzięciach w dziedzinie e-administracji na arenie europejskiej, a także wzorować się na dobrych przykładach unijnych. Wyzwaniem będą transgraniczne usługi administracji. Dlatego warto korzystać z zagranicznych przykładów i uczestniczyć w takich projektach europejskich, jak STORK (projekt interoperacyjności identyfikacji w celu korzystania z usług administracji), PEPPOL (projekt europejskiej platformy zamówień publicznych), SPOCS (projekt dotyczący interoperacyjnych procedur administracyjnych dla przedsiębiorców), epSOS (projekt dotyczący platformy dla europejskich usług e-zdrowia)⁷⁵.

Przekształcenie administracji w e-administrację nie sprowadza się wyłącznie do stworzenia odpowiedniego portalu internetowego, za pomocą którego świadczone są usługi. Konieczne jest przeprojektowanie wewnętrznych procesów administracyjnych a także przebudowa zaplecza wspomagającego wykonywanie zadań. Urząd ma działać jak nowoczesna firma z wyodrębnionym tzw. *front office*, czyli działem obsługi klienta, który drogą elektroniczną przyjmuje zlecenie. Za jego realizację odpowiada tzw. *back office*, zajmujący się wewnętrznymi procedurami administracyjnymi, które automatycznie przetwarzają wprowadzone do systemu dane. Dla zapewnienia elektronicznej wymiany informacji między różnymi instytucjami konieczna jest interoperacyjność, czyli zdolność współpracy pomiędzy różnymi systemami informatycznymi tak, aby było to bezpieczne⁷⁶.

E-administracja ma służyć obywatelom. Dlatego chętnie wykorzystywane są te systemy, w których nie stosuje się zbędnych formalizmów. Przykładem jest system e-podatki, z którego obywatele zaczęli korzystać dopiero wtedy, kiedy do składania deklaracji PIT

⁷⁵ A. Baranowska-Skimina, E-administracja w Polsce: perspektywy rozwoju, <http://www.egospodarka.pl/65112,E-administracja-w-Polsce-perspektywy-rozwoju,6,39,1.html>, 16.04.2013

⁷⁶ D. Grodzka, E-administracja w Polsce..., op. cit., s. 2

wystarczył login i hasło zamiast certyfikowanego podpisu elektronicznego. Elektroniczna administracja powinna brać przykład z rozwiązań stosowanych w bankowości internetowej. Należy wykorzystywać możliwości tych aplikacji, które są już zainstalowane w urzędzie. W stymulowaniu potrzeb i upowszechnianiu rozwiązań e-administracji bardzo przydatne są takie usługi on-line, które można wdrożyć szybko, i w których wyraźnie widoczne są korzyści dla obywateli – np. pośrednictwo pracy, dostęp do bibliotek, wydawanie aktów i inne sprawy urzędowe, elektronizacja dostępu do służby zdrowia, możliwość śledzenia przebiegu sprawy przez obywatela (obieg elektroniczny dokumentów przedstawiony na stronie WWW). Bardzo pomocne byłoby szybkie uruchomienie na platformie ePUAP kilkunastu kompletnych, popularnych usług eadministracji, szczególnie przydatnych obywatelom. Zaimplementowanie najważniejszych, kluczowych dla obywateli usług na platformie ePUAP zachęci do wdrażania i korzystania z innych rozwiązań. Konieczne jest powszechne uświadamianie obywateli i urzędników, jakie korzyści niesie ePUAP jako platforma usług administracji publicznej, oraz w jaki sposób z niej korzystać⁷⁷.

Środkiem realizacji mają być krótkie, proste instrukcje korzystania z e-usług, przekazujące informacje językiem korzyści. Trzeba szeroko wprowadzać kreatory – aktywne formularze elektroniczne wspierające załatwianie spraw urzędowych – a także kreatory formularzy oraz dokumentów dostępne dla wszystkich gmin, nie obowiązkowe, ale opcjonalne. Administracja powinna pomagać obywatelom w korzystaniu z rozwiązań e-administracji. Można ją silniej obciążyć obowiązkiem pomocy obywatelom w korzystaniu z rozwiązań elektronicznych. Potrzebne są także prostsze, lżejsze formy uwierzytelnienia (podpisu elektronicznego). Należy stosować metody uwierzytelnienia znane z elektronicznej bankowości, w tym pojedyncze logowanie (Single Sign-on). Identyfikacja klienta powinna przebiegać inaczej niż dotąd: zarejestrowany interesant powinien być rozpoznawalny i autoryzowany przez urzędnika. ePUAP powinien być również bazą wiedzy dla wójtów i burmistrzów. Konieczne jest dzielenie się przez administrację publiczną wiedzą, zgromadzoną i opracowaną za publiczne pieniądze (np. interpretacje przepisów). Ważne jest zaangażowanie i determinacja mieszkańców oraz samorządów gmin wiejskich w budowie i rozwijaniu infrastruktury dostępu do Internetu. Należy ułatwić obywatelom korzystanie z e-administracji przez powszechny dostęp do Internetu, o co muszą dbać samorządy lokalne. Potrzebne są też działania na różnych szczeblach i w różnych perspektywach czasowych. Czynnikiem istotnym będzie edukacja i przygotowanie nauczycieli. Następnym celem

⁷⁷ A. Baranowska-Skimina, E-administracja w Polsce: perspektywy rozwoju, <http://www.egospodarka.pl/65112,E-administracja-w-Polsce-perspektywy-rozwoju,6,39,1.html>, 16.04.2013

powinno być zwiększenie partycypacji obywateli, wspieranie programów budowania umiejętności i chęci współdziałania z wykorzystaniem metod Web 2.0 zastosowanych w celu umożliwienia udziału obywateli w życiu publicznym, wnoszeniu przez nich pomysłów i proponowania rozwiązań o charakterze Gov 2.0 (takie jak np. sejmometr.pl, FixMyStreet)⁷⁸.

Rozwój polskiej e-administracji jest uzależniony od realizacji wielu sektorowych i ponadsektorowych projektów teleinformatycznych, takich jak np. e-PUAP (Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej), PESEL2 (Przebudowa Rejestrów Państwowych) czy e-Deklaracje oraz e-Podatki. To ich wdrożenie ma m.in. umożliwić podmiotom gospodarczym i obywatelom przesyłanie deklaracji podatkowych drogą elektroniczną. Szczególna rola przypada platformom usług elektronicznych i rejestrom publicznym, które powinny nie tylko zawierać wszystkie określone przepisami informacje, ale także zapewniać do nich dostęp elektroniczny. Oprócz skali planowanych przedsięwzięć, jedną z przyczyn opóźnień w realizacji projektów są przedłużające się przetargi (w związku z tym w ubiegłym roku wystąpiły problemy z wydaniem środków unijnych przeznaczonych na te cele). Za realizację tego rodzaju inwestycji odpowiada kilka resortów, co utrudnia synchronizację prac nad informatyzacją kraju⁷⁹.

Elektroniczna administracja zmierza w kierunku administracji opartej na wiedzy w tym sensie, że technologia staje się dostępna i wszechobecna, a administracja powinna świadczyć inteligentne e-usługi. Oznacza to administrację dostępną zawsze i wszędzie, gdzie użytkownik może dopasować usługę do swoich potrzeb. Wprowadzenie takich rozwiązań, które pozwalają administracji funkcjonować na płaszczyźnie szerokiego wykorzystanie Internetu sprawi, że zostaną wzmocnione relacje pomiędzy obywatelem a urzędem oraz zostanie usprawniona komunikacja i obieg informacji, co oznacza obustronne korzyści.

2.3. Plany informatyzacji

Praktycznie, wszystkie najważniejsze rządowe projekty informatyczne na administrację są współfinansowane ze środków UE. Finansowanie jest zapewnione w Priorytecie 7 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka. Podpisane obecnie umowy na 27 projektów pozwalają na wykorzystanie 3 mld 483 mln zł środków unijnych, co stanowi

⁷⁸ Tamże

⁷⁹ D. Grodzka, E-administracja w Polsce..., op. cit., s. 5

89 proc. z 3 mld 915 mln zł wszystkich dostępnych środków na tego typu projekty. Są one kluczowe, strategiczne dla realizacji celów polityki spójności i nie podlegają procedurze konkursowej. To jedne z najważniejszych przedsięwzięć finansowanych w obecnej perspektywie finansowej 2007-2013. Znaczenie tych projektów nie wyraża się kwotami środków unijnych przeznaczonych na ich realizację, ponieważ stanowią one tylko 1,5 proc. dostępnych dla Polski środków unijnych, lecz faktem, że opracowane i wdrożone systemy informatyczne powinny pozwolić na znaczące usprawnienie funkcjonowania państwa i jego gospodarki. Niepokojące sygnały prezentowane w ostatnich dniach przez Gazetę Prawną wskazują, że realizacja 7 projektów, które obejmują prawie jedną trzecią dostępnych środków unijnych na projekty informatyczne, jest poważnie zagrożona. Dwa spośród nich (platforma medyczna dotycząca gromadzenia, analizy i udostępniania zasobów cyfrowych o zdarzeniach medycznych oraz platforma udostępniania on-line przedsiębiorcom usług i zasobów cyfrowych rejestrów medycznych) dotyczą sfery ochrony zdrowia, zaś pięć – sfery administracji i ratownictwa (ePUAP 2; pl.ID – elektroniczny dowód osobisty; ogólnopolska sieć teleinformatyczna dla numeru alarmowego 112; centra powiadamiania ratunkowego; platforma komunikacyjna Policji z funkcją dla obywateli i przedsiębiorców)⁸⁰.

W przypadku sfery administracji i ratownictwa problemy są związane z korupcją w Centrum Projektów Informatycznych i zmianą koncepcji projektu pl.ID. W przypadku sfery ochrony zdrowia Urząd Zamówień Publicznych wskazuje na podejrzenie zмовы wśród oferentów. Podejrzenia te powinny zostać wyjaśnione do końca maja. Jeżeli się potwierdzą, projekty medyczne praktycznie stracą szansę realizacji w ramach programu operacyjnego. Już w tej chwili zagrożone projekty powinny zostać zastąpione innymi z listy rezerwowej i, jeśli jest taka potrzeba, dodatkowymi, nowymi projektami⁸¹.

Realizacja projektów informatycznych jest słabą stroną naszej administracji. Podobnie, wiele krajów w Europie i na świecie ma problemy w realizacji projektów informatycznych. Business Centre Club wielokrotnie wskazywał na problemy z realizacją projektów w obszarze społeczeństwa informacyjnego, które obok kłopotów z transportem kolejowym, są najtrudniejszymi obszarami z punktu widzenia wykorzystania środków unijnych. W wielu międzynarodowych raportach i rankingach (np. UN E-government Survey 2012) stan wdrażania e-administracji w Polsce jest oceniany relatywnie nisko, znacznie niżej

⁸⁰ Czy rząd wstrzyma rozwój e-administracji,
http://www.podatnik.info/publikacje/czy_rzad_wstrzyma_rozwoj_e_administracji,aktualnosci,artykuly,112446,
16.04.2013

⁸¹ Tamże

niż np. w Estonii, Litwie, Łotwie, Węgrzech, Czechach czy Kazachstanie. Szczególnie dotyczy to sfery świadczenia usług publicznych on-line. Pomimo wszystkich pojawiających się trudności w realizacji projektów w e-administracji, apelujemy do rządu, aby nie zawieszać realizacji wspomnianych projektów. Zrealizowanie, a następnie uruchomienie wspomnianych systemów informatycznych, finansowanych czy to ze środków unijnych czy krajowych, jest sprawą kluczową dla poprawy funkcjonowania państwa polskiego, wręcz racją stanu. Brak wyraźnej poprawy w tej sferze życia publicznego i społecznego nie tylko wpływa na relatywne obniżanie się poziomu życia w Polsce względem innych krajów, ale hamuje wzrost gospodarczy i wpływa negatywnie na konkurencyjność polskiej gospodarki. A nie jest tak, że polskie społeczeństwo nie jest przygotowane do korzystania z dobrodziejstw społeczeństwa informacyjnego. Na przykład w zakresie korzystania z elektronicznych mediów społecznych (np. Facebook, Twitter, NK) Polska zajmuje 2-gie miejsce na świecie po Stanach Zjednoczonych. W XXI wieku nie powinny już dominować wszechobecny papier, wizyty osobiste w urzędach, szafy z segregatorami, pieczętki i podpisy niebieskim atramentem, a przynajmniej nie w naszym kraju, który zaczyna być uważany na świecie za kraj rozwinięty i pretenduje do bycia członkiem grupy G-20⁸².

Nowelizacja Prawa Telekomunikacyjnego wprowadza przepisy, które będą lepiej chroniły prawa użytkowników. Nakłada jednocześnie nowe obowiązki na firmy świadczące usługi telekomunikacyjne. Umowa na telefon czy Internet ma być przejrzysta, czytelna i zrozumiała; konsument musi być świadomy, co przedsiębiorca mu gwarantuje i jakie są ograniczenia w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej. Jeśli korzystamy z Internetu przez komórkę, będziemy mogli żądać, by przedsiębiorca powiadamiał nas o wykorzystaniu limitu transferu danych. Nie będą nam więc groziły nieoczekiwane wysokie rachunki za korzystanie z Internetu. Nie będziemy zmuszani do podpisywania bardzo długich umów. Pierwsza umowa nie mogłaby być podpisana na dłużej niż dwa lata, a można by było też podpisać umowę na czas krótszy niż rok – to powinno zwiększyć konkurencję na rynku, bo przedsiębiorcy walczyliby o klienta. Dane o naszych połączeniach będą przechowywane o połowę krócej – okres tzw. retencji danych ulega skróceniu z 24 do 12 miesięcy. Ponadto większej kontroli zostanie poddane pozyskiwanie i przetwarzanie danych retencyjnych przez sądy, prokuratury i służby⁸³.

⁸² Tamże

⁸³ M. Boni, (red.), Państwo 2.0. Nowy start dla e-administracji, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, Warszawa 2012, s. 76

Dzięki temu, że stopniowo przechodzimy na naziemną telewizję cyfrową⁸⁴:

- uzyskamy dostęp do bogatszej oferty programów telewizyjnych nadawanych w doskonałej jakości,
- jednocześnie łatwiej będzie o dostęp do szerokopasmowego Internetu – dostarczany on będzie
- właśnie na częstotliwościach zwalnianych przez telewizje analogowe (a także – częściowo – przez wojsko),
- poprawi się zwłaszcza sytuacja mieszkańców obszarów słabo zurbanizowanych, gdyż uwalniana
- właśnie częstotliwość 800 MHz wymaga budowy tylko jednej trzeciej stacji bazowych w porównaniu do dotychczas używanego pasma 1800 MHz,
- pieniądze pochodzące z opłat za korzystanie z dodatkowych częstotliwości, zwolnionych po 2013 r. przez telewizję analogową, czyli tzw. dywidenda cyfrowa, mogą pójść na finansowanie cyfryzacji kraju, m.in. na rządowe programy, takie jak „Cyfrowa Szkoła”.

Handel elektroniczny jest jedną z najbardziej dynamicznie rozwijających się kategorii usług społeczeństwa informacyjnego. Dzięki opracowywanej nowelizacji przepisy staną się bardziej precyzyjne i jasne dla przedsiębiorców i tych, którzy korzystają z ich usług. Jedną z najważniejszych zmian jest uregulowanie procedury powiadomienia i wycofywania bezprawnych danych, tzw. „*notice and takedown*”⁸⁵:

Ci, którzy uważają, że w Internecie doszło do naruszenia ich dóbr osobistych, znajdą tu narzędzie do obrony – będą mogli zażądać od właściciela strony, aby te bezprawne dane zdjął. Właściciele stron otrzymają procedury postępowania, które wyraźnie określą ich obowiązki i odpowiedzialność. Wszystkim nam ustawa zagwarantuje, iż nie dojdzie do ograniczenia swobody wypowiedzi w Internecie, że nikt nie będzie musiał z własnej inicjatywy usuwać „podejrzanych” treści, w obawie np. przed naruszeniem praw autorskich (dziś można się tego obawiać z powodu nieprecyzyjnych zapisów obowiązującego prawa). Dziś przepisy wpływające na naszą wolność w Internecie są rozproszone, trudne w interpretacji, a skomplikowane słownictwo utrudnia zrozumienie, jakie prawa i wolności są zagwarantowane, a czego robić nie można. Dlatego chcemy stworzyć Kartę (Praw i) Wolności użytkownika Internetu, w której jasno będzie zapisane, co już mamy

⁸⁴ Tamże, s. 76

⁸⁵ Tamże, s. 76

zagwarantowane, a nad czym jeszcze trzeba się zastanawiać. Karta będzie wynikiem prac Kongresu Wolności w Internecie, który zaczął się 5 marca. Karta (Praw i) Wolności jasnym i prostym językiem określi, co możemy robić w Internecie i jakie są granice interwencji państwa. Prace Kongresu nad Kartą pozwolą też zgłaszać propozycje dotyczące konkretnych inicjatyw legislacyjnych, nad którymi rząd i MAC już pracują. W debacie możemy również zgłaszać propozycje innych koniecznych zmian w prawie, które lepiej pasują do cyfrowej rzeczywistości. Polska jest na takim etapie modernizacji, że przy okazji cyfryzacji musimy rozmawiać o rozwoju, o kulturze, o kwestiach społecznych i cywilizacyjnych. Sektor gospodarki oparty na wykorzystaniu informacji w celu tworzenia nowych usług i rozwiązań staje się coraz istotniejszy. W zeszłym roku otworzyliśmy dostęp do informacji publicznej (nowelizując Ustawę o dostępie do informacji publicznej). Teraz skoncentrujemy się na zapewnieniu szerokiego dostępu do zasobów nauki, kultury i edukacji będących w posiadaniu lub sfinansowanych przez podmioty publiczne. Zasoby te, przechowywane w różnych bazach i zbiorach, mają być stopniowo udostępniane w jednym centralnym punkcie⁸⁶.

Korzyści społeczne⁸⁷:

- dzięki zmianom będziemy mieli łatwy dostęp do dóbr nauki i kultury oraz różnych danych – jak najwięcej zasobów będzie w zasięgu komputera lub komórki,
- ci z nas, którzy (się) uczą i prowadzą badania, będą mogli korzystać m.in. z opracowań, statystyki,
- wyników badań prowadzonych przez określone instytucje oraz zasobów kultury i oświaty, w tym podręczników,
- każdy będzie miał otwarty i darmowy dostęp do dzieł będących naszym narodowym dziedzictwem (należą do nich choćby dzieła z archiwów TVP),
- artystom nowe rozwiązania będą gwarantować osobiste i majątkowe prawa autorskie.

Otwieranie zasobów musi opierać się na konstrukcji, która – z takich czy innych źródeł – zapewni twórcy wynagrodzenie za dzieło, które stworzył. Celem informatyzacji państwa jest to, by świadczyło ono obywatelom usługi najwyższej jakości. Nie chodzi więc o sprzęt i oprogramowanie, ale o to, co dzięki nim będziemy mogli załatwić. Trwają prace nad zmianami, które mają doprowadzić m.in. do tego, że⁸⁸:

⁸⁶ M. Boni, (red.), Państwo 2.0. Nowy start dla e-administracji..., op. cit., s.77

⁸⁷ Tamże, s.77

⁸⁸ Tamże, s.78

- łatwiej będzie składać wnioski urzędowe przez Internet, bo skrzynka podawcza systemu ePUAP, integrującego usługi administracji, w każdym urzędzie będzie wyglądała tak samo,
- szybciej będziemy dostawali decyzje – jeśli będą wystawiane za pomocą systemów rządowych i samorządowych, nie będą czekały na odręczny podpis urzędnika,
- powszechniejsze stanie się wnoszenie opłat za czynności administracyjne drogą elektroniczną.

Technicznie możliwe jest to już dziś, dzięki systemowi ePUAP – problemem jest małe zainteresowanie administracji publicznej tą formą płatności. Dziś tylko ok. 120 podmiotów, głównie jednostek samorządu terytorialnego podpisało umowy z Krajową Izbą Rozliczeniową na płatności elektroniczne za pośrednictwem ePUAP, system uwierzytelniania się przed organami administracji publicznej (udowodnienie, że ja to ja) będzie łatwy, więcej – ten system da się wykorzystać także poza administracją – np. kandydaci na uczelnie i studentów z uczelnią będą mogli komunikować się wyłącznie drogą elektroniczną.

W działaniach informatyzacyjnych współpracować mają ze sobą nie tylko ministerstwa i urzędy centralne, lecz także administracja rządowa z samorządową. Efekt: klient – obywatel – ma już wkrótce zrealizować od początku do końca całą swoją sprawę w jednym miejscu. Resort cyfryzacji wyniki realizacji tego programu chce oceniać wypełnieniem konkretnych wskaźników. I tak⁸⁹:

- jakkolwiek kontakt z e-administracją według badania GUS miało w ostatnim roku 32 proc. osób. W 2020 r. ma być ich na tyle dużo, by Polska znalazła się w pierwszej siódemce państw Unii;
- dziś pozytywnie lub w miarę pozytywnie swój e-kontakt z urzędem ocenia połowa korzystających z tej możliwości. W 2020 r. takie oceny ma wystawić co najmniej 70 proc. osób;
- obecnie zaledwie 6 proc. wychodzących z urzędu i 7 proc. napływających do dokumentów jest w postaci elektronicznej, a 46 proc. urzędów korzysta z elektronicznego obiegu dokumentacji. W 2020 r. e-dokumentów ma być co najmniej 60 proc., a elektroniczny obieg mają mieć wdrożone wszystkie urzędy.

Program informatyzacji wskazuje też konkretne rozwiązania, które mają sprawić, że e-administracja wreszcie zacznie być realną pomocą. Ma powstać elektroniczne centrum

⁸⁹ S. Czubkowska, Wielki plan Boniewo. Polska europejska potęgą, <http://wiadomosci.dziennik.pl/polityka/artykuly/422324,plan-boniego-polska-europejska-potega-w-e-administracji.html>, 16.04.2013

obsługi obywatela, działające niczym duże call center przekierowujące do konkretnych usług i urzędów. Kolejnym nowym tworem ma być centralne repozytorium informacji publicznej, w którym w jednym miejscu mają być udostępniane bezpłatnie i dla wszystkich dane: demograficzne, budżetowe i podatkowe, o produkcji i zużyciu energii, o działalności gospodarczej, zdrowotne, prawne, edukacyjne, o ochronie środowiska oraz wyniki wyborów. W tych wszystkich planach szczególnie mocny nacisk resort cyfryzacji kładzie na działającą już platformę ePUAP. Jak sam pisze, choć to e-dowód byłby najwygodniejszym i najbardziej uniwersalnym sposobem do uwierzytelniania obywatela w kontaktach z e-usługami, to jednak jego powstanie odsunięte jest do 2015 r. (w rzeczywistości losy tego projektu są niejasne), a więc to platforma ePUAP ma stać się integratorem e-usług, czyli bazą dla wszystkich kierunków rozwoju e-administracji. Wszystko to, jak wylicza resort Boniego, będzie kosztować 6,7 mld zł. To suma bardzo podobna do poprzedniego Planu Informatyzacji Państwa, który powstał w 2011 r., ale nigdy nie wszedł w życie. Wtedy działania, które miały doprowadzić do powstania powszechnych e-usług administracyjnych do 2015 r., wyceniono na 6,5 mld zł. Jednak jak przyznaje MAiC, obecne wyliczenia to więcej, niż jest zarówno z dotacji unijnych, jak i z zaplanowanych wydatków budżetowych. A brakuje sporo, bo aż 1 mld 875 mln zł.⁹⁰:

- 3,5 mld zł ma kosztować Ogólnopolski Cyfrowy System Łączności Radiowej. To najdroższy system zaplanowany w programie informatyzacji,
- 600 mln zł ma być zainwestowane w e-usługi w zakresie spraw obywatelskich, czyli takich jak internetowe konsultacje społeczne czy petycje online,
- 1,3 mld zł to koszt stworzenia e-usług m.in. w wymiarze sprawiedliwości, rolnictwie, zamówieniach publicznych, obsłudze celnej i ubezpieczeniach społecznych.

⁹⁰ Tamże

Rozdział III.

Podstawy prawne informatyzacji w Polsce

3.1. Podpis elektroniczny

Powszechne korzystanie z podpisu elektronicznego wymaga posiadania certyfikatu, za pomocą którego podpis jest weryfikowany. Art. 14 ust.1 ustawy o podpisie elektronicznym (u.p.e.) wymaga, aby certyfikat wydawany był na podstawie umowy⁹¹. Oznacza to, iż winien on być wydany jedynie w wykonaniu umowy o świadczenie usług certyfikacyjnych. Certyfikat wydany bez umowy jest nieważny. Dla umowy o świadczenie usług certyfikacyjnych ustawa wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności (art. 16 ust. 1 u.p.e.). Rozstrzygnięcia wymagają dwie kwestie: możliwości zawarcia umowy w postaci elektronicznej i wpływu upadku umowy na skuteczność podpisu elektronicznego⁹².

Art. 16 ust. 1 u.p.e., wymagający formy pisemnej pod rygorem nieważności dla umowy o świadczenie usług certyfikacyjnych, nie wyłącza możliwości zawarcia tej umowy w postaci elektronicznej⁹³. W świetle przepisu osoba, która posiada już bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany przy pomocy kwalifikowanego certyfikatu, może zawrzeć umowę o świadczenie usług certyfikacyjnych, w ramach której zakupuje inny podpis, z użyciem posiadanego już przez siebie podpisu. Wystąpić może zatem sytuacja, kiedy danej osobie przypisanych jest kilka podpisów elektronicznych, a tylko jedna z umów o świadczenie usług certyfikacyjnych zawarta została z użyciem podpisu własnoręcznego. Rozwiązanie takie budzi uzasadnione wątpliwości. W razie nabrania przez kontrahenta posiadacza podpisów jakichkolwiek podejrzeń, co do autentyczności któregoś z nich, dotarcie do pierwotnej umowy z podpisem własnoręcznym wymagać może czasochłonnej weryfikacji łańcucha kolejnych umów zawartych w postaci elektronicznej. W razie upadku którejkolwiek z nich (nieważny certyfikat, nieprawidłowe urządzenia służące do składania podpisu etc.) kolejne certyfikaty mogą okazać się nieważne. Zasadne wydaje się zatem skorygowanie

⁹¹ art. 14 ustawy z dnia 18 września 2001 o podpisie elektronicznym, Dz.U. Nr 130, poz. 1450

⁹² M. Chudzik, A. Frań, A. Grzywacz, AK. Korus, M. Spyra, Prawo handlu zagranicznego, Branta, Bydgoszcz 2004, s. 45

⁹³ art. 16 ustawy z dnia 18 września 2001 o podpisie elektronicznym, Dz.U. Nr 130, poz. 1450

gramatycznej wykładni przepisu w drodze wykładni funkcjonalnej, wyłączającej z powyżej przedstawionych powodów możliwość zawarcia umowy o świadczenie usług certyfikacyjnych z użyciem podpisu elektronicznego⁹⁴.

Konsekwencje nieważności umowy dla certyfikatu. Art. 16 ust. 2 u.p.e. statuuje zasadę, iż nieważność umowy o świadczenie usług certyfikacyjnych powoduje nieważność certyfikatu⁹⁵. Jest to nieważność wynikająca z mocy samego prawa, nie jest konieczne unieważnienie certyfikatu. Negatywną konsekwencją dzielenia przez certyfikat losów umowy jest brak zamieszczenia certyfikatu nieważnego z racji nieważności umowy na liście certyfikatów unieważnionych i zawieszonych (tzw. lista CRL). Aby uniknąć wynikającego z tego zagrożenia pewności obrotu prawnego, ustawodawca wprowadza wyjątek od powyższej reguły. Skutek nieważności certyfikatu nie następuje przy łącznym spełnieniu przesłanek z art. 16 ust. 2 u.p.e.⁹⁶:

- dopełnienie przy wydaniu obowiązków informacyjnych z art. 14 ust. 2 u.p.e. (przede wszystkim co do warunków użycia certyfikatu, zakresu i ograniczeń jego stosowania),
- uzyskanie pisemnego potwierdzenia zapoznania się z powyższymi informacjami (art. 14 ust. 5 u.p.e.),
- uzyskanie pisemnej zgody osoby ubiegającej się o certyfikat na stosowanie danych służących do weryfikacji (klucz publiczny) jej podpisu elektronicznego (art. 14 ust. 7 u.p.e.).

Dzięki wprowadzonemu wyjątkowi wystąpienie kwalifikowanych skutków oświadczenia złożonego w postaci elektronicznej nie jest ściśle uzależnione od ważności umowy o świadczenie usług certyfikacyjnych, czyli od okoliczności, których nie może zbadać odbiorca oświadczenia elektronicznego. Przyjęte w przepisie rozwiązanie nie chroni jednak zadowalająco zaufania uczestników obrotu prawnego do podpisu elektronicznego. Przede wszystkim, wśród przesłanek utrzymania ważności certyfikatu mimo nieważności umowy, brak wymogu identyfikacji osoby ubiegającej się o certyfikat. Może zatem się zdarzyć, iż osoba niepowołana korzysta z certyfikatu przypisanego do innej lub fikcyjnej osoby, do czasu wykrycia niezgodności przez podmiot certyfikujący i unieważnienia certyfikatu. Ponadto odbiorca oświadczeń elektronicznych w dalszym ciągu nie ma możliwości sprawdzenia, czy przesłanki determinujące ważność certyfikatu, mimo nieważności umowy o jego wydanie, zostały spełnione. Trudno wyobrazić sobie stwierdzenie przez odbiorcę pliku pocztą

⁹⁴ M. Chudzik, A. Frań, A. Grzywacz, AK. Korus, M. Spyra, Prawo handlu zagranicznego..., op. cit., s. 46

⁹⁵ art. 16 ustawy z dnia 18 września 2001 o podpisie elektronicznym, Dz.U. Nr 130, poz. 1450

⁹⁶ Tamże, art. 16

elektronicznej, czy osobie, na którą wskazuje podpis, udzielono wymaganych informacji, czy wyraziła wymaganą zgodę etc. Troska o zaufanie do podpisu elektronicznego w tym zakresie spoczywa zatem w całości na podmiotach świadczących usługi certyfikacyjne⁹⁷. Dopilnowanie przez nie, aby przy zawarciu dopełnić nieskomplikowanych czynności, o których mowa w art. 16 ust. 2 u.p.e., to jedyny sposób nadania praktycznego znaczenia temu potrzebnemu przepisowi⁹⁸.

Istotne jest przeprowadzenie trafnego rozróżnienia między ważnością umowy o świadczenie usług certyfikacyjnych a ważnością czynności dokonanych przy pomocy certyfikatu wydanego na podstawie umowy. Umowa o wydanie certyfikatu jest wyłącznie umową „o podpis”. Umowa o podpis może być nieważna, lecz w sytuacjach uregulowanych w art. 16 ust. 2 u.p.e. sam podpis elektroniczny (a dokładnie certyfikat) zachowuje swoją zdolność do wywołania skutków przewidzianych w ustawie⁹⁹. Przepis ten znajduje zastosowanie bez względu na przyczyny, które uzasadniałyby uznanie umowy o podpis za nieważną. W szczególności nie dotyczy jedynie nieważności spowodowanej niedochowaniem formy, o której mowa w art. 16 ust. 1 u.p.e.¹⁰⁰ Nieważność umowy o świadczenie usług jest kwestią jedynie pomiędzy stronami tej umowy i nie może być powoływana dla podważenia czynności dokonanej z użyciem podpisu elektronicznego¹⁰¹. Jeżeli jednak przesłanki nieważności umowy o świadczenie usług certyfikacyjnych zachodzą także przy czynności dokonanej z użyciem podpisu elektronicznego, dokonana czynność jest nieważna, choć certyfikat może być ważny, jeśli zachodzą przesłanki z art. 16 ust. 2 u.p.e.¹⁰²

Przykład¹⁰³: osoba niezdolna do czynności prawnych (ubezwłasnowolnienie całkowite) zawiera umowę o świadczenie usług certyfikacyjnych, w wykonaniu której otrzymuje kwalifikowany certyfikat. Dopełnia wszystkich obowiązków z art. 16 ust. 2 u.p.e.¹⁰⁴. Następnie uzyskuje zdolność do czynności prawnych w wyniku uchylecia ubezwłasnowolnienia. Poręcza spłatę kredytu, oświadczając swoją wolę w postaci elektronicznej, sygnując oświadczenie swoim podpisem elektronicznym. W przypadku sporu poręczyciel nie może powoływać się na swój brak zdolności do czynności prawnych w momencie zawierania umowy o świadczenie usług certyfikacyjnych i na tej podstawie podważyć ważności poręczenia. Umowa o świad-

⁹⁷ M. Chudzik, A. Frań, A. Grzywacz, AK. Korus, M. Spyra, Prawo handlu zagranicznego..., op. cit., s. 47

⁹⁸ art. 16 ustawy z dnia 18 września 2001 o podpisie elektronicznym, Dz.U. Nr 130, poz. 1450

⁹⁹ Tamże, art. 16

¹⁰⁰ Tamże, art. 16

¹⁰¹ M. Chudzik, A. Frań, A. Grzywacz, AK. Korus, M. Spyra, Prawo handlu zagranicznego..., op. cit., s. 47

¹⁰² art. 16 ustawy z dnia 18 września 2001 o podpisie elektronicznym, Dz.U. Nr 130, poz. 1450

¹⁰³ M. Chudzik, A. Frań, A. Grzywacz, AK. Korus, M. Spyra, Prawo handlu zagranicznego..., op. cit., s. 47

¹⁰⁴ art. 16 ustawy z dnia 18 września 2001 o podpisie elektronicznym, Dz.U. Nr 130, poz. 1450

czenie usług certyfikacyjnych (o podpis) jest nieważna, mocą art. 16 ust. 2 u.p.e. certyfikat jest ważny¹⁰⁵. Poręczenie, z racji odżycia zdolności do czynności prawnych oraz ważności certyfikatu, jest ważne.

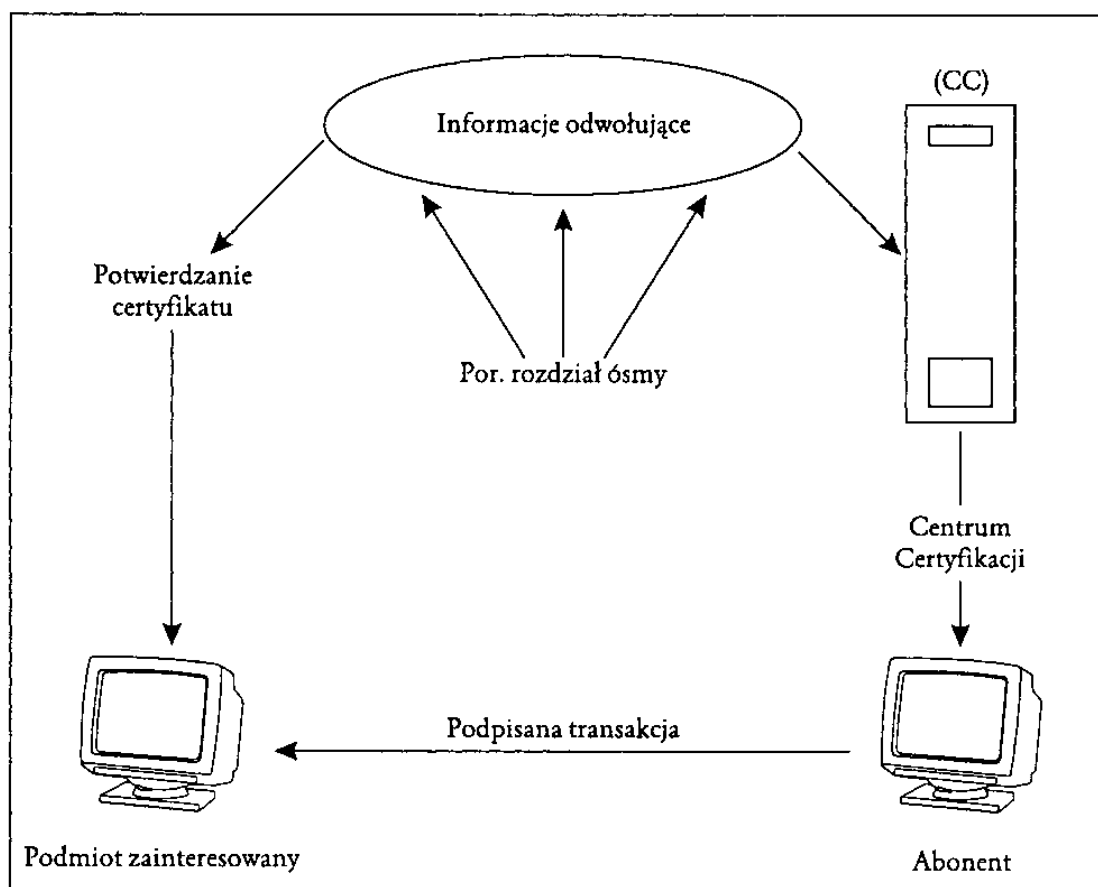
Większość przepisów stanowych zależnych od technologii żąda, aby ubiegający się o prowadzenie ośrodków certyfikacyjnych spełniali następujące wymagania¹⁰⁶:

- mieli biegłość w technologii szyfrowania,
- udowodnili posiadanie wystarczającego kapitału,
- dysponowali biurem lub przedstawicielstwem,
- godzili się na systematyczny, niezależny audyt,
- byli abonentami aprobowanego przez prawo ośrodka certyfikacyjnego, celem weryfikacji,
- nie zatrudniali pracowników skazanych lub uwikłanych w oszustwa,
- przedłożyli urzędowe poręczenie,
- używali godnych zaufania systemów,
- postępowali zgodnie z innymi (późniejszymi) aktami wykonawczymi.

Zakres odpowiedzialności ponoszony przez poszczególne elementy PKI (infrastruktura klucza publicznego, niezbędna do identyfikacji użytkowników systemu), a nawet pojedynczych użytkowników może być silnie zróżnicowany. Infrastruktura klucza publicznego musi sprostać wymaganiom w tej dziedzinie i zapewniać odpowiednie do zadań poziomy zabezpieczeń. Jak nietrudno przewidzieć, tam gdzie zdecydowano się tworzyć przepisy uwzględniające technologię, określa się zakres odpowiedzialności abonentów oraz ośrodków certyfikacyjnych. Nie można również pominąć problemu odpowiedzialności końcowych użytkowników, ale jest ona mniej przejrzysta w porównaniu z ośrodkami i abonentami. Typowy podział ról w rozwiązaniach handlu elektronicznego opartych na PKI ilustruje poniższy rysunek.

¹⁰⁵ Tamże, art. 16

¹⁰⁶ C. Adams, S.Lloyd, Podpis elektroniczny, Robomatic, Wrocław 2002, s. 170



Rysunek 1. Typowy podział ról w rozwiązaniach handlu elektronicznego.
 Źródło: C. Adams, S.Lloyd, Podpis elektroniczny, Robomatic, Wrocław 2002, s. 172.

Prawodawstwo zależne od technologii podnosi również problem odpowiedzialności ośrodków certyfikacyjnych. Większość przepisów stanowych w tej dziedzinie chroni licencjonowane ośrodki certyfikacyjne od¹⁰⁷:

- odszkodowań mających na celu karę lub odstraszenie,
- odszkodowań za straty związane z bólem i cierpieniem,
- odszkodowań za straty związane z utratą zysku, oszczędności i sposobności.

Tak jak w przypadku przepisów o wydawaniu licencji dla ośrodków, również w tym przypadku mamy do czynienia z indywidualnymi różnicami w prawodawstwie poszczególnych stanów²¹.

Chociaż wymagania, niezbędne do uzyskania licencji na prowadzenie ośrodka certyfikacyjnego, są w niektórych stanach mało wygórowane, to poziom odpowiedzialności związany z jego prowadzeniem stanowi wystarczający mechanizm motywujący dla

¹⁰⁷ Tamże, s. 170

organizacji zamierzających oferować usługi PKI. Nakładany przez przepisy obowiązek niezależnego audytu sprawia, że wiele instytucji próbuje zagospodarować i ten rynek¹⁰⁸.

Podpis elektroniczny będzie używany nie tylko do sygnowania dokumentów prywatnych, ale również do podpisywania wszystkich dokumentów w prawie administracyjnym. Zgodnie z Dyrektywą i społeczeństwem informatycznym, ma przybliżyć obywatela do państwa. Sprawne funkcjonowanie administracji uzależnione jest od bardzo wielu czynników, w tym przede wszystkim od dobrze zorganizowanej drogi przepływu informacji — informacji gromadzonej i przetwarzanej w określonym celu, opartej o rzetelne, prawdziwe i źródłowe dane, od prawa, regulującego określony tryb załatwiania spraw, do lokalnej organizacji administrowania zasobami¹⁰⁹.

Na uwagę zasługuje przepis art. 63 Kodeksu postępowania administracyjnego (k.p.a.), zgodnie z którym podania (żądania, wyjaśnienia, odwołania, zażalenia) mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także do protokołu¹¹⁰. Powyższy przepis został wprowadzony do prawa polskiego już w 1998 roku. Ma on na celu ułatwienie i przyspieszenie załatwiania spraw w urzędach: pozwala również na stosowanie nowych metod komunikacji. Zgodnie z wymaganiami przepisu art. 63 § 3 k.p.a. pisma wnoszone do urzędów powinny być podpisane — i tu otwiera się możliwość elektronicznego sygnowania składanych dokumentów. Dodatkowo, przepisy muszą zapewnić użytkownikom transakcji elektronicznej ochronę przed skutkami wadliwej transmisji elektronicznej, możliwość przeprowadzenia dowodu z dokumentu elektronicznego¹¹¹.

W przepisie art. 63 k.p.a. podane zostały techniczne sposoby wniesienia podania, z których może skorzystać strona¹¹². Jeżeli przepis szczególny nie stanowi inaczej, strona wnosząca podanie może wybrać, z której możliwości skorzysta. Jeżeli wybierze drogę elektronicznego wniesienia pisma, wówczas podanie takie powinno być podpisane. Jeżeli w ustawie wskazana jest forma pisemna podania, tylko użycie bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego za pomocą kwalifikowanego certyfikatu będzie spełniać wymagania formy pisemnej¹¹³.

¹⁰⁸ Tamże, s. 171

¹⁰⁹ K. Wojsyk, Obszary zastosowań podpisu elektronicznego w administracji, polityczne, prawne, technologiczne Vademecum podpisu elektronicznego, materiały konferencyjne, Warszawa 2002, s. 38

¹¹⁰ art. 63 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, Dz.U. z 2013 poz. 267

¹¹¹ Tamże, art. 63

¹¹² Tamże, art. 63

¹¹³ M. Marucha Jaworska, Podpis elektroniczny, Wydawnictwo Prawo i Praktyka Gospodarcza, Warszawa 2002, s. 71

Wprowadzenie do instytucji państwowych i samorządowych możliwości przesyłania danych i podpisywania elektronicznie dokumentów nie tylko obniży koszty, przyspieszy załatwienie określonej sprawy, ale również ułatwi kontakt z administracją.

Pisma procesowe wnosi się na urzędowych formularzach lub na elektronicznych nośnikach informatycznych, jeżeli przepis szczególny tak stanowi (art. 125 § 2 k.p.c.)¹¹⁴. Pisma procesowe, tak jak w przypadku dokumentów składanych w urzędach, wymagają podpisu osoby składającej pismo. Ustawodawca umożliwił składanie pism procesowych do sądu *via* Internet lub za pomocą poczty elektronicznej¹¹⁵.

Przepis art. 115 § 14 k.k. stanowi, że dokumentem jest każdy przedmiot lub zapis na komputerowym nośniku informacji, z którym jest związane określone prawo albo który ze względu na zawartą w nim treść stanowi dowód prawa, stosunku prawnego lub okoliczności mającej znaczenie prawne¹¹⁶.

3.2. Dostęp do informacji publicznej

Dostęp do informacji publicznej jest uprawnieniem przewidzianym w najwyższym akcie systemu prawa w Polsce – Konstytucji RP. Zgodnie z regulacją art. 61 Ustawy Zasadniczej, prawo do uzyskiwania informacji o działalności podmiotów publicznych i innych podmiotów – w zakresie, w jakim wykonują one zadania władzy publicznej i gospodarują mieniem komunalnym lub majątkiem Skarbu Państwa - przysługuje każdemu obywatelowi¹¹⁷. Uprawnienie to skonkretyzowane zostało w kluczowej dla niniejszej materii ustawie z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej, a także w regulacji podstawowej – rozporządzeniu ministra spraw wewnętrznych i administracji z dnia 17 maja 2002 roku w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej¹¹⁸.

Każda informacja o sprawach publicznych stanowi informację publiczną w rozumieniu ustawy i podlega udostępnieniu na zasadach i w trybie określonych w ustawie¹¹⁹.

¹¹⁴ art. 125 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. kodeks postępowania cywilnego, Dz. U. z 1964 r. nr 43, poz. 296

¹¹⁵ M.Marucha Jaworska, Podpis elektroniczny..., op. cit., s. 72

¹¹⁶ art. 115 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny, Dz. U. z 1997 r. Nr 88, poz. 553, z późn. zm.

¹¹⁷ art. 61 ustawy z dnia 2 kwietnia 1997 r. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, Dz. U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483

¹¹⁸ Udostępnianie informacji drogą elektroniczną, http://www.bip.krakow.pl/?sub_dok_id=13743, 02.05.2013

¹¹⁹ Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, Dz.U. 2001 nr 112 poz. 1198

Przepisy ustawy nie naruszają przepisów innych ustaw określających odmienne zasady i tryb dostępu do informacji będących informacjami publicznymi. Każdemu przysługuje, z zastrzeżeniem art. 5. ustawy o dostępie do informacji publicznej, prawo dostępu do informacji publicznej, zwane dalej "prawem do informacji publicznej". Od osoby wykonującej prawo do informacji publicznej nie wolno żądać wykazania interesu prawnego lub faktycznego. Prawo do informacji publicznej obejmuje uprawnienia do¹²⁰:

- uzyskania informacji publicznej, w tym uzyskania informacji przetworzonej w takim zakresie, w jakim jest to szczególnie istotne dla interesu publicznego,
- wglądu do dokumentów urzędowych,
- dostępu do posiedzeń kolegialnych organów władzy publicznej pochodzących z powszechnych wyborów.

Prawo do informacji publicznej obejmuje uprawnienie do niezwłocznego uzyskania informacji publicznej zawierającej aktualną wiedzę o sprawach publicznych. Obowiązane do udostępniania informacji publicznej są władze publiczne oraz inne podmioty wykonujące zadania publiczne, w szczególności¹²¹:

- organy władzy publicznej,
- organy samorządów gospodarczych i zawodowych,
- podmioty reprezentujące zgodnie z odrębnymi przepisami Skarb Państwa,
- podmioty reprezentujące państwowe osoby prawne albo osoby prawne samorządu terytorialnego oraz podmioty reprezentujące inne państwowe jednostki organizacyjne albo jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego,
- podmioty reprezentujące inne osoby lub jednostki organizacyjne, które wykonują zadania publiczne lub dysponują majątkiem publicznym, oraz osoby prawne, w których Skarb Państwa, jednostki samorządu terytorialnego lub samorządu gospodarczego albo zawodowego mają pozycję dominującą w rozumieniu przepisów o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prawo do informacji publicznej podlega ograniczeniu w zakresie i na zasadach określonych w przepisach o ochronie informacji niejawnych oraz o ochronie innych tajemnic ustawowo chronionych. Prawo do informacji publicznej podlega ograniczeniu ze względu na prywatność osoby fizycznej lub tajemnicę przedsiębiorcy. Ograniczenie to nie dotyczy informacji o osobach pełniących funkcje publiczne, mających związek z pełnieniem tych

¹²⁰ Tamże, art. 3

¹²¹ Tamże, art. 4

funkcji, w tym o warunkach powierzenia i wykonywania funkcji, oraz przypadku, gdy osoba fizyczna lub przedsiębiorca rezygnują z przysługującego im prawa. Nie można ograniczać dostępu do informacji o sprawach rozstrzyganych w postępowaniu przed organami państwa, w szczególności w postępowaniu administracyjnym, karnym lub cywilnym, ze względu na ochronę interesu strony, jeżeli postępowanie dotyczy władz publicznych lub innych podmiotów wykonujących zadania publiczne albo osób pełniących funkcje publiczne - w zakresie tych zadań lub funkcji. Ograniczenia dostępu do informacji nie naruszają prawa do informacji o organizacji i pracy organów prowadzących postępowania, w szczególności o czasie, trybie i miejscu oraz kolejności rozpatrywania spraw. Udostępnieniu podlega informacja publiczna, w szczególności o polityce wewnętrznej i zagranicznej, w tym o zamierzeniach działań władzy ustawodawczej oraz wykonawczej, projektowaniu aktów normatywnych, programach w zakresie realizacji zadań publicznych, sposobie ich realizacji, wykonywaniu i skutkach realizacji tych zadań.

Udostępnianie informacji publicznej na wniosek następuje w sposób i w formie zgodnych z wnioskiem, chyba że środki techniczne, którymi dysponuje podmiot obowiązany do udostępnienia, nie umożliwiają udostępnienia informacji w sposób i w formie określonych we wniosku. Jeżeli informacja publiczna nie może być udostępniona w sposób lub w formie określonych we wniosku, podmiot obowiązany do udostępnienia powiadamia pisemnie wnioskodawcę o przyczynach braku możliwości udostępnienia informacji zgodnie z wnioskiem i wskazuje, w jaki sposób lub w jakiej formie informacja może być udostępniona niezwłocznie. W takim przypadku, jeżeli w terminie 14 dni od powiadomienia wnioskodawca nie złoży wniosku o udostępnienie informacji w sposób lub w formie wskazanych w powiadomieniu, postępowanie o udostępnienie informacji umarza się.

Warto również powiedzieć o tym, że za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej osoby posiadające bezpieczny podpis elektroniczny (weryfikowany za pomocą kwalifikowanego certyfikatu) mogą załatwić wytypowaną sprawę bez konieczności osobistego stawiennictwa w jednostce, o ile przepisy obowiązującego prawa nie stanowią inaczej. Wypełnienie formularza (wniosku) za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej jednostki, możliwe jest po wcześniejszym założeniu konta na stronie internetowej¹²².

Ustawa z 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej¹²³ pojawia się w kontekście informatyzacji administracji publicznej głównie ze względu na Biuletyn Informacji Publicznej. Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy jest to urzędowy publikator

¹²² http://www.bip.krakow.pl/?bip_id=33&mmi=11354, 02.05.2013

¹²³ Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, Dz.U. 2001 nr 112 poz. 1198

teleinformatyczny, który zdaje się wykluczać jakąkolwiek interakcję z odwiedzającym¹²⁴. Powoduje to, że w dyskusji nad dostępem do informacji publicznej, w sposób nierzadko sztuczny, rozdziela się kwestię dostępu do informacji w trybie wnioskowym od dostępu do informacji przez „odwiedziny” na tzw. stronie podmiotowej BIP.

Rozpatrywanie tych kwestii w sposób rozłączny jest nieuprawnione chociażby z tego powodu, że sam ustawodawca obmyślił obie procedury dostępowe jako mechanizm nawzajem się uzupełniający. Zasada konstrukcyjna ustawy zakłada, że wniosek o udostępnienie informacji publicznej składa się dopiero wówczas, jeśli oczekiwana informacja o sprawach publicznych nie znalazła się na stronach BIP lub jeśli wnioskodawca kwestionuje kompletność i aktualność informacji zawartej w BIP¹²⁵. Procedura wnioskowa pozwala (przynajmniej teoretycznie) uniknąć sytuacji, w której podmiot władzy publicznej chciałby korzystać z instytucji BIP niczym z proceduralnego pretekstu do uwolnienia się od bezpośredniego kontaktu z żądaniem udostępnienia informacji publicznej. W tym kontekście wniosek o udostępnienie informacji publicznej zaczyna pełnić pośrednie narzędzie kontroli zawartości BIP, ponieważ wszczęcie procedury wnioskowej powinno rozpocząć się od weryfikacji elementu proceduralnego (przesłanki negatywnej), a więc faktu opublikowania żądanej informacji w BIP. Wynika to z przypisania pierwszeństwa udostępniania informacji drogą elektroniczną i budowania prostej zależności: im szersza informacja na stronach BIP, tym większa podstawa do odmowy udostępnienia takiej informacji zainteresowanym ubiegającym się o nią w „tradycyjnej” formie (ustnej lub pisemnej)¹²⁶.

W tej skomplikowanej prawnej mozaice kontaktów obywatela z władzą publiczną pojawia się ustawa o dostępie do informacji publicznej, której zasadniczym celem jest nie tyle udostępnienie zainteresowanym informacji, ale udostępnienie jej w możliwie krótkim czasie. Prawo do niezwłocznego uzyskania informacji o sprawach publicznych wynika wprost z art. 3 ustawy¹²⁷. Artykuł 10 ustawy upoważnia podmiot władzy publicznej do udzielenia informacji publicznej „bez pisemnego wniosku”, jeśli informacji można udzielić niezwłocznie¹²⁸. Jeśli już dojdzie do wszczęcia procedury wnioskowej, to ustawa przyjmuje stosunkowo krótki, 14-dniowy termin na udostępnienie żądanych informacji. W praktyce obywatele dążą do jeszcze większego skrócenia tego terminu, działając z wykorzystaniem

¹²⁴ Tamże, art. 8

¹²⁵ M. Jaśkowska, Dostęp do informacji publicznych w świetle orzecznictwa Naczelnego Sądu Administracyjnego, Toruń 2002, s. 62

¹²⁶ M. Bernaczyk, Wniesienie wniosku o udostępnienie informacji publicznej drogą elektroniczną – praktyczne problemy, www.cyfrowyurząd.pl/download/.../wydanie_6_1bernaczyk07_v7.pdf, 02.05.2013

¹²⁷ art. 3 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, Dz.U. 2001 nr 112 poz. 1198

¹²⁸ Tamże, art. 10

poczty elektronicznej lub formularzy udostępnionych na stronach BIP. Zastrzegam jednak, że nie istnieje żaden system zbierania informacji o liczbie i rodzajach wniosków o udostępnienie określonej informacji, ale można założyć, że wysłanie zapytania przez e-mail jest formą spotykaną stosunkowo często i ogromna większość tej korespondencji nie ma podpisu elektronicznego. Problem polega na tym, że ustawa zawiera bardzo ogólne sformułowania dotyczące formy wniosku o udostępnienie informacji publicznej. Z jej przepisów nie wynika (a z pewnością nie wynika to wprost), że wszczęcie procedury wnioskowej może nastąpić po otrzymaniu przez posiadacza informacji publicznej listu elektronicznego. Lektura dokumentów Komisji Nadzwyczajnej do rozpatrzenia projektów ustaw dotyczących prawa obywateli do uzyskiwania informacji o działalności organów władzy publicznej oraz osób pełniących funkcje publiczne, a także dotyczących jawności procedur decyzyjnych i grup interesów sejmu III kadencji również nie przybliża nas do wiedzy o intencjach ustawodawcy, wobec czego nasuwa się poważna wątpliwość, czy kiedykolwiek przewidywano, że wnioski o udostępnienie informacji będą wpływać właśnie drogą elektroniczną.

3.3. Świadczenie usług drogą elektroniczną

Usługodawca podaje, w sposób wyraźny, jednoznaczny i bezpośrednio dostępny poprzez system teleinformatyczny, którym posługuje się usługobiorca, informacje podstawowe¹²⁹.

Usługodawca podaje adresy elektroniczne, imię, nazwisko, miejsce zamieszkania i adres albo nazwę lub firmę oraz siedzibę i adres. Jeżeli usługodawcą jest przedsiębiorca, podaje on również informacje dotyczące właściwego zezwolenia i organu zezwalającego, w razie gdy świadczenie usługi wymaga, na podstawie odrębnych przepisów, takiego zezwolenia. Jeżeli usługodawcą jest osoba fizyczna, której prawo do wykonywania zawodu jest uzależnione od spełnienia określonych w odrębnych ustawach wymagań, podaje również w przypadku ustanowienia pełnomocnika, jego imię, nazwisko, miejsce zamieszkania i adres albo jego nazwę lub firmę oraz siedzibę i adres, samorząd zawodowy, do którego należy, tytuł zawodowy, którego używa oraz państwo, w którym został on przyznany, numer w rejestrze publicznym, do którego jest wpisany wraz ze wskazaniem nazwy rejestru i organu

¹²⁹ art. 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Nr 134, poz. 779, z 2012 r. poz. 1445

prowadzącego rejestr, oraz informację o istnieniu właściwych dla danego zawodu zasad etyki zawodowej oraz o sposobie dostępu do tych zasad.

Usługodawca jest obowiązany zapewnić usługobiorcy dostęp do aktualnej informacji o¹³⁰:

- szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną,
- funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych przez usługodawcę do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca

Usługodawca zapewnia działanie systemu teleinformatycznego, którym się posługuje, umożliwiając nieodpłatnie usługobiorcy¹³¹:

- w razie, gdy wymaga tego właściwość usługi:
 - korzystanie przez usługobiorcę z usługi świadczonej drogą elektroniczną, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu składającego się na tę usługę, w szczególności przy wykorzystaniu technik kryptograficznych odpowiednich dla właściwości świadczonej usługi,
 - jednoznaczną identyfikację stron usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz potwierdzenie faktu złożenia oświadczeń woli i ich treści, niezbędnych do zawarcia drogą elektroniczną umowy o świadczenie tej usługi, w szczególności przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego w rozumieniu ustawy o podpisie elektronicznym,
- zakończenie, w każdej chwili, korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną.

Usługodawca¹³²:

1) określa regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, zwany dalej „regulaminem”,

2) nieodpłatnie udostępnia usługobiorcy regulamin przed zawarciem umowy o świadczenie takich usług, a także – na jego żądanie – w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca. Usługobiorca nie jest związany tymi postanowieniami regulaminu, które nie zostały mu udostępnione.

¹³⁰ Tamże, art. 6

¹³¹ Tamże, art. 7

¹³² Tamże, art. 8

Informacja handlowa jest wyraźnie wyodrębniana i oznaczana w sposób niebudzący wątpliwości, że jest to informacja handlowa. Informacja handlowa zawiera¹³³:

- oznaczenie podmiotu, na którego zlecenie jest ona rozpowszechniana, oraz jego adresy elektroniczne, wyraźny opis form działalności promocyjnej, w szczególności obniżek cen, nieodpłatnych świadczeń pieniężnych lub rzeczowych i innych korzyści związanych z promowanym towarem, usługą lub wizerunkiem, a także jednoznaczne określenie warunków niezbędnych do skorzystania z tych korzyści, o ile są one składnikiem oferty,
- wszelkie informacje, które mogą mieć wpływ na określenie zakresu odpowiedzialności stron, w szczególności ostrzeżenia i zastrzeżenia

Zakazane jest przesyłanie niezamówionej informacji handlowej skierowanej do oznaczonego odbiorcy będącego osobą fizyczną za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej. Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli odbiorca wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji, w szczególności udostępnił w tym celu identyfikujący go adres elektroniczny¹³⁴.

W sprawach nieuregulowanych w ustawie do świadczenia usług drogą elektroniczną, w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych ustaw¹³⁵.

Nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane dane ten, kto transmitując dane oraz zapewniając automatyczne i krótkotrwałe pośrednie przechowywanie tych danych w celu przyspieszenia ponownego dostępu do nich na żądanie innego podmiotu¹³⁶:

- nie modyfikuje danych,
- posługuje się uznanymi i stosowanymi zwykle w tego rodzaju działalności technikami informatycznymi określającymi parametry techniczne dostępu do danych i ich aktualizowania oraz
- nie zakłóca posługiwania się technikami informatycznymi uznanymi i stosowanymi zwykle w tego rodzaju działalności w zakresie zbierania informacji o korzystaniu ze zgromadzonych danych.

¹³³ art. 9 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Nr 134, poz. 779, z 2012 r. poz. 1445

¹³⁴ Tamże, art. 10

¹³⁵ Tamże, art. 11

¹³⁶ Tamże, art. 13

Usługodawca może przetwarzać następujące dane charakteryzujące sposób korzystania przez usługobiorcę z usługi świadczonej drogą elektroniczną (dane eksploatacyjne)¹³⁷:

- oznaczenia identyfikujące usługobiorcę,
- oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał usługobiorca,
- informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną,
- informacje o skorzystaniu przez usługobiorcę z usług świadczonych drogą elektroniczną.

Usługodawca nie może przetwarzać danych osobowych usługobiorcy po zakończeniu korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną. Rozliczenie usługi świadczonej drogą elektroniczną przedstawione usługobiorcy nie może ujawniać rodzaju, czasu trwania, częstotliwości i innych parametrów technicznych poszczególnych usług, z których skorzystał usługobiorca, chyba że zażądał on szczegółowych informacji w tym zakresie¹³⁸.

Usługodawca umożliwia usługobiorcy korzystanie z usługi lub uiszczanie opłat za nią, jeżeli usługa świadczona drogą elektroniczną jest odpłatna, w sposób anonimowy albo przy użyciu pseudonimu, o ile jest to technicznie możliwe oraz zwyczajowo przyjęte¹³⁹.

3.4. Bankowość w sieci

Działalność banków reguluje przede wszystkim ustawa Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r.¹⁴⁰. Banki w Polsce działają w formie spółek akcyjnych - zgodnie z ustawą z dnia 15 września 2000 Kodeks spółek handlowych¹⁴¹ lub w formie spółdzielni - zgodnie z ustawą z dnia 7 grudnia 2000 r. o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających¹⁴². Banki mogą też być tworzone jako banki państwowe. Poza bankami, usługi bankowe dla klientów mogą świadczyć również oddziały instytucji kredytowych funkcjonujące w strukturach organizacyjnych banków UE oraz oddziały

¹³⁷ Tamże, art. 18

¹³⁸ Tamże, art. 19

¹³⁹ Tamże, art. 22

¹⁴⁰ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, Dz.U. z 2012 poz. 1376

¹⁴¹ Ustawa z dnia 15 września 2000 Kodeks spółek handlowych, Dz. U. z 2000 r. Nr 94 poz. 1037 z późn. zm.

¹⁴² Ustawa z dnia 7 grudnia 2000 r. o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających, Dz. U. z 2000 r. Nr 119 poz. 1252 z późn. zm.

banków zagranicznych (banki spoza UE). Banki i oddziały prowadzą rachunki bankowe klientów i mają obowiązek dochowania szczególnej staranności w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa środków pieniężnych przechowywanych na rachunkach pieniężnych. Rozliczenia pieniężne przeprowadza się gotówkowo lub bezgotówkowo za pomocą papierowych lub informatycznych nośników danych. Rozliczenia bezgotówkowe przeprowadza się w szczególności kartami płatniczymi.

W świetle prawa polskiego e-banking traktowany jest jak instrument płatniczy. W ustawie z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych istnieje zapis, w którym usługi bankowości elektronicznej rozumiane są jako zobowiązanie się banku do zapewnienia dostępu do środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku za pośrednictwem urządzeń łączności przewodowej lub bezprzewodowej wykorzystywanych przez posiadacza, a także do wykonywania operacji lub innych czynności zleconych przez posiadacza; posiadacz upoważnia bank do obciążania jego rachunku kwotą dokonanych operacji oraz należnymi bankowi opłatami i prowizjami albo zobowiązuje się do zapłaty należności na rachunek wskazany przez bank, w określonych terminach¹⁴³.

Bankowość elektroniczna dysponuje wieloma, różnorodnymi narzędziami, których zakres zastosowania ewoluuje z upływem czasu i wraz ze zmieniającymi się potrzebami klientów. Jedne stają się standardem, gdy pojawiają się nowe traktowane jako rozwiązania innowacyjne. Podziału narzędzi e-bankingu dokonuje się ze względu na wykorzystywane przez nie medium elektroniczne. I tak do najpowszechniejszych należą¹⁴⁴:

- bankowość terminalowa,
- Home/Corporate banking,
- bankowość telefoniczna,
- bankowość internetowa.

Adresatami nowej gałęzi bankowości są zarówno klienci indywidualni, jak i instytucjonalni. Zwłaszcza w młodym pokoleniu upatruje się potencjalnych użytkowników tej formy usług. Wynika to z ich odmiennego podejścia niż ludzi starszej daty do nowości technicznych i innowacyjnych rozwiązań w bankowości. O skali zjawiska, jakim jest w Polsce bankowość elektroniczna i zaangażowania banków w procesie jej tworzenia może świadczyć fakt powstania w 1998 r. Rady Bankowości Elektronicznej. Została ona powołana przez 25 banków i instytucji międzybankowych pod nadzorem Związku Banków Polskich.

¹⁴³ art. 29 ustawy z dnia 12 września 2002r. o elektronicznych instrumentach płatniczych, Dz. U. z 2002 r. Nr 169 poz. 1385 z późn. zm.

¹⁴⁴ Bankowość elektroniczna, <http://bankowoscinternetowa.republika.pl/html/BE.html>, 02.05.2013

Głównymi założeniami Rady jest promowanie bankowości elektronicznej. Działalność promująca ma istotny wpływ na jej rozwój. Wzrost świadomości technologicznej społeczeństwa jest motorem jej prężnego funkcjonowania. RBE stanowi także lobby wywierające wpływ na decyzje rządu w zakresie tworzenia rozwiązań prawnych dotyczących e-bankingu. Jej celem było również utworzenie Wspólnej Sieci Bankowej, przez którą rozumie się integrację odpowiednich standardów zarówno w kwestii formatu przesyłanych danych, technicznych rozwiązań, jak i regulacji prawnych¹⁴⁵.

Relacje pomiędzy klientem banku i bankiem w zakresie usług bankowości elektronicznej reguluje *ustawa z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych*¹⁴⁶, *ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną*¹⁴⁷, jednak podstawowym dokumentem jest umowa o prowadzenie rachunku i umowa o usługi bankowości elektronicznej/ umowa o kartę płatniczą, zawarte między klientem a bankiem, które określają sposób dostępu klienta do jego środków na rachunku bankowym. Informacje ogólne dla klientów – czyli te, które nie wymagają zgody klienta potwierdzonej podpisem - zwykle zawarte są w regulaminach banku. Z ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych wynikają określone obowiązki dla banków oraz dla ich klientów.

Elektronicznym instrumentem płatniczym (eip) jest każdy instrument płatniczy, w tym z dostępem do środków pieniężnych na odległość, umożliwiający danej osobie – na podstawie zawartej umowy – dokonywanie operacji przy użyciu informatycznych nośników danych lub elektroniczną identyfikację tej osoby. Najpowszechniejszym eip są karty płatnicze. Przez zawarcie umowy o usługi bankowości elektronicznej bank zobowiązuje się do zapewnienia klientowi - za pośrednictwem urządzeń łączności przewodowej lub bezprzewodowej (bankomat, POS, komputer, telefon) - dostępu do jego środków na rachunku (lub udostępnionego kredytu w przypadku kart kredytowych) i do wykonywania operacji (lub innych czynności zleconych) na rachunku. Umowa nie może zawierać mniej korzystnych zapisów dla klienta, w porównaniu z przepisami ustawy o eip.

Umowa zawarta w formie pisemnej powinna określać¹⁴⁸:

— strony umowy (tj. bank i klient),

¹⁴⁵ Bankowość elektroniczna, <http://bankowoscinternetowa.republika.pl/html/BE.html>, 02.05.2013

¹⁴⁶ Ustawa z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych, Dz. U. z 2002 r. Nr 169 poz. 1385 z późn. zm.

¹⁴⁷ Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Dz. U. z 2002 r. Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.

¹⁴⁸ art. 3 oraz art. 30 ustawy z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych, Dz. U. z 2002 r. Nr 169 poz. 1385 z późn. zm.

- rodzaj udostępnianego elektronicznego instrumentu płatniczego i urządzeń, z których może korzystać posiadacz, dokonując operacji przy użyciu tego instrumentu (np. karta płatnicza, Internet, telefon),
- rodzaje operacji, których można dokonywać przy użyciu elektronicznego instrumentu płatniczego,
- terminy wykonywania przez wydawcę zleceń posiadacza,
- określenie ograniczeń w dokonywaniu operacji, jeżeli umowa je przewiduje,
- terminy wykonywania przez posiadacza zobowiązań z tytułu operacji dokonanych przy użyciu elektronicznego instrumentu płatniczego oraz z tytułu należnych wydawcy opłat i prowizji lub spłaty należności,
- rodzaj i wysokość opłat i prowizji oraz warunki ich zmian,
- zasady rozliczeń z tytułu operacji w walutach obcych oraz wskazanie stosowanych kursów walut,
- zasady obliczania odsetek,
- zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji,
- okres, na jaki została zawarta umowa, i warunki jej przedłużania,
- sposób, termin i ważne powody wypowiedzenia warunków umowy przez wydawcę (nie może być krótszy niż miesiąc)
- sposób postępowania w przypadku utraty elektronicznego instrumentu płatniczego,
- zasady elektronicznej identyfikacji klienta,
- zasady postępowania klienta w związku ze zleceniem dokonywania operacji oraz korzystania z innych usług określonych w umowie.

Do umowy dołącza się wzór podpisu klienta, jeżeli posługiwanie się instrumentem płatniczym (np. kartą płatniczą) wymaga użycia podpisu klienta. Wydawca elektronicznego instrumentu płatniczego (bank) obowiązany jest ogłaszać w miejscu prowadzenia działalności lub przy użyciu innych środków publicznego komunikowania, w sposób ogólnie dostępny, a mianowicie stosowane stawki oprocentowania, oraz wysokość pobieranych opłat i prowizji. Klient banku powinien bezwzględnie przeczytać umowę i sprawdzić, czy zawiera wszystkie wymienione powyżej elementy. Można poprosić pracownika banku, aby wskazał, w którym miejscu umowy znajdują się odpowiednie informacje. Zapisy umowy są szczególnie ważne w

sytuacji, gdyby klient składał reklamację i występował z roszczeniami wobec banku (należy pamiętać, że roszczenia te przedawniają się z upływem 2 lat)¹⁴⁹.

Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych (eip) określa też zasady wydawania i używania kart płatniczych. Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy o eip umowa o kartę płatniczą zawierana jest w formie pisemnej¹⁵⁰, natomiast art. 78 § 2 Kodeksu cywilnego dopuszcza zawarcie takiej umowy w formie elektronicznej, jeżeli umowa opatrzona jest bezpiecznym podpisem elektronicznym, weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu¹⁵¹. Wydanie karty następuje po zawarciu umowy o kartę płatniczą. Do chwili jej wydania wydawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikającą z użycia karty przez osobę nieuprawnioną. Bank nie ma prawa wydawać klientowi karty, jeżeli klient nie zawarł z bankiem umowy o kartę płatniczą, a tym bardziej obciążać klienta jakimikolwiek kosztami¹⁵².

Bank wydający kartę płatniczą zobowiązuje się wobec jej posiadacza (klienta banku) do rozliczania operacji, dokonanych przy użyciu karty, a posiadacz zobowiązuje się do zapłaty kwot operacji wraz z należnymi wydawcy kwotami opłat i prowizji lub do spłaty swoich zobowiązań na rachunek wskazany przez wydawcę. Należy pamiętać, że właścicielem karty jest jej wydawca czyli bank.

Klient banku może odstąpić od umowy o kartę płatniczą w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej karty płatniczej, o ile nie dokonał żadnej operacji przy użyciu tej karty. W takim przypadku wydawca zwraca posiadaczowi kwotę poniesionych opłat - ale w zakresie przewidzianym w umowie może obciążyć posiadacza kosztami związanymi z wydaniem karty płatniczej. Klient powinien więc zwrócić uwagę, jak sprawę tę reguluje zawierana z bankiem umowa. Bank może sobie zastrzec w umowie prawo do zmiany, bez zgody posiadacza, limitów i ograniczeń dotyczących kwot dokonywanych operacji określonych w umowie w przypadku nieterminowej spłaty należności przez posiadacza lub stwierdzenia zagrożenia ich terminowej spłaty. Jeżeli takie zmiany nastąpią, bank musi o tym niezwłocznie poinformować klienta.

Do obowiązków banku należy także¹⁵³:

¹⁴⁹ G. Sz wajkowska, P. Kwaśniewski, K. Leżom, F. Woźniczka, Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych – charakterystyka i zagrożenia, Urząd Komisji Nadzoru Bankowego, Warszawa 2010, s. 8

¹⁵⁰ art. 3 ustawy z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych, Dz. U. z 2002 r. Nr 169 poz. 1385 z późn. zm.

¹⁵¹ art. 78 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. kodeks postępowania cywilnego, Dz. U. z 1964 r. nr 43, poz. 296

¹⁵² G. Sz wajkowska, P. Kwaśniewski, K. Leżom, F. Woźniczka, Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych – charakterystyka i zagrożenia..., op. cit., s. 8

¹⁵³ Tamże, s. 9

- poinformowanie klienta o sposobie oznaczenia akceptantów oraz bankomatów i innych miejsc, w których może dokonywać operacji przy użyciu karty płatniczej,
- przyjmowanie przez całą dobę zgłoszeń posiadaczy lub użytkowników kart płatniczych o utracie lub zniszczeniu karty płatniczej (przy wykorzystaniu dostępnych środków komunikowania),
- potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia w sposób określony w umowie o kartę płatniczą,
- prowadzenie rejestru zgłoszeń utraty lub zniszczenia karty, zawierającego dane o numerze karty, osobie zgłaszającej, okolicznościach, wraz ze wskazaniem daty, godziny i minuty przyjęcia zgłoszenia,
- udostępnianie posiadaczowi - nie rzadziej niż raz w miesiącu - zestawienia operacji, w sposób i w terminach określonych w umowie o kartę płatniczą,
- wprowadzenie procedury tworzenia i udostępniania kodu identyfikacyjnego, uniemożliwiającej poznanie kodu przez osoby nieuprawnione.

Oferując usługi bankowości elektronicznej bank musi przestrzegać jednej z podstawowych zasad bankowości: obowiązku zapewnienia bezpieczeństwa środków pieniężnych gromadzonych na rachunkach bankowych jego klientów. Obsługa operacji dokonywanych przy wykorzystaniu różnorodnych kart płatniczych, w tym operacji wykonywanych przez Internet, podlega przepisom wynikającym z ustawy o eip. Art. 31 ust. 1 tej ustawy mówi, że „bank, świadcząc usługi na podstawie umowy o usługi bankowości elektronicznej, obowiązany jest do zapewnienia posiadaczowi bezpieczeństwa dokonywania operacji, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych”¹⁵⁴. Przepis ten ma charakter bardzo ogólny i nie określa, jakie rozwiązania techniczne są właściwe dla zapewnienia bezpieczeństwa operacji dokonywanych m.in. za pomocą kart służących pobieraniu gotówki z bankomatów.

Należy jednakże zaznaczyć, że klient banku za nieuprawnione transakcje dokonane jego kartą płatniczą ponosi przed zastrzeżeniem karty odpowiedzialność do kwoty 150 euro a po jej zastrzeżeniu całkowita odpowiedzialność spoczywa na banku, pod warunkiem, że klient nie zaniedbał swoich obowiązków - ochrony karty i kodów dostępu¹⁵⁵.

¹⁵⁴ art. 31 ustawy z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych, Dz. U. z 2002 r. Nr 169 poz. 1385 z późn. zm.

¹⁵⁵ G. Szwałkowska, P. Kwaśniewski, K. Leżom, F. Woźniczka, Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych – charakterystyka i zagrożenia..., op. cit., s. 9

Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną również nakłada na usługodawcę – w tym przypadku bank, określone wymogi. Do najważniejszych obowiązków banku należy¹⁵⁶:

1. Zapewnienie klientowi dostępu do aktualnej informacji o¹⁵⁷:
 - szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną,
 - funkcji i celu oprogramowania lub danych nie będących składnikiem treści usługi, wprowadzanych przez usługodawcę do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca;
2. Zapewnienie działania systemu teleinformatycznego, którym się posługuje, umożliwiając nieodpłatnie usługobiorcy (gdy wymaga tego właściwość usługi)¹⁵⁸:
 - korzystanie przez usługobiorcę z usługi świadczonej drogą elektroniczną, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu składającego się na tę usługę, w szczególności przy wykorzystaniu technik kryptograficznych odpowiednich dla właściwości świadczonej usługi,
 - jednoznaczną identyfikację stron usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz potwierdzenie faktu złożenia oświadczeń woli i ich treści, niezbędnych do zawarcia drogą elektroniczną umowy o świadczenie tej usługi, w szczególności przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego w rozumieniu *ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym*¹⁵⁹;
3. zakończenie w każdej chwili, korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną;
4. określenie regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną i nieodpłatne udostępnienie go klientowi przed zawarciem umowy o świadczenie takich usług. Regulamin ten określa w szczególności:
 - rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
 - warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
 - wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
 - zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym,

¹⁵⁶ Tamże, s. 10

¹⁵⁷ art. 6 ustawy z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych, Dz. U. z 2002 r. Nr 169 poz. 1385 z późn. zm.

¹⁵⁸ Tamże, art. 7

¹⁵⁹ Ustawa z dnia 18 września 2001 o podpisie elektronicznym, Dz.U. Nr 130, poz. 1450

- warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
- tryb postępowania reklamacyjnego.

Banki muszą się też stosować do wymogów technicznych, dotyczących szczególnych zasad postępowania przy przetwarzaniu danych osobowych (w tym kwestie zabezpieczania danych), wynikających z *ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych*¹⁶⁰ i *Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29.09.2004 r. w sprawie sposobu prowadzenia dokumentacji i warunków, jakie powinny spełniać systemy informatyczne wykorzystywane do przetwarzania danych*. Rozporządzenie to nie określa jednak szczegółowych wymogów technicznych dla kart płatniczych.

Bezpieczeństwo operacyjne każdego banku zależy od jakości zastosowanej technologii informatycznej i przyjętych rozwiązań organizacyjnych, a w przypadku styku z otwartymi sieciami zewnętrznymi, jak Internet, jest głównie uwarunkowane poziomem zabezpieczeń technicznych i prawidłowym funkcjonowaniem wewnętrznych mechanizmów kontrolnych¹⁶¹.

Szczególnie niezawodne środki muszą być stosowane w przypadku zaangażowania się banku w transakcyjną bankowość internetową, gdyż wówczas osoby spoza banku otrzymują dostęp do systemu wewnętrznego banku, co rodzi dodatkowe ryzyko i może stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa działalności i środków pieniężnych gromadzonych na rachunkach bankowych. Z uwagi na fakt, że zagrożenia związane z Internetem podlegają nieustannej „ewolucji”, banki muszą na bieżąco monitorować bezpieczeństwo swojej sieci wewnętrznej i zapobiegać zagrożeniom, wynikającym ze stosowania coraz bardziej zaawansowanych technik o charakterze przestępczym. Ryzyko związane z systemami i sieciami teleinformatycznymi ma zasadniczy wpływ na bezpieczeństwo banku i realizowanych operacji. Zarządzanie tym ryzykiem jest o tyle trudne, że musi być dostosowane do indywidualnej architektury sieci teleinformatycznej i struktury organizacyjnej banku.

¹⁶⁰ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, Dz. U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926

¹⁶¹ G. Szwałkowska, P. Kwaśniewski, K. Leżom, F. Woźniczka, Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych – charakterystyka i zagrożenia..., op. cit., s. 11

Rozdział IV.

Elektroniczne usługi publiczne na przykładzie Warszawy

4.1. Usługi dla obywateli

Elektroniczna administracja zmierza w kierunku administracji opartej na wiedzy w tym sensie, że technologia staje się dostępna i wszechobecna, a administracja powinna świadczyć inteligentne e-usługi. Oznacza to administrację dostępną zawsze i wszędzie, gdzie użytkownik może dopasować usługę do swoich potrzeb. Wprowadzenie takich rozwiązań, które pozwalają administracji funkcjonować na płaszczyźnie szerokiego wykorzystanie Internetu sprawi, że zostaną wzmocnione relacje pomiędzy obywatelem a urzędem oraz zostanie usprawniona komunikacja i obieg informacji, co oznacza obustronne korzyści¹⁶².

Sprawy dla obywateli w e-urzędzie miasta Warszawy obejmują¹⁶³:

- wniosek o „Becikowe”,
- wzór zaświadczenia do „Becikowe”,
- formularz ogólny,
- wybory,
- podatki,
- zaświadczenie o niezaleganiu,
- skargi i wnioski,
- zmiana organizacji ruchu,
- pojazd nienormatywny,
- rozgraniczenie nieruchomości,
- wniosek o dane z ewidencji gruntów,
- sprowadzenie zwłok/szczątków z zagranicy,
- wniosek o informację publiczną.

Dla przykładu, w zakładce „Formularz ogólny” zawarta jest informacja o tym, że usługa umożliwia złożenie skargi, wniosku do wybranego organu administracji publicznej.

¹⁶² www.univ.rzeszow.pl/file/15858/027.pdf, 20.05.2013

¹⁶³ <http://eurzad.um.warszawa.pl/Pobierz>, 20.05.2013

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, obywatele i przedsiębiorcy mają prawo wnosić skargi, wnioski do organów administracji publicznej, a organy te mają obowiązek ich rozpatrzenia. Przez administrację publiczną należy rozumieć organy państwa, organy jednostek samorządu terytorialnego oraz organy samorządowych jednostek organizacyjnych. Zgodnie z art. 227 Kpa przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. Skarga złożona przez stronę w sprawie, w której toczy się postępowanie administracyjne, podlega rozpatrzeniu w toku postępowania, zgodnie z przepisami Kpa. Oznacza to, iż organ w uzasadnieniu do decyzji odnosi się również do kwestii zarzutów zawartych w złożonej skardze. Skargę w sprawie, w której w toku postępowania administracyjnego została wydana decyzja ostateczna, uważa się zależnie od jej treści za żądanie wznowienia postępowania lub za żądanie stwierdzenia nieważności decyzji albo jej uchylenia lub zmiany z urzędu. Należy podkreślić, że żądanie takie zostanie uwzględnione, gdy zachodzą przewidziane w Kpa przesłanki do wznowienia postępowania, stwierdzenia nieważności decyzji albo jej uchylenia lub zmiany. Skargi w tym przypadku rozpatruje organ właściwy do wznowienia postępowania, stwierdzenia nieważności decyzji albo do jej uchylenia lub zmiany. Przedmiotem wniosku, zgodnie z art. 241 Kpa, mogą być sprawy związane z ulepszeniem organizacji, wzmocnieniem praworządności, usprawnieniem organizacji pracy i zapobiegania nadużyciom, ochroną własności społecznej, lepszego zaspokojenia potrzeb ludności. Skargi i wnioski można składać w interesie własnym, innych osób, a także w interesie publicznym. Dla wniesienia skargi i wniosku w interesie innej osoby wymagana jest jej zgoda. Usługa nie dotyczy udostępniania informacji publicznej na wniosek¹⁶⁴.

4.2. Usługi dla przedsiębiorstw

Sprawy dla przedsiębiorstw w e-urzędzie miasta Warszawy obejmują¹⁶⁵:

— działalność gospodarczą,

¹⁶⁴

http://epuap.gov.pl/wps/portal/E2_OpisUslugi/nazwaOpisu=Skargi%2C+wnioski%2C+zapytania+do+urzedu&iPodmiotu=UMSTWarszawa, 20.05.2013

¹⁶⁵ <http://eurzad.um.warszawa.pl/Pobierz>, 20.05.2013

- egzaminy taxi,
- licencje taxi,
- formularz ogólny,
- zaświadczenia o niezaleganiu,
- skargi i wnioski,
- zmiana organizacji ruchu,
- pojazd nienormatywny,
- wniosek o informację publiczną,
- zajęcie pasa ruchu.

Dla przykładu, w zakładce „Działalność gospodarcza” zawarte są informacje o tym, że od 1 lipca 2011 r. obowiązki ewidencyjne m.st. Warszawy w zakresie działalności gospodarczej przejęła Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej prowadzona przez Ministra Gospodarki. W CEIDG przedsiębiorcy mogą załatwić sprawy dotyczące ich firmy w dowolnym urzędzie gminy w Polsce lub dowolnym urzędzie dzielnicy m.st. Warszawy, bez względu na miejsce zamieszkania. Posiadacze podpisu elektronicznego bądź zaufanego profilu ePUAP mogą składać wnioski do CEIDG bezpośrednio przez Internet. Wniosek CEIDG-1 jest elektronicznie przekazywany do Urzędu Statystycznego, Urzędu Skarbowego oraz do ZUS. Potwierdzeniem prowadzenia działalności gospodarczej jest informacja umieszczona na stronie internetowej CEIDG. Wszystkie gminy w Polsce przekazały do końca 2011 r. dane czynnych przedsiębiorców (oraz wykreślonych po 1 lipca 2011 r.) do CEIDG. W związku z powyższym Urząd m.st. Warszawy zaprzestaje wydawania zaświadczeń potwierdzających aktualne dane przedsiębiorcy, a wyszukiwarka czynnych przedsiębiorców wpisanych do warszawskiej bazy, dostępna dotychczas pod adresem <http://wyszukiwarkaedg.um.warszawa.pl> zostaje zastąpiona przez centralną bazę CEIDG. Urząd m.st. Warszawy pozostaje właściwym do udzielania informacji o przedsiębiorcach wykreślonych z ewidencji prowadzonej przez m.st. Warszawy przed 1 lipca 2011 r. oraz w zakresie danych archiwalnych nie przeniesionych do CEIDG. Informacje o których mowa podlegają przepisom ustawy o ochronie danych osobowych. W związku z powyższym zaświadczenia wydawane są jedynie na pisemny wniosek, w którym należy wskazać interes prawny (lub podstawę prawną) upoważniającą do otrzymania tych informacji. Urząd m.st. Warszawy przypomina, że wszelkie czynności związane z wpisem do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) prowadzonej przez Ministra Gospodarki są bezpłatne. W związku z powyższym do wszystkich przypadków oferowania wpisu do rejestru

przedsiębiorców za opłatą należy podchodzić ze szczególną ostrożnością. Bliższe informacje na ten temat można uzyskać w Biurze Działalności Gospodarczej i Zezwoleń Urzędu m.st. Warszawy (tel. 443-22-54) oraz w dzielnicowych wydziałach właściwych do spraw działalności gospodarczej i zezwoleń¹⁶⁶.

4.3. E-urząd Warszawy

<http://eurzad.um.warszawa.pl> jest to szczególne miejsce w sieci przygotowane z myślą o mieszkańcach stolicy oraz przedsiębiorstwach działających na terenie Warszawy. Jest to centrum informacji o warszawskich sprawach urzędowych, które mogą być załatwiane drogą elektroniczną. Celem działania tejże strony jest usprawnienie klasycznego sposobu załatwiania spraw, związanego z osobistą wizytą w Urzędzie i wypełnianiem papierowych formularzy. W tym celu twórcy tejże strony chcą maksymalnie wykorzystać nowoczesne możliwości jakie daje Internet i chcą, aby kontakt z Urzędem był maksymalnie wygodny i jednoznaczny. W tym celu wykorzystano najnowocześniejszą technologię tworzenia aktywnych formularzy elektronicznych¹⁶⁷.

Jakość życia obywateli wyraża się w udogodnieniach dotyczących zaspokojenia potrzeb indywidualnych i zbiorowych w tych obszarach w odniesieniu do stosowanych technologii i usług. Intensywny rozwój nowych technologii, Internetu i sieci telekomunikacyjnych umożliwił powstanie nowego podejścia w komunikacji obywateli z państwem (urzędem) oraz wprowadzanie w tej płaszczyźnie nowych rozwiązań, modeli i usług poprzez elektroniczną administrację publiczną. Rewolucja cyfrowa i zmiany zachodzące w społeczeństwie spowodowały, że usługi administracji elektronicznej zaczynają odgrywać coraz istotniejszą rolę, zarówno dla państwa, jak i obywateli. Obecnie Internet stanowi jedno z głównych narzędzi pracy i dostępu do informacji, zatem powinien w pełni służyć również załatwieniu spraw urzędowo-administracyjnych. Z drugiej strony wraz z upowszechnieniem edukacji społeczeństwo staje się coraz bardziej wykształcone oraz domaga się poprawy jakości świadczonych usług publicznych i zmiany tradycyjnych biurokratycznych struktur. Efektywne i sukcesywne wdrożenie systemu obiegu informacji i dokumentów w jednostce administracyjnej, a tym samym przeniesienie usług publicznych na

¹⁶⁶ <http://eurzad.um.warszawa.pl/Dzialalnosc-Gospodarcza>, 20.05.2013

¹⁶⁷ <http://eurzad.um.warszawa.pl/>, 20.05.2013

platformę elektroniczną powoduje więc zwiększenie zadowolenia obywateli z obsługi. Zasadniczo korzystanie z wszelkiego rodzaju e-usług jest podyktowane kilkoma uniwersalnymi motywami, takimi jak: oszczędność czasu, bogaty zakres możliwości i różnorodna oferta usług, wygoda, przełamywanie barier geograficznych i czasowych, oszczędności finansowe¹⁶⁸.

Oprócz powyższego, warto również dodać, że w 2011 roku, według państwowego e-urzędu, dowód osobisty można było wymienić tylko w 10 miastach w Polsce, a warszawiak powinien pojechać w tym celu do Ciechocinka - to efekt testów systemu przeprowadzonych przez dziennikarza "Metra". Praca nad projektem e-urzędu, w którym każdy mógłby przez Internet założyć firmę albo wystąpić o dowód osobisty, numer PESEL, becikowe czy pozwolenie na budowę, trwa już ponad osiem lat. Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP) miała ograniczyć biurokrację, zmniejszyć koszty, ułatwić ludziom życie. Dziennikarz "Metra" postanowił sprawdzić działanie systemu. Niepowodzeniem zakończyła się próba wyrobienia dowodu osobistego (system pokazał, że dowód może wyrobić 70 km od stolicy w urzędzie gminy w Sochocinie). Podobnie z wymianą starego dowodu na nowy (system pokazał, że może to zrobić tylko w 10 miastach w Polsce, m.in. w Ciechocinku, natomiast żadnego wojewódzkiego miasta nie ma na liście). Firmę można założyć w 400 miejscach, m.in. w Gdańsku, Krakowie i Olsztynie, ale nie w Warszawie - najbliższy stolicy urząd wskazywany przez system to Wiśniewo. MSWiA nie widzi problemu. Z listu, który resort przysłał do "Metra" wynika, że platforma działa bez zarzutu, a brakom winne są samorządy, które nie podłączyły się pod ePUAP¹⁶⁹.

4.4. Funkcjonalność i budowa e-urzędu

Na e-urząd składa się zakładka, umieszczona po prawej stronie ekranu z Elektroniczną Skrzynką Podawczą. Elektroniczna Skrzynka Podawcza (ESP) umożliwia osobom posiadającym bezpieczny podpis elektroniczny lub profil zaufany elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) złożyć pismo w wytypowanej sprawie bez

¹⁶⁸ www.univ.rzeszow.pl/file/15858/027.pdf, 20.05.2013

¹⁶⁹ <http://tech.wp.pl/kat,1009785,title,E-urzed-Mialo-byc-pieknie,wid,13058406,wiadomosc.html?ticaid=1109ed>, 20.05.2013

konieczności osobistego stawiennictwa w Urzędzie o ile przepisy obowiązującego prawa nie stanowią inaczej¹⁷⁰.

Strona e-urzędu jest funkcjonalna i przejrzysta. Po lewej stronie ekranu widoczny jest podział na następujące grupy zakładek¹⁷¹:

- strona główna,
- sprawy dla mieszkańców,
- sprawy dla przedsiębiorców,
- informacje praktyczne,
- zakładka pobierz,
- oraz dane kontaktowe.

Po wejściu w odpowiednią zakładkę, na środku strony pojawia się informacja odnośnie poszukiwanego przez nas zagadnienia. Przykładowo, po wciśnięciu „Pobierz” widoczne są pliki¹⁷²:

- wzór wniosku ceidg-1,
- instrukcja wypełnienia wniosku ceidg-1,
- klasyfikacja pkd 2007.

W zależności od potrzeb można wybrać szukany przez siebie formularz, a nawet przesłać do innym ludziom poprzez komunikatory.

Natomiast, w zakładce „Dane kontaktowe” pojawia się lista adresów, z podziałem na dzielnice, po wciśnięciu których wyświetlają się pełne dane oraz mapka z dojazdem.

Z kolei, w zakładce „Informacje praktyczne” widoczne są linki do Ministerstwa Gospodarki, jak też Klasyfikacji Kodów PKD 2007. Są tam też informacje o Urzędzie Skarbowym oraz ZUS-ie.

W zakładce „Strona główna” mieszczą się linki do aktywnych formularzy elektronicznych, ePUAP oraz elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej.

W zakładce „Sprawy dla mieszkańców” zawarte są zagadnienia przeznaczone dla mieszkańców, a w zakładce „Sprawy dla przedsiębiorców” zamieszczone są informacje, które dotyczą przedsiębiorców.

Systemy informatyczne administracji publicznej powinna cechować spójność umożliwiająca obsługę procedur związanych z udziałem różnych urzędów. Istotnym elementem wpływającym na pozytywną ocenę ze strony użytkowników jest także

¹⁷⁰ <http://eurzad.um.warszawa.pl/Elektroniczna-Skrzynka-Podawcza>, 20.05.2013

¹⁷¹ Tamże

¹⁷² <http://eurzad.um.warszawa.pl/Pobierz>, 20.05.2013

ograniczenie liczby przypadków wielokrotnego wprowadzania tych samych danych. W efekcie uzyskać można między innymi skrócenie czasu załatwiania poszczególnych spraw oraz możliwość wykorzystania informacji „importowanych” z dostarczanych dokumentów elektronicznych. Oznacza to, że nie wystarczy wyłącznie udostępnienie dokumentów do pobrania (ściągnięcie przez Internet z witryny urzędu formularza, a potem wydrukowanie go i dalej ‘chodzenie z nim’ po urzędach). Chodzi o to, aby obywatel mógł dowolną sprawę urzędową całościowo i szybko załatwić przez sieć¹⁷³.

Wielorakie korzyści, jakie mogą wynikać dla obywateli i firm w kontaktach z e-administracją obejmują¹⁷⁴:

- dostępność w jednym miejscu (Internecie); możliwość załatwienia oraz sprawdzenia stanu sprawy w dowolnym miejscu i czasie;
- oszczędność czasu i szybkość załatwienia sprawy;
- umożliwienie osobom niepełnosprawnym załatwienia spraw w urzędzie bez potrzeby wychodzenia z domu;
- nieograniczone godziny urzędowania;
- korzystanie z jednej bazy dokumentów niezbędnych do korzystania z usług administracji publicznej, ograniczenie konieczności powiadamiania wszystkich urzędów o zmianie danych osobowych;
- oszczędności materiałowe w firmie.

Do korzyści, jakie ma urząd administracji publicznej można zaliczyć¹⁷⁵:

- usprawnienie i upowszechnienie elektronicznej drogi dostępu do usług administracji publicznej, poprawa wizerunku urzędu, idea „urzędu bardziej przyjaznego obywatelowi”, poszerzenie katalogu usług publicznych dostępnych drogą elektroniczną;
- możliwość korzystania z infrastruktury umożliwiającej wymianę danych pomiędzy urzędami administracji publicznej;
- standaryzacja wymiany danych, ograniczenie duplikowania czynności;
- zmniejszenie kosztów funkcjonowania administracji (przesyłanie papierowych dokumentów opatrzonych jak do tej pory tradycyjnymi stemplami i podpisami można zastąpić obiegiem elektronicznym);

¹⁷³ www.univ.rzeszow.pl/file/15858/027.pdf, 20.05.2013

¹⁷⁴ Tamże

¹⁷⁵ Tamże

- bezpieczne komunikowanie się z oddziałami jednostek administracji, pracownikami znajdującymi się poza urzędem (pracujący w terenie za pomocą mobilnych technologii mogą w dowolnej chwili połączyć się z systemem informatycznym urzędu);
- możliwość archiwizowania dokumentów w postaci elektronicznej, szybkość i łatwość odnalezienia dokumentów archiwalnych;
- zaoszczędzenie czasu potrzebnego do obsługi petenta;
- ograniczenie ryzyka zaistniałych pomyłek związanych z wysyłaniem, adresowaniem, fizyczną podróżą dokumentu do adresata.

Zakończenie

Na przykładzie Internetu obserwujemy zmianę układu sił, które ścierają się we współczesnej gospodarce globalnej. Po rewolucji przemysłowej można było dyskutować o konflikcie na polu rynek-państwo. Właściwie na tej płaszczyźnie dyskutowano o ideologii, ekonomii, państwie współczesnym. Rewolucja technologiczna dołożyła jeszcze dwóch niezwykle istotnych graczy. Klient opowiedział się po stronie rynku, ponieważ technologie teleinformatyczne dały jednostce niespotykaną dotąd siłę oddziaływania (choćby za pomocą innowacji). Natomiast po drugiej stronie barykady znalazły się korporacje. Ponadnarodowe giganty przejmują powoli funkcje zarezerwowane dotychczas dla państwa. Polityka i biznes przenikają się wzajemnie i stanowią najbardziej konserwatywną siłę w gospodarce.

Sprawne działanie w organizacyjnej sieci miasta oraz istnienie możliwości wpływu i współkształtowania przez mieszkańców tego, co się w Warszawie dzieje, wymaga dobrej znajomości instytucji, urzędów i jednostek samorządowych oraz ich kompetencji. Kolejną ważną sprawą jest poczucie współudziału w sprawach miasta i wpływu na podejmowane decyzje, a także chęć zaangażowania się w działalność na rzecz miasta i jego poszczególnych obszarów oraz preferencje dotyczące kontroli nad działalnością samorządu. Wszystkie formy regulacji pod pozorem ochrony jakichkolwiek praw mogą być tylko przykrywką dla prób oddziaływania na rynek. Internet jest łasym kąskiem, dlatego każdy z gigantów będzie się starał za wszelką cenę uszczknąć coś dla siebie.

Możliwość stosowania podpisu elektronicznego jest ze swej istoty jednym z najważniejszych czynników sprzyjających rozwojowi handlu elektronicznego. Zrównanie podpisu elektronicznego z podpisem własnoręcznym daje szansę na zwiększenie liczby transakcji zawieranych w cyberprzestrzeni. Stwarza to także szansę dla nowego sposobu komunikowania się obywateli z różnymi instytucjami państwowymi i organami samorządowymi. Zalecany przez politykę Unii rozwój baz danych i systemów informacyjnych, zwłaszcza na poziomie administracji lokalnej, postuluje wykorzystanie multimedialnych technologii informacyjnych zapewniających przełamanie barier wynikających z różnorodności językowej Europy. Wraz z pogłębiającym się rozwojem procesów integracyjnych i harmonizacyjnych wewnątrz Unii Europejskiej rośnie zainteresowanie

problematyką informacji sektora publicznego, którego rola w europejskim społeczeństwie informacyjnym nie może być marginalizowana.

Informacje sektora publicznego mogą być w różny sposób klasyfikowane. Najczęściej rozróżnia się informacje o charakterze administracyjnym i nieadministracyjnym. Pierwsza kategoria odnosi się do funkcji rządów i administracji. Mogą to być informacje znaczące dla funkcjonowania demokracji i społeczeństwa obywatelskiego, takie jak prawa, informacje parlamentarne, orzecznictwo, oraz informacje o mniej fundamentalnym znaczeniu, niezbędne obywatelom do funkcjonowania, np. procedury aplikacyjne, informacje o kompetencji urzędów. Druga kategoria związana jest z informacjami gromadzonymi w celu wypełnienia określonych publicznych zadań. Dotyczy to np. informacji o środowisku, badaniach naukowych, demografii, kwestii zatrudnienia. W innej typologii informacji sektora publicznego dzieli się je na informacje istotne dla całego społeczeństwa (informacje parlamentarne, rządowe, prawa) oraz informacje przeznaczone dla bardzo ograniczonej grupy osób zainteresowanych danym problemem. Jakkolwiek by nie kategoryzować informacji sektora publicznego, wszystkie one mają bezpośrednie znaczenie dla życia i funkcjonowania zawodowego obywateli. Informacje te mają również wartość rynkową. W społeczeństwie informacyjnym, gdzie informacja stała się jednym z najbardziej poszukiwanych i komercyjnych towarów, informacje sektora publicznego nie mogą nie podlegać prawom ich obrotu. Opłaty za informacje, zasady praw autorskich, ochrona danych i zachowanie prywatności to problemy, które nie mogą być marginalizowane w kontekście powszechnego dostępu obywateli do informacji sektora publicznego.

Prawo dostępu do informacji nie oznacza automatycznego i bezwarunkowego dostępu do informacji sfery publicznej. Państwa członkowskie Unii stosują tu wciąż jeszcze zróżnicowane kryteria dostępu. Wszystkie ustawodawstwa narodowe państw członkowskich Unii zawierają przepisy regulujące odstępstwa od prawa do wolności informacji sektora publicznego. Ogólnie dotyczy to informacji istotnych dla racji stanu, np. dotyczących bezpieczeństwa publicznego, porządku publicznego, interesów gospodarczych państwa, procedur legislacyjnych, stosunków międzynarodowych. Ponadto ogranicza się dostęp do informacji naruszających interesy osób trzecich w wyniku naruszenia własności intelektualnej, prywatności, tajemnic handlowych, procedur. Ograniczonemu dostępowi podlegają również informacje dotyczące procesów podejmowania decyzji.

Bibliografia

1. Adams C., Lloyd S., Podpis elektroniczny, Robomatic, Wrocław 2002.
2. Adamski A., ePaństwo - czy możemy się czuć bezpieczni?, UMK, Toruń 2000.
3. Boni M., (red.), Państwo 2.0. Nowy start dla e-administracji, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, Warszawa 2012.
4. Chajda M., Prowadzenie działalności bankowej z wykorzystaniem systemów informatycznych, [w:] Internet 2000, prawo, ekonomia, kultura, R. Skubisz (red.), Lublin 2000.
5. Chmielarz W., Komputer a bank. Systemy informatyczne bankowości., CEiRB Olympus, Wyższa Szkoła Bankowości, Finansów i Zarządzania, Warszawa 1997.
6. Chmielarz W., Systemy elektronicznej bankowości i cyfrowej płatności, Wydawnictwa Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej w Warszawie, Warszawa 1999.
7. Chmielarz W., Systemy elektronicznej bankowości, Difin, Warszawa 2005.
8. Chudzik M., Frań A., Grzywacz A., Korus AK., Spyra M., Prawo handlu zagranicznego, Branta, Bydgoszcz 2004.
9. Czarkowski J.J., E-learning dla dorosłych, Difin, Warszawa 2012.
10. Dąbrowska A., Janoś-Kresło M., Wódkowski A., E-usługi a społeczeństwo informacyjne, Wyd. Difin, Warszawa 2009.
11. Dziuba D., „Przyjazne dla użytkownika” społeczeństwo informacyjne, (w:) Problemy społeczeństwa globalnej informacji, red. A. Szewczyk, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin 2000.
12. Dziuba D., Wirtualizacja działalności gospodarczej w oparciu o sieć Internet. W stronę gospodarki usieciowionej, Wydział Nauk Ekonomicznych UW, Warszawa 1998.
13. Ganczar M., Informatyzacja Administracji Publicznej, nowa jakość usług publicznych dla obywateli i przedsiębiorców, Wyd. CeDeWu Sp. z o.o., Warszawa 2009.
14. Gontarz A., Kosieliński S., Grzech narzekać - diagnoza społeczna 2005, rozmowa z Dominikiem Batorskim, „computerworld” 29 listopada 2005.

15. Gontarz A., W odpowiedzi na zmiany - eGovernment, „Computerworld”, 24 maja 2005.
16. Gregor B., Stawiszyński M., e-Commerce, Branta, Bydgoszcz 2002.
17. Grodzka D., E-administracja w Polsce, „Infos”, Nr 18.
18. Jarmuziewicz T., Referat na zakończenie VII konferencji „Miasta w Internecie”, Zakopane 2003.
19. Jaśkowska M., Dostęp do informacji publicznych w świetle orzecznictwa Naczelnego Sądu Administracyjnego, Toruń 2002.
20. Karolak J., Agregatorzy Internetowi, „Modern Marketing” 2000, nr 10.
21. Konikowski J., Merchandising online, „Modern Marketing” 2001, nr 4.
22. Kosieliński S., Czego oczekujemy od władzy publicznej - informatyka w administracji, „Computerworld”, 25 października 2005.
23. Kotler Ph., Armstrong G., Saunders J., Wong V., Marketing. Podręcznik europejski, PWE, Warszawa 2002.
24. Krzysztofek K., Algorytmiczne społeczeństwo, „Computerworld”, 18 maja 2004.
25. Krzysztofek K., Szczepański M.S., Zrozumieć rozwój. Od społeczeństw tradycyjnych do informacyjnych, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2002.
26. Mańka J., Krupa D., Krupa K., Elementy bezpieczeństwa E-biznesu, Materiały IX Krajowej Konferencji EDI-EC, Łódź-Dobieszków 2001.
27. Marucha Jaworska M., Podpis elektroniczny, Wydawnictwo Prawo i Praktyka Gospodarcza, Warszawa 2002.
28. obywateli i przedsiębiorców, Wyd. CeDeWu Sp. z o.o., Warszawa 2009.
29. Papińska-Kacperek J., Społeczeństwo informacyjne, PWN, Warszawa 2008.
30. Przemówienie Komisarza E. Liikanena, Zrozumieć zyski z eGovernment, eGovernment Conference w Dublinie 17.06.2004.
31. Salik H., Dobrzy w teorii, „Gazeta Wyborcza” z 30.09.2004.
32. Szewczyk A., (red.), Dylematy cywilizacji informatycznej, PWE, Warszawa 2004.
33. Szewczyk A., (red.), Społeczeństwo informacyjne – problemy rozwoju, Difin, Warszawa 2007.
34. Szewczyk A., Imperatywy odnowy systemów informacyjnych, WN US, Szczecin 1988.
35. Sz wajkowska G., Kwaśniewski P., Leżom K., Woźniczka F., Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych – charakterystyka i zagrożenia, Urząd Komisji Nadzoru Bankowego, Warszawa 2010.

36. Świecka B., Bankowość elektroniczna, CeDeWu, Warszawa 2004.
37. Wielki J., Elektroniczny marketing poprzez Internet, PWN, Warszawa 2000.
38. Wojsyk K., Obszary zastosowań podpisu elektronicznego w administracji, polityczne, prawne, technologiczne Vademecum podpisu elektronicznego, materiały konferencyjne, Warszawa 2002.

1. Bankowość elektroniczna, <http://bankowoscinternetowa.republika.pl/html/BE.html>, 02.05.2013
2. Baranowska-Skimina A., E-administracja w Polsce: perspektywy rozwoju, <http://www.egospodarka.pl/65112,E-administracja-w-Polsce-perspektywy-rozwoju,6,39,1.html>, 16.04.2013
3. Baranowska-Skimina A., E-administracja w Polsce: perspektywy rozwoju, <http://www.egospodarka.pl/65112,E-administracja-w-Polsce-perspektywy-rozwoju,6,39,1.html>, 16.04.2013
4. Bernaczyk M., Wniesienie wniosku o udostępnienie informacji publicznej drogą elektroniczną – praktyczne problemy, www.cyfrowyurzed.pl/download/.../wydanie_6_lbernaczyk07_v7.pdf, 02.05.2013
5. Bogucki D., eGovernment w Unii Europejskiej, <http://www.e-administracja.org.pl/dwumiesiecznik/artukul.php?art=3>, 17.04.2013
6. Czubkowska S., Wielki plan Boniewo. Polska europejska potęgą, <http://wiadomosci.dziennik.pl/polityka/artykuly/422324,plan-boniego-polska-europejska-potega-w-e-administracji.html>, 16.04.2013
7. Czy rząd wstrzyma rozwój e-administracji, http://www.podatnik.info/publikacje/czy_rzad_wstrzyma_rozwoj_e_administracji,aktualnosci,artykuly,112446, 16.04.2013
8. E-administracja, <https://mac.gov.pl/category/dzialania/e-administracja/>, 16.04.2013
9. http://epuap.gov.pl/wps/portal/E2_OpisUslugi/nazwaOpisu=Skargi%2C+wnioski%2C+zapytania+do+urzedu&idPodmiotu=UMSTWarszawa, 20.05.2013
10. <http://eurzad.um.warszawa.pl/>, 20.05.2013
11. <http://eurzad.um.warszawa.pl/Dzialalnosc-Gospodarcza>, 20.05.2013
12. <http://eurzad.um.warszawa.pl/Elektroniczna-Skrzynka-Podawcza>, 20.05.2013

13. <http://eurzad.um.warszawa.pl/Pobierz>, 20.05.2013
14. http://prawo.vagla.pl/files/mgr_p_swiercz.pdf, 17.04.2013
15. <http://tech.wp.pl/kat,1009785,title,E-urząd-Mialo-być-pięknie,wid,13058406,wiadomosc.html?ticaid=1109ed>, 20.05.2013
16. http://www.bip.krakow.pl/?bip_id=33&mimi=11354, 02.05.2013
17. Poznański P., E-administracja? Tak, ale wspólna dla Europy,
http://gospodarka.gazeta.pl/firma/1,31560,10771780,E_administracja__Tak__ale_wspolna_dla_Europy.html, 16.04.2013
18. Udostępnianie informacji drogą elektroniczną,
http://www.bip.krakow.pl/?sub_dok_id=13743, 02.05.2013
19. www.mwi.pl/.../11-biblioteka-erozwoju.html?...7...e-administracja, 17.04.2013
20. www.univ.rzeszow.pl/file/15858/027.pdf, 20.05.2013

1. Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny, Dz. U. z 1997 r. Nr 88, poz. 553, z późn. zm.
2. Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. kodeks postępowania cywilnego, Dz. U. z 1964 r. nr 43, poz. 296
3. art. 29 ustawy z dnia 12 września 2002r. o elektronicznych instrumentach płatniczych, Dz. U. z 2002 r. Nr 169 poz. 1385 z późn. zm.
4. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, Dz.U. 2001 nr 112 poz. 1198
5. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Nr 134, poz. 779, z 2012 r. poz. 1445
6. Ustawa z dnia 2 kwietnia 1997 r. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, Dz. U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483
7. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, Dz.U. z 2013 poz. 267
8. Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. kodeks postępowania cywilnego, Dz. U. z 1964 r. nr 43, poz. 296

9. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Nr 134, poz. 779, z 2012 r. poz. 1445
10. Ustawa z dnia 15 września 2000 Kodeks spółek handlowych, Dz. U. z 2000 r. Nr 94 poz. 1037 z późn. zm.
11. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Dz. U. z 2002 r. Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.
12. Ustawa z dnia 18 września 2001 o podpisie elektronicznym, Dz.U. Nr 130, poz. 1450
13. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, Dz. U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926
14. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, Dz.U. z 2012 poz. 1376
15. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, Dz.U. 2001 nr 112 poz. 1198
16. Ustawa z dnia 7 grudnia 2000 r. o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających, Dz. U. z 2000 r. Nr 119 poz. 1252 z późn. zm.

Spis rysunków

Rysunek 1. Typowy podział ról w rozwiązaniach handlu elektronicznego.	51
--	----