

SCIENTIFIC JOURNAL

**HIGHER ECONOMIC - SOCIAL SCHOOL IN
OSTROLEKA**

3/2019(34)

<http://www.sj-economics.com/>

Łomża, 2019

PROGRAMME BOARD

Prof. zw. dr hab. dr H.C. Antoni Mickiewicz - Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny w Szczecinie, **Prof. David Gerard Alber** - Pennsylvania State University USA, **Prof. Jonathan Tuthill** - Pennsylvania State University USA, **dr hab. Andrzej Borowicz prof. UŁ** - Uniwersytet Łódzki, **prof. James W. Dunn** - Pensylwania State University USA, **dr hab. Bogusław Kaczmarek prof. UŁ** - Uniwersytet Łódzki, **dr hab. Paweł Mickiewicz, prof. ZUT** – Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny w Szczecinie, **dr hab. Wojciech Popławski prof. WSB** – Wyższa Szkoła Bankowa w Toruniu, **prof. Enrique Viaña Remis** - University of Castilla-La Mancha Hiszpania, **dr hab. Wojciech Wiszniewski prof. PW** - Politechnika Warszawska, **dr hab. Piotr Bórawski prof. UWM** - Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, **dr hab. Agnieszka Brelik prof. ZUT** – Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny w Szczecinie, **dr hab. Mariola Grzybowska-Brzezińska prof. UWM** - Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, **dr Manfred Müller** - SiegmundsbürgerHaus Werraquelle GmbH Niemcy, **dr Radosław Szulc** - Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, **associate professor Volodymyr Ternovsky**, – Tavriya State Agrotechnological University, Ukraina, **dr hab. Elżbieta Jadwiga Szymańska prof. SGGW** - Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie, **dr hab. Agnieszka Sapa, prof. UEP** – Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, **dr Kazimierz K. Parszewski** – Ostrołęckie Towarzystwo Naukowe im. A. Chętnika, **dr Marta Bloch** – Wyższa Szkoła Ekonomiczno-Społeczna w Ostrołęce, **dr inż. Iwona Pomianek** – Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie.

DRAFTING COMMITTEE

dr inż. Ireneusz Żuchowski (editor-in-chief), **mgr Kazimierz Krzysztof Bloch** (secretary), **dr Agnieszka Sompolska-Rzechula** (statistical editor), **mgr Alina Brulińska** (language editor), **Jeffrey Taylor** (language editor – English language), **dr hab. Bogusław Kaczmarek prof. UŁ** (theme editor),
dr hab. Andrzej Borowicz prof. UŁ (theme editor),
dr hab. Piotr Bórawski prof. UWM (theme editor), **dr hab. Mariola Grzybowska-Brzezińska prof. UWM** (theme editor)

PUBLISHER
HIGHER SCHOOL OF AGRIBUSINESS IN LOMZA
18-402 Łomża, ul. Studencka 19, tel./fax. +48 86 216 94 97
www.wsa.edu.pl



Punkty Informacji Europejskiej w Ostrołęce
Europe Direct



Publikacja wydana ze wsparciem
finansowym
Komisji Europejskiej w ramach projektu
Europe Direct

© Copyright by
HIGHER SCHOOL OF AGRIBUSINESS IN LOMZA
Łomża, 2019
ISSN 2391 - 9167

SCIENTIFIC JOURNAL – nr 3/2019(34)

Dr Anna Bohdan

PBN ID: 902247

Politechnika Opolska PBN ID: 1202.

ResearcherID is: M-6887-2018

ROZWÓJ LOKALNY W ZAKRESIE INFORMATYZACJI NA PRZYKŁADZIE URZĘDU MIASTA OPOLE

Wstęp

Wciąż jesteśmy świadkami nieustającego rozwoju technologicznego we wszystkich sferach działalności organów administracji publicznej i jednostki. Organy gmin na bieżąco, zgodnie z wymogami zmieniającego się prawa, podejmują działania mające na celu zapewnienie rozwoju elektronicznej administracji na szczeblu gminnym, w szczególności w zakresie świadczenia e-usług. Komunikacja elektroniczna między obywatelem a organem administracji publicznej w życiu społecznym i gospodarczym stała się standardem zarówno w sferze komunikacji jednokierunkowej jak i komunikacji dwukierunkowej. E-komunikacja jednokierunkowa (jednostronna) to komunikacja, której celem jest wyłącznie przekazywanie informacji mieszkańcom danego obszaru, w przeciwieństwie do e-komunikacji dwukierunkowej (dwustronnej), której istotę stanowi otrzymywanie przez interesanta urzędu wiadomości zwrotnej od pracownika konkretnego urzędu drogą elektroniczną lub możliwość wdania się z nim w bezpośrednią rozmowę (Kancik 2013; Janowski 2008). Obie sfery kontaktów organów gminy z mieszkańcami, obok procesów administrowania, stanowią przedmiot działań podejmowanych na bieżąco przez urzędy gmin w zakresie informatyzacji.

Cel, przedmiot i metoda badań

Przedmiotem rozważań zawartych w niniejszym artykule będzie odpowiedź na pytanie o stan informatyzacji Urzędu Miasta Opole w kontaktach z klientami Urzędu i mieszkańcami. Analizie poddane zostaną rozwiązania przyjęte w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną oraz elektroniczne formy jednostronnej komunikacji Urzędu Miasta z mieszkańcami: strona BIP oraz strona www Miasta. Pozwoli to przedstawić realizowany przez władze Miasta model elektronicznej e-administracji w zakresie świadczenia e-usług oraz komunikowania się z petentami Urzędu i mieszkańcami Miasta.

Platforma e-usług publicznych w Opolu

Platforma e-usług publicznych w Opolu powstała dzięki współfinansowaniu ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Opolskiego na lata 2007-2013 (pkt 3.2. Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Opolskiego na lata 2007-2013). W programie, w ramach Osi Priorytetowej 2: Społeczeństwo informacyjne, jako główne dwa cele Osi wpisano tworzenie technicznych warunków do powszechnego wykorzystania narzędzi ICT oraz promowanie społeczeństwa informacyjnego poprzez rozwój modułów informacyjnych, w tym e-usług na rzecz podniesienia konkurencyjności regionu (pkt 3.2.1. Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Opolskiego na lata 2007-2013). Realizowanie celów w ramach Osi 2 nastąpiło poprzez podejmowanie działań na rzecz rozwoju w województwie opolskim infrastruktury społeczeństwa informacyjnego, upowszechniania i podnoszenia poziomu umiejętności stosowania technologii informacyjnych i komunikacyjnych, a także rozszerzania usług publicznych w tym zakresie dla mieszkańców regionu (pkt 3.2.2. Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Opolskiego na lata 2007-2013). Ponadto cele osi 2 realizowane były poprzez działania przyczyniające się do rozwoju społeczeństwa informacyjnego, w tym rozwoju zasobów, usług i aplikacji oraz poprawy dostępu do usług internetowych (pkt 3.2.2. Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Opolskiego na lata 2007-2013).

Skutkiem realizacji obu powołanych celów było utworzenie opolskiej platformy e-Usług publicznych (PeUP). Uzasadniając potrzebę utworzenia Platformy wskazywano, że jej funkcjonowanie powinno przyczynić się do rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Mieście Opolu w zakresie elektronicznej administracji oraz spowodować poprawę dostępności i przejrzystości działania administracji samorządowej dla mieszkańców i przedsiębiorców; zwiększenie wykorzystania technologii teleinformatycznych w administracji samorządowej Miasta Opola; zwiększenie wykorzystania zaawansowanych technologii informacyjnych przez mieszkańców w kontakcie z administracją samorządową; zapewnienie zgodności systemów teleinformatycznych z obowiązującymi przepisami polskiego prawa oraz zwiększenie atrakcyjności inwestycyjnej regionu poprzez udostępnienie systemu elektronicznych usług publicznych świadczonych dla przedsiębiorców za pośrednictwem Internetu (Platforma e-Usług Publicznych: „O Projekcie”).

Głównym celem projektu było stworzenie teleinformatycznego środowiska dla świadczenia usług publicznych drogą elektroniczną oraz działania analityczne i organizacyjne związane z przygotowaniem Partnerów Projektu do efektywnego wdrożenia tego środowiska (Platforma e-Usług Publicznych: „O Projekcie”).

Dzięki funkcjonowaniu PeUP możliwe stało się: bezpłatne śledzenie stanu realizacji sprawy na podstawie dowolnego dostarczonego do urzędu wniosku; elektroniczny kontakt z urzędem; wysyłanie i odbieranie wniosków elektronicznych (e-formularzy); pobieranie dokumentów, wniosków do wydruku oraz uzyskanie informacji na temat procedur i usług realizowanych w urzędzie (Platforma e-USług Publicznych: „O Projekcie”). W ramach Projektu dostarczono i wdrożono specjalistyczne oprogramowanie: System Obiegu Dokumentów FINN 8 SQL Urząd; Platformę Formularzy Elektronicznych FINN; System Automatycznej Weryfikacji Podpisu Elektronicznego FINN oraz Platformę e-USług Publicznych FINN 8 SQL PeUP (Platforma e-USług Publicznych: „O Projekcie”).

Na głównej stronie PeUP znajdują się cztery zakładki, wśród których dwie zasługują na szczególną uwagę w kontekście elektronicznego załatwiania spraw urzędowych. Pierwsza to zakładka „Logowanie” dzięki której, po pojawieniu się okna autoryzacji dostępu do danych możliwe jest zalogowanie się do skrzynki kontaktowej wykorzystywanej w procesie elektronicznego załatwienia sprawy. Istnieje także możliwość odzyskania zapomnianego hasła. W sytuacji gdy korzystamy z PeUP po raz pierwszy zobowiązani jesteśmy do rejestracji za pośrednictwem zakładki „Zarejestruj się”, która znajduje się pod oknem logowania. System umożliwia rejestrację nowej skrzynki kontaktowej dla osoby fizycznej lub innego podmiotu. Druga zakładka „Katalog usług” wiąże się z rozpoczęciem załatwiania sprawy i złożeniem wniosku drogą elektroniczną. W zakładce tej udostępniono wykaz i opis usług publicznych świadczonych przez Urzędy. Na zakładkę tę składają się trzy zakładki : „Katalog usług według komórek organizacyjnych”, „Sprawdzanie stanu załatwienia sprawy” oraz „Skrzynki podawcze miejskich jednostek organizacyjnych”. W pierwszej zawarto spis komórek organizacyjnych Urzędu wraz ze wskazaniem katalogu usług realizowanych w Wydziale. Do każdej realizowanej usługi dołączono jej opis w tzw. karcie usługi oraz wniosek do pobrania. Jeżeli chcemy wypełnić i wysłać go drogą elektroniczną musimy być zalogowani. Druga zakładka, po dopełnieniu procedury logowania, umożliwia sprawdzenie na jakim etapie proceduralnym znajduje się nasza sprawa. W trzeciej zakładce zawarto wykaz miejskich jednostek organizacyjnych wraz z ich danymi teleadresowymi.

Dla ułatwienia zainteresowanym elektronicznego załatwiania spraw, na stronie www. Miasta umieszczono link: „Załatw sprawę w Urzędzie” za pośrednictwem którego następuje przekierowanie wprost na stronę PeUP.

Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej

Bezpośrednio ze strony www Miasta Opole możliwe jest zalogowanie się do Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP). To system teleinformatyczny, w którym instytucje publiczne udostępniają usługi przez pojedynczy punkt dostępowy w sieci Internet (art. 3 pkt 13. ustawy z dnia 17

lutego 2015 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, zwanej w dalszej części rozważań: u.i.d.p.). To wspólna infrastruktura udostępnienia przez dowolne jednostki administracji publicznej usług publicznych w kanałach elektronicznych w relacjach z obywatelami, przedsiębiorcami i innymi jednostkami administracji publicznej (Fleszer 2012). Szczegółowe zasady funkcjonowania ePUAP określono w rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji z dnia 5 października 2016 r. w sprawie zakresu i warunków korzystania z elektronicznej platformy usług administracji publicznej.

Klikając na znajdującą się pod oknem autoryzacji kodu dostępu do danych zakładkę „Zaloguj się przez ePUAP” użytkownik przekierowany zostaje na stronę dotyczącą Profilu zaufanego, czyli zestawu informacji identyfikujących i opisujących osobę będącą użytkownikiem konta na ePUAP (Profil zaufany: Aktualności). Po przekierowaniu na tę stronę można zalogować się za pomocą hasła albo wybrać jeden z dwóch pozostałych sposobów logowania: zalogować się za pomocą certyfikatu kwalifikowanego albo zalogować się przez bankowość elektroniczną.

Bez rejestracji oraz założenia konta użytkownika dostęp do większości funkcjonalności ePUAP jest niemożliwy. Przewidziano jednak katalog spraw, których załatwienie poprzez ePUAP nie wymaga rejestrowania i logowania. Dotyczy to wyłącznie wybranych spraw, o których rodzaju decyduje urząd udostępniający daną usługę. Jest to forma skierowana do osób, które planują załatwianie spraw za pośrednictwem ePUAP sporadycznie i świadomie nie chcą zakładać konta na Platformie („Warunki korzystania z ePUAP”). W warunkach korzystania poprzez rejestrację postanowiono, że proces rejestracji wymaga podania imienia (imion) i nazwiska, numeru PESEL, jeżeli użytkownik posiada, adresu e-mail, numeru telefonu komórkowego oraz określenia niepowtarzalnego identyfikatora użytkownika („Warunki korzystania z ePUAP”). Wypełnienie formularza rejestracyjnego pozwala użytkownikowi na założenie konta na ePUAP, które przy załatwianiu spraw drogą elektroniczną, będzie używane jako skrytka elektroniczna do odbierania korespondencji urzędowej. Do załatwiania spraw urzędowych za pośrednictwem Platformy konieczne jest również potwierdzenie profilu zaufanego. Jest to darmowe narzędzie dzięki któremu możliwe jest logowanie i składanie podpisu elektronicznego dzięki któremu można załatwiać sprawy urzędowe on-line w serwisach administracji publicznej („ePUAP: Załatwiasz sprawy urzędowe przez Internet”).

Do wyszukiwania sprawy służą dwa narzędzia: wyszukiwarka znajdująca się na stronie głównej bądź wyszukiwarka urzędów na stronie Katalogu spraw. W Katalogu spraw określono zdarzenia o charakterze życiowym, biznesowym lub administracyjnym w ramach których użytkownicy mogą załatwiać sprawy za pośrednictwem Platformy. Tytułem przykładu wskazać można na takie zdarzenia jak: „Sprawy obywatelskie”, „Zabezpieczenia społeczne”, „Egzekucja” oraz „Motoryzacja i transport”. W ramach danego zdarzenia zdefiniowane są dalsze

podkategorii zdarzeń. Na przykład dla zdarzenia „Zabezpieczenia społeczne” przewidziano następujące podkategorie: „Świadczenia społeczne”, „Działalność społeczna”, „Dofinansowanie ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji”, „Otrzymanie świadczenia społecznego” i „Ubezpieczenia społeczne”. Z kolei dla zdarzenia „Motoryzacja i transport” przewidziano następujące podkategorie: „Prawo jazdy”, „Rejestracja pojazdu”, „Pozwolenia, zezwolenia i licencje”, „Ewidencje i transport międzynarodowy” i „Wydanie wtórnika”. Po wybraniu nazwy podkategorii wyświetlona zostaje lista usług związanych z daną podkategorią. Dla konkretnej usługi dołączona jest karta opisu usługi, z której użytkownik uzyskuje informację w zakresie takich spraw jak: cel usługi, organ właściwy do realizacji usługi, podmiot, którego dotyczy usługa, podstawy prawne realizacji usługi, wymagane dokumenty, czas realizacji, opłaty, tryb odwoławczy, rezultat realizacji usługi, etapy realizacji usługi, poziom uwierzytelniania, wymogu zalogowania oraz słów kluczowych. Po wyborze usługi do realizacji, użytkownik rozpoczyna wypełnianie i wysyłanie formularza usługi. Należy wybrać usługę oraz adresata pisma, a następnie edytować formularz pisma i dołączyć wszystkie wymagane załączniki. W celu nadania mocy prawnej dokumentowi, pismo należy podpisać. W zależności od posiadanej kategorii podpisu może to być podpisanie profilem zaufanym albo podpisanie certyfikatem kwalifikowanym.

Mapa Potrzeb Opola

Do ułatwienia i usprawnienia komunikacji mieszkańców Opola z pracownikami Urzędu Miasta powinna przyczyniać się utworzona w 2016 r. tzw. „Mapa Potrzeb Opola”. Zarządzeniem nr OR-I.0050.677.2016 Prezydenta Miasta Opole z dnia 29 grudnia 2016 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu korzystania z serwisu „Mapa Potrzeb Opola” zapoczątkowano funkcjonowanie Serwisu prowadzonego formie elektronicznej umożliwiającego mieszkańcom szybką i sprawną komunikację z urzędem w zakresie zgłaszania przez mieszkańców spraw związanych z miejscem zamieszkania. Umożliwiono wszystkim zainteresowanym mieszkańcom zgłaszanie, drogą elektroniczną, wszelkich zaistniałych do rozwiązania problemów w przestrzeni miejskiej. Są to najczęściej sprawy lokalnej społeczności związane z jej miejscem zamieszkania, dotyczące np. uszkodzeń i dewastacji; porządku i bezpieczeństwa, dzikich wysypisk czy przepełnionych koszy ulicznych (§ 1 pkt 6. przyjęcia Regulaminu korzystania z serwisu „Mapa Potrzeb Opola”). W praktyce zgłoszenia dotyczyły np.: braku koszy na śmieci wzdłuż ulicy Krapkowickiej; konieczności wycięcia wysokich traw ograniczających widoczność przy wyjeździe z wiaduktu na ulicy Niemodlińskiej w stronę Opola; przycięcia w Śródmieściu suchych gałęzi drzew zagrażających pieszym i zaparkowanym samochodom czy konieczności załatania dziur w asfalcie po zimie.

Korzystanie z systemu jest możliwe za pośrednictwem przeglądarki internetowej uruchamianej z komputera lub dowolnego telefonu komórkowego oraz aplikacji mobilnej dostępnej na telefonach komórkowych i tabletach (Mapa Potrzeb Opola-aplikacja dla mieszkańców Opola). Dla użytkowników aplikacji mobilnej sprecyzowano jednak dodatkowe wymagania znacznie ograniczające dostęp do aplikacji. Wskazano na konkretny system operacyjny dla którego utworzono aplikację mobilną – Android oraz na dostępność aplikacji tylko w sklepie jednej sieci komórkowej – Google Play (§ 2 pkt 8. przyjęcia Regulaminu korzystania z serwisu „Mapa Potrzeb Opola”). Użytkownikom smartfonów lub tabletów innych typów wykorzystujących pozostałe systemy operacyjne zagwarantowano prawo korzystania z Systemu poprzez przeglądarkę internetową pod adresem <https://potrzeby.opole.pl>, zainstalowaną na tych urządzeniach.

Dostęp użytkowników do Serwisu zapewniono w dwojaki sposób. Po pierwsze istnieje możliwość rejestracji i logowania do Serwisu, ale wyłącznie z poziomu aplikacji www. Użytkownikom umożliwiono zarejestrowanie się w Serwisie w celu utworzenia konta Użytkownika Serwisu oraz logowanie się przez Użytkownika Serwisu na konto przy użyciu loginu oraz hasła i korzystanie z Serwisu jako zarejestrowany Użytkownik Serwisu (§ 1 pkt 4. przyjęcia Regulaminu korzystania z serwisu „Mapa Potrzeb Opola”). Korzystanie z Serwisu może również następować bez rejestracji poprzez sieć Internet lub aplikację mobilną. Brak rejestracji nie skutkuje utratą możliwości przeglądania aktualnych zgłoszeń w Serwisie oraz dodania własnego zgłoszenia.

Użytkownicy Serwisu powinni przestrzegać wymogów bezpieczeństwa gwarantujących prawidłowe i bezpieczne korzystanie. Powinni używać aktualnych wersji popularnych przeglądarek internetowych dostępnych w danym momencie na rynku oraz korzystać z urządzeń mobilnych Android w najnowszej wersji (§ 2 pkt 10. przyjęcia Regulaminu korzystania z serwisu „Mapa Potrzeb Opola”).

Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miasta Opole

Na podstawie ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (w skrócie: u.d.i.p.) władze gminne zobowiązane zostały do prowadzenia Biuletynu Informacji Publicznej. To urzędowy publikator teleinformatyczny utworzony w celu powszechnego udostępniania informacji publicznej w postaci ujednoliconego systemu stron w sieci teleinformatycznej (art. 8 ust. 1 pkt 1 u.i.d.p.). Realizacja ustawowego obowiązku utworzenia własnych stron BIP następuje poprzez zastosowanie Scentralizowanego Systemu Dostępu do Informacji Publicznej albo innego systemu teleinformatycznego. Scentralizowany System Dostępu do Informacji Publicznej to system teleinformatyczny umożliwiający tworzenie stron Biuletynu Informacji Publicznej oraz przetwarzanie informacji publicznych, w tym ich przeszukiwanie według kryteriów przedmiotowych i podmiotowych (art. 9 ust. 4a u.d.i.p.). BIP

Urzędu Miasta stanowi podstawową, obligatoryjną formę komunikacji jednostronnej władz Miasta z jego mieszkańcami. Komunikując informacje za pośrednictwem stron BIP, organy gmin nie oczekują bezpośredniej reakcji ich odbiorców. W orzecznictwie sądowym akcentuje się, że dzięki stronom BIP gmin, mieszkaniec gminy może zapoznać się z poszukiwaną informacją publiczną w każdym momencie i niemal w każdym miejscu, a przede wszystkim informację taką ma możliwość "otrzymać" natychmiast po uruchomieniu odpowiedniej strony BIP (Wyrok WSA w Szczecinie z dnia 03.09.2008 r. II SA/Sz 505/08, CBOSA). Podmiot zainteresowany otrzymaniem informacji, znajdując ją w BIP, posiada pewność co do tego, że zamieszczona nim informacja jest prawdziwa i aktualna (wyrok NSA z 23/11.2016 r. I OSK 696/15, CBOSA).

Charakterystyczne, że strona BIP urzędu gminy musi być odpowiednio zorganizowana. Powinna ona spełniać normatywnie określone standardy struktury stron podmiotowych BIP, zawarte w rozdziale 3 u.d.i.p. W doktrynie wskazuje się, że osoby korzystające z zasobów BIP nie stanowią jednolitej grupy i są one zróżnicowane pod względem wieku, wykształcenia lub ograniczeń wpływających na ich zdolności poznawcze w związku z czym strony BIP powinny być nie tylko merytorycznie i formalnie poprawne, lecz także powinny być zaprojektowane w taki sposób, aby ich zawartość i łatwość obsługi pozwalała na ich poprawne zrozumienie przez wszystkich potencjalnych odbiorców (Kędzierska, Kotarba 2016).

W Opolu strona podmiotowa BIP urzędu Miasta, zgodnie z § 9 ust. 2 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej w skrócie: rozporządzenie w sprawie BIP) została wydzielona ze strony www Miasta poprzez umieszczenie na niej linku zawierającego oficjalne logo BIP. Link ten umożliwia bezpośredni dostęp do podmiotowej strony BIP. Czyniąc zadość wymogowi § 10 rozporządzenia w sprawie BIP na stronie podmiotowej BIP urzędu Miasta Opole umieszczono także czytelny link do strony głównej BIP. Za jego pośrednictwem użytkownik zyskuje dostęp do ogólnodostępnego portalu internetowego poświęconego BIP.

Na stronie podmiotowej BIP Urzędu Miasta Opole umieszczono instrukcję obsługi Biuletynu, w której określono podstawowe zasady funkcjonowania i korzystania z BIP. Zawiera ona informacje dotyczące systemu pozwalającego na szybkie wyszukiwanie informacji; dokumentów skonfigurowanych do edycji w formie Word lub do wydruku; wszelkich zmian dokonywanych w publikowanych dokumentach oraz linków i mapy serwisu (Instrukcja obsługi Biuletynu Urzędu Miasta Opole).

Po lewej stronie BIP znajduje się podzielone na działy menu przedmiotowe w zakresie informacji podlegających obowiązkowi publikacji na podstawie art. 8 ust. 3 u.d.i.p. Obejmuje ono następujące zagadnienia: „Urząd Miasta Opola”, „Organ władzy”, „Prawo”, „Wybory”, „Inne”, „Urzędy centralne”,

„Informacje”, „Podział administracyjny kraju”, „Urzędy pracy w Polsce” i „Urzędy skarbowe w Polsce”. Poszczególne pozycje menu pozwalają na dalsze przekierowanie do podstron BIP poświęconych konkretnej problematyce.

Zmian w treści informacji publicznej umieszczonej na stronie BIP urzędu Miasta Opole może dokonywać wyłącznie wyznaczona do tego przez władze miasta osoba. Posiada ona dostęp do modułu administracyjnego strony podmiotowej BIP w oparciu o mechanizmy identyfikacji i autoryzacji nadzorowane przez administratora strony podmiotowej BIP. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dla strony podmiotowej BIP urzędu Miasta prowadzony jest, w sposób automatyczny dziennik w którym odnotowywane są zmiany w treści informacji publicznych udostępnianych w BIP oraz próby dokonywania takich zmian przez osoby nieuprawnione. Strony BIP Urzędu Miasta ochraniana jest przez specjalny moduł bezpieczeństwa stanowiący programowe lub sprzętowo-programowe rozwiązanie techniczne uniemożliwiające zniszczenie lub modyfikację informacji publicznych zawartych w BIP przez osoby nieuprawnione.

Strona www Urzędu Miasta

Kolejne z informatycznych narzędzi komunikowania lokalnego w Mieście stanowi strona internetowa Urzędu Miasta Opole. Pełni ona także funkcję informacyjną. W doktrynie wskazuje się, że jest to najpopularniejsza spośród dostępnych w Internecie forma komunikacji na szczeblu lokalnym (Fleszer 2015; Tatoń 2014). Strona www powinna być skonstruowana z uwzględnieniem specyfiki Miasta oraz potrzeb miejskiej wspólnoty samorządowej.

Jeżeli chodzi o budowę strony www wskazać należy, że jej podstawę stanowi wyodrębnienie podstawowych obszarów aktywności Miasta i jego władz. Strona zawiera interaktywne spisy najważniejszych z punktu widzenia funkcjonowania Miasta działów. Należą do nich działy: „Samorząd”, „Miasto”, „Nauka i biznes”, „Festiwal”, „Kultura, sport i turystyka” oraz „Oświata”. Ponadto, obejmują one również takie działy jak: „Załatw sprawę w Urzędzie”; „NIP, REGON, Konta bankowe”; „Numery telefonów”; „Newsletter - Opole”; „kalendarz wydarzeń” oraz „Odkryj Opole”. Po najechnięciu kursorem na konkretny dział, rozwija się spis podstron. Klikając w wybraną zakładkę odbiorca komunikowanych treści zostaje przekierowany na podstronę dotyczącą informacji w wybranym zakresie. Na stronie użytkownik znajdzie również wszystkie najważniejsze informacje związane z aktualnymi wydarzeniami Miasta.

Na stronie www Miasta Opole wydzielono także kilkanaście linków za pomocą których użytkownicy mogą dowiedzieć się np. jak załatwić konkretne sprawy drogą elektroniczną lub zgłosić problem dotyczący funkcjonowania Miasta. Tytułem przykładu wskazać można np. link „Obywatel.gov.pl” stanowiący źródło informacji o usługach świadczonych przez Państwo. W serwisie tym znajduje się również aktualny opis świadczonych usług („O serwisie

Obywatel.gov.pl”). Z kolei link „Inicjatywa lokalna. Zróbmy to razem” to link umożliwiający współpracę jednostek samorządu terytorialnego z ich mieszkańcami w celu wspólnego realizowania zadań publicznych na rzecz społeczności lokalnej („Inicjatywa lokalna”). W ramach inicjatywy lokalnej, każdy z mieszkańców może złożyć wniosek w formie elektronicznej, za pomocą dedykowanej platformy elektronicznej, znajdującej się na stronie inicjatywa.opole.pl, drogą tradycyjną wysyłając pocztą albo osobiście w siedzibie Centrum Dialogu Obywatelskiego Urzędu Miasta Opola. Na stronie www znajduje się również link „Klik Opole” umożliwiający użytkownikowi skorzystanie z aplikacji miejskiej zawierającej podręczny kalendarz wydarzeń, dzięki któremu łatwo można sprawdzić, jakie imprezy zaplanowano w danym dniu w Opolu („Klik Opole”).

Na sprawne odnajdywanie konkretnych informacji na stronie pozwala wyszukiwarka wewnętrzna.

Strona udostępniona została w czterech wersjach językowych. Użytkownicy mają do wyboru języki: niemiecki, angielski, francuski i czeski.

Niestety, strona nie jest przystosowana do obsługi przez telefony komórkowe i inne urządzenia mobilne.

Strona zawiera udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami. Jest dostosowana do wymagań osób z dysfunkcją wzroku. Strona może być udostępniona w specjalnej wersji tekstowej odzwierciedlającej się zastosowaniem odpowiednią kolorystyki witryny wraz z kształtem liter.

Zakończenie

Władze Miasta Opole na bieżąco podejmują działania w zakresie informatyzacji Urzędu. Mieszkańcom Miasta oraz pozostałym osobom przebywającym na jego terenie umożliwiono załatwianie spraw urzędowych drogą elektroniczną. Mają oni do wyboru dwa rozwiązania: Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej lub miejską Platformę e-usług publicznych.

Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miasta Opole składa się z witryn www umożliwiających jego władzom udostępnianie informacji publicznych. Użytkownik może w każdym czasie uzyskać uporządkowane i aktualne informacje związane z funkcjonowaniem Miasta. Są to głównie informacje związane z zakresem działania i kompetencjami organów gmin, zwłaszcza w zakresie tzw. polityki wewnętrznej gminy.

Bieżące przekazywanie wszystkich aktualnych informacji w zakresach związanych z funkcjonowaniem Miasta możliwe jest dzięki stronie www. Na stronie www władze Miasta wprowadziły rozwiązania uwzględniające specyfikę Miasta i lokalne potrzeby mieszkańców. Linki poświęcone konkretnym zagadnieniom związanym z funkcjonowaniem Miasta, jego mieszkańców oraz osób w nim przebywających pozwalają na szybkie i sprawne zorientowanie się w

danym zagadnieniu oraz załatwienie wielu spraw urzędowych drogą elektroniczną, bez wychodzenia z domu.

Bibliografia

1. Fleszer D., *Funkcjonowanie elektronicznej administracji na przykładzie ePUAP*, „Roczniki Administracji i Prawa” (12), Sosnowiec 2012.
2. Fleszer D., *Rola polityki informacyjnej w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego*. „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Numantitas . Zarządzanie” (3), Sosnowiec 2015.
3. Kancik E., *E-komunikacja jednostek samorządu terytorialnego z obywatelami* (w:) *Europejska przestrzeń komunikacji elektronicznej*. „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne problemy usług” (763), Szczecin 2013.
4. Kędzierska K., Kotarba M., *Bezwniioskowy tryb udzielania informacji publicznej* (w:) *Dostęp do informacji publicznej*. P. Szustakiewicz (red.). Warszawa 2016.
5. Janowski J., *Elektroniczny obrót prawny*, Oficyna a Wolters Kluwer business, Warszawa 2008.
6. Tatoń T., *Komunikacja elektroniczna w jednostkach administracji publicznej*, „Rozwój Euroregionu Beskidy” (8), Żilina 2014.

Akty prawne

1. Ustawa z dnia 17 lutego 2015 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, Tekst jedn.: Dz. U 2019 poz. 700.
2. Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 5 października 2016 r. w sprawie zakresu i warunków korzystania z elektronicznej platformy usług administracji publicznej, Dz. U. 2016 r. poz. 1626.
3. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, Tekst jedn.: Dz. U. 2019 poz. 1429.
4. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej, Dz. U. 2007, nr 10, poz. 68.

Orzecznictwo

1. Wyrok WSA w Szczecinie z dnia 03.09.2008 r. II SA/Sz 505/08, CBOSA.
2. wyrok NSA z 23/11.2016 r. I OSK 696/15, CBOSA.

Źródła internetowe

1. Regionalny Program Operacyjny Województwa Opolskiego na lata 2007-2013,
2. http://archiwum.opolskie.pl/docs/rpo_wo_10x11x2009_1_pod_u.pdf, data dostępu: 17.06.2019.
3. Platforma e-USług Publicznych, <https://peup.um.opole.pl/content.seam?id=1&cid=455>, data dostępu: 17.06.2019.
4. Mapa Potrzeb Opola-aplikacja dla mieszkańców Opola, <https://www.opole.pl/mapa-potrzeb-opola-aplikacja-dla-mieszkancow-opola/>, data dostępu: 17.06.2019.
5. Załącznik do zarządzenia nr OR-I.0050.677.2016 Prezydenta Miasta Opola z dnia 29 grudnia 2016 r. Regulamin korzystania z Serwisu „Mapa potrzeb Opola”, <https://bip.um.opole.pl/?zarzadzenia=1&eid=6542>; data dostępu: 17.06.2019.
6. Profil zaufany, <https://pz.gov.pl/dt/help>, data dostępu: 5.07.2019.
7. „Warunki korzystania z ePUAP”, <https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/regulamin>, data dostępu: 11.07.2019.
8. „ePUAP: Załatwiał sprawy urzędowe przez Internet”, <https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta>, data dostępu: 11.07.2019.
9. Instrukcja obsługi Biuletynu Urzędu Miasta Opole, data dostępu: 15.07.2019.
10. Serwis Obywatel.gov.pl, <https://obywatel.gov.pl/>, data dostępu: 20.07.2019.

11. „Inicjatywa lokalna. Zróbmy to razem”, <https://www.inicjatywa.opole.pl/>, data dostępu: 20.07.2019.
12. „Klik Opole”, <http://www.opole.pl/klik-opole/>, data dostępu: 25.07.2019.

LOCAL DEVELOPMENT IN COMPUTERISATION ON THE EXAMPLE OF OPOLE CITY HALL

Streszczenie:

Organy gmin na bieżąco, zgodnie z wymogami zmieniającego się otoczenia prawnego, podejmują działania w celu zapewnienia rozwoju elektronicznej administracji na szczeblu gminnym. W kontaktach z petentami urzędów gmin dotyczy to w szczególności zagwarantowania sprawnego i efektywnego realizowania usług drogą elektroniczną oraz komunikowania się za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej. Urzędy gmin wdrażają rozwiązania mające na celu umożliwienie wszystkim zainteresowanym podmiotom załatwienie sprawy w urzędzie bez wychodzenia z domu, za pośrednictwem elektronicznych środków komunikacji oraz specjalistycznych platform elektronicznych.

Przedmiotem rozważań zawartych w niniejszym artykule będzie odpowiedź na pytanie o stan informatyzacji Urzędu Miasta Opole w kontaktach z klientami Urzędu i mieszkańcami. Analizie poddane zostaną rozwiązania przyjęte w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną oraz elektroniczne formy jednostronnej komunikacji Urzędu Miasta z mieszkańcami: strona BIP oraz strona www Miasta. Pozwoli to przedstawić przyjęty model elektronicznej e-administracji w zakresie świadczenia e-usług oraz komunikowania się z petentami urzędu i mieszkańcami miasta.

Słowa kluczowe: elektroniczna komunikacja, e-administracja, urząd gminy

Summary:

Commune authorities take measures aiming at ensuring development of e-administration at the municipal level in accordance with the requirements of the fast-changing legal environment and on an ongoing basis. In contacts with petitioners of commune offices, it especially concerns ensuring smooth and effective service provision via electronic means and communicating by electronic means of communication.

The subject matter of this article is an answer to the question about the level of computerisation of the Opole City Hall in contacts with petitioners and city residents. The analysis covers solutions within the scope of providing services via electronic means and electronic form of one-way communication between the City Hall and residents: the public information bulletin website and the city website. This allows for presenting the adopted model of e-administration within the scope of providing e-services and communicating with petitioners of the office and city residents.

Key words: electronic communication, e-administration, commune office.

JEL Classification: KO: General. K3:Other Substantive Areas of Law.