



# Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r.

Badanie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji

- A12 Czy Urząd prowadzi działania na rzecz walki z wykluczeniem cyfrowym wśród osób starszych, bezrobotnych, niepełnosprawnych, zamieszkałych na słabo zaludnionych terenach i innych grup zagrożonych tym zjawiskiem?
- tak 11 *proszę podać jakie?* .....
  - nie 12

## Dział B. Wykorzystanie systemu elektronicznego zarządzania dokumentami w Urzędzie

- B1 Czy Urząd korzysta z systemu elektronicznego zarządzania dokumentami<sup>1</sup>?
- tak 11 → *proszę przejść do pyt. C 1*
  - nie 12
- B2 Czy są plany, by wprowadzić system elektronicznego zarządzania dokumentami w Urzędzie?
- tak 11
  - nie 12 → *proszę przejść do pyt. C1*
- B3 Kiedy Urząd planuje wprowadzanie systemu elektronicznego zarządzania dokumentami?
- do końca 2010 r.
  - w 2011 r.
  - później

## Dział C. Wykorzystanie informacji przestrzennej i usług przestrzennych<sup>2</sup>

- C1 Czy Urząd korzysta z map numerycznych (cyfrowych) i dostępnych danych przestrzennych (danych GIS<sup>3</sup>)?
- tak 11
  - nie 12 → *proszę przejść do pyt. C7*
- C2 Do jakich celów wykorzystywane są dane przestrzenne?  
*W każdym wierszu proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź*

	TAK	NIE
a) planowanie przestrzenne	1	2
b) planowanie inwestycji	1	2
c) ochrona środowiska	1	2
d) ewidencja gruntów i budynków	1	2
e) gospodarka nieruchomościami	1	2
f) konsultacje społeczne (planowanie nowych inwestycji, terenów chronionych, inne)	1	2
g) promocja jednostki terytorialnej	1	2
h) turystyka	1	2
i) inne ( <i>proszę wymienić jakie</i> ) .....	1	2

- C3 Czy Urząd udostępni dane przestrzenne innym podmiotom?
- tak 11
  - nie 12 → *proszę przejść do pyt. C5*

<sup>1</sup> System elektronicznego zarządzania dokumentami – narzędzie informatyczne pozwalające na rejestrowanie, porządkowanie, klasyfikację, zarządzanie wersjami i sposobami obiegu oraz archiwizację dokumentów w postaci papierowej i elektronicznej.

<sup>2</sup> **Dane przestrzenne** – dane odnoszące się do określonego położenia lub obszaru geograficznego na Ziemi, umożliwiające lokalizację obiektu lub zjawiska. **Informacja przestrzenna** – informacja, jaką można uzyskać wykorzystując dane przestrzenne. **Usługi danych przestrzennych** – operacje komputerowe, które mogą być wykonywane na danych przestrzennych przy użyciu specjalnego oprogramowania. Umożliwiają wyszukiwanie, przeglądanie, przetwarzanie i udostępnianie danych przestrzennych.

## Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r.

Badanie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji

C4 Jakie dane przestrzenne podlegają udostępnieniu?  
W każdym wierszu proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź

	TAK	NIE
a) dane ewidencji gruntów i budynków	1	2
b) ortofotomapa	1	2
c) inne (proszę wymienić jakie) .....	1	2

C5 Czy Urząd udostępnia dane przestrzenne obywatelom?  
• tak |1| • nie |2| → proszę przejść do pyt. C7

C6 Jakie dane przestrzenne podlegają udostępnieniu obywatelom?  
W każdym wierszu proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź

	TAK	NIE
a) dane ewidencji gruntów i budynków	1	2
b) ortofotomapa	1	2
c) inne (proszę wymienić jakie) .....	1	2

C7 Jakie są przeszkody/bariery w wykorzystaniu danych przestrzennych?  
W każdym wierszu proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź

	TAK	NIE
a) brak danych przestrzennych w formie numerycznej (cyfrowej)	1	2
b) brak systemu informatycznego do obsługi danych przestrzennych dostępnego dla zainteresowanych komórek organizacyjnych Urzędu	1	2
c) brak procedur udostępniania/wymiany danych przestrzennych	1	2
d) niewystarczająca standaryzacja danych	1	2
e) inne (proszę wymienić jakie) .....	1	2

### Dział D. Sprawy załatwiane w Urzędzie (usługi Urzędu)

Pytania dotyczą spraw załatwianych w każdy sposób: tradycyjnie-papierowo i elektronicznie.

D1 Proszę wskazać 10 najczęściej załatwianych spraw w Urzędzie w 2009 roku:  
W każdym wierszu proszę wpisać nazwę sprawy oraz liczbę takich spraw załatwianych w 2009 roku

L.p.	Nazwa sprawy	Liczba spraw w 2009 r.
a)		
b)		
c)		
d)		
e)		
f)		
g)		
h)		

## Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r.

Badanie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji

i)		
j)		

D2 Proszę wskazać 5 najczęściej załatwianych spraw w Urzędzie, które załatwiane wielokrotnie przez tego samego interesanta w 2009 roku:

*W każdym wierszu proszę wpisać nazwę sprawy oraz liczbę takich spraw załatwianych w 2009 roku*

L.p.	Nazwa sprawy	Ilość spraw w 2009 r.
a)		
b)		
c)		
d)		
e)		

### Dział E. Wpływ wykorzystania technologii teleinformatycznych na pracę Urzędu i świadczenie usług

E1 Czy zastosowanie technologii teleinformatycznych (komputery, systemy informatyczne, Internet, itp.) w Państwa Urzędzie pozwoliło w ciągu ostatnich 3 lat na:

*W każdym wierszu proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź*

	TAK	NIE	NIE WIEM
a) szybsze załatwianie spraw	1	2	3
b) zmniejszenie liczby dokumentów w postaci papierowej	1	2	3
c) zwiększenie liczby załatwianych spraw	1	2	3
d) zmniejszenie obciążenia pracą	1	2	3
e) wzrost zaangażowania pracowników	1	2	3
f) zwiększenie innowacyjności pracowników	1	2	3
g) wprowadzenie innowacyjnych rozwiązań w organizacji pracy	1	2	3
h) lepszą koordynację procesów	1	2	3
i) obniżenie kosztów działania urzędu	1	2	3

E2 Czy zastosowanie technologii teleinformatycznych w procesie świadczenia usług pozwoliło w ciągu ostatnich 3 lat na:

*W każdym wierszu proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź*

	TAK	NIE	NIE WIEM
a) skrócenie czasu realizacji usług	1	2	3
b) wyeliminowanie konieczności dostarczania przez klientów danych, które są już w zasobach urzędu (adres, NIP, itp.)	1	2	3
c) zwiększenie liczby obsłużonych klientów	1	2	3
d) wzrost liczby usług świadczonych drogą elektroniczną	1	2	3
e) uproszczenie procedur obsługi klienta	1	2	3

# Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r.

Badanie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji

f) wzrost satysfakcji klientów z obsługi zaobserwowany przez pracowników	1	2	3
g) wzrost satysfakcji klientów z obsługi stwierdzony na podstawie badań prowadzonych przez Urząd lub na jego zlecenie	1	2	3
h) obniżenie kosztów obsługi klienta	1	2	3
i) uzyskanie informacji zwrotnej od klientów nt. ich potrzeb, jakości obsługi, propozycji usprawnień	1	2	3
j) zidentyfikowanie rzadko używanych sposobów świadczenia usług i rezygnację z nich	1	2	3

## Dział F. Dobre praktyki Urzędu

F1 Polska potrzebuje nowych pomysłów oraz dobrych praktyk. Czy państwa Urząd ma doświadczenia lub osiągnięcia, które chciałby rozpowszechnić w zakresie:

*W każdym wierszu proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź*

	TAK	NIE
a) świadczenia usług drogą elektroniczną	1	2
b) wdrażania projektów informatycznych	1	2
c) wykorzystania informacji przestrzennej oraz narzędzi typu GIS	1	2
d) upraszczania procedur i wprowadzania nowych rozwiązań organizacyjnych	1	2
e) pozyskiwania informacji nt. potrzeb i satysfakcji klientów	1	2
f) walki z wykluczeniem cyfrowym (szkolenia, kampanie promocyjno-edukacyjne wspierające korzystanie z Internetu, itp.)	1	2
g) innych obszarów – proszę podać jakich? .....	1	2

*Jeśli w pytaniu F1 od a-e zaznaczono odpowiedź „nie”, proszę przejść do pyt. G1*

F2 Proszę w nie więcej niż dwóch zdaniach opisać na czym polega Państwa sukces w ww. zakresie.

.....  
.....

F3 Proszę podać linki do miejsc w Internecie, gdzie możemy znaleźć więcej informacji na ten temat.

.....  
.....

F4 Proszę podać numer telefonu kontaktowego lub/i adres e-mail do osoby kompetentnej do udzielenia więcej informacji na ten temat.

.....  
.....

## Dział G. Wykorzystanie PIAPów

G1 Proszę podać liczbę PIAPów<sup>4</sup> działających obecnie w Państwa Urzędzie

|\_|\_|\_|

**Pytanie G2 dotyczy tylko urzędów gminnych**

G2 Proszę podać liczbę PIAPów działających obecnie na terenie gminy w:

a) szkołach

|\_|\_|\_|

b) bibliotekach

|\_|\_|\_|

c) innych miejscach

|\_|\_|\_|

<sup>4</sup> **PIAP** [ang Public Internet Access Point] Publiczny Punkt Dostępu do Internetu.

## Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r.

Badanie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji

- G3 Czy w Państwa Urzędzie została opublikowana informacja dla obywateli na temat lokalizacji PIAPów?  
• tak |1| • nie |2|
- G4 Czy urząd monitoruje wykorzystanie PIAPów przez obywateli?  
• tak |1| • nie |2|

### Dział X. Komentarze i dane teleadresowe

#### Dziękujemy za udział w badaniu!

Raport z jego wynikami zostanie zamieszczony na stronie internetowej MSWiA w zakładce „Informatyzacja / Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego do 2013 roku” na jesieni 2010 r. Już teraz serdecznie zapraszamy do lektury.

Podobne badanie będziemy przeprowadzać co rok, w związku z tym zależy nam na Państwa komentarzach na temat samego badania oraz ankiety badawczej. Chcemy je doskonalić i uzupełniać o nowe tematy, tak by uzyskać coraz pełniejszy obraz działania administracji publicznej w Polsce.

Prosimy zatem o przekazanie poniżej Państwa sugestii:

.....  
.....  
.....

*komentarz*

.....  
*imię i nazwisko osoby, która sporządziła sprawozdanie, nr telefonu kontaktowego, adres e-mail*

.....  
*nazwa urzędu*

.....  
*miejsowość*

.....  
*data*

.....  
*adres e-mail urzędu*

.....  
*strona internetowa (www) urzędu*