

praca pochodzi z serwisu pracedyplomowe.eu -
[prace dyplomowe](#)

Jakie zadania spełnia e-administracja?

Koncepcja elektronicznej administracji (e-government) zakłada udostępnienie obywatelom i przedsiębiorstwom szerokiej oferty usług publicznych za pośrednictwem internetu. Praktyki takie stają się coraz powszechniejsze w wielu krajach UE. 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 urzędowych¹.

E-administracja to każde działanie władz publicznych na rzecz efektywnego wykorzystania nowych technologii informacyjnych dla polepszenia jakości życia mieszkańców i usprawnienia procedur administracyjnych, prowadzące do zmiany tradycyjnego modelu pracy i algorytmizacji (uproszczenia) procedur².

Ważne wydaje się szczególnie unikanie identycznych działań przy jednoczesnej mozolnej pracy od podstaw przy wdrażaniu e-administracji w Polsce. Udostępnienie zintegrowanych centralnych, czy też lokalnych zasobów danych oraz uniwersalnych mechanizmów za pomocą których systemy poprzez wymianę informacji osiągną wysoki poziom interoperacyjności wydaje się być jedynym prawidłowym kierunkiem podążania e-administracji w Polsce³.

Wśród korzyści z zastosowania e-administracji można wskazać⁴:

1. Skrócenie czasu realizacji oraz oszczędności wynikające z dostępu do informacji o przebiegu podobnych projektów.

¹ P. Lipiński, E-administracja sposobem na usprawnienie funkcjonowania organów administracji publicznej w Polsce, Agencja INPRESS PR, Warszawa 2010, s. 1

² W. Pelc, E-administracja rola i zadania dobrych praktyk – doświadczenia urzędu miasta Poznania, Urząd Miasta Poznania, s. 6

³ M. Karapyta, Stanowisko Konwentu Marszałków Województw RP z dnia 4 lipca 2012 r. w sprawie kontynuacji Linii Współpracy podmiotów publicznych administracji rządowej i samorządowej na rzecz budowy otwartego państwa oraz ukierunkowanych na użytkownika usług e-administracji w Polsce, Sieniawa 2012, s. 1

⁴ W. Pelc, E-administracja rola i zadania dobrych praktyk, op. cit., s. 6

2. Dostęp do wiedzy o zagrożeniach i problemach napotkanych podczas realizacji projektów, ułatwione szacowanie ryzyka.
3. Skalowalność rozwiązań – każdy ma możliwość wyboru projektów dostosowanych do kontekstu lokalnego, lub dopasowania ich do swoich potrzeb.
4. Siła grupy – udział w zespołach, grupach, stowarzyszeniach poszerza dostęp do wiedzy oraz do zewnętrznych środków finansowych.

W większości urzędów przy tworzeniu struktury organizacyjnej, bierze się pod uwagę kryterium rodzajowe, tzn. czy rodzaj i zakres realizowanych zadań jest czytelny już w nazwach wydziałów, referatów czy stanowisk. Duży wpływ na ułatwienie interesantom szybkiego dostępu do informacji ma ilość posiadanych pomieszczeń oraz to, czy komórki organizacyjne urzędu są racjonalnie usytuowane, np. pod względem natężenia spraw, liczby interesantów. Rozwiązania struktury e-administracji powinny odzwierciedlać zarówno jego cele, jak i zadania jako całości oraz stanowić sprawne narzędzie zarządzania wszystkimi procesami administracyjno-biuroowymi⁵.

Wewnętrzne grupy odbiorców e-administracji mogą oczekiwać, że uzyskają informacje o swojej organizacji z niej samej, ale z wyjątkiem rzadkich przypadków, gdy jest ona systemem zamkniętym, czerpią wiedzę na jej temat również z zewnętrznego otoczenia⁶.

Łatwiej można uzyskać akceptację środowiska do przeprowadzanych zmian, również w zakresie e-administracji, gdy nowy samorząd stworzy warunki współpracy wewnątrz regionu, z wykorzystaniem instrumentów PR, tj. system informowania społeczności, komunikacji wizualnej, *media relations*, kultywowania tradycji, nagłaśniania osiągnięć, organizowania uroczystości otwartych dla społeczności, wyróżniania i nagradzania inicjatyw podejmowanych dla regionu⁷.

Informowanie społeczeństwa, dialog ze społeczeństwem, czynienie przejrzystą pracę e-administracji państwowej, gromadzenie i wykorzystywanie opinii i postulatów obywateli, różnych grup społecznych — to obowiązek władz państwowych różnych szczebli i ich pomocniczych instytucji. W licznych krajach ich działalność informacyjna podlega kontroli i kodeksom etycznym (np. nie może ona być otwartą lub ukrytą reklamą partii czy kierunków politycznych reprezentowanych przez rządzących)⁸.

W związku z rozwojem gospodarki rynkowej jednostki e-administracji publicznej podejmuje działania zmierzające do sprostania rosnącym wymaganiom konsumentów. Pełne

⁵ Z. Knecht, *Public relations w administracji publicznej*, C.H. Beck, Warszawa 2006, s. 101

⁶ A. Davis, *Public relations*, PWE, Warszawa 2007, s. 82

⁷ J. Olędzki, D. Tworzydło, (red.), *Public relations*, PWN, Warszawa 2006, s. 102-103

⁸ K. Wojcik, *Public relations*, Placet, Warszawa 2001, s. 776

zaspokojenie oczekiwań nabywców wymaga zastosowania kompleksowych systemów zarządzania jakością, umożliwiających utrzymywanie wysokiego poziomu zadowolenia klienta⁹.

Szczególny zakres zadań polegających na świadczeniu tzw. usług użyteczności publicznej (usług komunalnych) przypisany został gminie i na równi z wykonywaniem działalności gospodarczej podlega regułom konkurencji¹⁰. W świadczeniu tychże usług może z całą pewnością pomóc e-administracja.

E-administracja samorządowa jako część administracji publicznej działa w ramach organizacji państwowej. Państwo daje przyzwolenie na spełnianie części administracji publicznej przez jednostki samorządu terytorialnego. Jednocześnie zastrzega sobie sprawowanie nadzoru nad wykonywaniem zadań nakreślonych dla danej jednostki samorządu terytorialnego¹¹.

Funkcjonowanie e-administracji, sposób realizacji rozmaitych procesów prowadzących do realizacji podejmowanych celów i zadań, odbywa się z wykorzystaniem określonej struktury organizacyjnej. Ma ona swój aspekt formalny, zawarty w regulacjach obowiązujących w urzędzie, jak i nieformalny, zakotwiczony w kulturze organizacyjnej¹².

Zadania robocze w takiej e-administracji muszą charakteryzować się dostateczną zmiennością i złożonością, i muszą stanowić wyzwanie dla intelektualnych i zawodowych umiejętności osób. Jednostka powinna w miarę możliwości móc dokonywać samodzielnego wyboru zadań lub, przynajmniej, sposobów ich realizacji¹³.

Nowoczesna organizacja powinna opierać swe funkcjonowanie na umiejętności identyfikowania kluczowych procesów organizacyjnych, ich usprawniania i zapewniania im właściwej organizacyjnej obsługi, poprzez systemy e-administracji. Powinna być też organizacją, która swoje przedsięwzięcia opiera na długofalowej strategii. W zakresie relacji z otoczeniem pożądanym jest model funkcjonowania urzędu oparty na partycypacji społeczności lokalnej w procesach decyzyjnych i sprawnym komunikowaniu się z otoczeniem.

⁹ Z. Mazur, J. Zieziula, Marketing w administracji publicznej, Wyższa Szkoła Biznesu, Nowy Sącz 1999, s. 147

¹⁰ B. Popowska, (red.), Funkcje współczesnej administracji gospodarczej, Wydawnictwo Poznańskie, Poznań 2006, s. 211

¹¹ E. Zieliński, Administracja rządowa w Polsce, Elipsa, Warszawa 2001, s. 18

¹² J. Hausner, (red.), Administracja publiczna, PWN, Warszawa 2008, s. 151

¹³ Tamże, s. 157