



MINISTERSTWO
NAUKI I INFORMATYZACJI



ARC Rynek i Opinia

STOPIEŃ INFORMATYZACJI URZĘDÓW W POLSCE

RAPORT GENERALNY Z BADAŃ ILOŚCIOWYCH

DLA

**MINISTERSTWA NAUKI I
INFORMATYZACJI**

Warszawa, wrzesień 2004

SPIS TREŚCI

1.	NAJWAŻNIEJSZE WNIOSKI Z BADANIA.....	3
2.	OGÓLNE INFORMACJE O BADANIU.....	5
2.1	Cele badania	5
2.2	Metodologia i próba badania	5
2.3	Informacje na temat opracowania danych i stosowanych analizach.....	6
3.	DZIAŁ X: OGÓLNE INFORMACJE O URZĘDZIE.....	8
4.	DZIAŁ A: OGÓLNE INFORMACJE DOTYCZĄCE TECHNOLOGII INFORMACYJNYCH I TELEKOMUNIKACYJNYCH	33
5.	DZIAŁ B: OPROGRAMOWANIE.....	53
6.	DZIAŁ C: KORZYSTANIE Z INTERNETU I ZAPEWNIENIE BEZPIECZEŃSTWA.....	63
7.	DZIAŁ D: USŁUGI PUBLICZNE PRZEZ INTERNET	114
8.	DZIAŁ E: PRZESZKODY W ROZWOJU ELEKTRONICZNEJ ADMINISTRACJI	134
9.	SPIS WYKRESÓW.....	139
10.	SPIS TABEL	141

1. NAJWAŻNIEJSZE WNIOSKI Z BADANIA

- **Informatyzacja z pewnością nie należy do budżetowych priorytetów polskich urzędów.** W $\frac{3}{4}$ z nich, budżet na rok 2003 przeznaczony na informatyzację nie przekraczał 1%, w tym 17,3% placówek nie poniosła w ogóle wydatków na ten cel.
- **Aż w połowie przebadanych urzędów zatrudnienie nie przekracza 30 osób.** W grupie tej znajdują się przede wszystkim urzędy gminne.
- **14% wszystkich urzędów przeszkoliło swoich pracowników w zakresie ICT czyli technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych.**
- **Większość polskich urzędów posiada ujednolicony dostęp do technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych.** Zróżnicowany dostęp do tego typu technologii posiada $\frac{1}{4}$ urzędów mieszczących się w kilku budynkach.
- Niewiele ponad $\frac{1}{3}$ wszystkich urzędów posiada w swoich strukturach komórkę odpowiedzialną za informatyzację. W działach informatycznych polskich urzędów zatrudnionych jest średnio 1,28 pracowników.
- **Outsourcing obsługi informatycznej jest w polskich urzędach popularny.** Blisko $\frac{3}{4}$ urzędów (69,1%) korzysta z usług informatycznych świadczonych przez zewnętrzne firmy specjalizujące się w tym zakresie. Dotyczy to również urzędów, które posiadają w swoich strukturach komórki odpowiedzialne za informatyzację.
- **Ponad $\frac{3}{4}$ urzędów nie opracowało projektu w ramach działania 1.5 w Zintegrowanym Programie Operacyjnym Rozwoju Regionalnego.** Projekty związane z budową infrastruktury społeczeństwa informacyjnego przygotowują przede wszystkim starostwa powiatowe i urzędy miast na prawach powiatu.
- **System informatyczny do zamówień publicznych stosowany jest w 18,9% wszystkich przypadków.**
- **Najbardziej popularnym oprogramowaniem we wszystkich urzędach w Polsce jest system operacyjny Microsoft Windows.**
- Tylko $\frac{1}{10}$ wszystkich instytucji stworzyła we własnym zakresie i na własne potrzeby oprogramowanie komputerowe.

- **Internet jest już powszechnie stosowanym narzędziem komunikacji w polskich urzędach. Korzysta z niego 99,4% badanych instytucji.** Nadal jednak niezwykle popularne jest połączenie z Internetem poprzez modem analogowy. Należy jednak zaznaczyć, że w większości przypadków pełni on rolę technologii uzupełniającej. **Tylko wśród urzędów gminnych (w tym w 80% urzędów gmin wiejskich) stosuje się to rozwiązanie jako jedyny sposób połączenia z Internetem.**
- Miesięczny koszt dostępu do Internetu w $\frac{3}{4}$ urzędów nie przekracza 500 złotych.
- Niecałe 20% urzędów składa zamówienia przez Internet, za to prawie wszystkie urzędy stosują ochronę antywirusową jako system zabezpieczający. Firewall nie jest jeszcze popularnym narzędziem ochrony.
- Tylko 10% wszystkich urzędów korzystało z elektronicznego obiegu dokumentów, ale aż $\frac{3}{4}$ urzędów nie posiadających takiego udogodnienia zamierza je wprowadzić w najbliższym czasie.
- **Prawie $\frac{3}{4}$ starostw powiatowych i urzędów miast na prawach powiatu oraz urzędów gminnych deklaruje brak publicznych punktów dostępu do Internetu w swoich gminach.**
- **Prawie wszystkie urzędy posiadają swoją stronę internetową.** Pamiętać należy jednak o tym, że urzędy jako swoje strony internetowe traktowały często również strony BIP, poświęcone swojej gminie.
- $\frac{3}{4}$ wszystkich opublikowanych przez urzędy stron internetowych spełnia standard W3C.
- **Spośród urzędów, które posiadają strony internetowe, 94,6% oferuje jedynie dostęp do określonych informacji.** Ponad połowa daje także możliwość pobierania formularzy przez Internet. Inne usługi i udogodnienia dostępne dla obywateli, a także instytucji oferowane są bardzo rzadko, a prawie $\frac{3}{4}$ stron internetowych w ogóle ich nie posiada.
- **Czynnikiem, który najbardziej utrudnia rozwój elektronicznej administracji okazał się brak środków przeznaczonych na ten cel.** Ograniczony dostęp do Internetu oraz wysoki koszt korzystania z niego także w znacznym stopniu ograniczają jej rozwój.

2. OGÓLNE INFORMACJE O BADANIU

2.1 Cele badania

Głównym celem badania było zidentyfikowanie **stanu informatyzacji urzędów w Polsce**. Opracowany przez Ministerstwo Nauki i Informatyzacji kwestionariusz badania koncentrował się zwłaszcza na następujących kwestiach:

- **stopień komputeryzacji** oraz stopień, w jakim urzędy **korzystają z Internetu**,
- **szczegółowe rozwiązania techniczne** związane z infrastrukturą komputerową w urzędach oraz **szczegółowe kwestie** związane z **oprogramowaniem**,
- **zakres usług** dostępnych przez Internet.

2.2 Metodologia i próba badania

Dane zebrane zostały przede wszystkim przy pomocy techniki CAWI (*Computer Assisted Web Interview*). Wprowadzona do systemu ARC Net ankieta była udostępniona poszczególnym urzędom. Wypełnienie ankiety było możliwe po użyciu *loginu*, unikalnego dla każdego urzędu. Respondentom została również zapewniona alternatywna droga wypełnienia ankiety: była ona dostępna na stronie internetowej Ministerstwa. Po jej ściągnięciu i wypełnieniu, należało przesłać ją pocztą w wersji papierowej na adres ARC Rynek i Opinia.

Po upływie pierwszego terminu nadsyłania ankiet rozesłano powtórne powiadomienia o badaniu z prolongatą terminu wypełnienia ankiety.

Realizacja całego badania trwała od 20.07.2004 do 8.09.2004¹.

¹ Ponad 15% badanych urzędów zadeklarowało, że w styczniu 2003 nie korzystało z komputerów. W analizie wyników statystyka ta wzbudziła zastrzeżenia – odsetek ten wydał się zbyt duży. Podczas rutynowej kontroli pobadawczej ustalono, iż odpowiedzi te były błędne. W około połowie urzędów deklarujących brak komputerów odpowiadano w ten sposób z powodu niezrozumienia treści pytania bądź z powodu nieuwagi. W licznych przypadkach nie udało się ustalić, co było przyczyną takiej odpowiedzi, stwierdzono natomiast, że w styczniu 2003 roku urzędy te posiadały komputery. Postanowiono, że do urzędów tych (308 przypadków) ponownie zostanie wysłana prośba o wypełnienie ankiety.

2.3 Informacje na temat opracowania danych i stosowanych analizach

W niniejszym raporcie zastosowano przede wszystkim rozkłady częstości i statystyki średnich. Podstawową jednostką analizy był typ urzędu. Wyróżniono dwie zasadnicze grupy urzędów:

- 1) Urzędy centralne, urzędy wojewódzkie oraz urzędy marszałkowskie, w niniejszym raporcie określane są jako **GRUPA I**
- 2) Dla pozostałych urzędów:
 - a. Starostw powiatowych i urzędów miast na prawach powiatu oraz urzędów gmin miejskich, urzędów gmin miejsko-wiejskich i urzędów gmin wiejskich przyjęto nazwę **GRUPA II**
 - b. Urzędy gmin miejskich, urzędy gmin miejsko-wiejskich i urzędy gmin wiejskich – określane były w skrócie urzędami gminnym.
- 3) W sumie wszystkich przebadanych urzędów było 1784 z 2884 które zostały powiadomione o badaniu. Do **GRUPY I** zaliczyliśmy 71, a do **GRUPY II** 1713 instytucji.

Statystyki wojewódzkie prezentujemy na dwa sposoby:

1. Dla 2 grup urzędów:
 - a. samorząd terytorialny - czyli cały pion tego rodzaju administracji, a zatem urzędy gminne wszelkiego rodzaju oraz starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu i urzędy marszałkowskie.
 - b. urzędy gmin - wiejskie, miejsko-wiejskie i miejskie.
2. W podziale na²:
 - a. urzędy marszałkowskie,
 - b. urzędy wojewódzkie,
 - c. miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe,
 - d. gminy wszystkich typów
 - e. ogółem bez uwzględnienia urzędów centralnych.

² Tam gdzie było to możliwe wyniki zostały przedstawione w postaci średnich

Zaproponowany podział urzędów nawiązywał przede wszystkim do ich **specyfiki** (starano się łączyć w grupy urzędy o wspólnych cechach, istotnych z punktu widzenia badania) i **liczby zatrudnionych w nich osób**.

Uwaga na niskie liczebności w grupie 1!. Z uwagi na znaczące różnice w liczebnościach obu głównych grup urzędów przyjęto, by nie porównywać ze sobą wyników, takie porównania byłyby metodologicznie nieuprawnione.

3. DZIAŁ X: OGÓLNE INFORMACJE O URZĘDZIE

Pyt. X1: Czy Państwa urząd mieści się w jednym budynku?

N=1784 Na pytanie odpowiadały wszystkie urzędy.

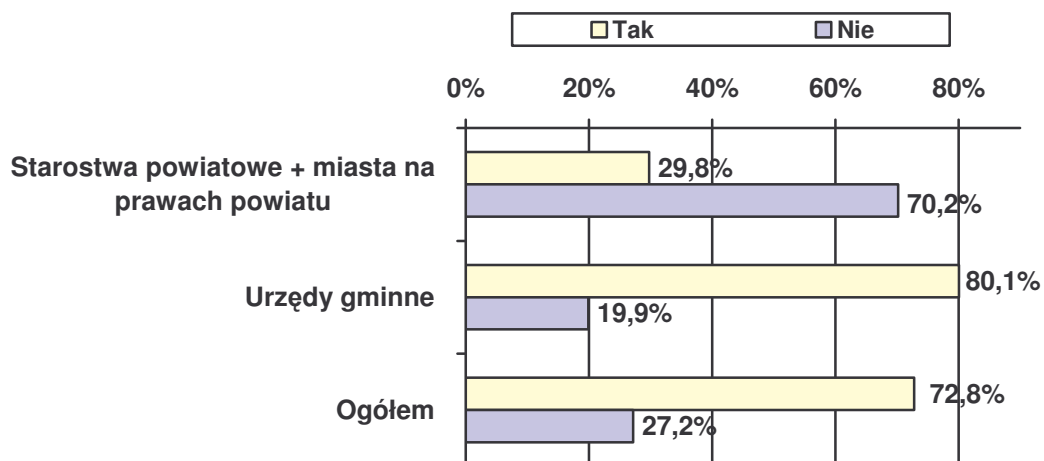
Tabela 3.1 Rozmieszczenie przestrzenne – urzędy (total)

	%
Tak	71%
Nie	29%

Tabela 3.2 Rozmieszczenie przestrzenne – urzędy (grupa I)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	8,3%	91,7%
Urzędy wojewódzkie	15,4%	84,6%
Urzędy centralne	37,0%	63,0%
Ogółem	28,2%	71,8%

Wykres 3.1 Rozmieszczenie przestrzenne – urzędy (grupa II)



Pyt. X2: Z ilu budynków składa się Państwa urząd?

N=517 Na pytanie odpowiadały urzędy, które mieszczą się w więcej niż jednym budynku.

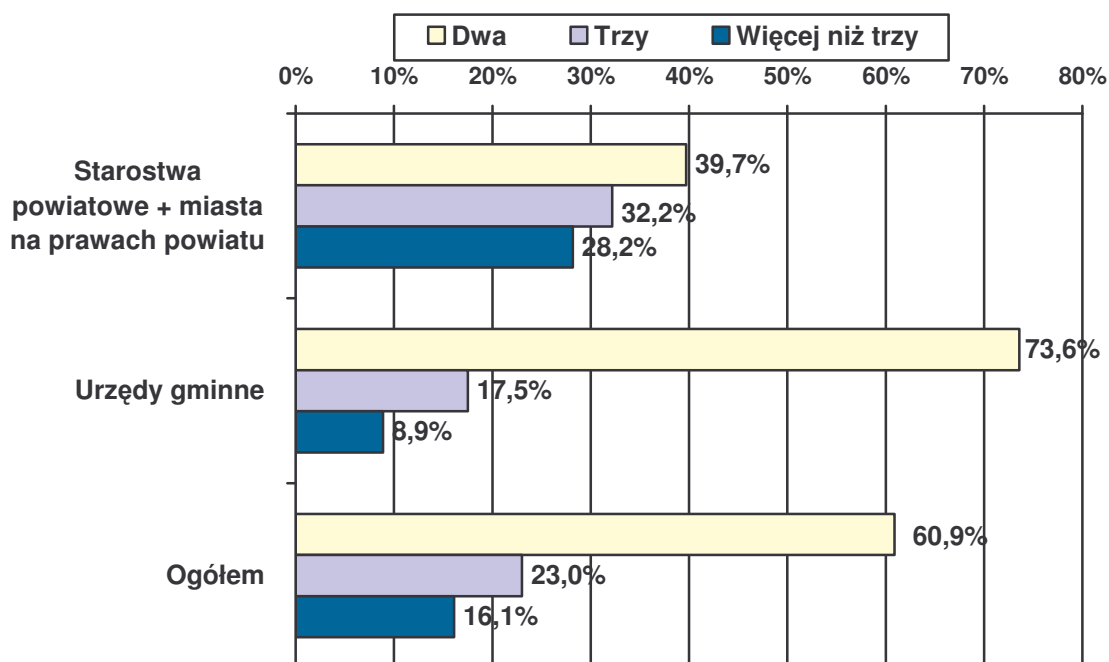
Tabela 3.3 Liczba budynków w poszczególnych urzędach (total)

	%
Dwa	56,5%
Trzy	22%
Więcej niż trzy	21,5%

Tabela 3.4 Liczba budynków w poszczególnych urzędach (grupa I)

	Dwa	Trzy	Więcej niż trzy
Urzędy marszałkowskie	9,1%	18,2%	72,7%
Urzędy wojewódzkie	9,1%	9,1%	81,8%
Urzędy centralne	20,7%	13,8%	65,5%
Ogółem	15,7%	13,7%	70,6%

Wykres 3.2 Liczba budynków w poszczególnych urzędach (grupa II)



Pyt. X3: Czy wszystkie budynki są JEDNAKOWO wyposażone w technologie informacyjne (jednakowy dostęp do Internetu itp.)?

N=517 Na pytanie odpowiadały urzędy, które mieszczą się w więcej niż jednym budynku.

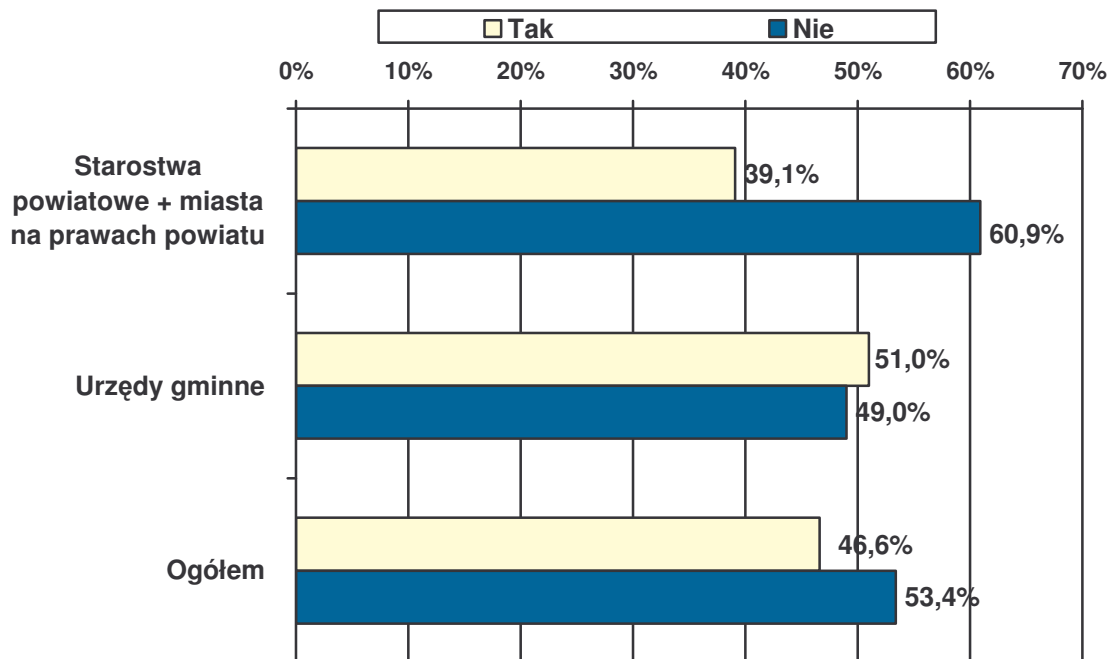
Tabela 3.5 Wyposażenie budynków w technologie informacyjne (total)

	%
Tak	45,6%
Nie	54,4%

Tabela 3.6 Wyposażenie budynków w technologie informacyjne (grupa I)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	27,3%	72,7%
Urzędy wojewódzkie	9,1%	90,9%
Urzędy centralne	51,7%	48,3%
Ogółem	37,3%	62,7%

Wykres 3.3 Wyposażenie budynków w technologie informacyjne (grupa II)



Analizy i wnioski

- **Spośród 1784 wszystkich urzędów, które odpowiedziały na ankietę, większość (71%) mieści się w jednym budynku.**
 - Większość urzędów z grupy I jest rozmieszczona w kilku budynkach.
 - W grupie II, w dwóch i więcej budynkach rozmieszczonych jest większość (70,2%) starostw powiatowych i urzędów miast na prawach powiatu. Urzędy gminne najczęściej mieszczą się w jednym budynku.
- **Z grupy 517 urzędów mieszczących się w kilku zabudowaniach, ponad połowa (56,5%) rozmieszczona jest w dwóch budynkach, a co piąty w więcej niż trzech budynkach.**
- **Urzędy mieszczące się w kilku zabudowaniach mają w większości zróżnicowany dostęp do Internetu.**

Pyt. X4: Proszę podać średnią liczbę osób pracujących w urzędzie w styczniu roku 2004:

N=1782 Na pytanie odpowiadały wszystkie urzędy.

Wykres 3.4 Liczba osób pracujących w poszczególnych urzędach (total)

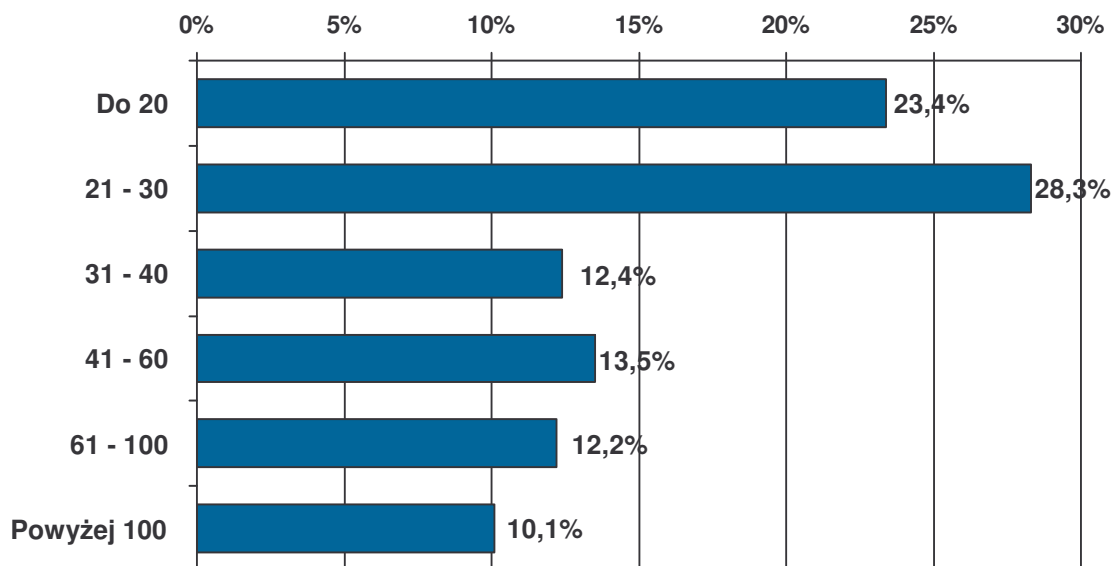
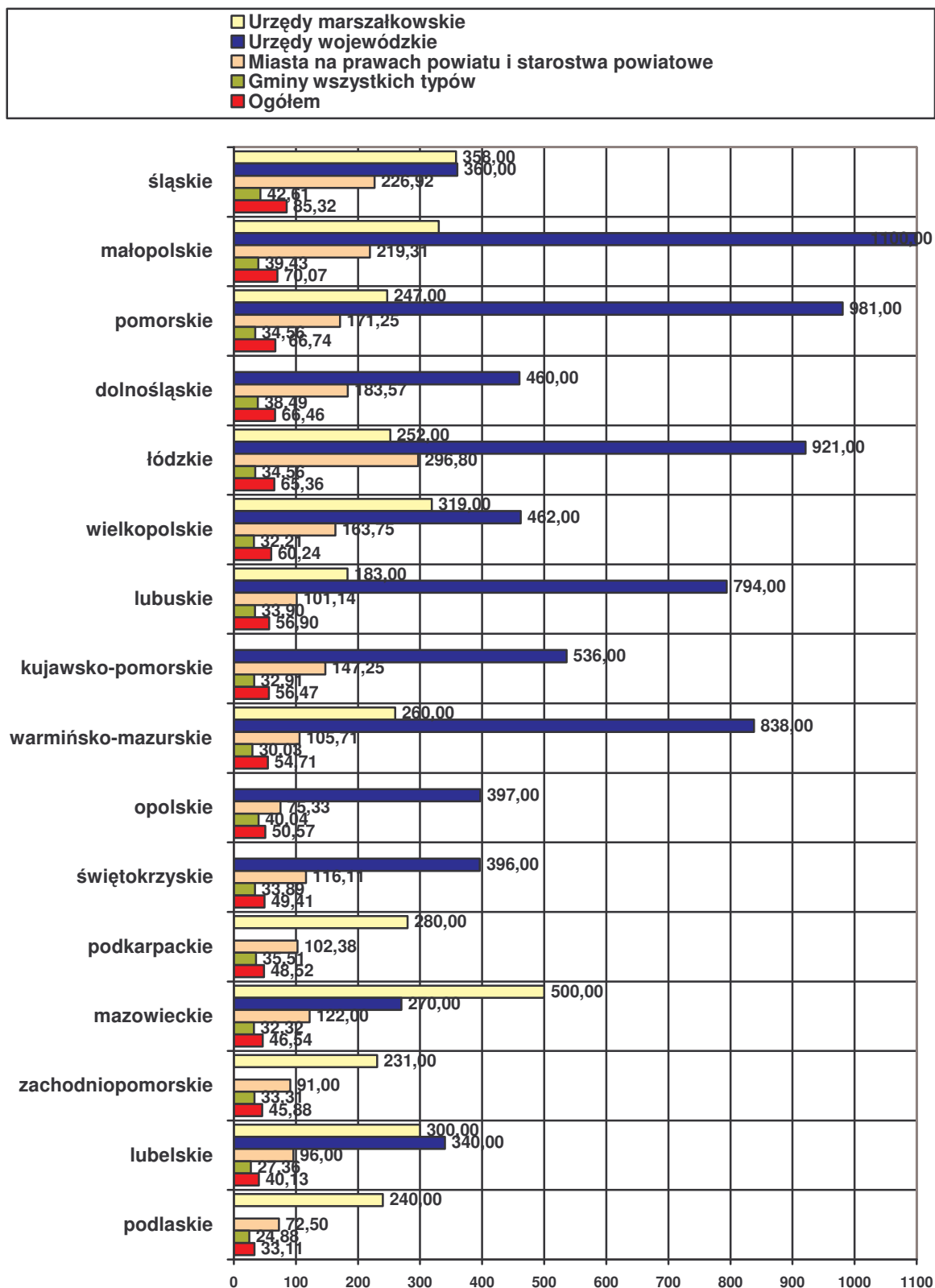


Tabela 3.7 Liczba osób pracujących w poszczególnych urzędach (grupa I i II)

		Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem grupa I	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	Urzędy gminne	Ogółem grupa II
1.	Do 20 osób					0,4%	28,4%	24,4%
2.	21-30 osób						34,5%	29,5%
3.	31-40 osób			6,7%	4,3%	2,4%	14,5%	12,7%
4.	41-60 osób			6,7%	4,3%	19,8%	12,9%	13,9%
5.	61-100 osób			13,3%	8,6%	45,6%	6,8%	12,4%
6.	Powyżej 100 osób	100%	100%	73,3%	82,9%	31,9%	2,9%	7,1%

Wykres 3.5 Średnia liczba osób pracujących w urzędach w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa



* Podstawą uszeregowania urzędów według województw jest wartość „ogółem”. Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Pyt. X5: Czy w Państwa urzędzie w styczniu 2004r. istniała komórka organizacyjna odpowiedzialna za informatyzację?:

N=1784 Na pytanie odpowiadały wszystkie urzędy.

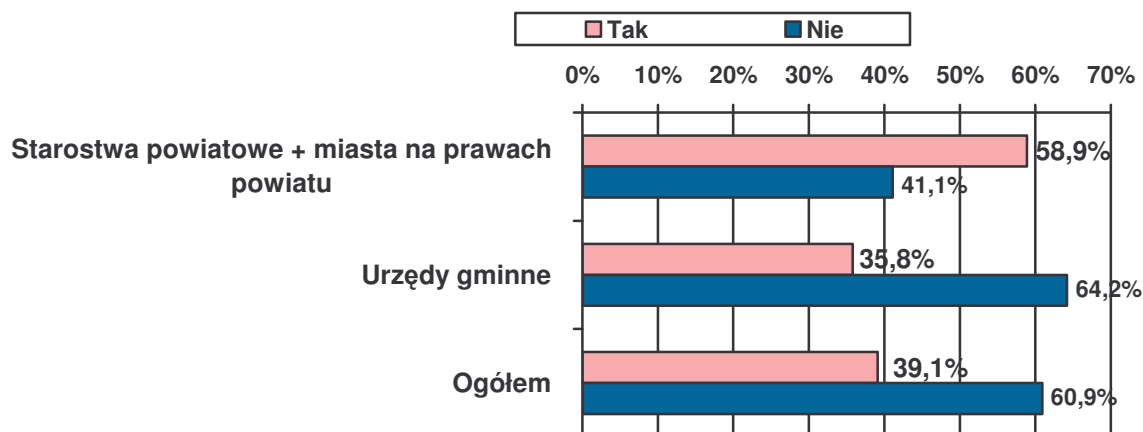
Tabela 3.8 Komórki organizacyjne odpowiedzialne za informatyzację (total)

	%
Tak	41,1%
Nie	58,9%

Tabela 3.9 Komórki organizacyjne odpowiedzialne za informatyzację (grupa I)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	91,7%	8,3%
Urzędy wojewódzkie	84,6%	15,4%
Urzędy centralne	89,1%	10,9%
Ogółem	88,7%	11,3%

Wykres 3.6 Komórki organizacyjne odpowiedzialne za informatyzację (grupa II)



Pyt. X6: Proszę podać średnią liczbę osób pracujących w komórce informatycznej urzędu w styczniu roku 2004:

N=773 Na pytanie odpowiadały wszystkie te urzędy, które posiadają w swoich strukturach komórkę odpowiedzialną za informatyzację.

Wykres 3.7 Liczba osób pracujących w komórce informatycznej (total)

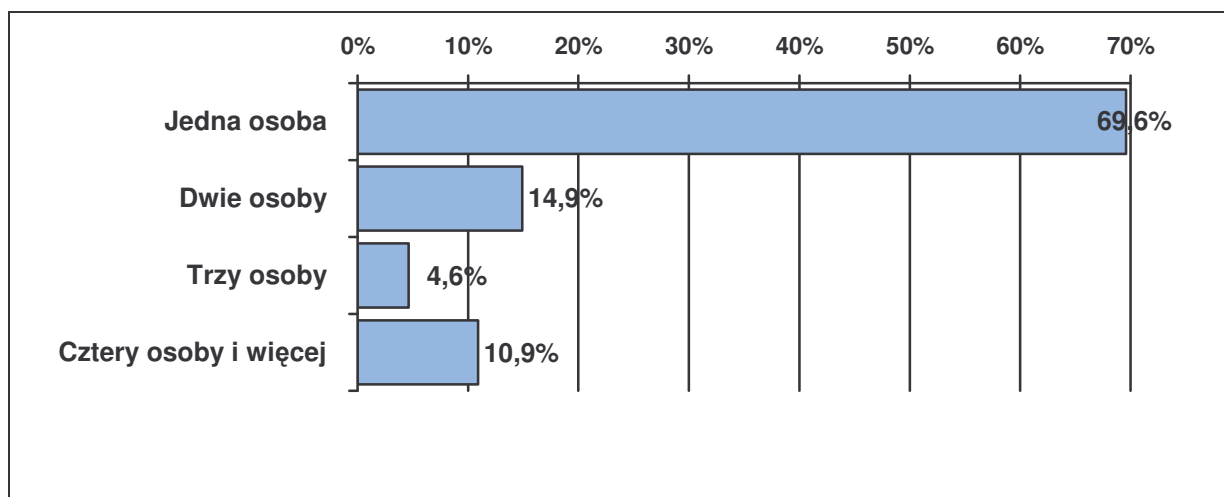


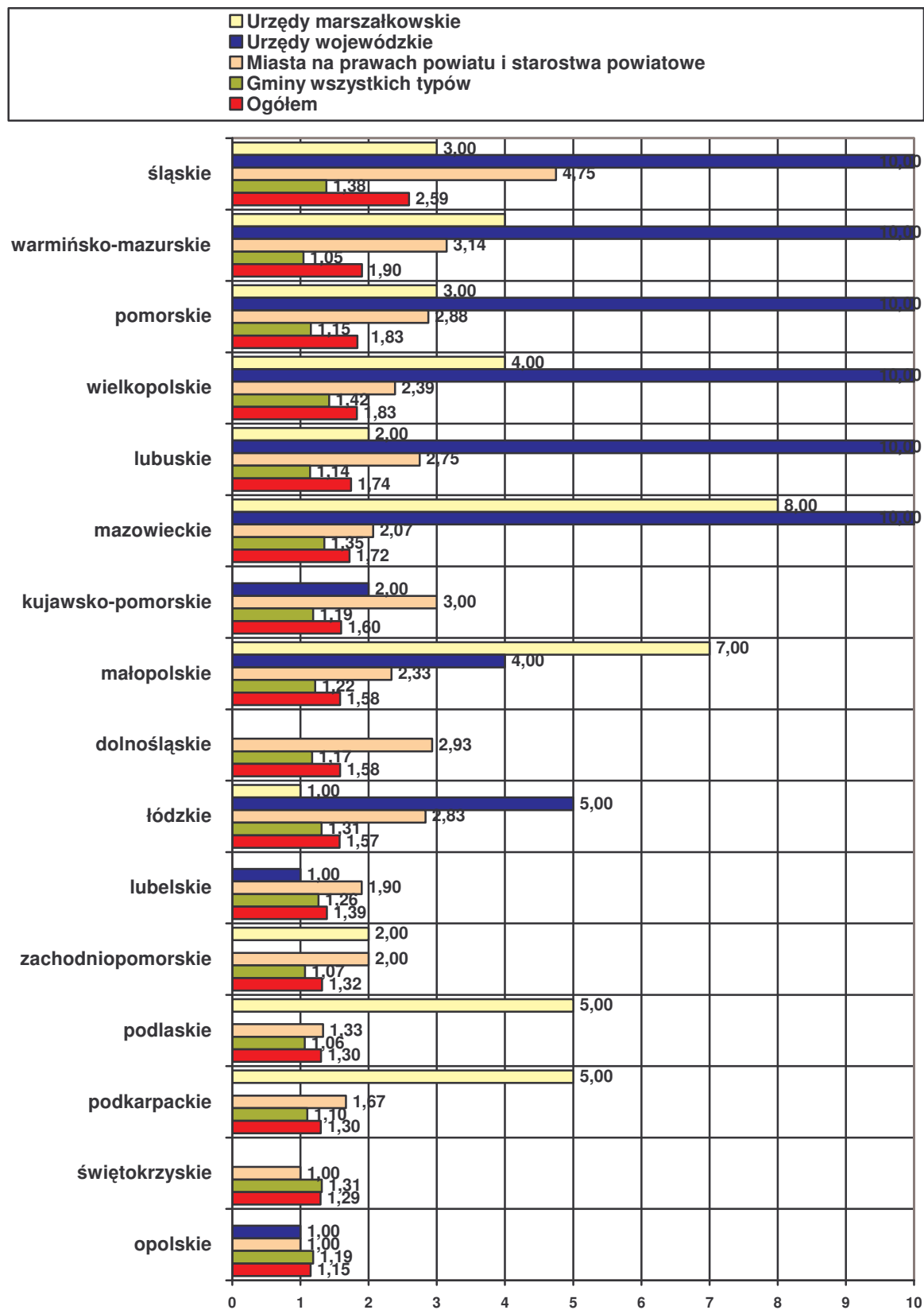
Tabela 3.10 Liczba osób pracujących w komórce informatycznej (grupa I i II)

	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem grupa I	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	Urzędy gminne	Ogółem grupa II
1 osoba	9,1%	18,2%	12,2%	12,7%	46,6%	82,8%	74,9%
2 osoby	18,2%	9,1%	7,3%	9,5%	22,6%	13,4%	15,4%
3 osoby	18,2%		12,2%	11,1%	8,9%	2,7%	4%
4 osoby i więcej	54,5%	72,7%	68,3%	66,7%	21,9%	1,1%	5,7%

Wykres 3.8 Średnia liczba osób pracujących w komórce informatycznej

		ŚREDNIE		
1.	Urzędy marszałkowskie	4	5,97 (grupa I)	1,94 (total)
2.	Urzędy wojewódzkie	6,64		
3.	Urzędy centralne	6,32		
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	2,71	1,56 (grupa II)	
5.	Urzędy gminne	1,24		

Wykres 3.9 Średnia liczba osób pracujących w komórce informatycznej w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa



* Podstawą uszeregowania urzędów według województw jest wartość „ogółem”. Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Analizy i wnioski

- **W ponad połowie urzędów zatrudnienie nie przekracza 30 osób. W grupie tej znajdują się przede wszystkim urzędy gminne.**
 - Urzędy marszałkowskie i urzędy wojewódzkie zawsze zatrudniają więcej niż 100 pracowników. W przypadku urzędów centralnych struktura zatrudnienia jest bardziej zróżnicowana, tutaj prawie 1/3 placówek zatrudnia od 30 do 100 osób (w przedziałach: 31-40 osób - 6,5%, 41-50 osób - 6,5%, 61-100 osób - 13%).
- **Ponad 1/3 wszystkich urzędów (41,1%) posiada w swoich strukturach komórkę organizacyjną odpowiedzialną za informatyzację.**
 - W dużych urzędach obecność komórki informatycznej jest niemal powszechna. Deklaracje, iż takiej komórki brak, dotyczą najprawdopodobniej przypadków, w których z powodów definicyjnych działu informatycznego nie można było zaliczyć do struktur urzędu (komórka zyskała organizacyjną niezależność, ma oddzielny budżet, prawo handlu wytworzonym przez siebie oprogramowaniem).
 - Nieco ponad połowa starostw powiatowych i urzędów miasta na prawach powiatu posiada w swoich strukturach działy informatyczne.
 - W przypadku urzędów gminnych istnienie takiej komórki zadeklarowało ponad 1/3 urzędów.
- **W komórkach informatycznych polskich urzędów zatrudnionych jest niewiele osób.** 69,6% z nich zatrudnia po jednym pracowniku danej specjalizacji. Dotyczy to przede wszystkim terenowych urzędów administracji publicznej ponieważ aż $\frac{3}{4}$ urzędów z pierwszej grupy zatrudnia więcej niż trzech pracowników. W tej grupie urzędów średnia osób pracujących w dziale informatycznym wynosi 5,97.

Pyt. X7: Czy obsługa informatyczna (albo jej część np. hosting) Państwa urzędu została oddana w zarządzanie innemu podmiotowi w 2003r. ?

N=1784 Na pytanie odpowiadały wszystkie urzędy.

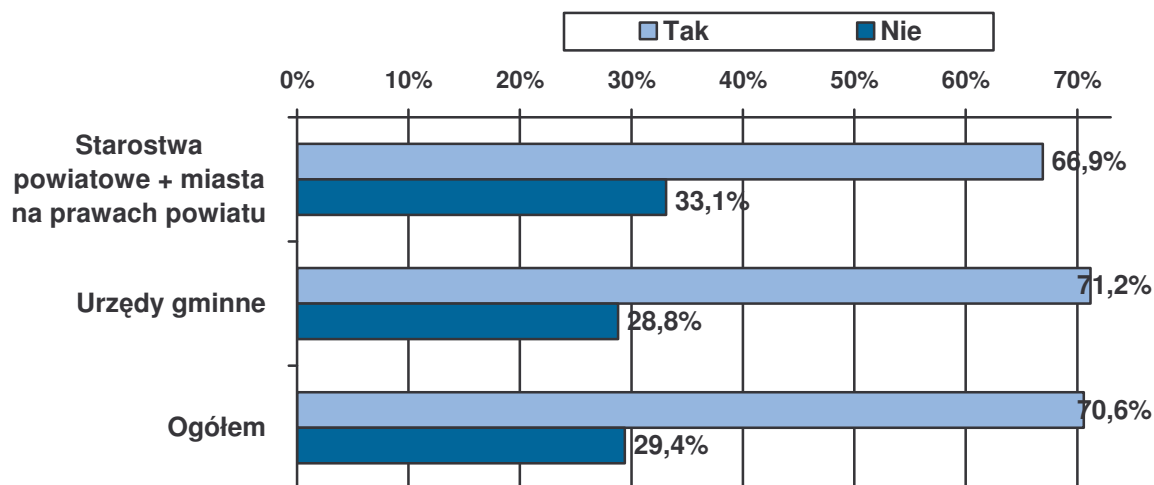
Tabela 3.11 Outsourcing obsługi informatycznej urzędu (total)

	%
Tak	70%
Nie	30%

Tabela 3.12 Outsourcing obsługi informatycznej urzędu (grupa I)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	66,7%	33,3%
Urzędy wojewódzkie	84,6%	15,4%
Urzędy centralne	45,7%	54,3%
Ogółem	56,3%	43,7%

Wykres 3.10 Outsourcing obsługi informatycznej urzędu (grupa II)



Pyt. X8: Jaki procent budżetu urzędu na rok 2003 był przeznaczany na szeroko pojętą informatyzację (sprzęt, oprogramowanie, projekty, szkolenia informatyczne)?

N=1784 Na pytanie odpowiadały wszystkie urzędy.

Wykres 3.11 Budżet przeznaczony na informatyzację (total)

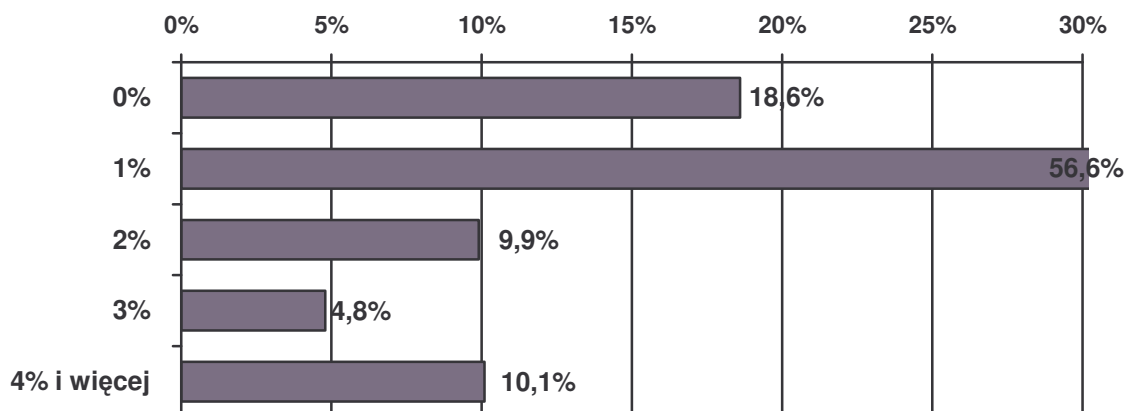
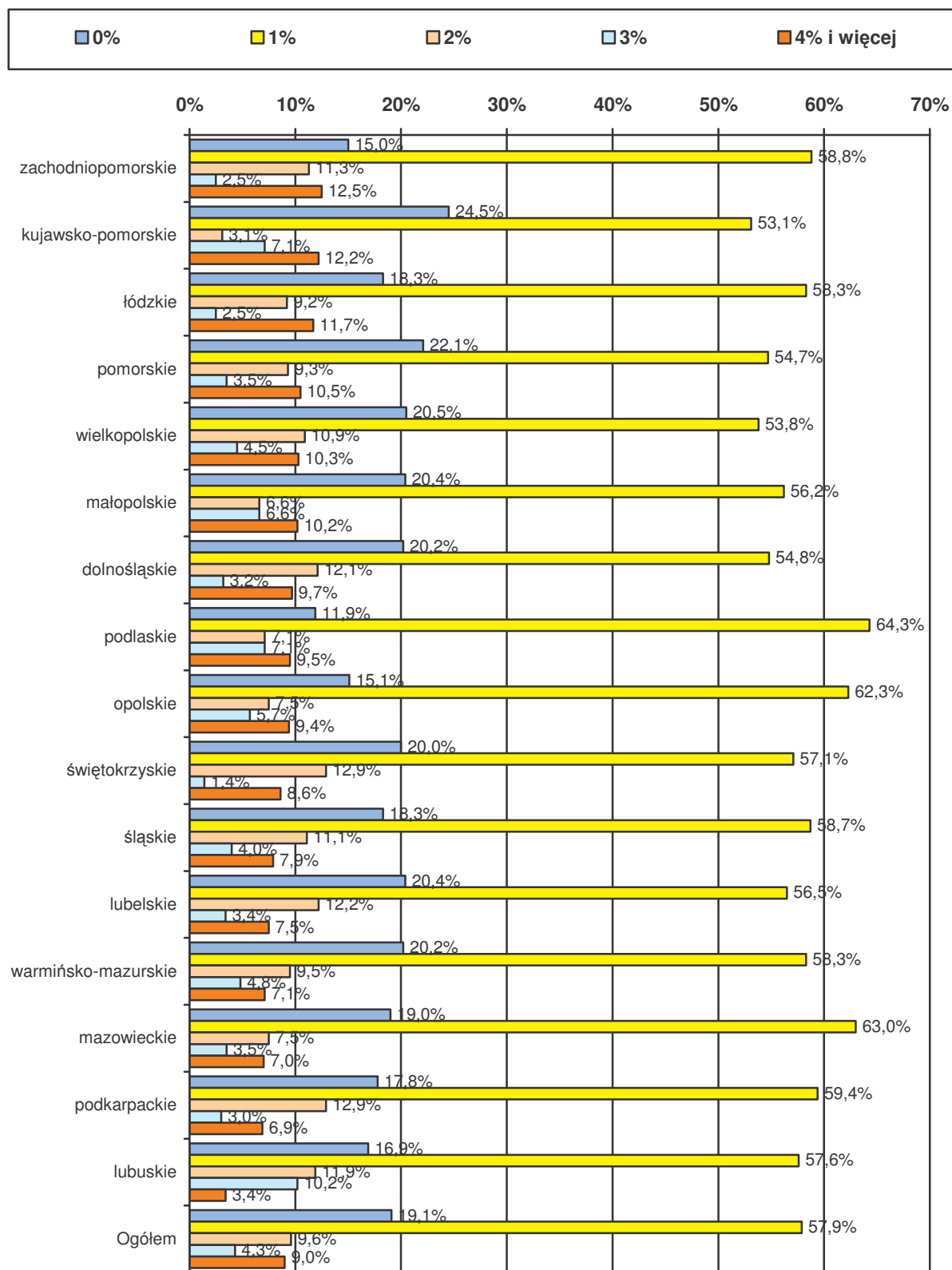


Tabela 3.13 Budżet przeznaczony na informatyzację (grupa I i II)

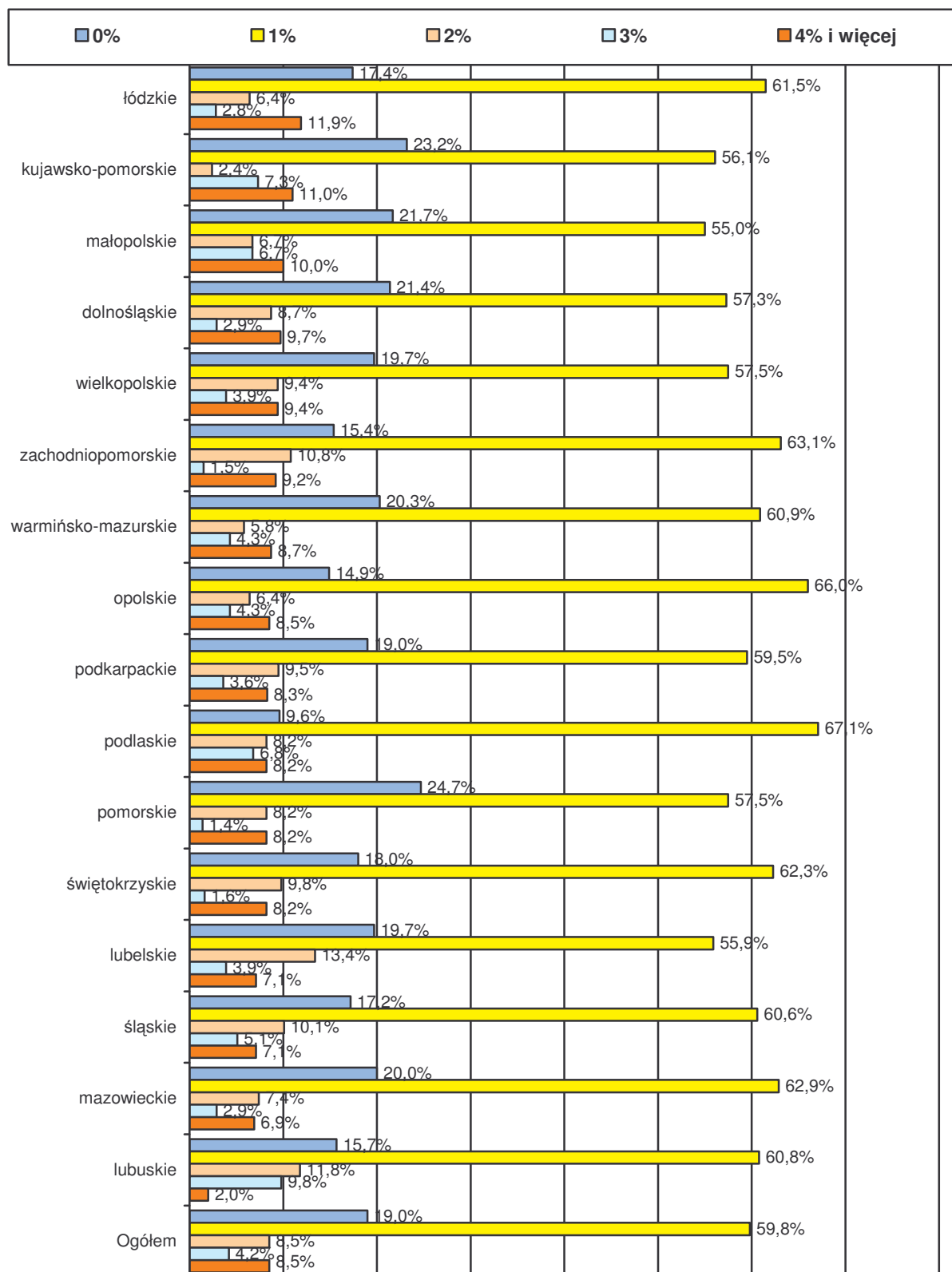
		Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem grupa I	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	Urzędy gminne	Ogółem grupa II
1.	0%			2,2%	1,4%	20,6%	19%	19,3%
2.	1%	25%	30,8%	17,4%	21,1%	48%	59,8%	58,1%
3.	2%	41,7%	15,4%	19,6%	22,5%	14,9%	8,5%	9,4%
4.	3%	8,3%	15,4%	17,4%	15,5%	5,2%	4,2%	4,3%
5.	4% i więcej	25%	38,5%	43,5%	39,4%	11,3%	8,5%	8,9%

Wykres 3.12 Wydatki na informatyzację – samorząd terytorialny/ województwa



* podstawą uszeregowania urzędów według województw jest częstość wskazań „4% i więcej”

Wykres 3.13 Wydatki na informatyzację – urzędy gminne/ województwa



* podstawą uszeregowania urzędów według województw jest częstość wskazań „4% i więcej”

Tabela 3.14 Wydatki na informatyzację w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa

dolnośląskie	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
0%			14,3%	21,4%	20,0%
1%			42,9%	57,3%	54,4%
2%			28,6%	8,7%	12,0%
3%			4,8%	2,9%	3,2%
4% i więcej		100,0%	9,5%	9,7%	10,4%
kujawsko-pomorskie					
0%			31,3%	23,2%	24,2%
1%		100,0%	37,5%	56,1%	53,5%
2%			6,3%	2,4%	3,0%
3%			6,3%	7,3%	7,1%
4% i więcej			18,8%	11,0%	12,1%
lubelskie					
0%			26,3%	19,7%	20,3%
1%	100,0%	100,0%	57,9%	55,9%	56,8%
2%			5,3%	13,4%	12,2%
3%				3,9%	3,4%
4% i więcej			10,5%	7,1%	7,4%
lubuskie					
0%			28,6%	15,7%	16,7%
1%			42,9%	60,8%	56,7%
2%	100,0%			11,8%	11,7%
3%			14,3%	9,8%	10,0%
4% i więcej		100,0%	14,3%	2,0%	5,0%
łódzkie					
0%			30,0%	17,4%	18,2%
1%			30,0%	61,5%	57,9%
2%	100,0%		30,0%	6,4%	9,1%
3%		100,0%		2,8%	3,3%
4% i więcej			10,0%	11,9%	11,6%
małopolskie					
0%			12,5%	21,7%	20,3%
1%			68,8%	55,0%	55,8%
2%		100,0%	6,3%	6,7%	7,2%
3%			6,3%	6,7%	6,5%
4% i więcej	100,0%		6,3%	10,0%	10,1%
mazowieckie					
0%			12,5%	20,0%	18,9%
1%			66,7%	62,9%	62,7%



2%			8,3%	7,4%	7,5%
3%	100,0%	100,0%	4,2%	2,9%	4,0%
4% i więcej			8,3%	6,9%	7,0%

opolskie	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
0%			16,7%	14,9%	14,8%
1%			33,3%	66,0%	61,1%
2%			16,7%	6,4%	7,4%
3%			16,7%	4,3%	5,6%
4% i więcej		100,0%	16,7%	8,5%	11,1%
podkarpackie					
0%			12,5%	19,0%	17,8%
1%	100,0%		56,3%	59,5%	59,4%
2%			31,3%	9,5%	12,9%
3%				3,6%	3,0%
4% i więcej				8,3%	6,9%
podlaskie					
0%			30,0%	9,6%	11,9%
1%			50,0%	67,1%	64,3%
2%				8,2%	7,1%
3%			10,0%	6,8%	7,1%
4% i więcej	100,0%		10,0%	8,2%	9,5%
pomorskie					
0%			8,3%	24,7%	21,8%
1%			41,7%	57,5%	54,0%
2%	100,0%	100,0%	8,3%	8,2%	10,3%
3%			16,7%	1,4%	3,4%
4% i więcej			25,0%	8,2%	10,3%
śląskie					
0%			23,1%	17,2%	18,1%
1%	100,0%		50,0%	60,6%	58,3%
2%			15,4%	10,1%	11,0%
3%				5,1%	3,9%
4% i więcej		100,0%	11,5%	7,1%	8,7%
świętokrzyskie					
0%			33,3%	18,0%	19,7%
1%			22,2%	62,3%	56,3%
2%			33,3%	9,8%	12,7%
3%				1,6%	1,4%
4% i więcej		100,0%	11,1%	8,2%	9,9%
warminsko- mazurskie					
0%			21,4%	20,3%	20,0%
1%		100,0%	50,0%	60,9%	58,8%
2%	100,0%		21,4%	5,8%	9,4%
3%			7,1%	4,3%	4,7%
4% i więcej				8,7%	7,1%



wielkopolskie					
0%			25,0%	19,7%	20,4%
1%		100,0%	39,3%	57,5%	54,1%
2%			17,9%	9,4%	10,8%
3%			7,1%	3,9%	4,5%
4% i więcej	100,0%		10,7%	9,4%	10,2%

zachodniopomorskie	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
0%			14,3%	15,4%	15,0%
1%			42,9%	63,1%	58,8%
2%	100,0%		7,1%	10,8%	11,3%
3%			7,1%	1,5%	2,5%
4% i więcej			28,6%	9,2%	12,5%

* Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Pyt. X9: Czy w 2003 r. w Państwa urzędzie zostały przeprowadzone szkolenia dla pracowników z zakresu ICT?

N=1784 Na pytanie odpowiadały wszystkie urzędy.

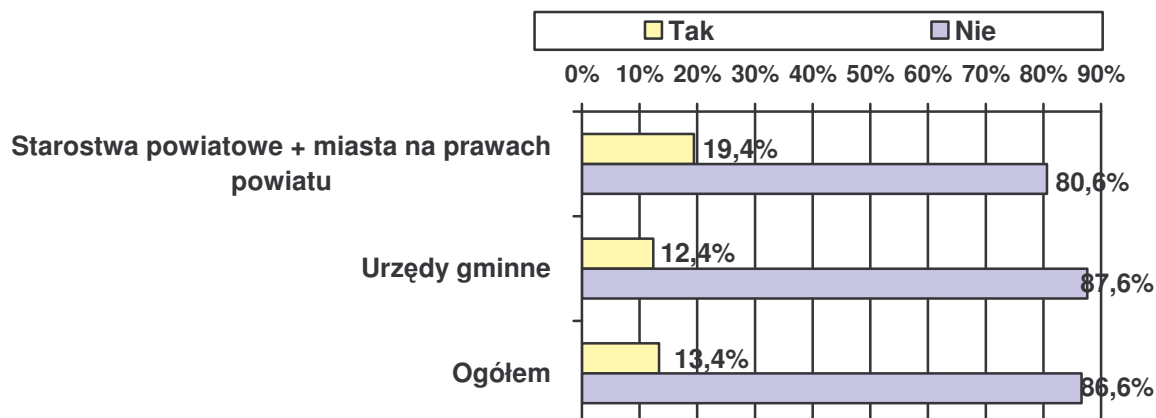
Tabela 3.15 Szkolenia dla pracowników z zakresu ICT (total)

	%
Tak	14,9%
Nie	85,1%

Tabela 3.16 Szkolenia dla pracowników z zakresu ICT (grupa I)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	33,3%	66,7%
Urzędy wojewódzkie	46,2%	53,8%
Urzędy centralne	54,3%	45,7%
Ogółem	49,3%	50,7%

Wykres 3.14 Szkolenia dla pracowników z zakresu ICT (grupa II)



Analizy i wnioski

- **Outsourcing obsługi informatycznej jest popularny w polskich urzędach. ¾ placówek (70%) korzysta z usług informatycznych świadczonych przez zewnętrzne firmy specjalizujące się w tym zakresie.**
 - W zestawieniu ze statystykami dotyczącymi istnienia komórki organizacyjnej zajmującej się informatyzacją ten wysoki odsetek może dziwić. Wydaje się, że do outsourcingu obsługi informatycznej urzędy mogły zaliczać również np. utrzymanie strony internetowej urzędu na zewnętrznym serwerze lub obsługę łącz internetowych przez lokalnego providera.
 - Outsourcing dotyczy nie tylko terenowych placówek administracyjnych (grupa II), ale także większych urzędów (grupa I). Co najmniej połowa urzędów z grupy I korzysta z usług firm zewnętrznych. Dotyczy to zarówno urzędów centralnych (21 przypadków), jak i wojewódzkich (11 przypadków).
 - W grupie drugiej, starostwa powiatowe i urzędy miast na prawach powiatu (66,9%) oraz urzędy gminne (71,2%) outsourcingują ten rodzaj usług w sumie w 70,6%.
- **Jak się okazuje wśród urzędów mających własną komórkę odpowiedzialną za informatyzację, aż 69,8% zleca część obsługi w tym zakresie podmiotom zewnętrznym. Wydaje się, że gros takich przypadków ma związek z utrzymaniem stron internetowych na „zewnętrznych” serwerach. Tylko w 30,2% przypadków**

komórka odpowiedzialna za informatyzację zaspokaja pod tym względem wszystkie potrzeby urzędu.

- **Informatyzacja z pewnością nie należy do budżetowych priorytetów polskich urzędów. W prawie $\frac{3}{4}$ z nich, budżet na rok 2003 przeznaczony na informatyzację nie przekraczał 1% (56,6%), w tym w 18,6% placówek nie poniosła w ogóle wydatków na ten cel.**
 - W większych urzędach sytuacja wygląda lepiej. Tam 1/4 urzędów marszałkowskich (25%), ponad 1/3 wojewódzkich (38,5%) i prawie połowa centralnych (43,5%) przeznacza więcej niż 4% swoich wydatków na informatyzację, a połowa całej tej grupy wygospodarowuje na ten cel od 1,01% do 3% swoich środków budżetowych.
 - Natomiast w ponad połowie urzędów drugiej grupy (58,1%) informatyzacja pochłania jedynie 1% wydatków. W tej grupie placówek znajdują się także urzędy, które w ogóle nie przeznaczają środków na ten cel (19,3%); dotyczy to w równym stopniu starostw powiatowych i urzędów miasta na prawach powiatu (20,6%), jak i urzędów gminnych (19%).
 - Najmniej urzędów, zarówno samorządów terytorialnych (3,4%) jak i urzędów gminnych (2%) wydających na informatyzację więcej niż 4% było w województwie lubuskim. Natomiast w województwie pomorskim znajduje się najwięcej urzędów nie przeznaczających żadnych środków na informatyzację.
- **14,9% wszystkich urzędów przeszkoliło swoich pracowników w zakresie ICT czyli technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych.**
 - Urzędy z grupy I wyraźnie częściej szkoliły swoich pracowników w zakresie ICT. Takie szkolenia przeprowadzono mniej więcej w połowie badanych urzędów centralnych i urzędów wojewódzkich.
 - W drugiej grupie, mniej takich szkoleń zostało przeprowadzonych wśród urzędów gminnych (12,4%) niż wśród starostw powiatowych i urzędów miasta na prawach powiatu (13,4%).

Pyt. X10: Czy opracowują/opracowali Państwo projekt w ramach działania

1.5 Infrastruktura społeczeństwa informacyjnego w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego?

N=1784 Na pytanie odpowiadały wszystkie urzędy.

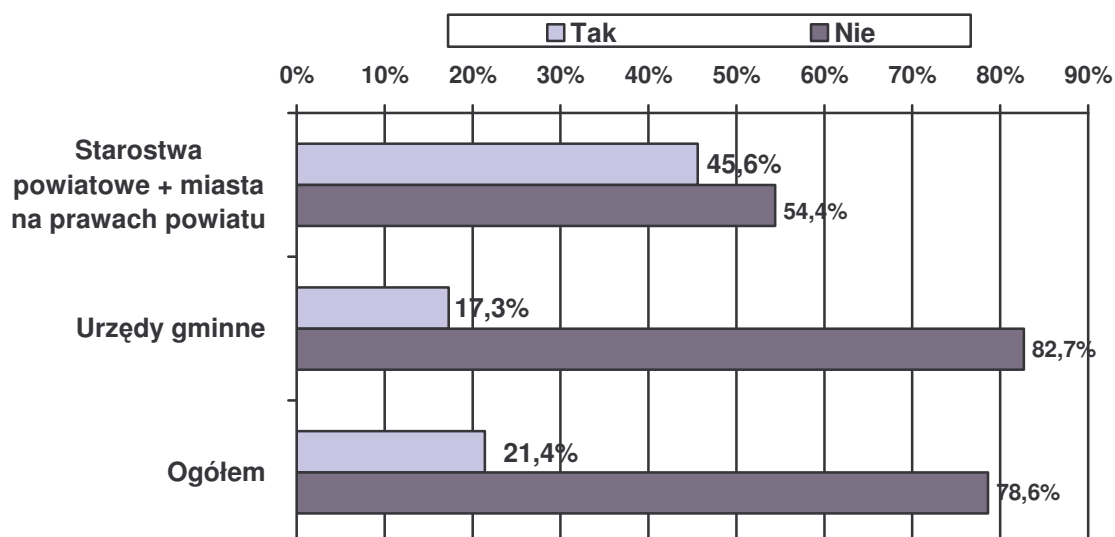
Tabela 3.17 Zintegrowany Program Operacyjny Rozwoju Regionalnego (total)

	%
Tak	22,2%
Nie	77,8%

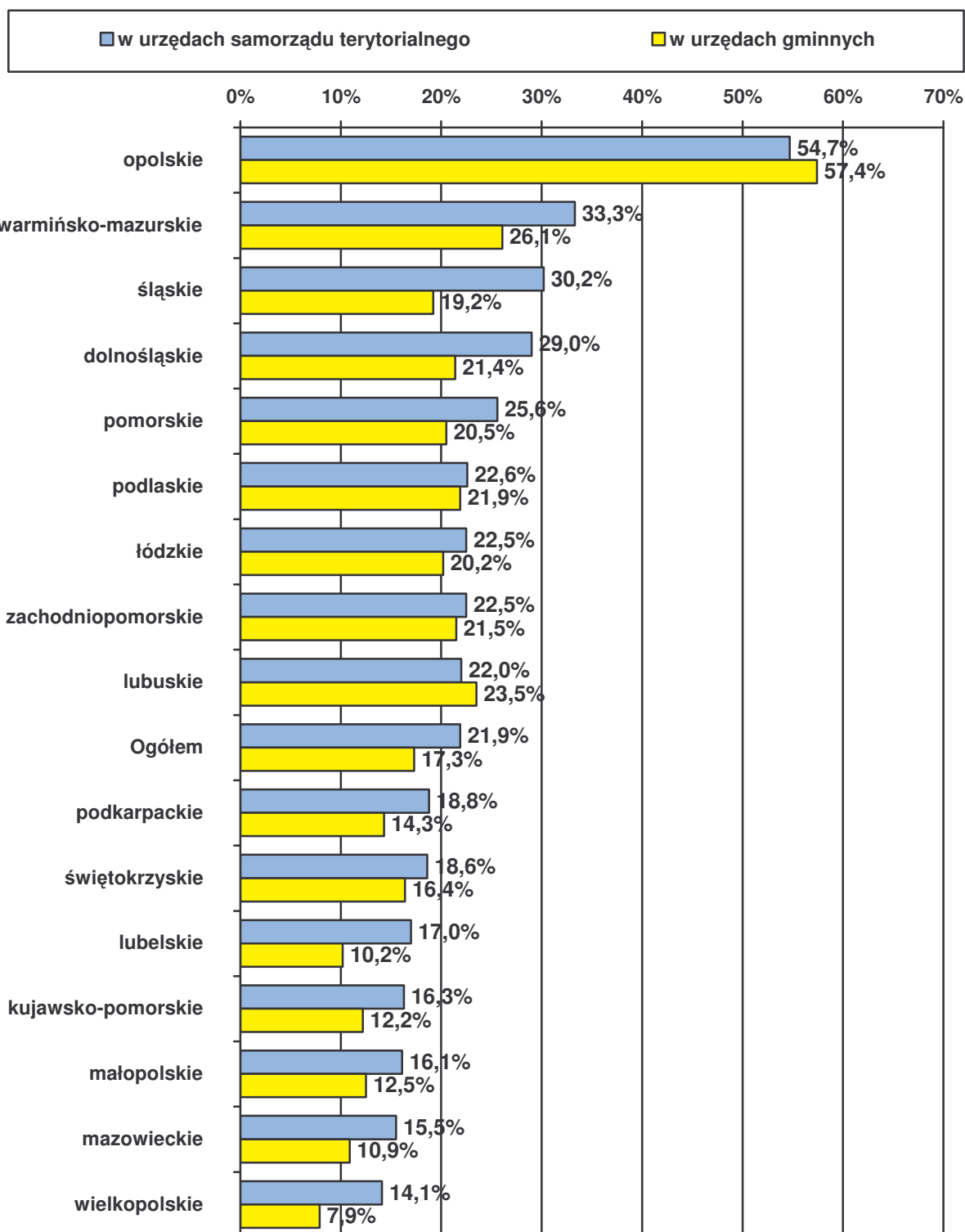
Tabela 3.18 Zintegrowany Program Operacyjny Rozwoju Regionalnego (grupa I)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	91,7%	8,3%
Urzędy wojewódzkie	53,8%	46,2%
Urzędy centralne	23,9%	76,1%
Ogółem	40,8%	59,2%

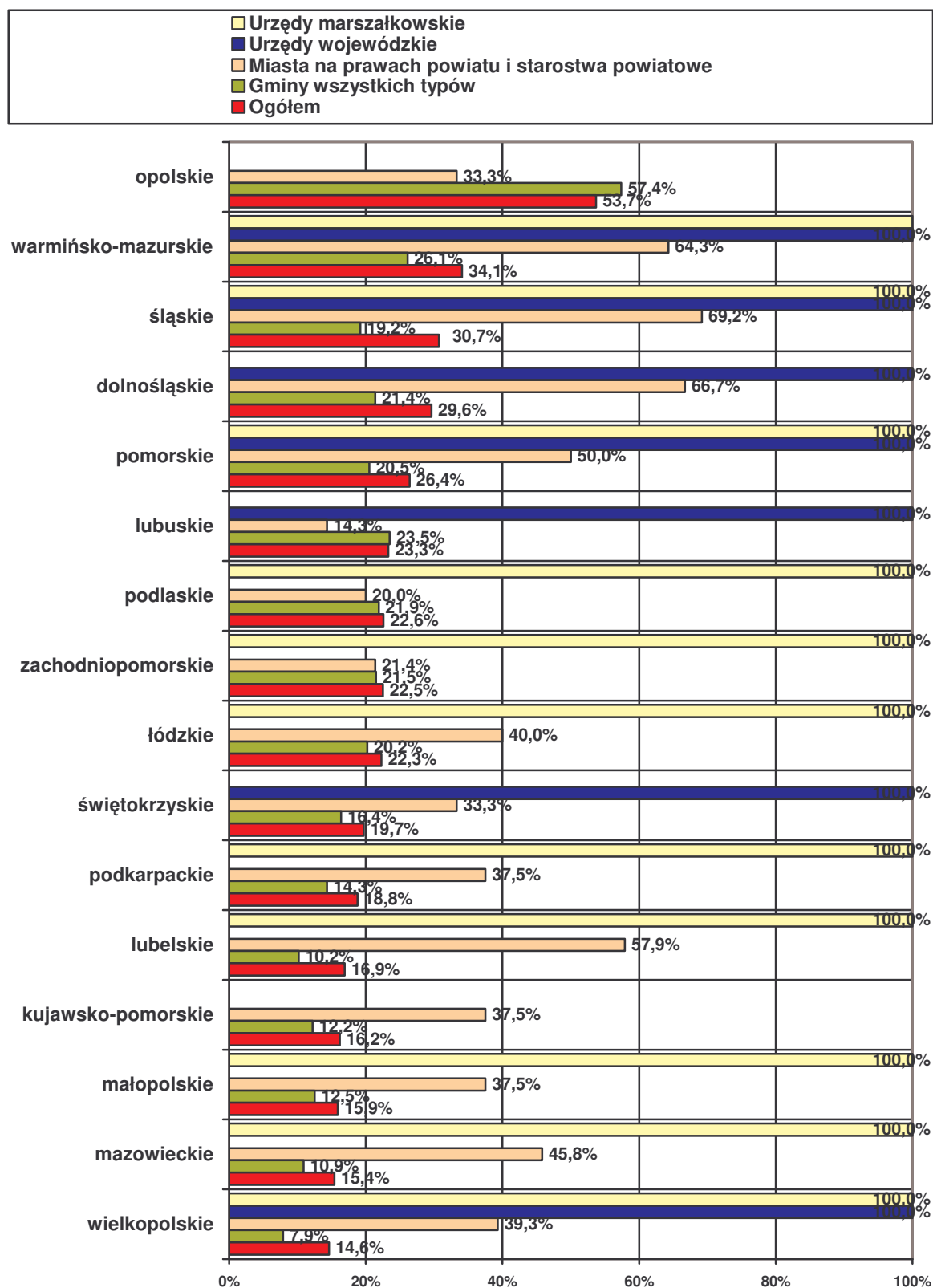
Wykres 3.15 Zintegrowany Program Operacyjny Rozwoju Regionalnego (grupa II)



Wykres 3.16 Opracowanie projektu w ramach działania 1.5 Infrastruktura społeczeństwa informacyjnego w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego – samorząd terytorialny vs urzędy gminne/ województwa



Wykres 3.17 Opracowanie projektu w ramach działania 1.5 Infrastruktura społeczeństwa informacyjnego w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego w podziale na typy urzędów - województwa



* Podstawą uszeregowania urzędów według województw jest wartość „ogółem”. Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Analizy i wnioski

- **Ponad $\frac{3}{4}$ urzędów nie opracowało projektu w ramach działania 1.5 w Zintegrowanym Programie Operacyjnym Rozwoju Regionalnego.**
 - Pomimo tego, że projekty z obszaru budowy infrastruktury społeczeństwa informatycznego przygotowują przede wszystkim urzędy gmin oraz urzędy na prawach powiatu, program ten nie wywołał wielkiego odzewu wśród tych instytucji. Blisko połowa starostw powiatowych i urzędów miast na prawach powiatu zadeklarowała opracowanie projektu w ramach ZPORR, ale wśród urzędów gminnych było tylko 17,3% takich placówek.
 - 23,9% urzędów centralnych zadeklarowało przygotowywanie projektu w ramach działania 1.5 ZPORR, mimo iż w tym przypadku nie mogą być beneficjentem. Deklaracja wynika najprawdopodobniej z pomylenia działania 1.5 ZPORR z działaniem 1.5 w Sektorowym Programie Operacyjnym Wzrost Konkurencyjności Przedsiębiorstw (tzw. SPO WKP), w którym projektodawcą są ww. urzędy.

4. DZIAŁ A: OGÓLNE INFORMACJE DOTYCZĄCE TECHNOLOGII INFORMACYJNYCH I TELEKOMUNIKACYJNYCH

Pyt. A1: Czy w Państwa urzędzie wykorzystywano w styczniu 2004 r. komputery (komputery osobiste, terminale, serwery, komputery mainframe)?

N=1784 Na pytanie odpowiadały wszystkie urzędy.

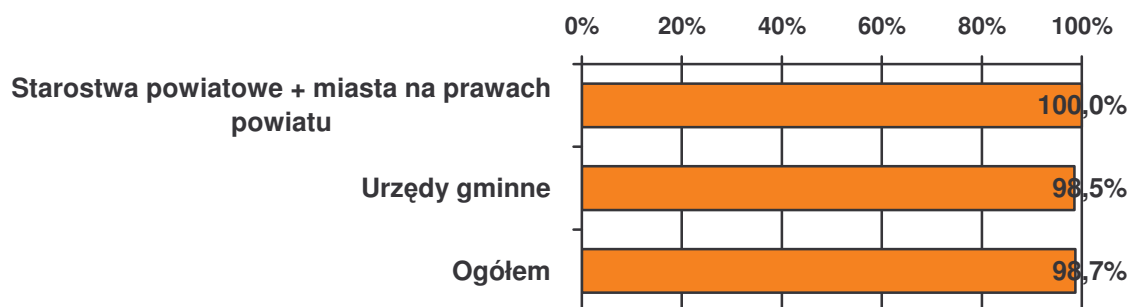
Tabela 4.1 Stopień komputeryzacji w urzędach (total)

	%
Tak	98,8%
Nie	1,2%

Tabela 4.2 Stopień komputeryzacji w urzędach (grupa I)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	100%	
Urzędy wojewódzkie	100%	
Urzędy centralne	100%	
Ogółem	100%	

Wykres 4.1 Stopień komputeryzacji w urzędach (grupa II)



Pyt. A2: Proszę podać średnią liczbę komputerów (komputery osobiste, terminale, serwery, komputery mainframe) wykorzystywanych przez urząd w styczniu 2004 r.:

N=1760

Tabela 4.3 Średnia liczba komputerów wykorzystanych przez urzędy (total)

		ŚREDNIE		
1.	Urzędy marszałkowskie	259,25	681,25 (grupa I)	64,56 (total)
2.	Urzędy wojewódzkie	475,54		
3.	Urzędy centralne	849,48		
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	117,66	38,66 (grupa II)	
5.	Urzędy gminne	25,09		

Wykres 4.2 Liczba komputerów wykorzystywanych przez urzędy (total)

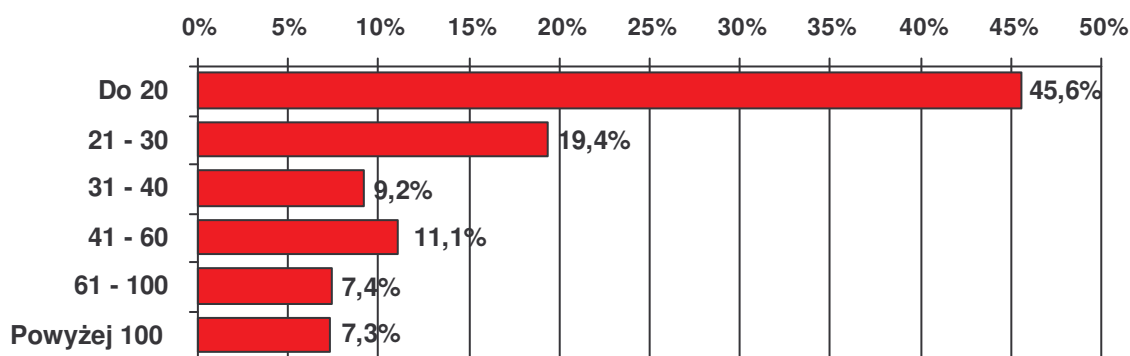
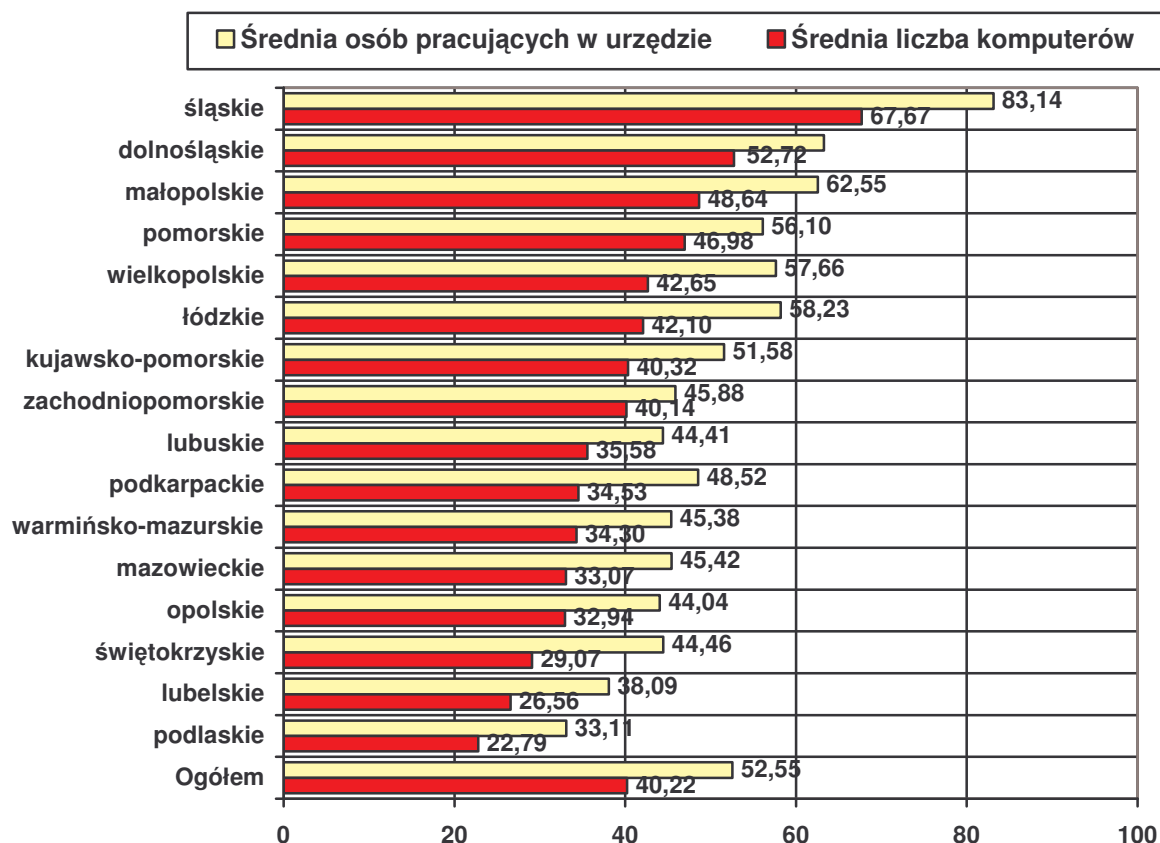


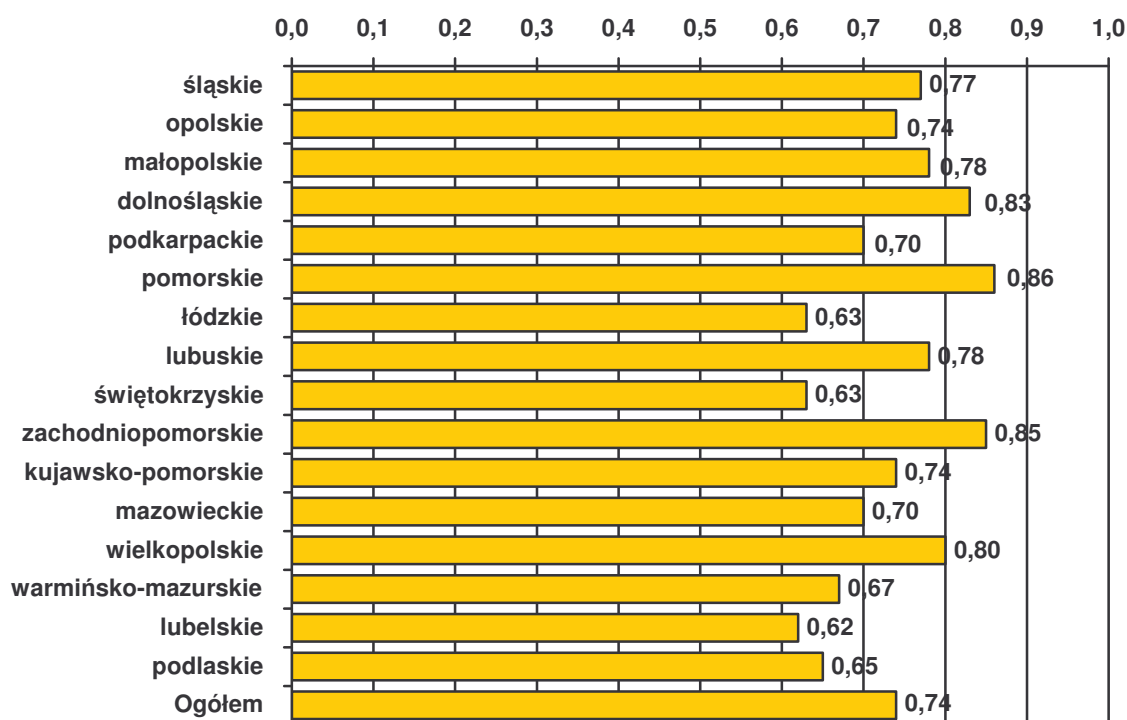
Tabela 4.4 Liczba komputerów wykorzystywanych przez urzędy (grupa I i II)

		Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem grupa I	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	Urzędy gminne	Ogółem grupa II
1.	Do 20 komputerów					1,6%	55,3%	47,4%
2.	21-30 komputerów					5,6%	22,7%	20,2%
3.	31-40 komputerów					12,5%	9,1%	9,6%
4.	41-60 komputerów			11,4%	7,2%	31,9%	7,8%	11,3%
5.	61-100 komputerów			11,4%	7,2%	27,4%	4%	7,4%
6.	Powyżej 100 komputerów	100%	100%	77,3%	85,5%	21%	1,2%	4,1%

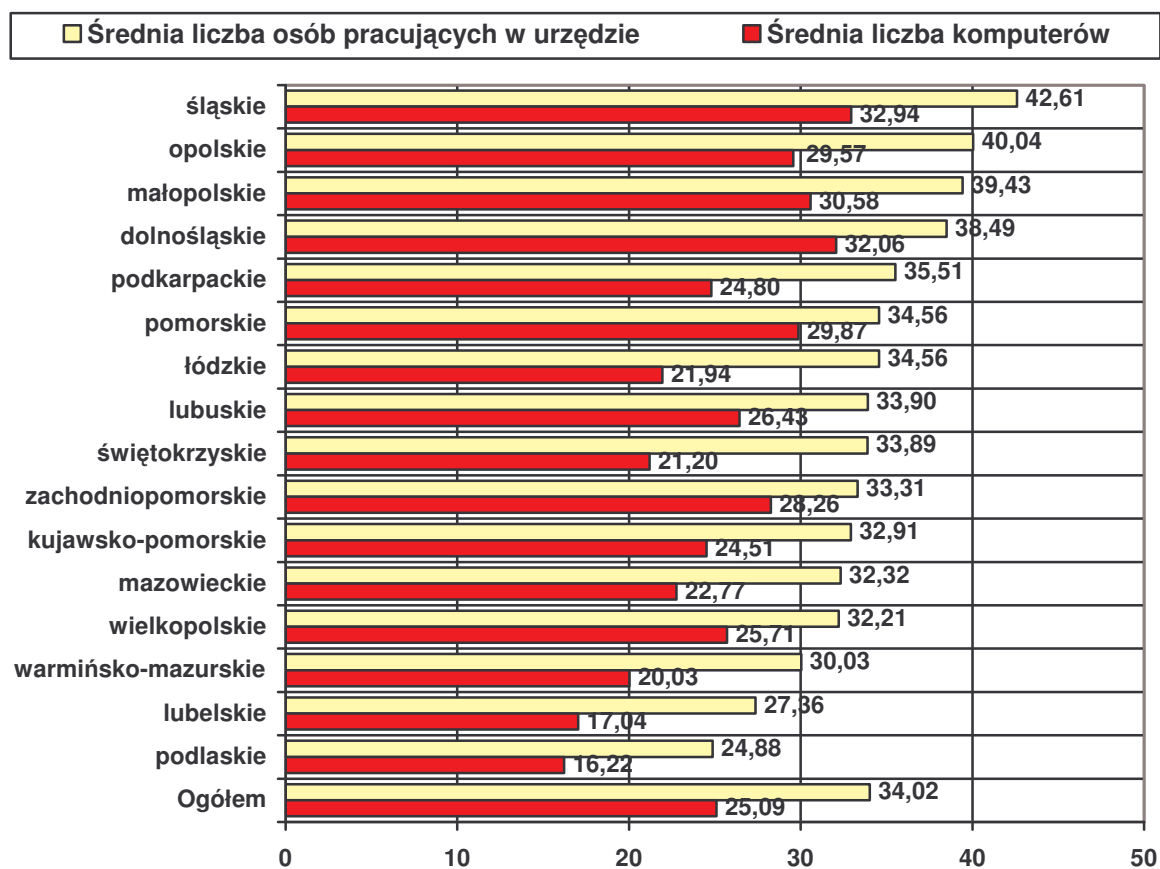
Wykres 4.3 Zestawienie średnich – samorząd terytorialny/województwa



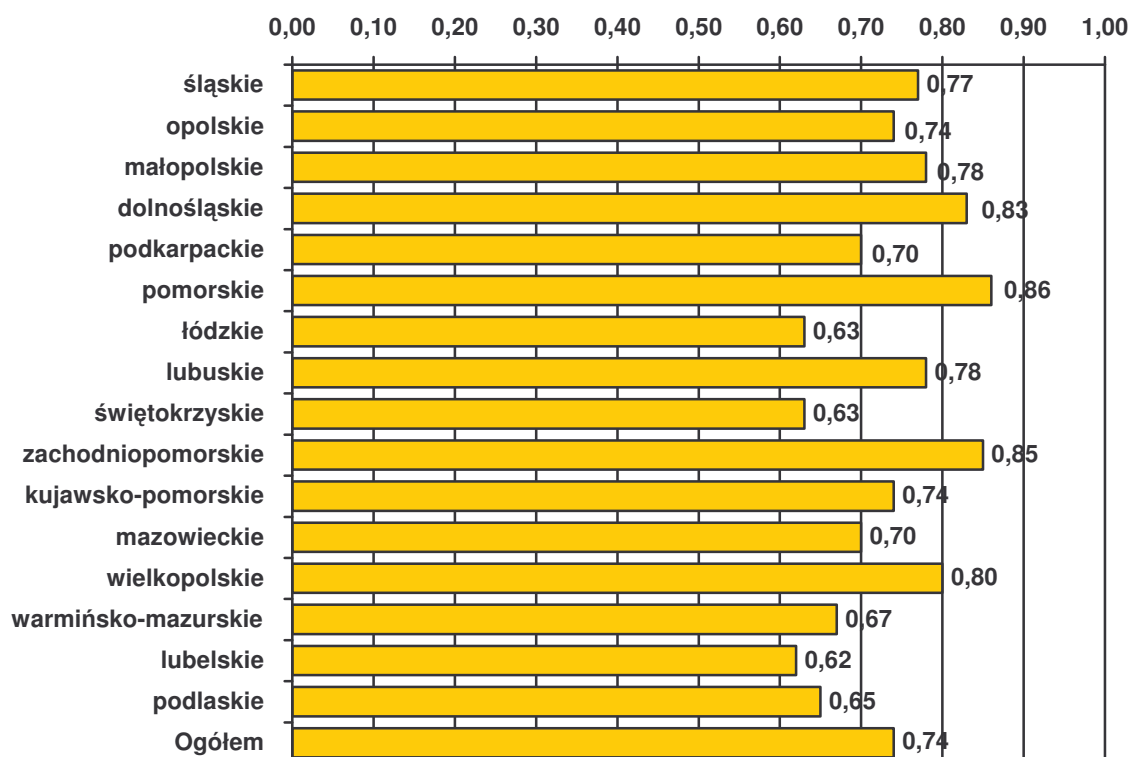
Wykres 4.4 Średnia liczba komputerów przypadająca na jedną osobę/samorządy terytorialne/ województwa



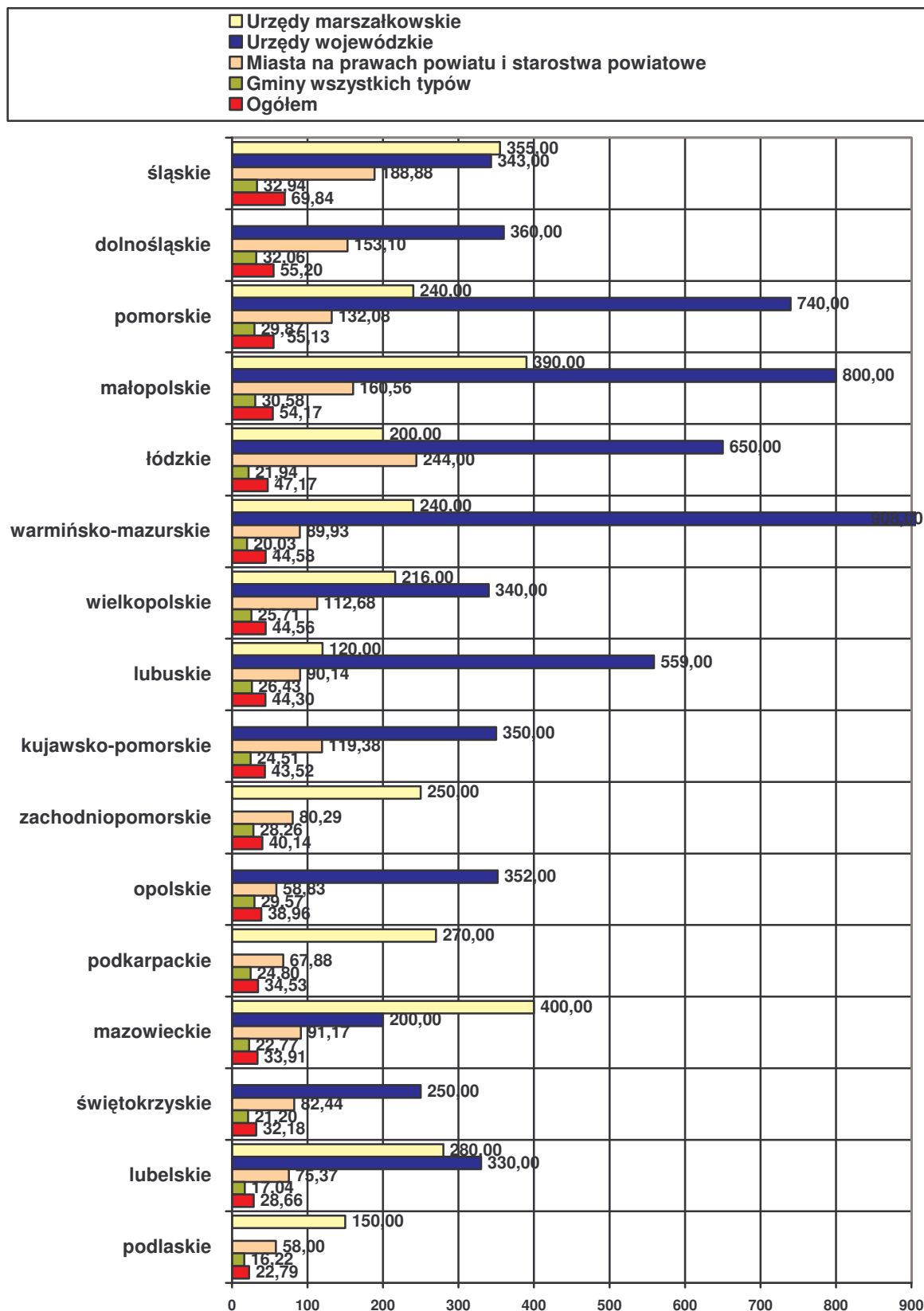
Wykres 4.5 Zestawienie średnich – urzędy gminne/ województwa



Wykres 4.6 Średnia liczba komputerów przypadająca na jedną osobę - urzędy gminne/ województwa

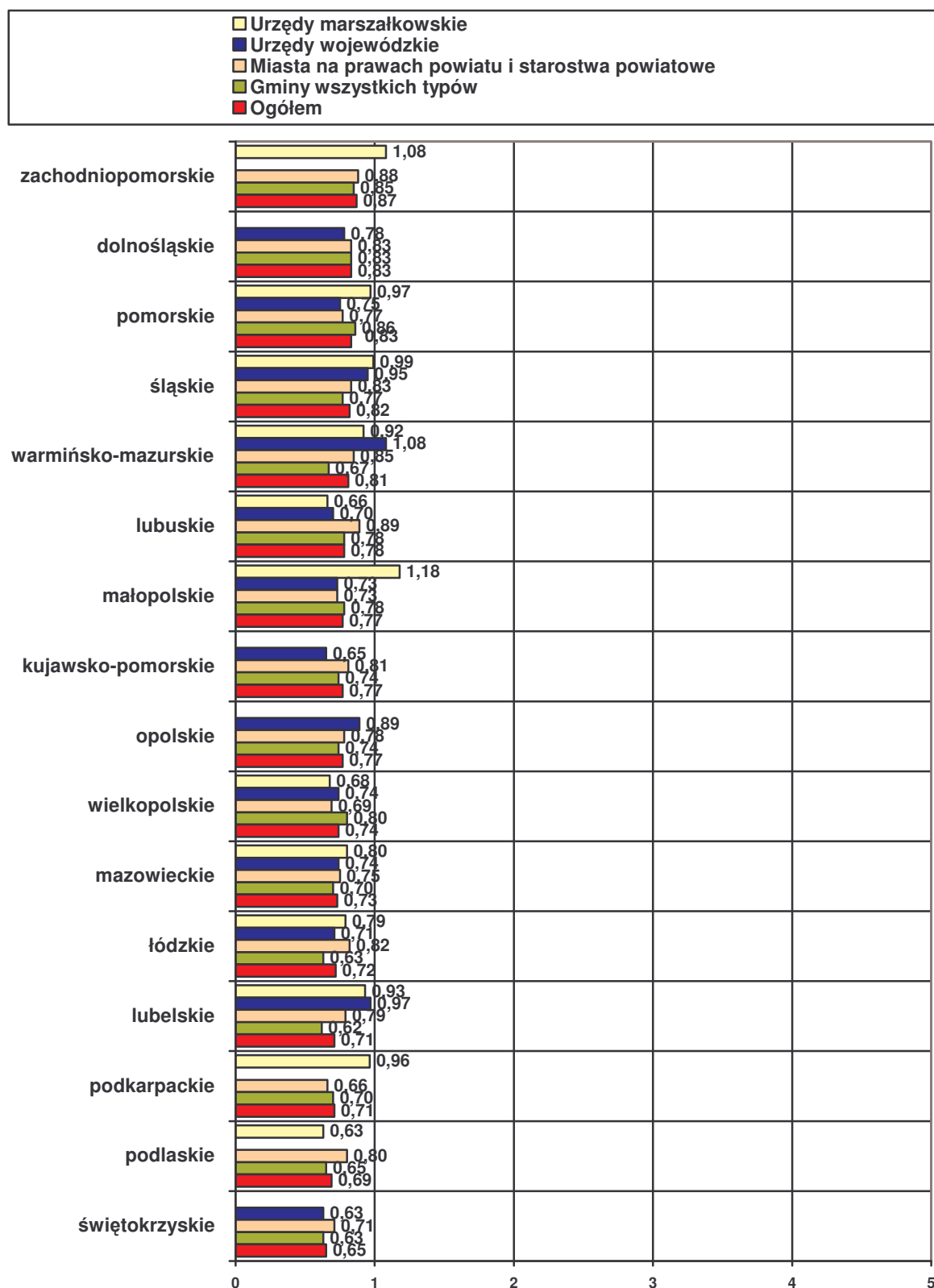


Wykres 4.7 Średnia liczba komputerów w urzędzie w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa



* Podstawą uszeregowania urzędów według województw jest wartość „ogółem”. Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Wykres 4.8 Średnia liczba komputerów przypadająca na jedną osobę w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa



* Podstawą uszeregowania urzędów według województw jest wartość „ogółem”. Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Pyt. A3: Jaka liczba zatrudnionych osób wykorzystywała w swojej pracy komputer przynajmniej raz w tygodniu w styczniu 2004 r.?

N=1754

Wykres 4.9 Liczba osób wykorzystujących w swojej pracy komputer (total)

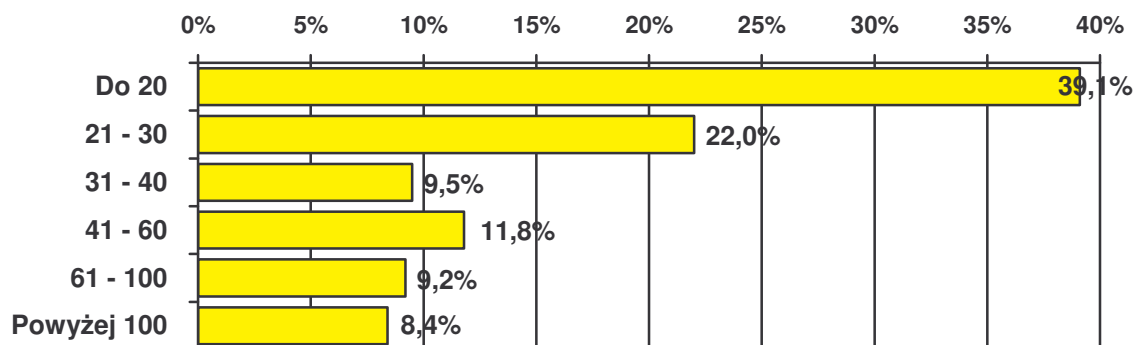
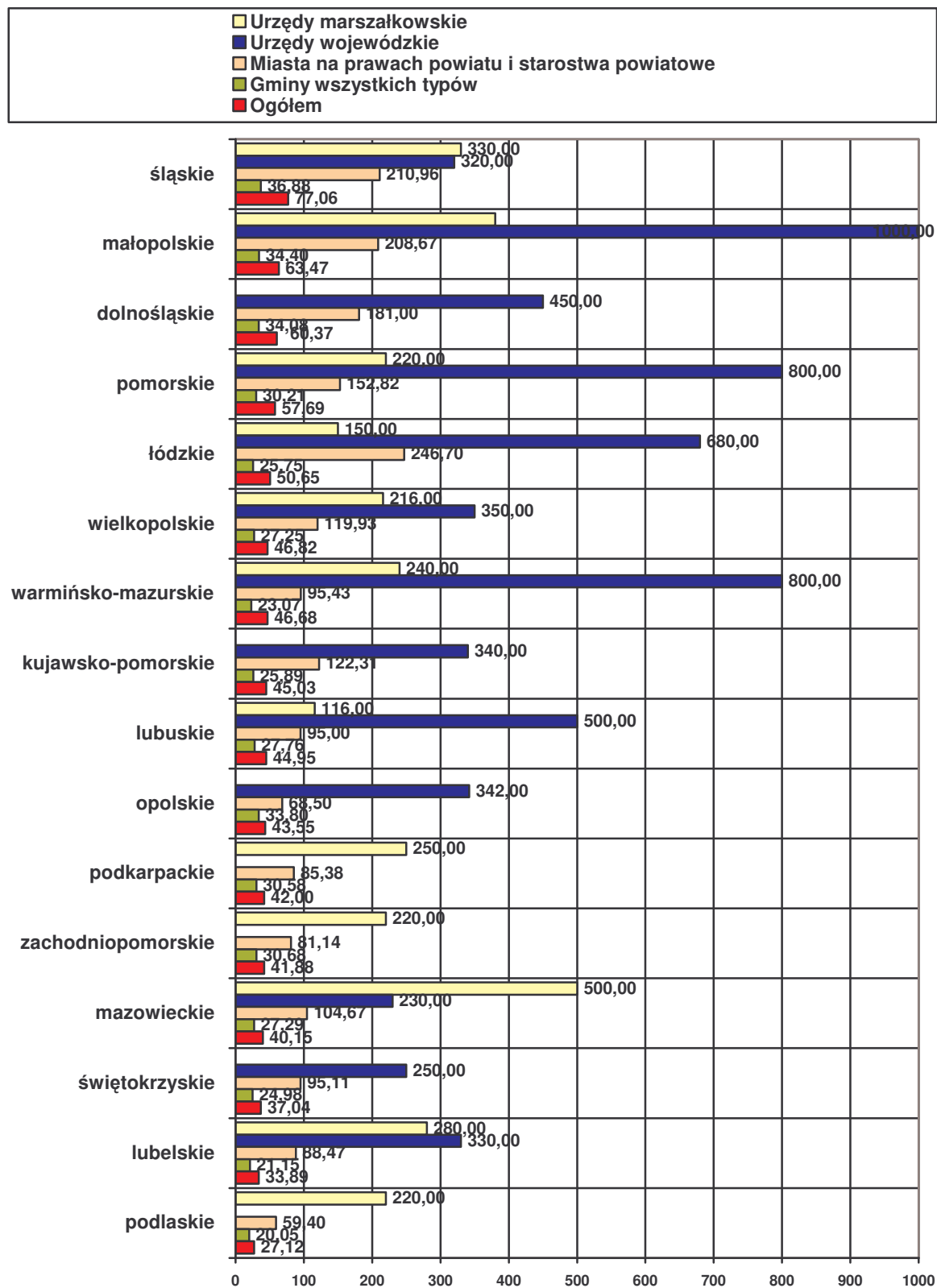


Tabela 4.5 Liczba osób wykorzystujących w swojej pracy komputer (grupa I i II)

		Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem grupa I	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	Urzędy gminne	Ogółem grupa II
1.	Do 20 osób						47,5%	40,7%
2.	21-30 osób					1,2%	26,6%	22,9%
3.	31-40 osób			6,8%	4,3%	4,5%	10,6%	9,7%
4.	41-60 osób			4,5%	2,9%	32,5%	8,7%	12,2%
5.	61-100 osób			13,6%	8,7%	36,6%	4,6%	9,2%
6.	Powyżej 100 osób	100%	100%	75%	84,1%	25,1%	2%	5,3%

Wykres 4.10 Średnia liczba osób wykorzystujących w swojej pracy komputer w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa



* Podstawą uszeregowania urzędów według województw jest wartość „ogółem”. Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Analizy i wnioski

- **Wśród wszystkich urzędów, które zadeklarowały, że wykorzystują w swoich placówkach komputery, blisko połowa (45,6%) posiada i wykorzystuje ich nie więcej niż 20. Powyżej 100 komputerów używa się w mniej niż 1/10 instytucji (7,3%).**
 - Placówkami, które wykorzystują więcej niż 100 komputerów są urzędy marszałkowskie (100%), wojewódzkie (100%) i centralne (77,3%).
 - W grupie drugiej blisko połowa urzędów nie wykorzystuje więcej niż 20 komputerów (47,4%). Dotyczy to przede wszystkim urzędów gminnych, wśród których jest 55,3% takich placówek. W ponad ¾ starostw powiatowych i urzędów miasta na prawach powiatu używa się więcej niż 41 komputerów (przedziały: 41-60 komputerów – 31,9%; 61-100 – 27,4%; powyżej 100 – 21%).
 - Dodatkowo okazało się, że w urzędach mniejszych, zatrudniających od 20 do 30 osób tylko połowa pracowników wykorzystuje w swojej pracy komputer.
 - Najwięcej komputerów przypada na urzędy z pierwszej grupy (średnia 681,25). Instytucje centralne wykorzystują średnio nawet 849,48 komputerów. Najmniej komputerów używa się w urzędach gmin, średnia wynosi 25,09. Średnio najmniej komputerów używanych w urzędach gminnych i samorządów terytorialnych w przeliczeniu na średnią liczbę pracujących osób zanotowano w województwach: łódzkim, świętokrzyskim, lubelskim oraz podlaskim.

Pyt. A4: Czy w styczniu 2004 r. urząd posiadał niżej wymienione technologie informacyjne i telekomunikacyjne?

Na to pytanie odpowiadały wszystkie urzędy wykorzystujące komputery. Wyniki zaprezentowano w dwóch częściach. Pierwsza dotyczy urzędów, które mieszczą się w jednym budynku i takich, które chociaż mieszczą się w wielu zabudowaniach to mają jednakowy dostęp do technologii informacyjnych. W drugiej części zaprezentowane są dane z urzędów mieszczących się w wielu zabudowaniach ze zróżnicowanym dostępem do tych technologii.

Wykres 4.11 Technologie informacyjne i telekomunikacyjne (total) (1)

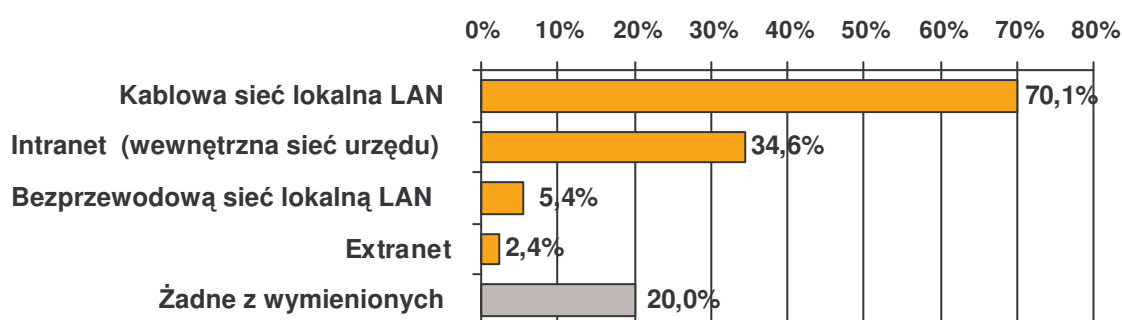
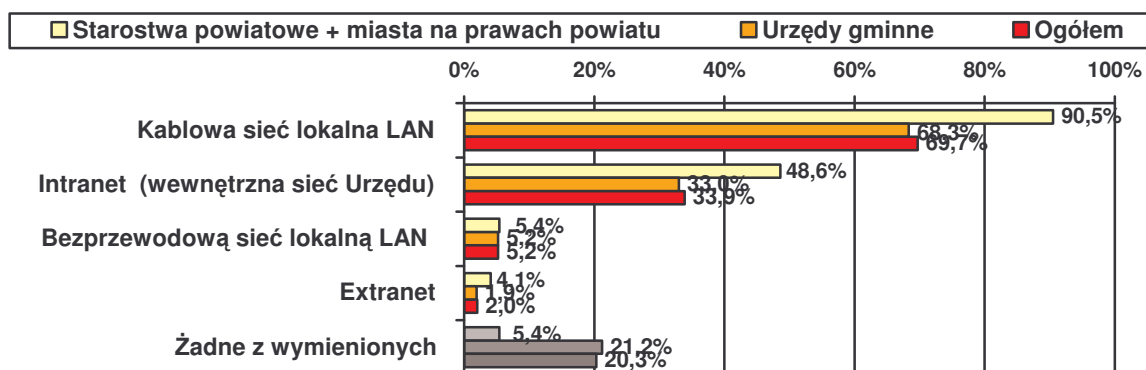


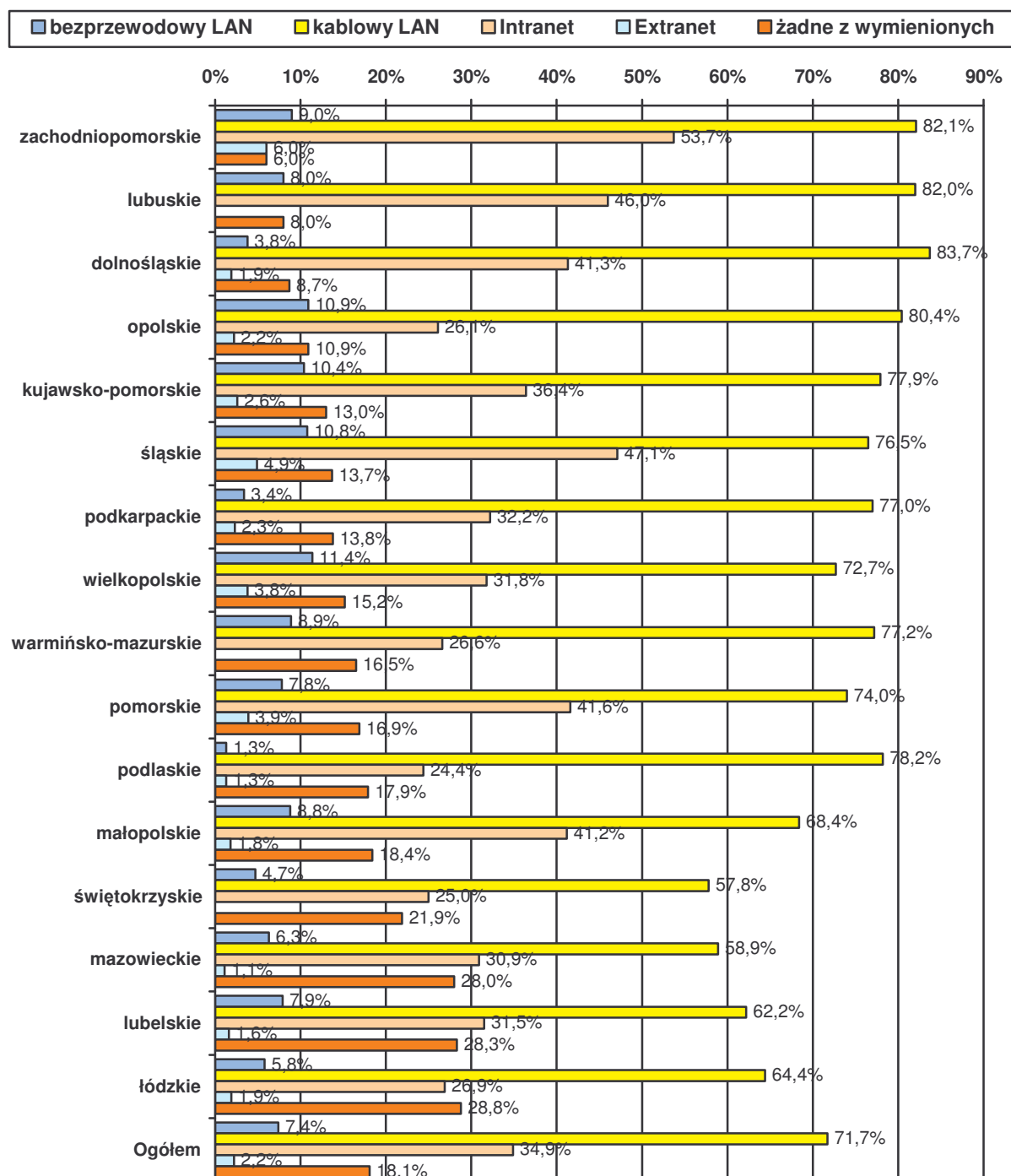
Tabela 4.6 Technologie informacyjne i telekomunikacyjne (grupa I) (1)

	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem
1. Bezprzewodowa sieć lokalna LAN /LAN [ang. Local Area Network] – lokalna sieć komputerowa		50%	11,8%	15%
2. Kablowa sieć lokalna LAN	100%	100%	94,1%	95%
3. Intranet (wewnętrzna sieć Urzędu)		100%	76,5%	75%
4. Extranet /rozszerzenie wewnętrznej sieci przedsiębiorstwa (Intranetu)			29,4%	25%
5. Żadne z wymienionych			5,9%	5%

Wykres 4.12 Technologie informacyjne i telekomunikacyjne (grupa II) (1)

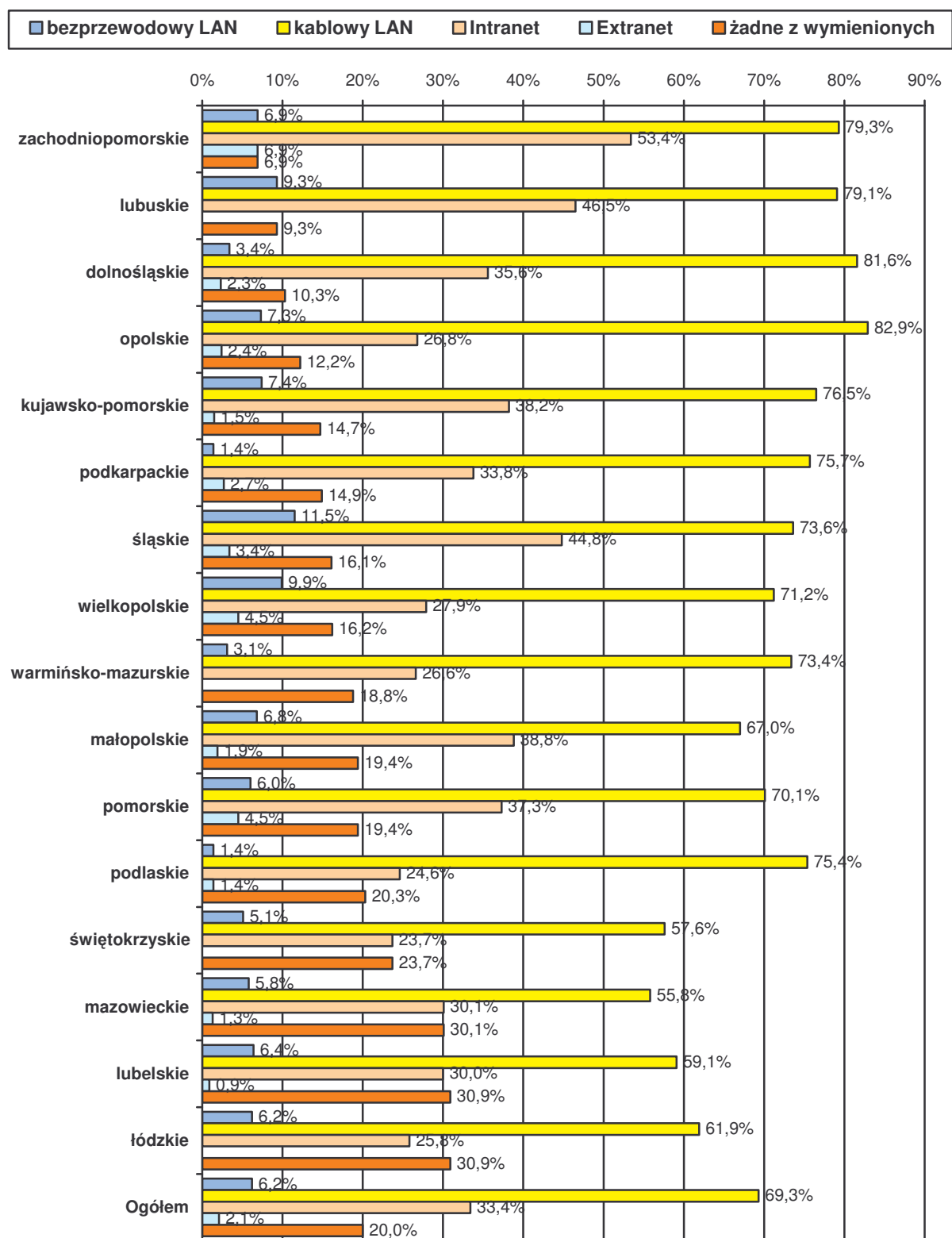


**Wykres 4.13 Rozwiązania informatyczne stosowane w urzędach -samorząd terytorialny/
województwa**



* podstawą uszeregowania urzędów według województw jest częstość deklaracji „żadne z wymienionych”

**Wykres 4.14 Rozwiązania informatyczne stosowane w urzędach gminnych -
województwa**



* podstawą uszeregowania urzędów według województw jest częstość deklaracji „żadne z wymienionych”

N=277 Poniżej prezentowane są wyniki urzędów mieszczących się w wielu budynkach o zróżnicowanym dostępie do technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych.

Wykres 4.15 Technologie informacyjne i telekomunikacyjne w urzędach ze zróżnicowanym dostępem (total) (2)

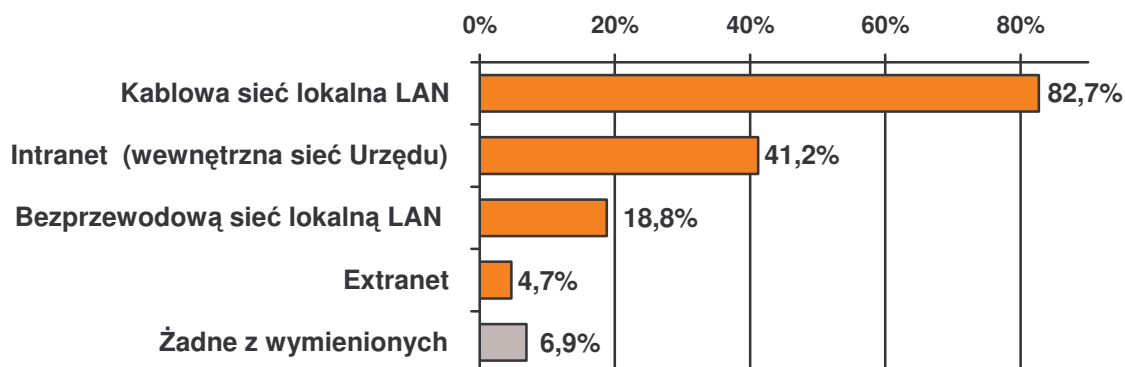
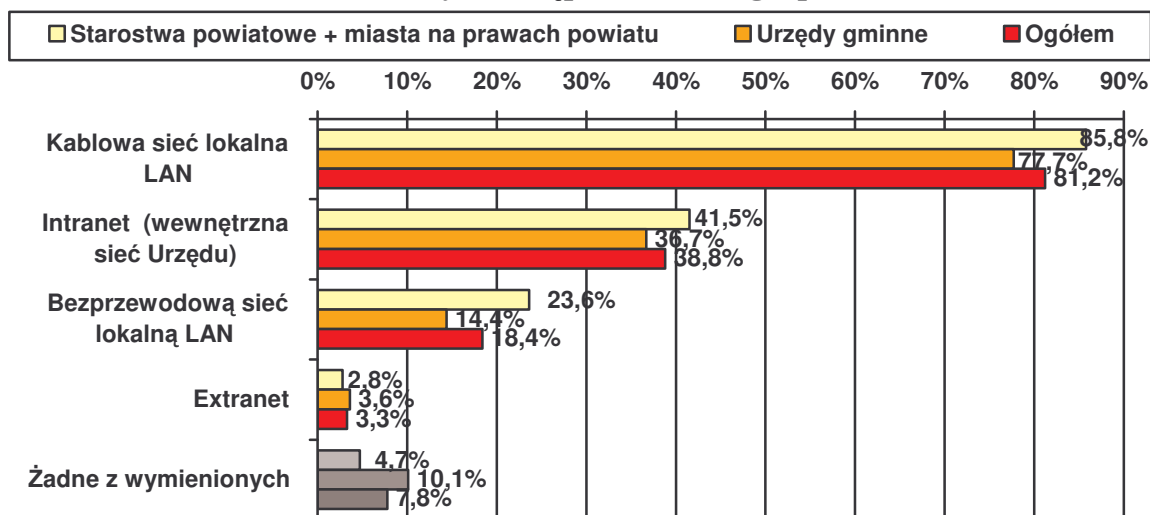


Tabela 4.7 Technologie informacyjne i telekomunikacyjne w urzędach ze zróżnicowanym do nich dostępem (grupa I) (2)

	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem
1. Bezprzewodowa sieć lokalna LAN /LAN [ang. Local Area Network] – lokalna sieć komputerowa	12,5%	30%	21,4%	21,9%
2. Kablowa sieć lokalna LAN	100%	90%	92,9%	93,8%
3. Intranet (wewnętrzną sieć Urzędu)	62,5%	60%	57,1%	59,4%
4. Extranet /rozszerzenie wewnętrznej sieci przedsiębiorstwa (Intranetu)		20%	21,4%	15,6%
5. Żadne z wymienionych				

Wykres 4.16 Technologie informacyjne i telekomunikacyjne w urzędach ze zróżnicowanym dostępem do nich (grupa II) (2)



**Wykres 4.17 Rozwiązania informatyczne stosowane w podziale na urzędy
marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa**

Województwa	Urząd posiadał w styczniu 2004 bezprzewodową sieć lokalną LAN /LAN [ang. Local Area Network]				
	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie		100,0%	5,9%	3,4%	4,8%
kujawsko- pomorskie			33,3%	7,4%	10,3%
lubelskie			18,8%	6,4%	7,9%
lubuskie				9,3%	7,8%
łódzkie				6,2%	5,7%
małopolskie			27,3%	6,8%	8,7%
mazowieckie		100,0%	10,5%	5,8%	6,8%
opolskie			40,0%	7,3%	10,6%
podkarpackie			16,7%	1,4%	3,4%
podlaskie				1,4%	1,3%
pomorskie		100,0%	22,2%	6,0%	9,0%
śląskie		100,0%	7,1%	11,5%	11,7%
świętokrzyskie				5,1%	4,6%
warmińsko- mazurskie	100,0%		28,6%	3,1%	8,8%
wielkopolskie			20,0%	9,9%	11,3%
zachodniopomorskie			25,0%	6,9%	9,0%
Województwa	Urząd posiadał w styczniu 2004 kablową sieć lokalną LAN				
	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie			94,1%	81,6%	82,9%
kujawsko- pomorskie		100,0%	88,9%	76,5%	78,2%
lubelskie	100,0%		81,3%	59,1%	62,2%
lubuskie	100,0%	100,0%	100,0%	79,1%	82,4%
łódzkie		100,0%	100,0%	61,9%	64,8%
małopolskie		100,0%	81,8%	67,0%	68,7%
mazowieckie		100,0%	84,2%	55,8%	59,1%
opolskie		100,0%	60,0%	82,9%	80,9%
podkarpackie	100,0%		83,3%	75,7%	77,0%
podlaskie	100,0%		100,0%	75,4%	78,2%
pomorskie	100,0%	100,0%	100,0%	70,1%	74,4%
śląskie	100,0%	100,0%	92,9%	73,6%	76,7%

świętokrzyskie		100,0%	60,0%	57,6%	58,5%
warmińsko-mazurskie	100,0%	100,0%	92,9%	73,4%	77,5%
wielkopolskie	100,0%	100,0%	80,0%	71,2%	72,9%
zachodniopomorskie	100,0%		100,0%	79,3%	82,1%

- Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Województwa	Urząd posiadał w styczniu 2004 Intranet (wewnętrzną sieć Urzędu)				
	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie			70,6%	35,6%	41,0%
kujawsko-pomorskie		100%	22,2%	38,2%	37,2%
lubelskie	100%		37,5%	30,0%	31,5%
lubuskie			50,0%	46,5%	45,1%
łódzkie		100%	42,9%	25,8%	27,6%
małopolskie		100%	63,6%	38,8%	41,7%
mazowieckie		100%	36,8%	30,1%	31,3%
opolskie		100%	20,0%	26,8%	27,7%
podkarpackie	100%		16,7%	33,8%	32,2%
podlaskie	100%		12,5%	24,6%	24,4%
pomorskie	100%	100%	66,7%	37,3%	42,3%
śląskie			64,3%	44,8%	46,6%
świętokrzyskie			40,0%	23,7%	24,6%
warmińsko-mazurskie		100%	28,6%	26,6%	27,5%
wielkopolskie		100%	55,0%	27,9%	32,3%
zachodniopomorskie	100%		50,0%	53,4%	53,7%
Województwa	Urząd posiadał w styczniu 2004 Extranet /rozszerzenie wewnętrznej sieci przedsiębiorstwa (Intranetu) umożliwiające zewnętrznym użytkownikom dostęp do wybranych elementów sieci				
	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie				2,3%	1,9%
kujawsko-pomorskie		100,0%	11,1%	1,5%	3,8%
lubelskie			6,3%	0,9%	1,6%
lubuskie					
łódzkie			28,6%		1,9%
małopolskie				1,9%	1,7%
mazowieckie				1,3%	1,1%

opolskie				2,4%	2,1%
podkarpackie				2,7%	2,3%
podlaskie				1,4%	1,3%
pomorskie				4,5%	3,8%
śląskie			14,3%	3,4%	4,9%
świętokrzyskie					
warmińsko-mazurskie		100,0%			1,3%
wielkopolskie				4,5%	3,8%
zachodniopomorskie				6,9%	6,0%

** Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych*

Analizy i wnioski

- **Odpowiedzi na pytanie A4 podzielone są na dwie części. Pierwsza część zawiera odpowiedzi wszystkich urzędów, które albo mieszczą się w jednym budynku albo w więcej niż jednym budynku, ale za to są jednakowo wyposażone w nowoczesne technologie.**
 - Najpopularniejszym, niemal powszechnym rozwiązaniem informatycznym w badanych urzędach, jest kablowa sieć lokalna LAN. 90,5% starostw i urzędów miasta na prawach powiatu zadeklarowało posiadanie LAN. W grupie urzędów gminnych było to 68,3%.
 - Wyraźnie mniej popularny jest Intranet, którego posiadanie zadeklarowało 48,6% starostw powiatowych i urzędów miasta na prawach powiatu oraz 33,0% urzędów gminnych.
- **W drugiej części prezentowane są odpowiedzi tych urzędów, które zadeklarowały, że mieszczą się w więcej niż jednym budynku ze zróżnicowanymi technologiami informacyjnymi i telekomunikacyjnymi.**
 - W tym przypadku popularność kablowej sieci lokalnej LAN i Intranetu jest jeszcze większa (kablowa sieć LAN – 82,7%, Intranet – 41,2%)
 - W odróżnieniu od urzędów mieszczących się w jednym budynku i tych z jednakowym wyposażeniem technologicznym częściej spotyka się takie rozwiązania jak bezprzewodowa sieć LAN (18,8%).

Pyt. A5: Czy w I półroczu 2004 r. urząd posiadał system informatyczny do obsługi zamówień publicznych?

N=1754 Na pytanie odpowiadały wszystkie urzędy.

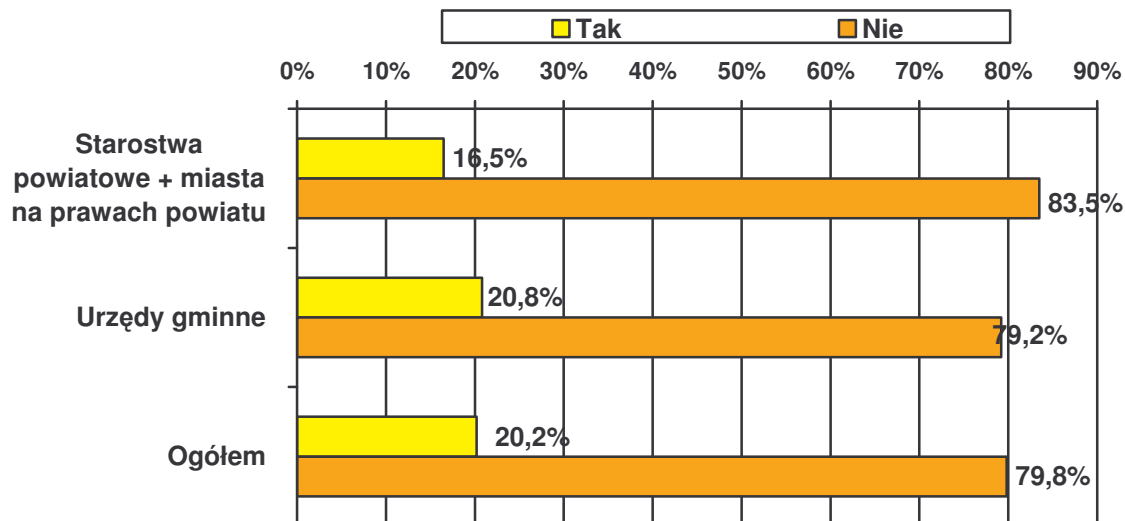
Tabela 4.8 System informatyczny do obsługi zamówień publicznych (total)

	%
Tak	19,7%
Nie	80,3%

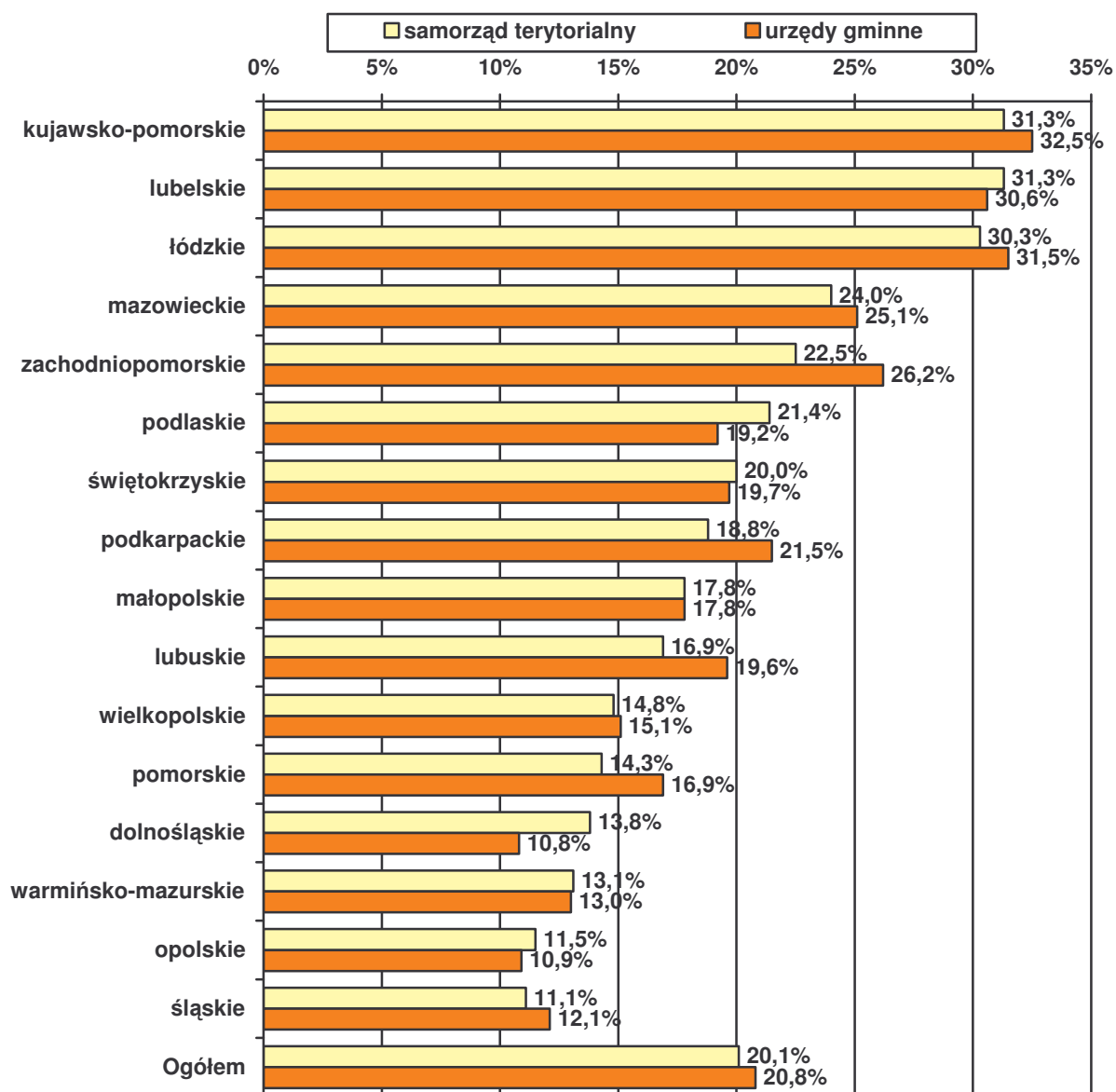
Tabela 4.9 System informatyczny do obsługi zamówień publicznych (grupa I)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	16,7%	83,3%
Urzędy wojewódzkie	15,4%	84,6%
Urzędy centralne	4,3%	95,7%
Ogółem	8,5%	91,5%

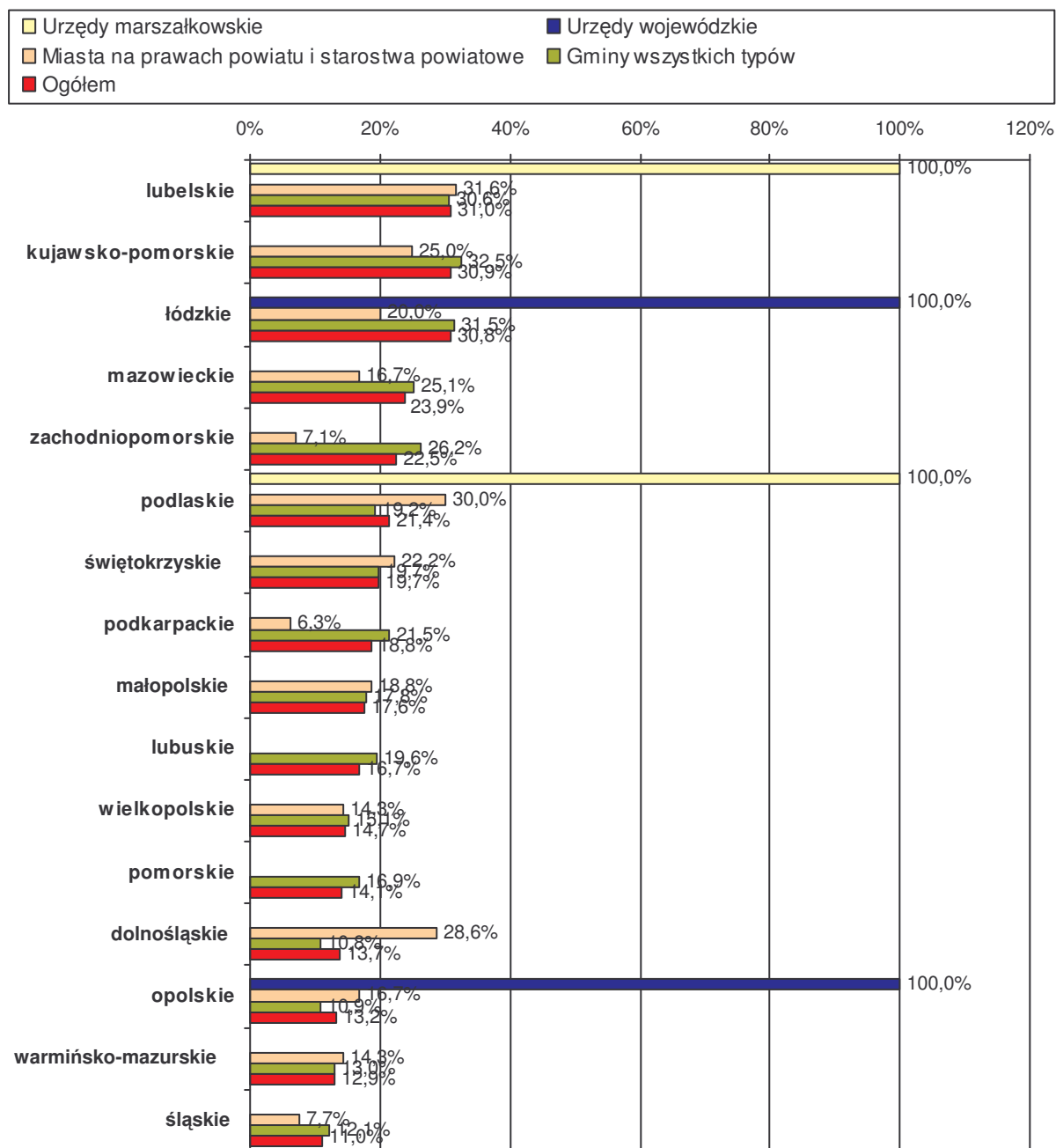
Wykres 4.18 System informatyczny do obsługi zamówień publicznych (grupa II)



Wykres 4.19 System informatyczny do obsługi zamówień publicznych - województwa



Wykres 4.20 System informatyczny do obsługi zamówień publicznych w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa



* Podstawą uszeregowania urzędów według województw jest wartość „ogółem”. Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Analizy i wnioski

- **System informatyczny do zamówień publicznych stosowany jest w 19,7% wszystkich przypadków.**
 - System do obsługi zamówień publicznych niemal nie funkcjonuje wśród urzędów z grupy pierwszej.
 - W II grupie około 1/5 urzędów deklaruje funkcjonowanie takiego systemu.
 - System informatyczny do zamówień publicznych najczęściej dostępny jest w województwach: kujawsko–pomorskim, lubelskim i łódzkim. Prawie trzy razy rzadziej można korzystać z niego w województwach: warmińsko–mazurskim, opolskim i śląskim.

5. DZIAŁ B: OPROGRAMOWANIE

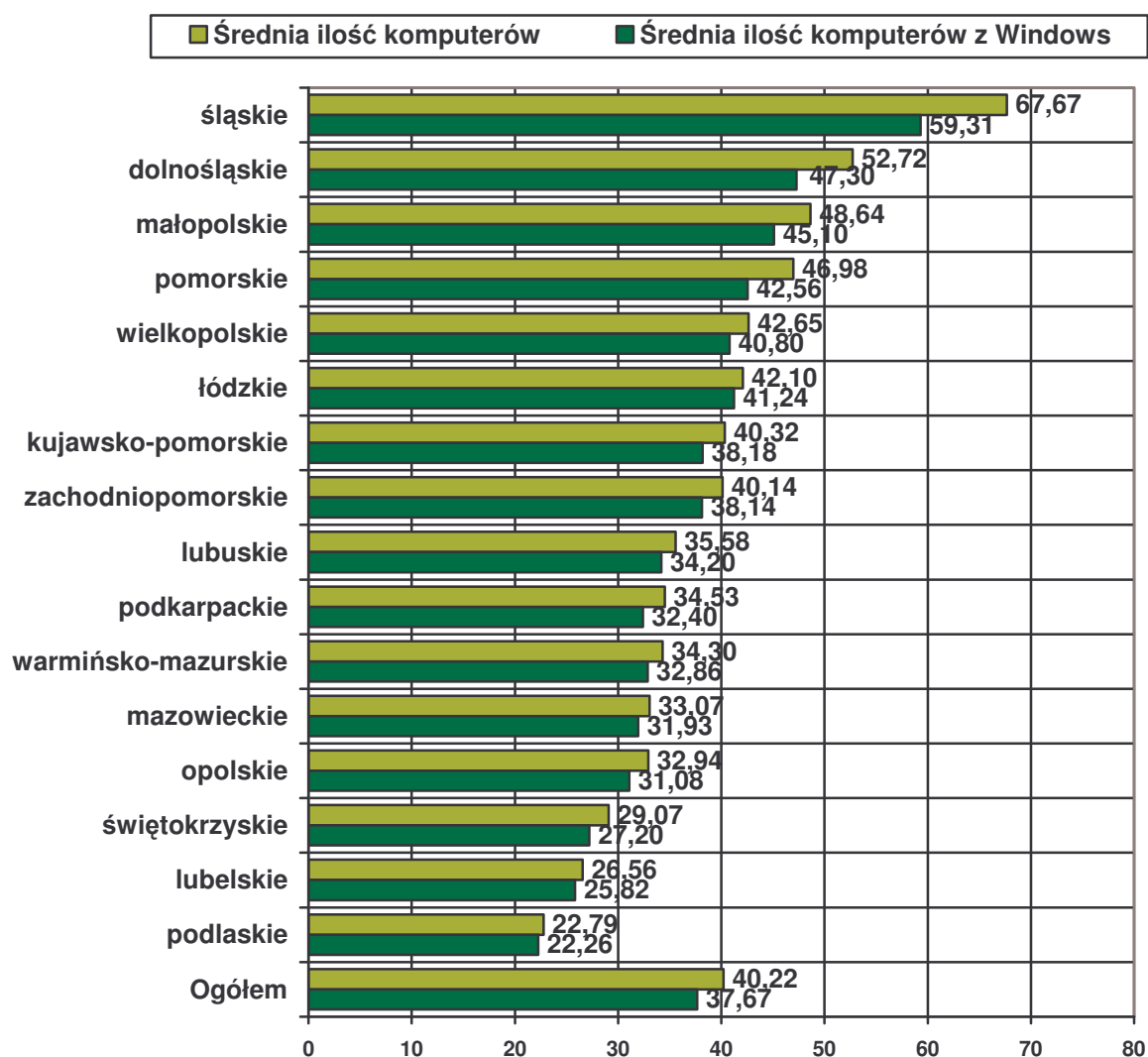
Pyt. B1: Proszę podać liczbę komputerów używanych w pracy biurowej pod systemem operacyjnym z rodziny Windows w styczniu 2004 r.?

N=1761

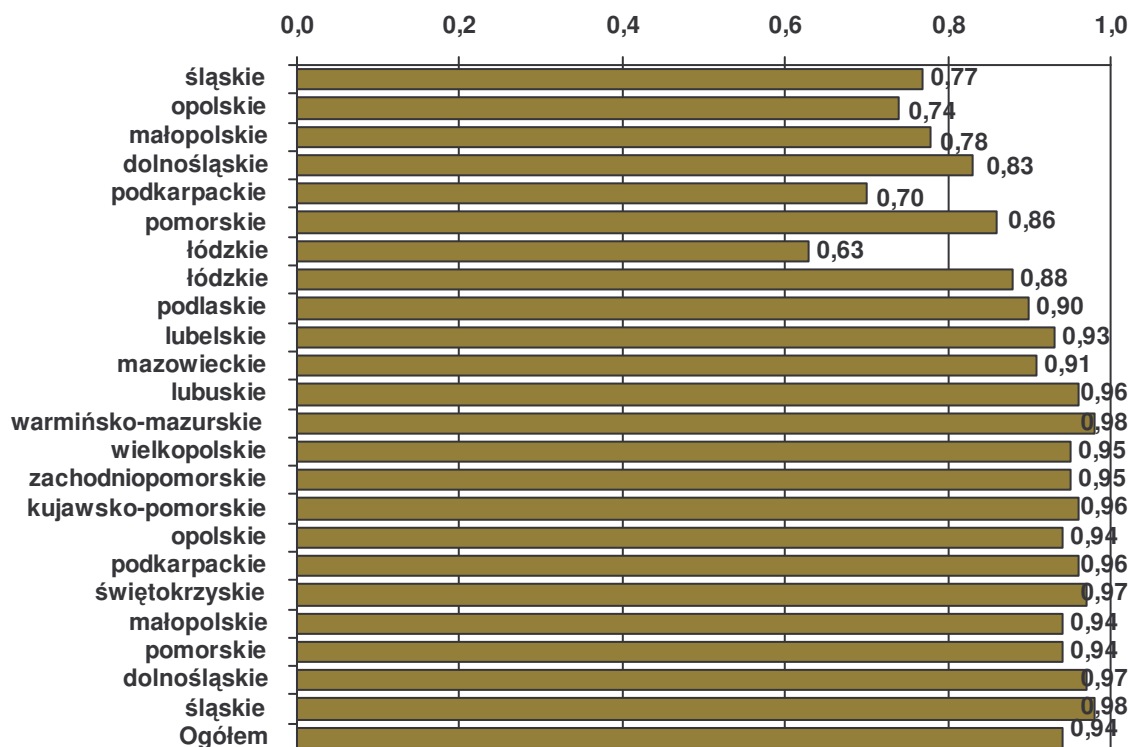
Tabela 5.1 Średnia liczba komputerów z oprogramowaniem Windows

		ŚREDNIE		
1.	Urzędy marszałkowskie	255	646,34 (grupa I)	60,73 (total)
2.	Urzędy wojewódzkie	446,54		
3.	Urzędy centralne	804,89		
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	108,17	36,13 (grupa II)	
5.	Urzędy gminne	23,8		

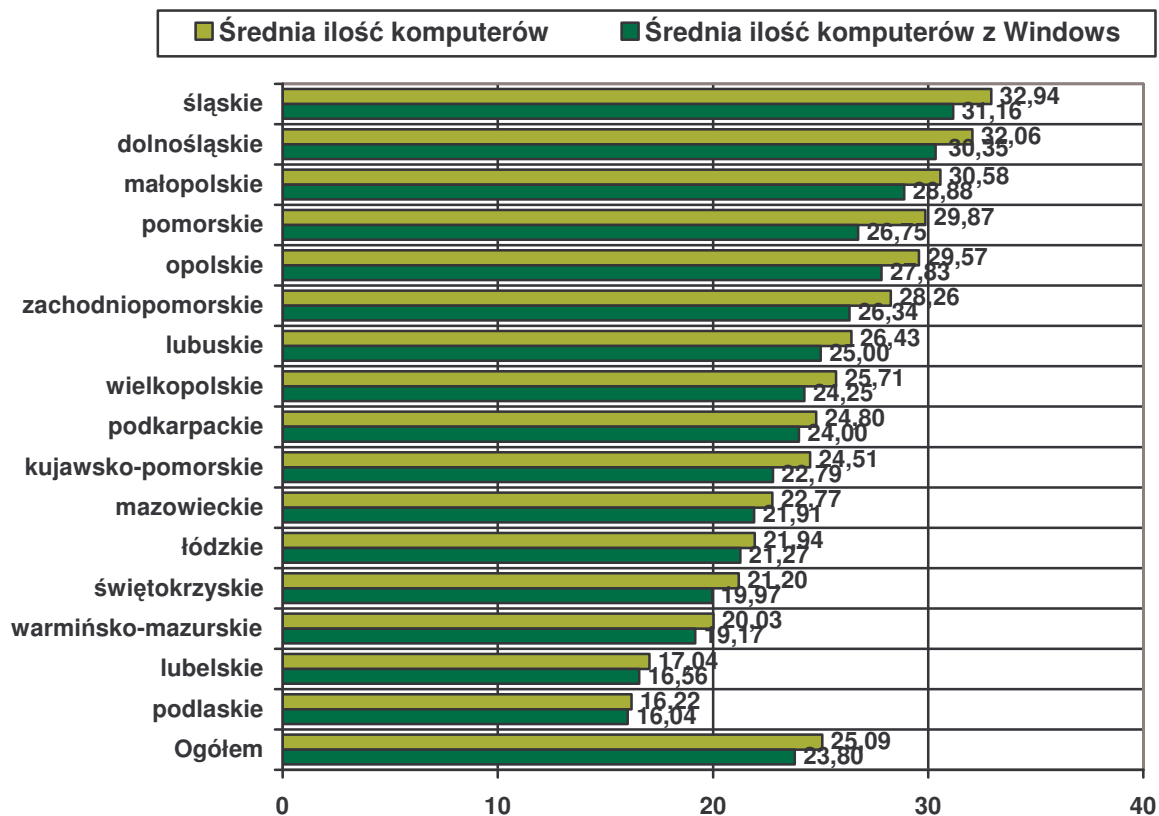
Wykres 5.1 Zestawienie średnich/ samorząd terytorialny - województwa



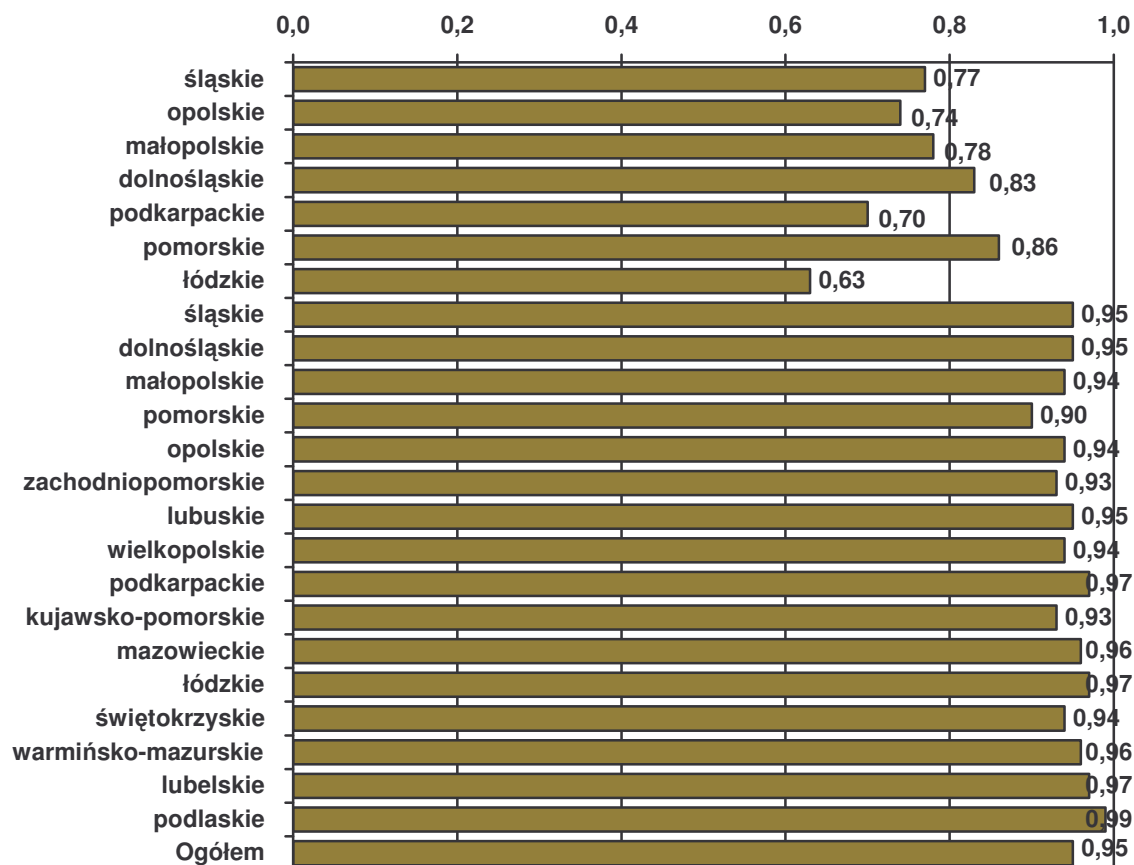
Wykres 5.2 Średnia ilość komputerów z oprogramowaniem Windows przypadająca na jeden komputer/samorząd terytorialny - województwa



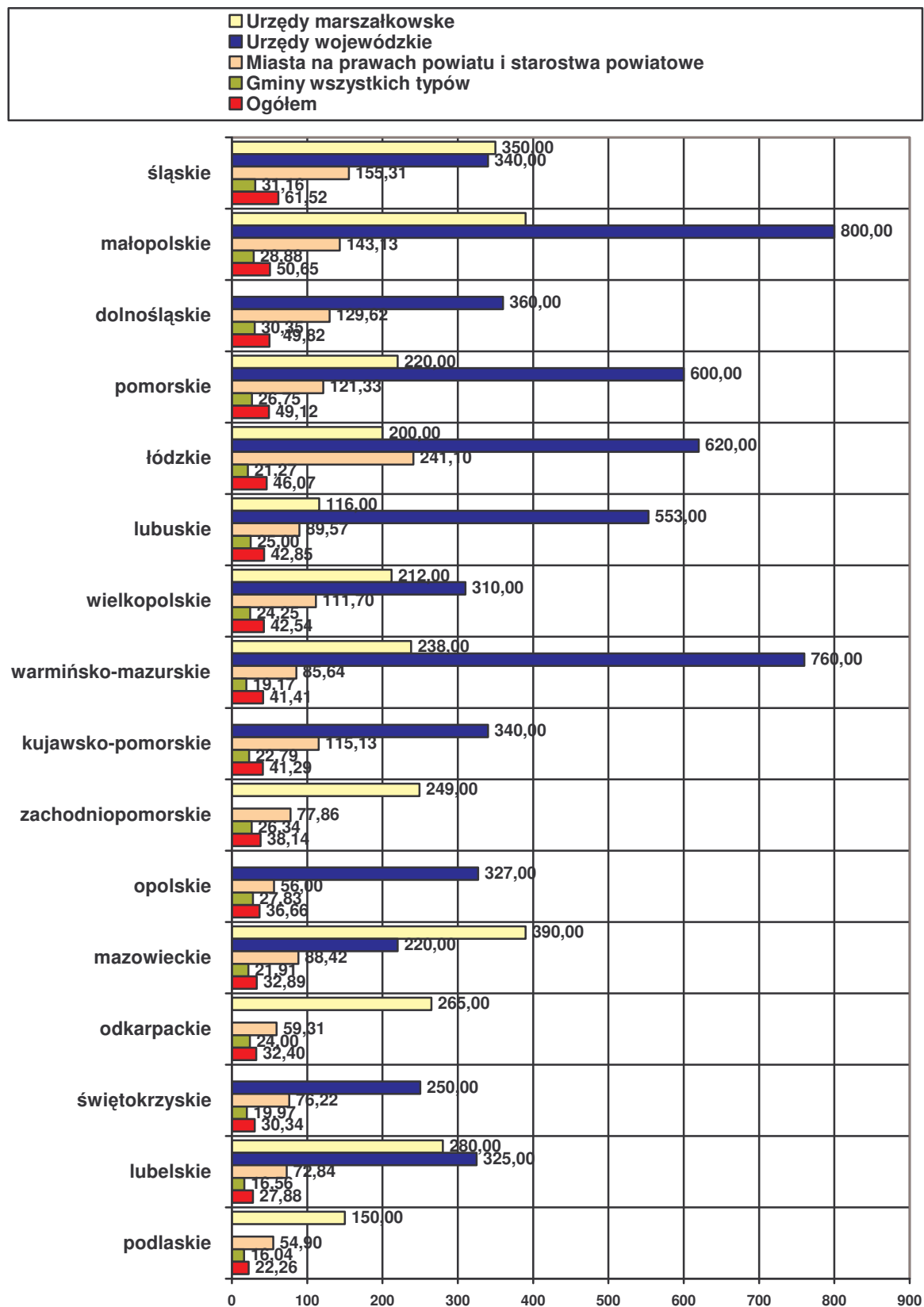
Wykres 5.3 Zestawienie średnich/urzędy gminne - województwa



Wykres 5.4 Średnia ilość komputerów z oprogramowaniem Windows przypadająca na jeden komputer/urząd gminny - województwa

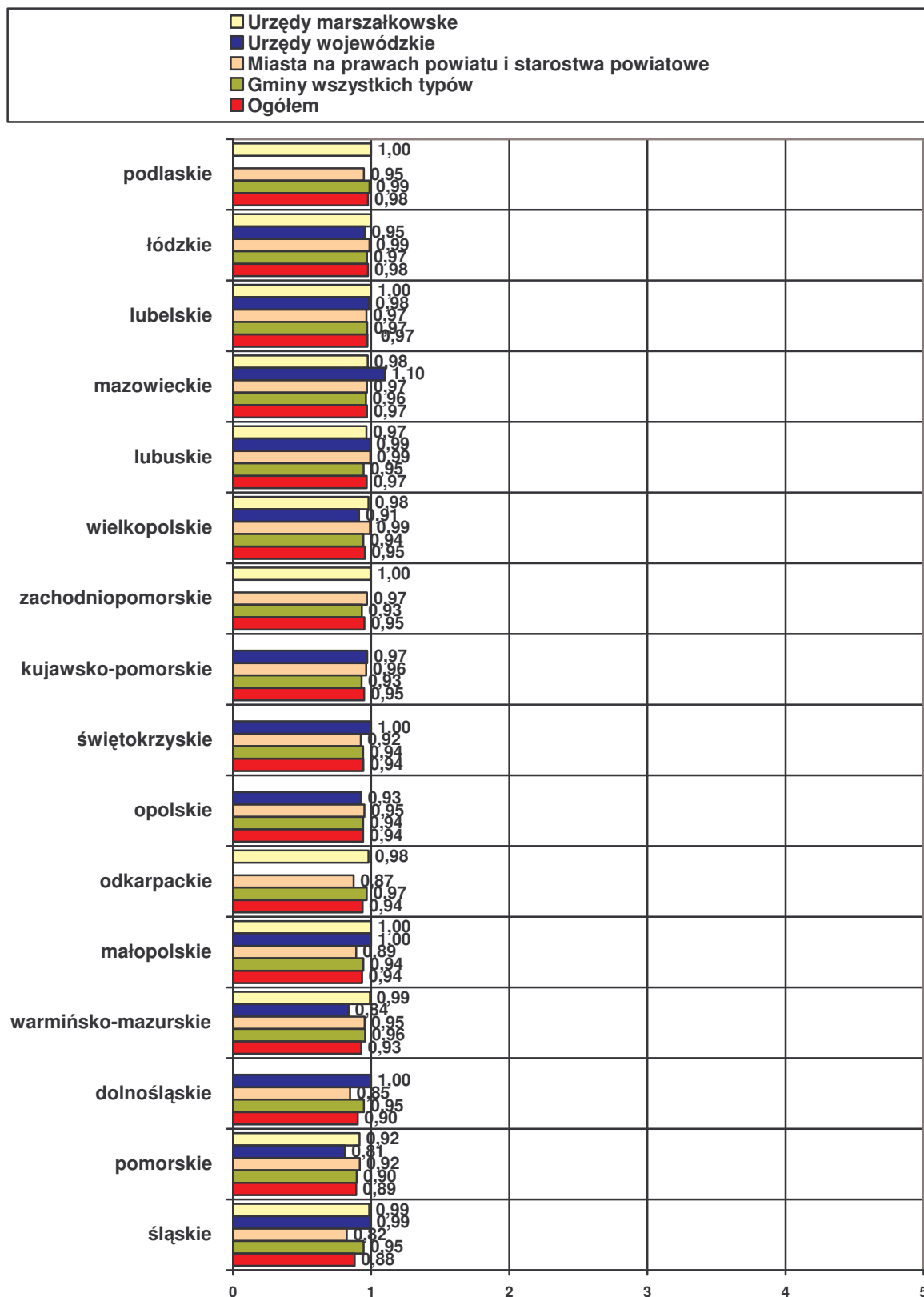


Wykres 5.5 Średnia liczba komputerów z oprogramowaniem Windows w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa



* Podstawą uszeregowania urzędów według województw jest wartość „ogółem”. Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Wykres 5.6 Średnia ilość komputerów z oprogramowaniem Windows przypadająca na jeden komputer w podziale na typy urzędów - województwa



* Podstawą uszeregowania urzędów według województw jest wartość „ogółem”. Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Pyt. B2: Proszę podać liczbę komputerów używanych w pracy biurowej pod systemami operacyjnymi typu Linux w styczniu 2004 r.?

N=1761

Tabela 5.2 Średnia ilość komputerów z oprogramowaniem Linux

		ŚREDNIE		
1.	Urzędy marszałkowskie	1,25	15,99 (grupa I)	1,52 (total)
2.	Urzędy wojewódzkie	6,77		
3.	Urzędy centralne	22,43		
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	2,85	0,91 (grupa II)	
5.	Urzędy gminne	0,58		

Pyt. B3: Proszę podać liczbę komputerów używanych w pracy biurowej, które były wyposażone w pakiet Microsoft Office w styczniu 2004 r.?

N=1759

Tabela 5.3 Pakiet Microsoft Office

		ŚREDNIE		
1.	Urzędy marszałkowskie	247,17	506,76 (grupa I)	41,07 (total)
2.	Urzędy wojewódzkie	356,69		
3.	Urzędy centralne	616,89		
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	70,79	21,48 (grupa II)	
5.	Urzędy gminne	13,07		

Pyt. B4: Proszę podać liczbę komputerów w pracy biurowej, które były wyposażone w pakiet biurowy typu open source np. OpenOffice w styczniu 2004 r.?

N=1761

Tabela 5.4 Pakiet biurowy OpenOffice

		ŚREDNIE		
1.	Urzędy marszałkowskie	5	13,59 (grupa I)	7,57 (total)
2.	Urzędy wojewódzkie	18,92		
3.	Urzędy centralne	14,33		
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	16,71	7,32 (grupa II)	
5.	Urzędy gminne	5,71		

Analizy i wnioski

- **Najbardziej popularnym oprogramowaniem we wszystkich urzędach w Polsce jest system operacyjny Microsoft Windows, zdarza się jednak, że instytucje korzystają także z oprogramowania Linux. Wynika to prawdopodobnie z tego, że system ten, oceniany jako bardziej stabilny od Windows-a, używany jest często jako oprogramowanie serwerów.**
- Porównanie średniej ilości komputerów z oprogramowaniem Windows do średniej ilości komputerów w ogóle, potwierdziło tylko niezagrożoną pozycję tego systemu operacyjnego w polskich urzędach.
- Microsoft Office jest pakietem biurowym zdecydowanie częściej używanym w badanych urzędach niż OpenOffice. Niewykluczone, iż statystyka ilości pakietów biurowych firmy Microsoft jest nieco zaniżona. Z sygnałów docierających do ARC jako merytorycznego i technicznego wykonawcy badania wynika, że niektórzy urzędnicy, w których instytucjach wykorzystywano na ogół jeden program z rodziny Microsoft Office, mieli wątpliwości, czy zaznaczyć, iż posiadają „pakiet”.

Pyt. B5: Czy w 2003 r. Państwa Urząd wytworzył (opracował) we własnym zakresie i na własne potrzeby oprogramowanie komputerowe?

N=1762

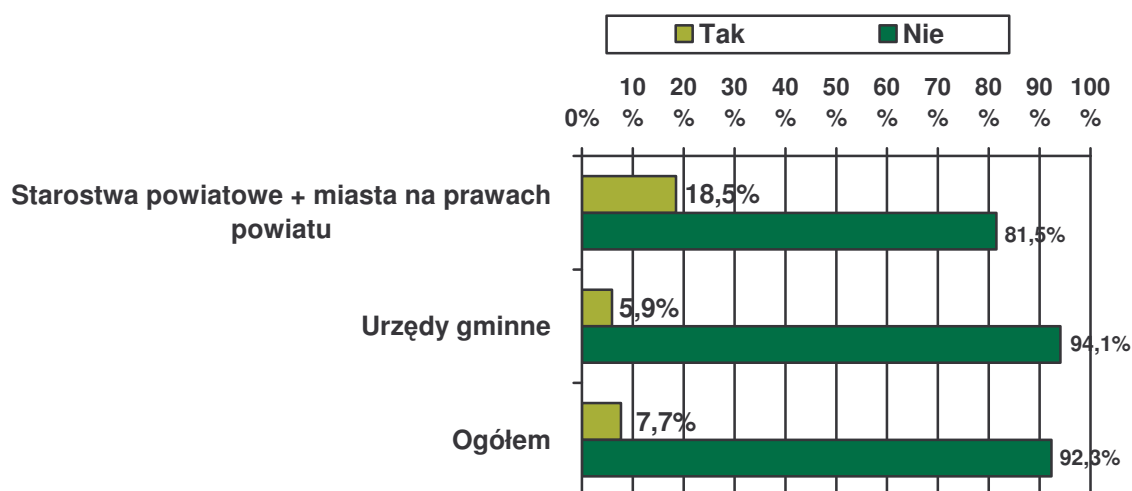
**Tabela 5.5 Oprogramowanie komputerowe stworzone na wewnętrzne potrzeby urzędu
(total)**

	%
Tak	9,5%
Nie	90,5%

**Tabela 5.6 Oprogramowanie komputerowe stworzone na wewnętrzne potrzeby urzędu
(grupa I)**

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	16,7%	83,3%
Urzędy wojewódzkie	61,5%	38,5%
Urzędy centralne	56,5%	43,5%
Ogółem	50,7%	49,3%

**Wykres 5.7 Oprogramowanie komputerowe stworzone na wewnętrzne potrzeby urzędu
(grupa II)**



Pyt. B6: Proszę podać szacunkowy koszt netto wytworzonego (opracowanego) we własnym zakresie i na własne potrzeby w 2003 r. oprogramowania komputerowego.

N=167 Na pytanie odpowiadały urzędy, które stworzyły na własne potrzeby oprogramowanie komputerowe.

Wykres 5.8 Koszt oprogramowania komputerowego wytworzonego we własnym zakresie

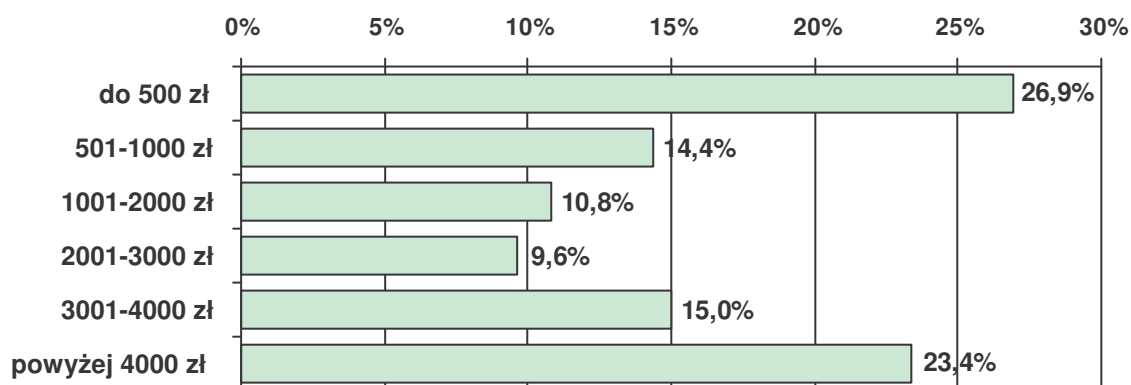


Tabela 5.7 Koszt oprogramowania komputerowego

		Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem grupa I	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	Urzędy gminne	Ogółem grupa II
1.	do 500 zł			19,2%	13,9%	13%	40%	30,5%
2.	501- 1000 zł			7,7%	5,6%	19,6%	15,3%	16,8%
3.	1001- 2000 zł			7,7%	5,6%	8,7%	14,1%	12,2%
4.	2001- 3000 zł	50%	12,5%	7,7%	11,1%	8,7%	9,4%	9,2%
5.	3001- 4000 zł	50%	25%	11,5%	16,7%	15,2%	14,1%	14,5%
6.	Powyżej 4000 zł		62,5%	46,2%	47,2%	34,8%	7,1%	16,8%

Analizy i wnioski

- **9,5% wszystkich instytucji stworzyło we własnym zakresie i na własne potrzeby oprogramowanie komputerowe.**
 - Rozwiązanie takie zastosowano w więcej niż połowie urzędów pierwszej grupy. Trzeba jednak zaznaczyć, że wśród urzędów marszałkowskich przypadki opracowywania własnego oprogramowania zdarzały się sporadycznie.
 - 18,5% starostw powiatowych i urzędów miasta na prawach powiatu skorzystało z możliwości tworzenia własnych programów, zdecydowanie częściej niż w przypadku urzędów gminnych (5,9%).
- **Ponad ¼ urzędów nie przeznaczyła na ten cel w 2003 roku więcej niż 500 zł. Do tej grupy należały przede wszystkim mniejsze urzędy. W grupie pierwszej bowiem, wszystkie urzędy wojewódzkie i marszałkowskie oraz prawie ¾ centralnych wydały na własne oprogramowanie więcej niż 2000 złotych.**

6. DZIAŁ C: KORZYSTANIE Z INTERNETU I ZAPEWNIENIE BEZPIECZEŃSTWA

Pyt . C1: Czy w styczniu 2004 r. Państwa urząd miał dostęp do Internetu?

N=1762

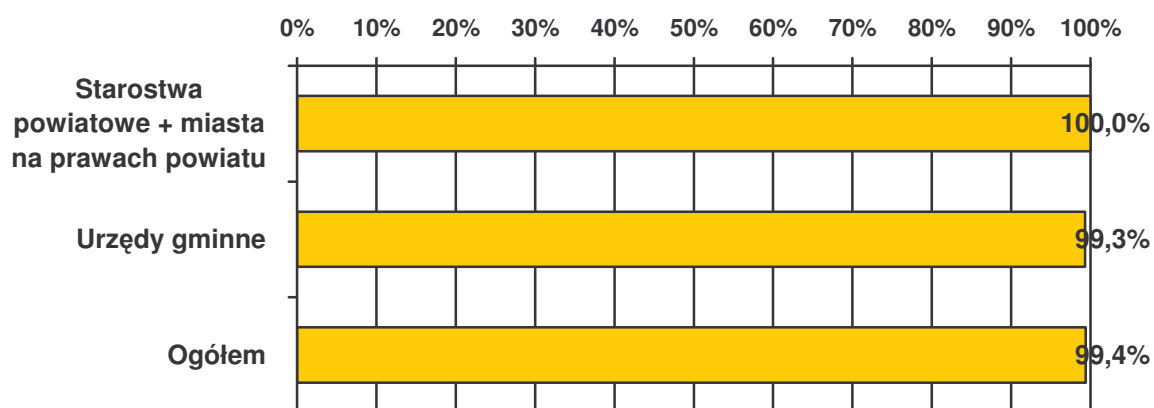
Tabela 6.1 Dostęp do Internetu (total)

	%
Tak	99,4%
Nie	0,6%

Tabela 6.2 Dostęp do Internetu (grupa I)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	91,7%	8,3%
Urzędy wojewódzkie	100,0%	
Urzędy centralne	100,0%	
Ogółem	98,6%	1,4%

Wykres 6.1 Dostęp do Internetu (grupa II)



Pyt. C2: Proszę podać liczbę zatrudnionych osób wykorzystujących w swojej pracy komputer z dostępem do Internetu przynajmniej raz w tygodniu w styczniu 2004 r.

N=1746

Wykres 6.2 Liczba zatrudnionych osób wykorzystujących w pracy komputer z dostępem do Internetu

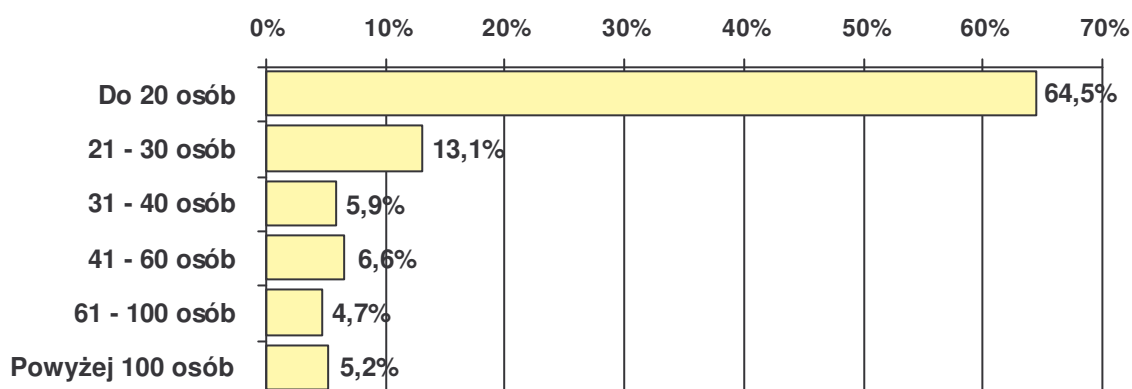


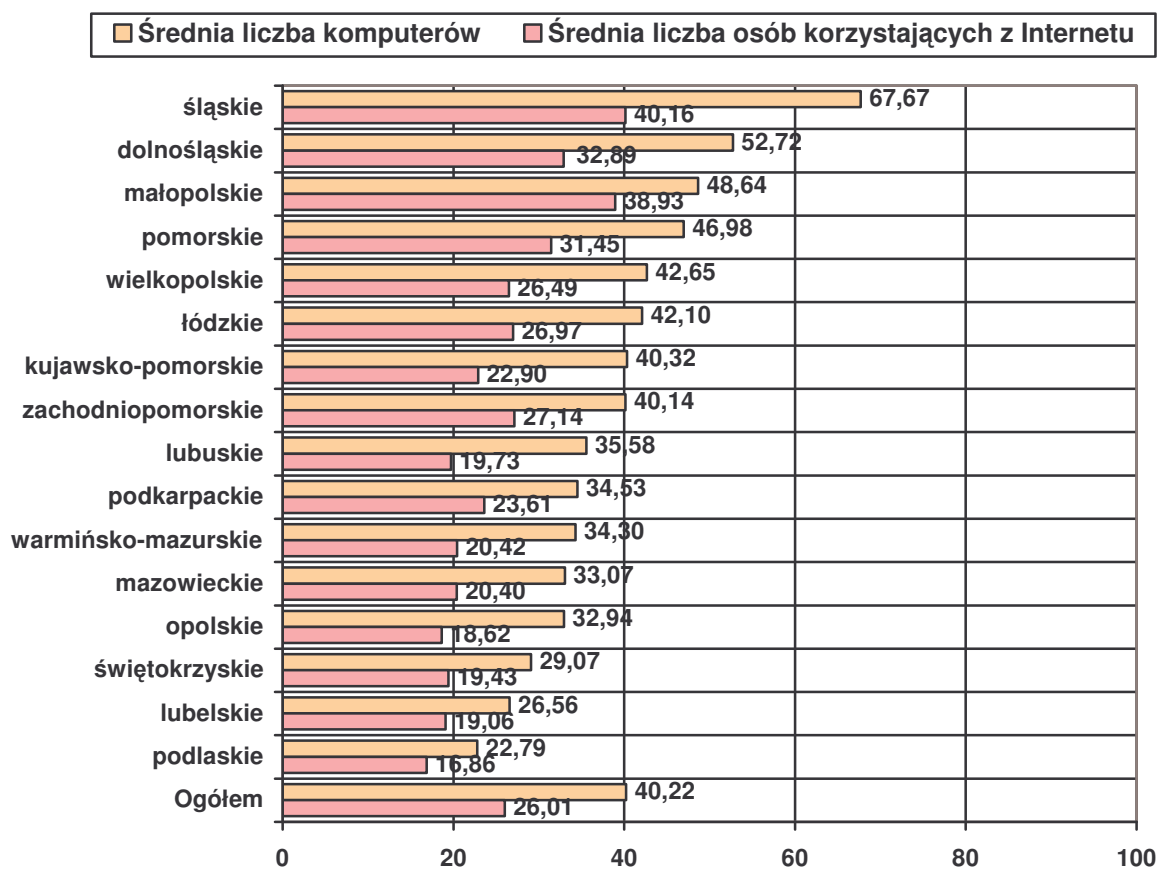
Tabela 6.3 Liczba osób wykorzystujących w swojej pracy komputer (grupa I i II)

		Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem grupa I	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	Urzędy gminne	Ogółem grupa II
1.	Do 20 osób					19,2%	75,4%	67,2%
2.	21-30 osób					18,8%	12,8%	13,7%
3.	31-40 osób			6,5%	4,3%	10,2%	5,2%	6%
4.	41-60 osób			4,3%	2,9%	21,6%	4,3%	6,8%
5.	61-100 osób	18,2%	7,7%	15,2%	14,3%	19,6%	1,7%	4,3%
6.	Powyżej 100 osób	81,8%	92,3%	73,9%	78,6%	10,6%	0,6%	2,1%

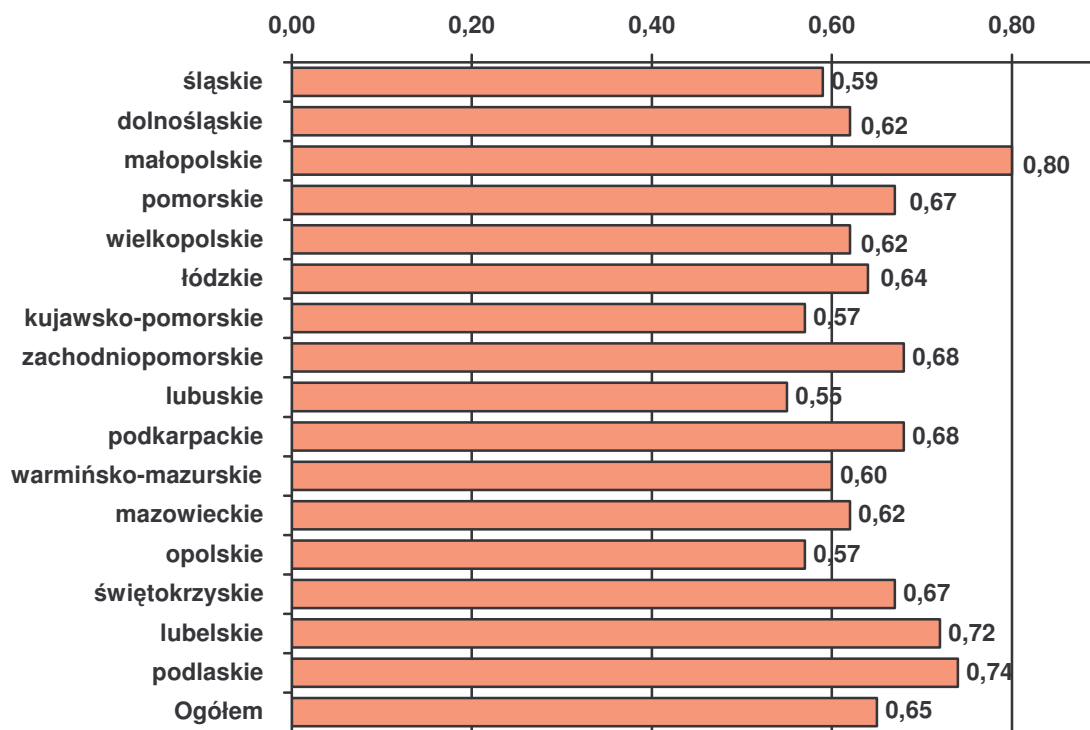
Tabela 6.4 Średnia liczba zatrudnionych osób wykorzystujących w pracy komputer z dostępem do Internetu

		ŚREDNIE		
1.	Urzędy marszałkowskie	219,36	528,69 (grupa I)	44,9 (total)
2.	Urzędy wojewódzkie	294,38		
3.	Urzędy centralne	668,87		
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	72,27	24,74 (grupa II)	
5.	Urzędy gminne	16,6		

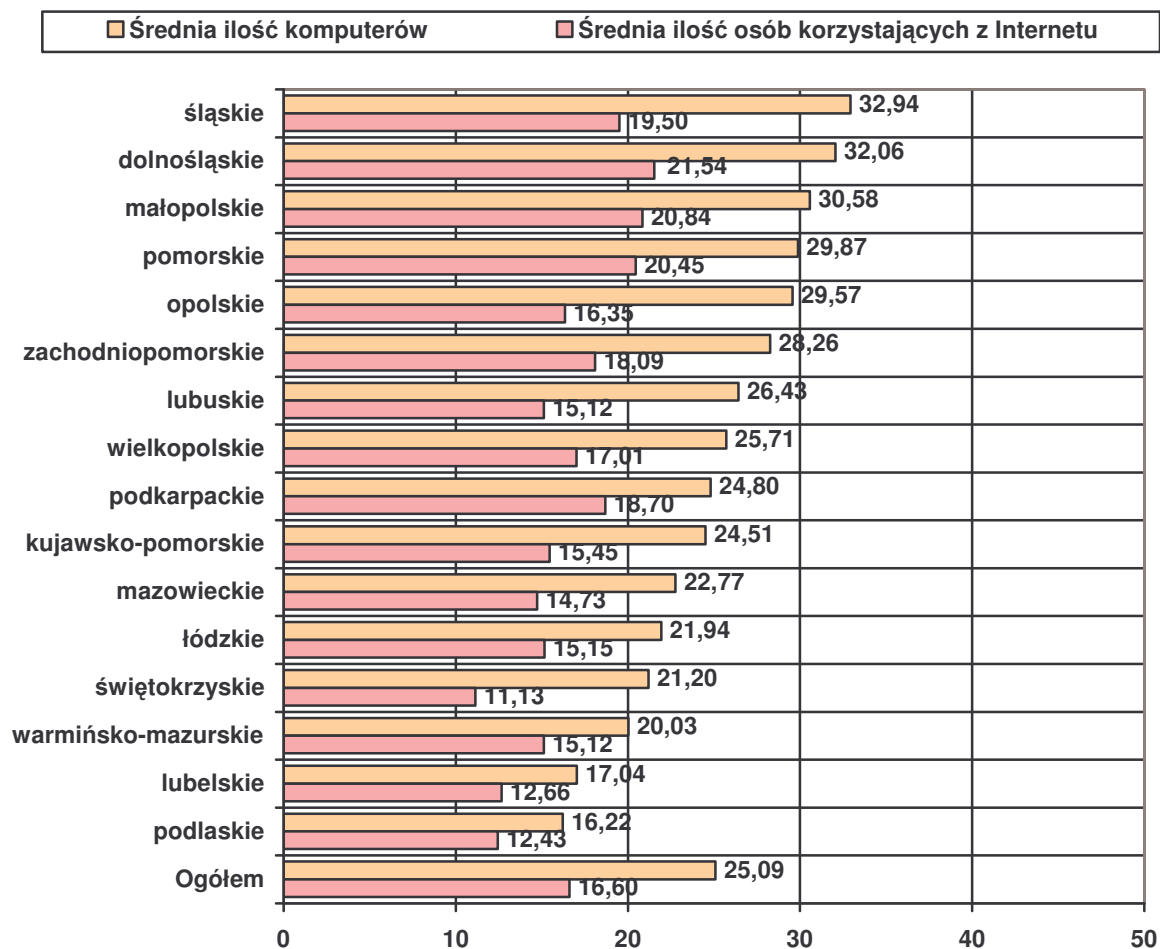
Wykres 6.3 Zestawienie średnich/samorząd terytorialny - województwa



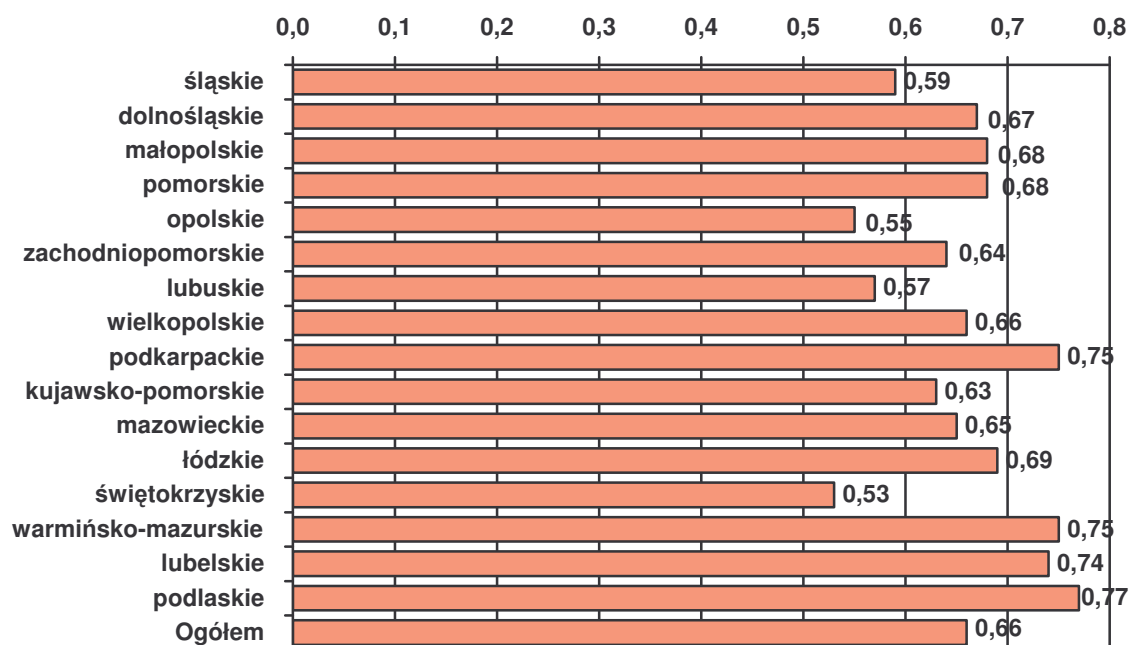
Wykres 6.4 Średnia liczba osób korzystających z Internetu przypadająca na jeden komputer/samorząd terytorialny - województwa



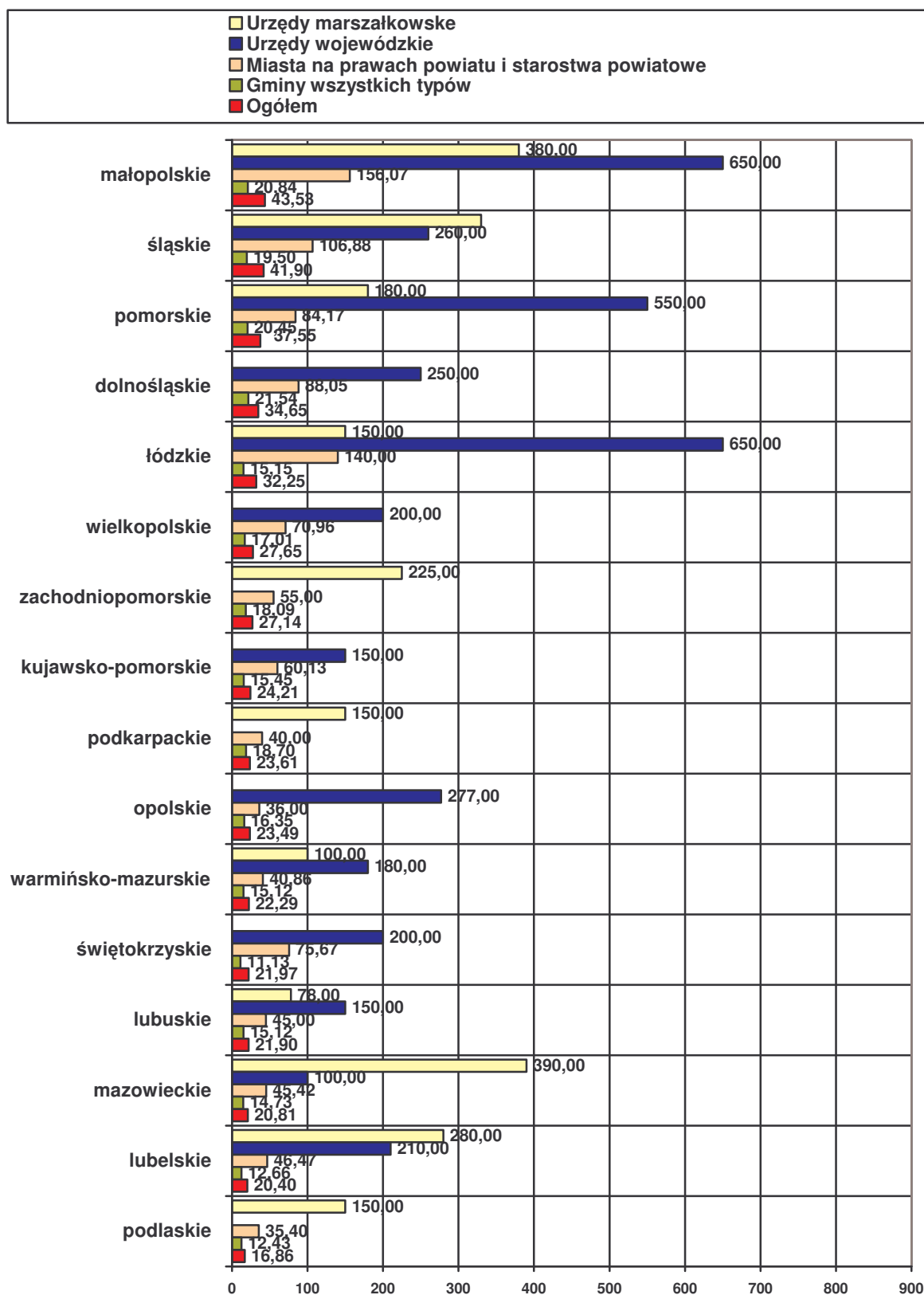
Wykres 6.5 Zestawienie średnich/urzędy gminne - województwa



Wykres 6.6 Średnia ilość osób korzystających z Internetu przypadająca na jeden komputer/urzędy gminne - województwa

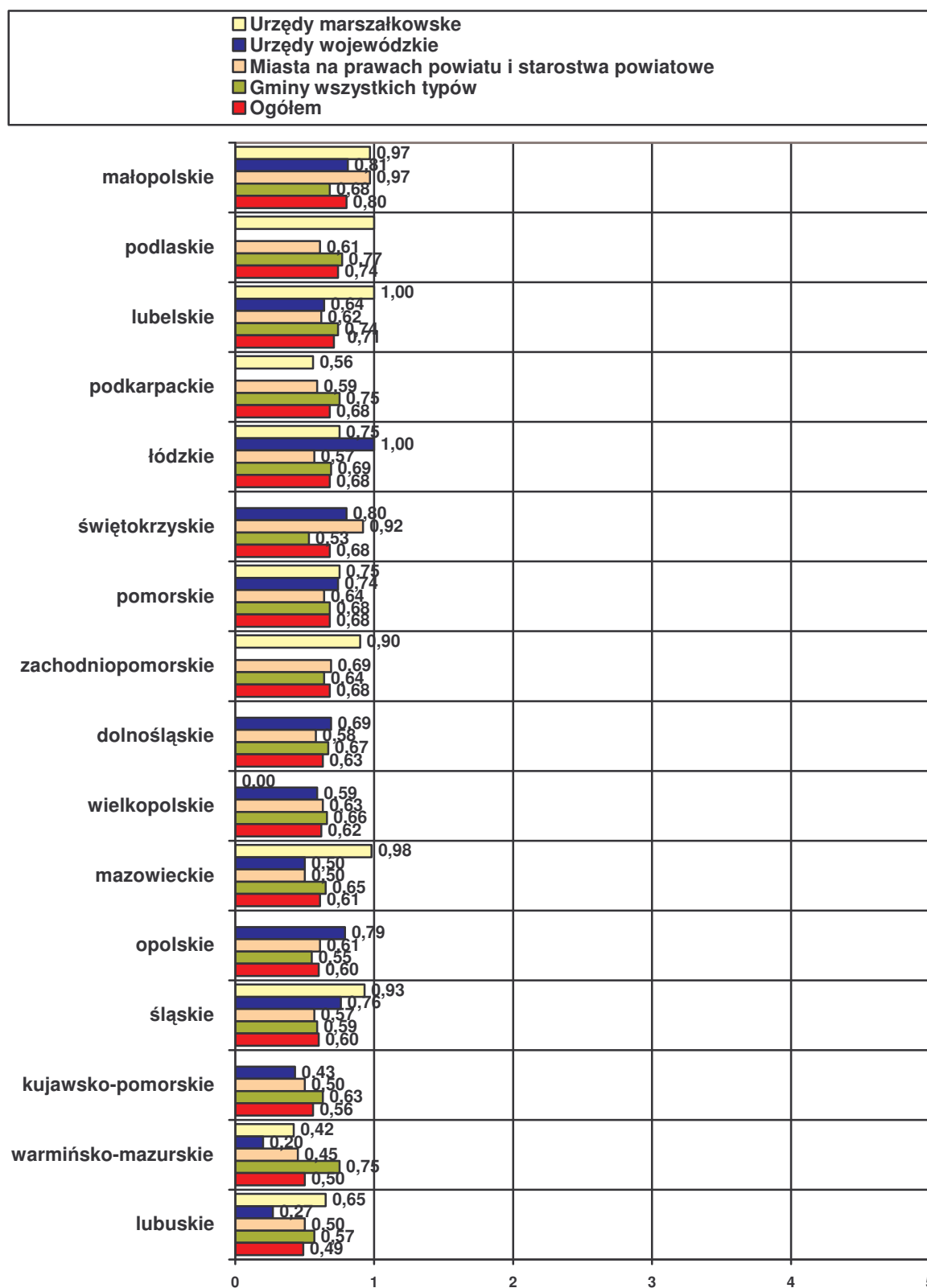


Wykres 6.7 Średnia liczba osób korzystających z Internetu w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa



* Podstawą uszeregowania urzędów według województw jest wartość „ogółem”. Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Wykres 6.8 Średnia liczba osób korzystających z Internetu przypadająca na jeden komputer w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa



* Podstawą uszeregowania urzędów według województw jest wartość „ogółem”. Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Pyt. C3: Czy urząd dysponował w styczniu 2004 r. zewnętrznymi połączeniami z Internetem poprzez:

Wyniki zaprezentowane są w dwóch częściach. Pierwsza dotyczy urzędów mieszczących się w jednym budynku i takich, które mieszczą się w wielu budynkach, ale mają jednakowy dostęp do Internetu; druga, urzędów rozmieszczonych w wielu budynkach ze zróżnicowanym dostępem do Internetu.

Wykres 6.9 Zewnętrzne połączenia z Internetem (total)

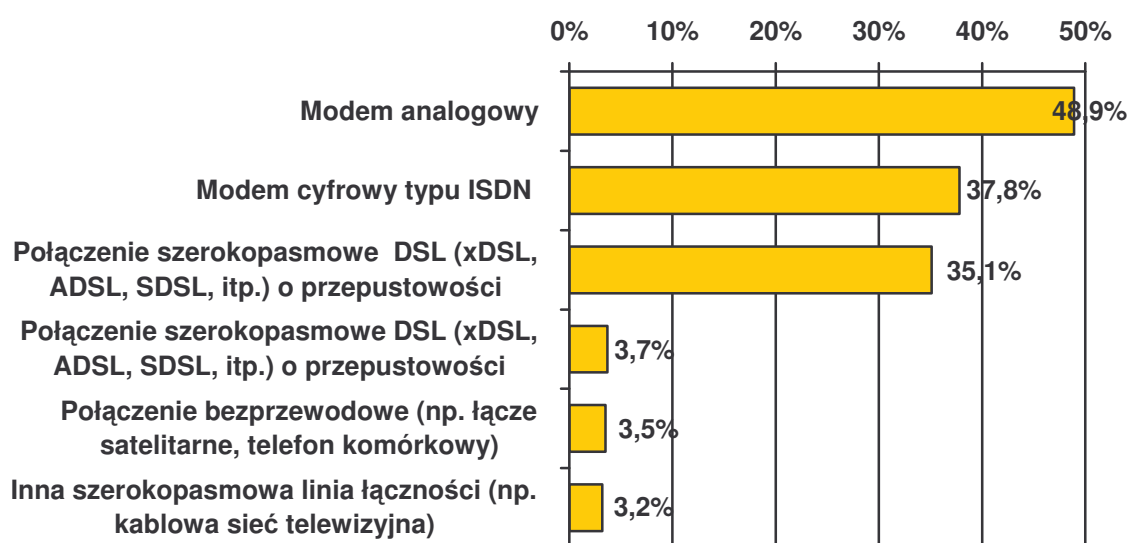


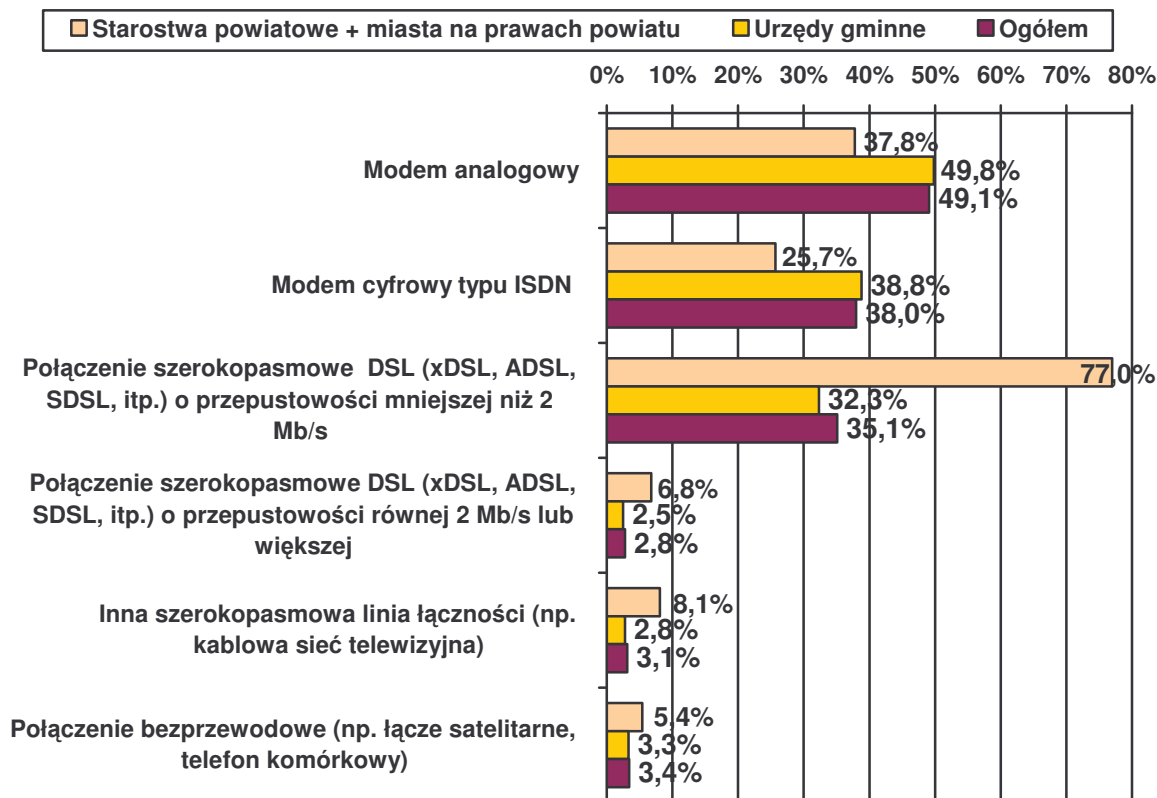
Tabela 6.5 Zewnętrzne połączenia z Internetem (grupa I)

	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem
1. Modem analogowy (przez zwykłą linię telefoniczną)		50%	41,2%	40%
2. Modem cyfrowy typu ISDN	100%	50%	17,6%	25%
3. Połączenie szerokopasmowe DSL (xDSL, ADSL, SDSL, itp.) o przepustowości mniejszej niż 2 Mb/s			41,2%	35%
4. Połączenie szerokopasmowe DSL (xDSL, ADSL, SDSL, itp.) o przepustowości równej 2 Mb/s lub większej		100%	58,8%	60%
5. Połączenie bezprzewodowe			11,8%	10%

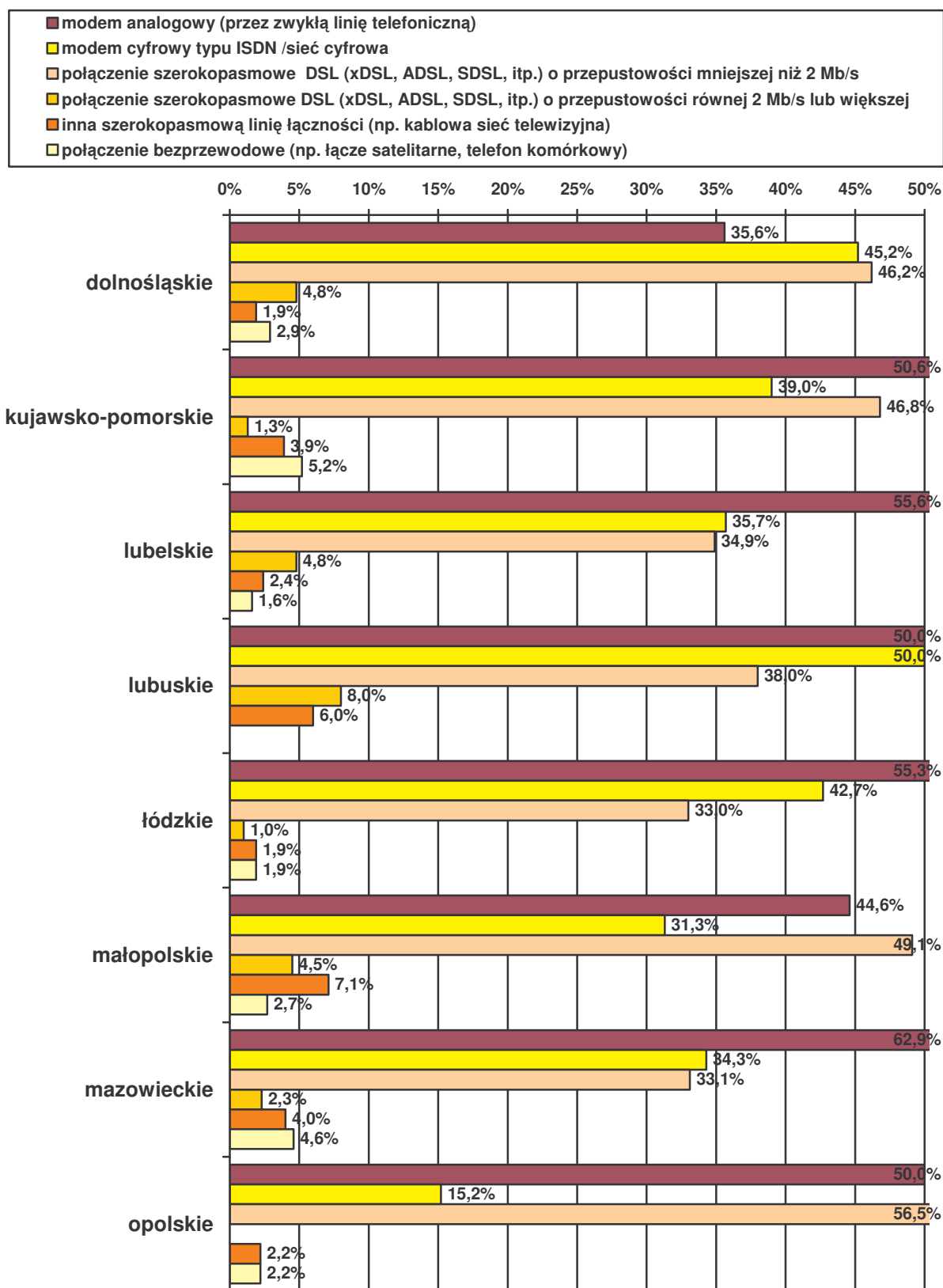


(np. łącze satelitarne, telefon komórkowy)				
6. Inna szerokopasmowa linia łączności (np. kablowa sieć telewizyjna)			5,9%	5%

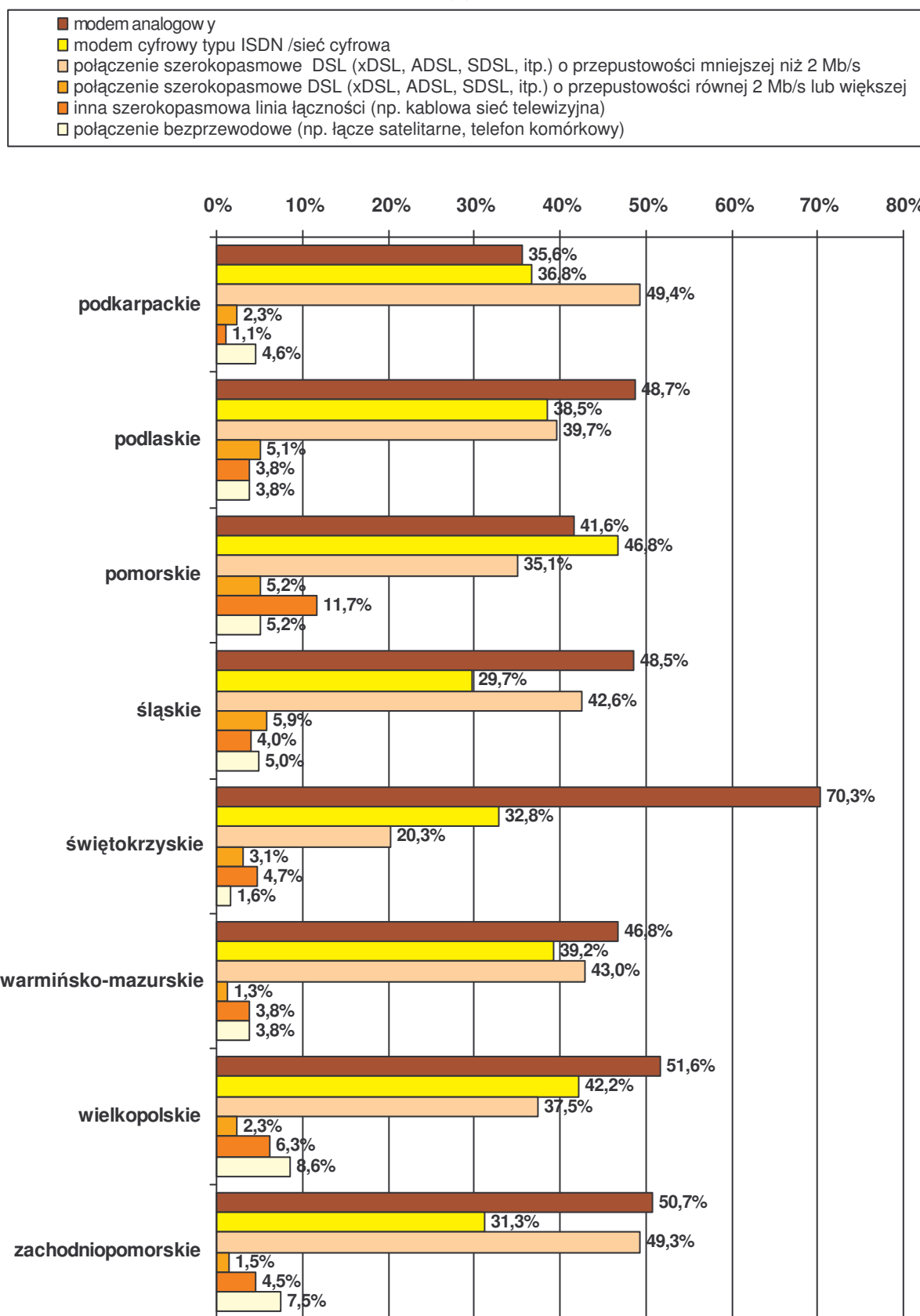
Wykres 6.10 Zewnętrzne połączenia z Internetem (grupa II)



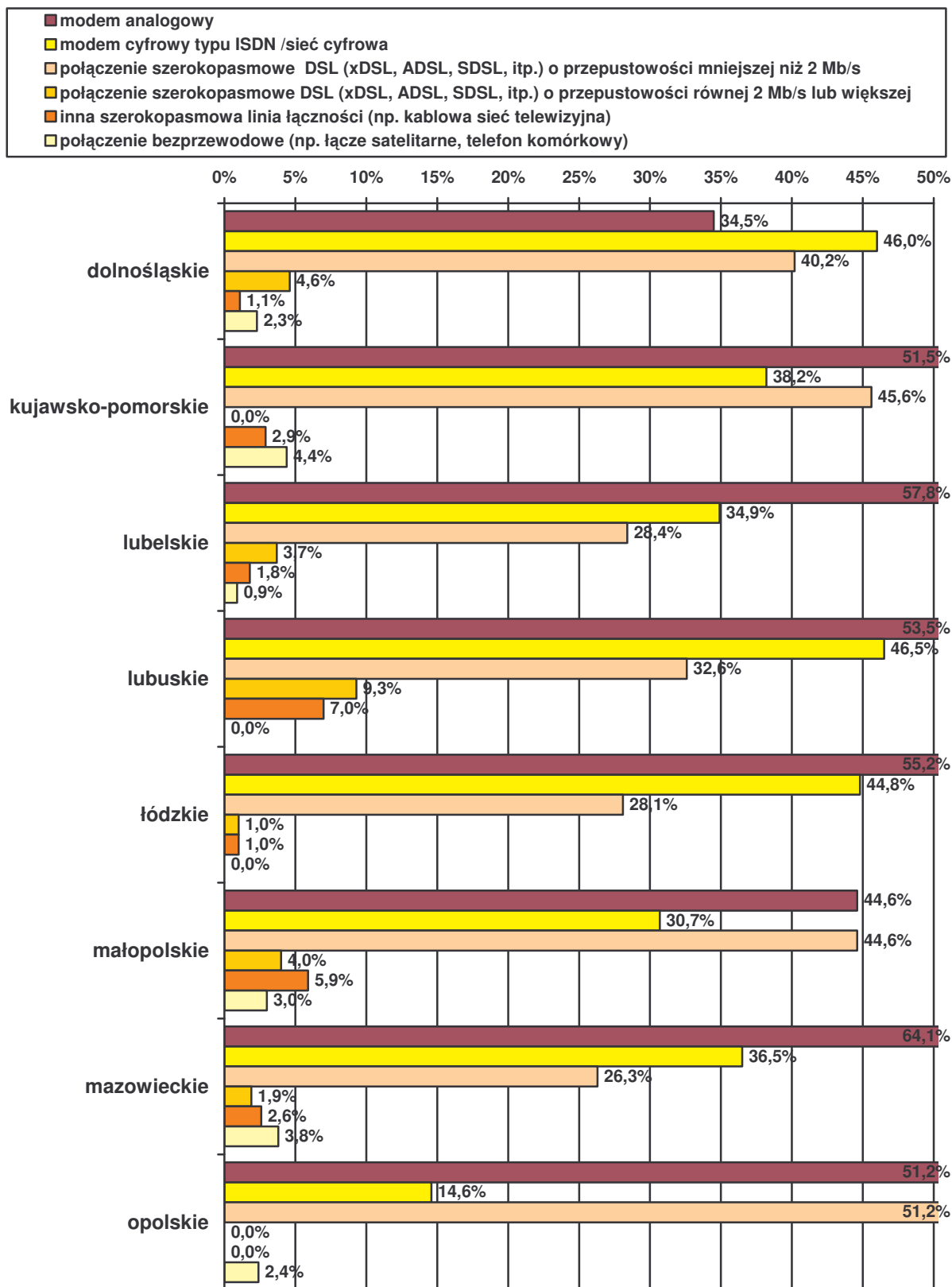
Wykres 6.11 Zewnętrzne połączenia z Internetem/samorząd terytorialny – województwa (1)



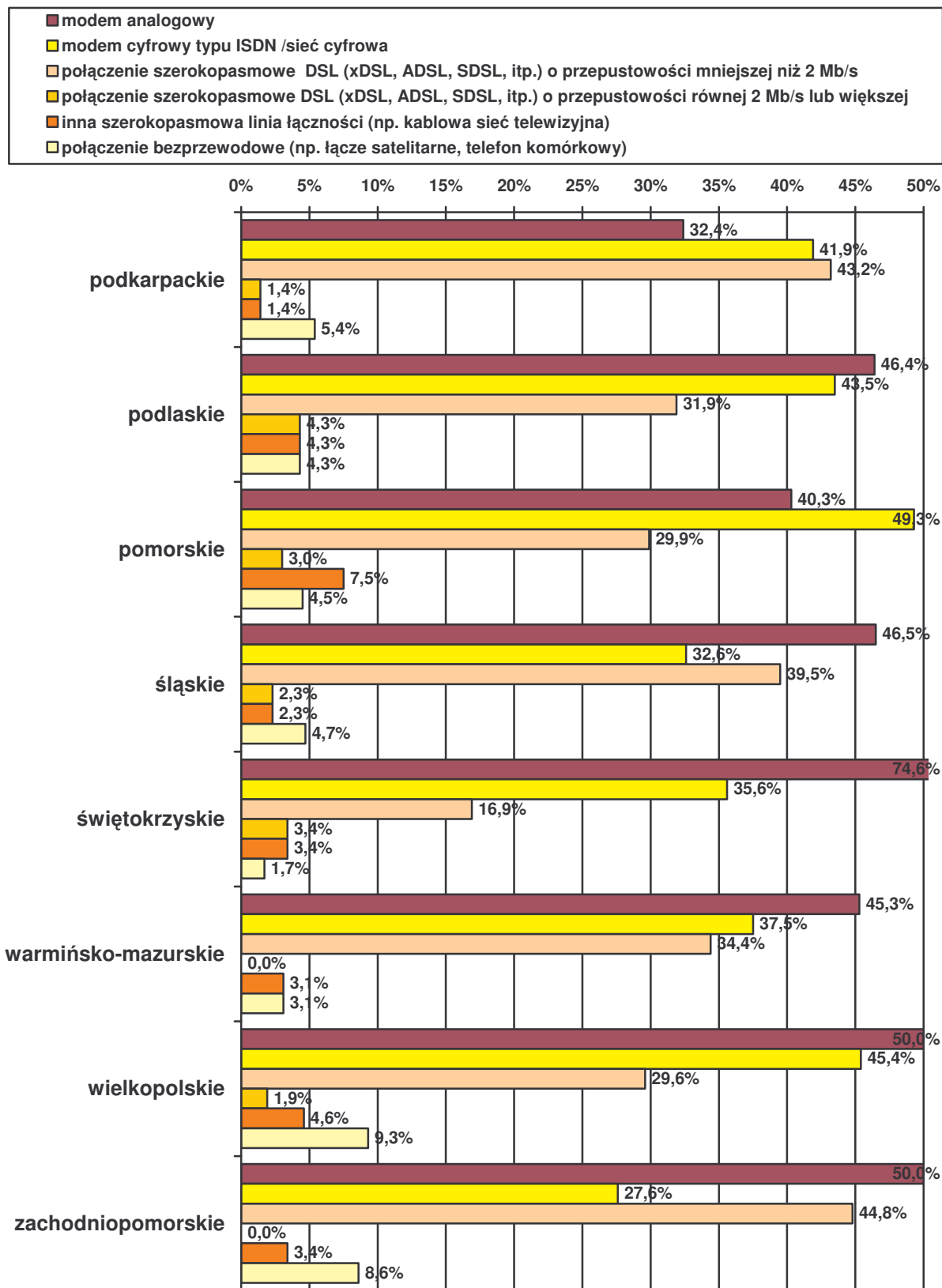
Wykres 6.12 Zewnętrzne połączenia z Internetem/samorząd terytorialny – województwa (2)



Wykres 6.13 Zewnętrzne połączenia z Internetem/urzędy gminne – województwa (1)



Wykres 6.14 Zewnętrzne połączenia z Internetem/urzędy gminne – województwa (2)



N=276 Poniżej prezentowane są dane dotyczące tylko urzędów mieszczących się w wielu budynkach o zróżnicowanym dostępie do Internetu.

Wykres 6.15 Zewnętrzne połączenia z Internetem w urzędach o zróżnicowanym dostępie do Internetu (total)

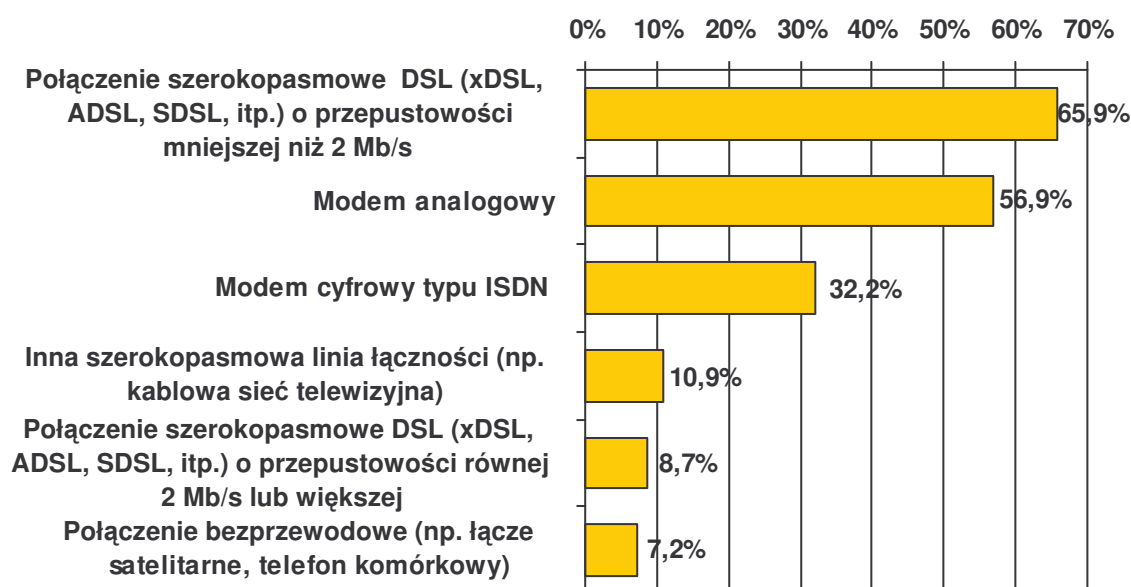
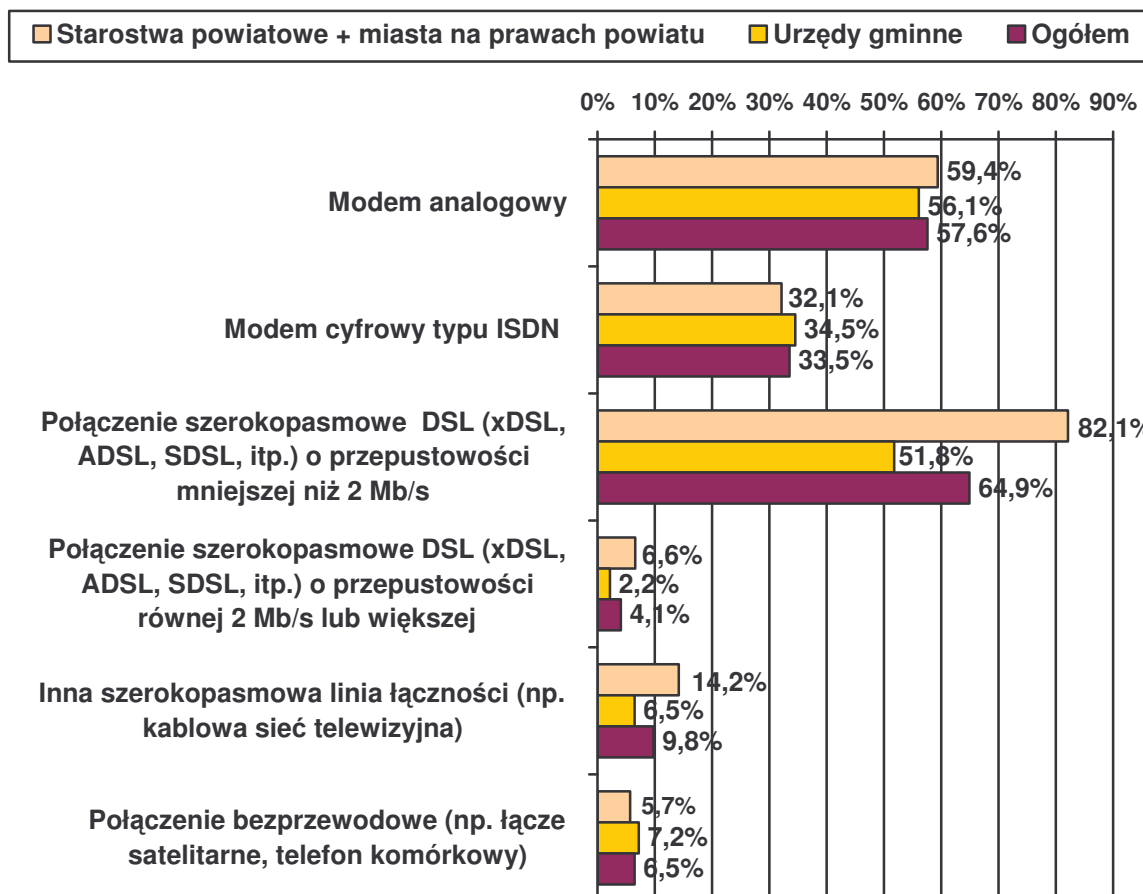


Tabela 6.6 Zewnętrzne połączenia z Internetem w urzędach o zróżnicowanym dostępie do Internetu (grupa I)

	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem
1. Modem analogowy (przez zwykłą linię telefoniczną)	42,9%	30%	71,4%	51,6%
2. Modem cyfrowy typu ISDN	14,3%	20%	28,6%	22,6%
3. Połączenie szerokopasmowe DSL (xDSL, ADSL, SDSL, itp.) o przepustowości mniejszej niż 2 Mb/s	71,4%	80%	71,4%	74,2%
4. Połączenie szerokopasmowe DSL (xDSL, ADSL, SDSL, itp.) o przepustowości równej 2 Mb/s lub większej	71,4%	30%	42,9%	45,2%
5. Połączenie bezprzewodowe (np. łącze satelitarne, telefon	14,3%	50%		19,4%

komórkowy)				
6. Inna szerokopasmowa linia łączności (np. kablowa sieć telewizyjna)	14,3%	10%	14,3%	12,9%

Wykres 6.16 Zewnętrzne połączenia z Internetem w urzędach o zróżnicowanym dostępie do Internetu (grupa II)



Wykres 6.17 Urzędy, które posługują się wyłącznie komutowanym dostępem do Internetu (dial-up) (n=333)

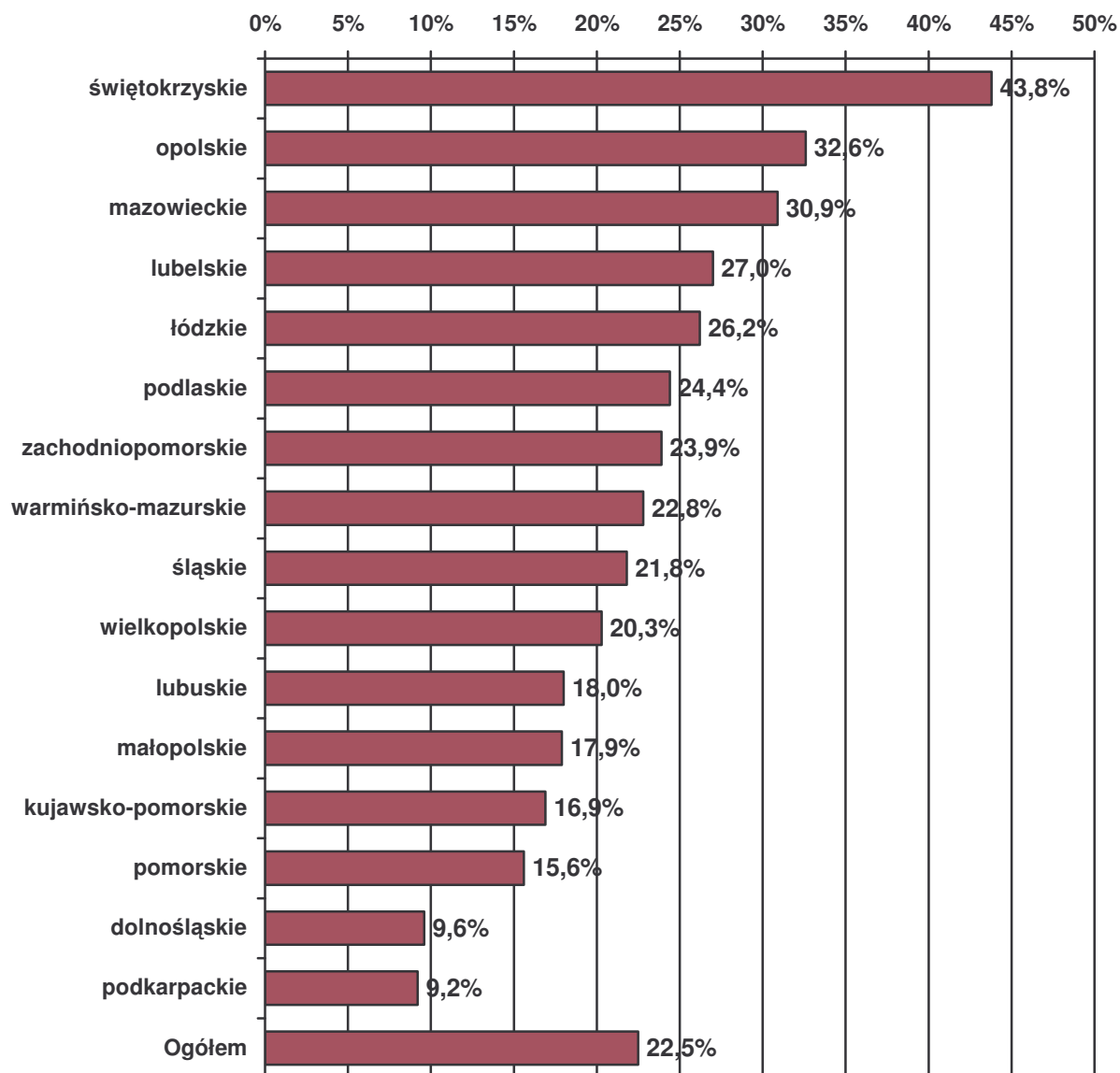


Tabela 6.7 Zewnętrzne połączenia z Internetem w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy – województwa

Województwo	Urząd dysponował w styczniu 2004 r. zewnętrznymi połączeniami z Internetem poprzez modem analogowy (przez zwykłą linię telefoniczną)				
	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie		100,0%	41,2%	34,5%	36,2%
kujawsko-pomorskie			44,4%	51,5%	50,0%
lubelskie			43,8%	57,8%	55,6%
lubuskie		100,0%	33,3%	53,5%	51,0%
łódzkie			57,1%	55,2%	54,8%
małopolskie		100,0%	45,5%	44,6%	45,1%
mazowieckie		100,0%	52,6%	64,1%	63,1%
opolskie			40,0%	51,2%	48,9%
podkarpackie			58,3%	32,4%	35,6%
podlaskie	100,0%		62,5%	46,4%	48,7%
pomorskie			55,6%	40,3%	41,0%
śląskie	100,0%		57,1%	46,5%	48,0%
świętokrzyskie			20,0%	74,6%	69,2%
warmińsko-mazurskie	100,0%		50,0%	45,3%	46,3%
wielkopolskie			60,0%	50,0%	51,2%
zachodniopomorskie			62,5%	50,0%	50,7%

Województwo	Urząd dysponował w styczniu 2004 r. zewnętrznymi połączeniami z Internetem poprzez modem cyfrowy typu ISDN				
	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie			41,2%	46,0%	44,8%
kujawsko-pomorskie		100,0%	44,4%	38,2%	39,7%
lubelskie			43,8%	34,9%	35,7%
lubuskie	100,0%		66,7%	46,5%	49,0%
łódzkie			14,3%	44,8%	42,3%
małopolskie		100,0%	36,4%	30,7%	31,9%
mazowieckie		100,0%	15,8%	36,5%	34,7%
opolskie			20,0%	14,6%	14,9%
podkarpackie			8,3%	41,9%	36,8%
podlaskie				43,5%	38,5%
pomorskie			33,3%	49,3%	46,2%



śląskie	100,0%		7,1%	32,6%	29,4%
świętokrzyskie				35,6%	32,3%
warmińsko- mazurskie			50,0%	37,5%	38,8%
wielkopolskie			25,0%	45,4%	41,9%
zachodniopomorskie			62,5%	27,6%	31,3%

** Uwaga!/: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych*

Województwo	Urząd dysponował w styczniu 2004 r. zewnętrznymi połączeniami z Internetem poprzez połączenie szerokopasmowe DSL (xDSL, ADSL, SDSL, itp.) o przepustowości mniejszej niż 2 Mb/s				
	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie		100,0%	76,5%	40,2%	46,7%
kujawsko-pomorskie		100,0%	55,6%	45,6%	47,4%
lubelskie			81,3%	28,4%	34,9%
lubuskie			83,3%	32,6%	37,3%
łódzkie			100,0%	28,1%	32,7%
małopolskie		100,0%	90,9%	44,6%	49,6%
mazowieckie			89,5%	26,3%	33,0%
opolskie		100,0%	100,0%	51,2%	57,4%
podkarpackie	100,0%		83,3%	43,2%	49,4%
podlaskie	100,0%		100,0%	31,9%	39,7%
pomorskie	100,0%	100,0%	66,7%	29,9%	35,9%
śląskie		100,0%	64,3%	39,5%	43,1%
świętokrzyskie		100,0%	60,0%	16,9%	21,5%
warmińsko-mazurskie	100,0%	100,0%	78,6%	34,4%	43,8%
wielkopolskie			80,0%	29,6%	37,2%
zachodniopomorskie	100,0%		75,0%	44,8%	49,3%

Województwo	Czy Urząd dysponował w styczniu 2004 r. zewnętrznymi połączeniami z Internetem poprzez: - połączenie szerokopasmowe DSL (xDSL, ADSL, SDSL, itp.) o przepustowości równej 2 Mb/s lub większej				
	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie			5,9%	4,6%	4,8%
kujawsko-pomorskie			11,1%		1,3%
lubelskie	100,0%		6,3%	3,7%	4,8%
lubuskie				9,3%	7,8%
łódzkie				1,0%	1,0%
małopolskie			9,1%	4,0%	4,4%
mazowieckie		100,0%	5,3%	1,9%	2,8%
opolskie					
podkarpackie			8,3%	1,4%	2,3%
podlaskie	100,0%			4,3%	5,1%
pomorskie	100,0%	100,0%	11,1%	3,0%	6,4%



śląskie	100,0%		21,4%	2,3%	5,9%
świętokrzyskie		100,0%		3,4%	4,6%
warmińsko- mazurskie		100,0%	7,1%		2,5%
wielkopolskie		100,0%	5,0%	1,9%	3,1%
zachodniopomorskie	100,0%				1,5%

** Uwaga!/: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych*

Województwo	Urząd dysponował w styczniu 2004 r. zewnętrznymi połączeniami z Internetem poprzez inną szerokopasmową linię łączności (np. kablowa sieć telewizyjna)				
	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie			5,9%	1,1%	1,9%
kujawsko-pomorskie			11,1%	2,9%	3,8%
lubelskie			6,3%	1,8%	2,4%
lubuskie		100,0%		7,0%	7,8%
łódzkie		100,0%	14,3%	1,0%	2,9%
małopolskie			18,2%	5,9%	7,1%
mazowieckie			15,8%	2,6%	4,0%
opolskie		100,0%	20,0%		4,3%
podkarpackie				1,4%	1,1%
podlaskie				4,3%	3,8%
pomorskie			44,4%	7,5%	11,5%
śląskie	100,0%	100,0%	7,1%	2,3%	4,9%
świętokrzyskie			20,0%	3,4%	4,6%
warmińsko-mazurskie		100,0%	7,1%	3,1%	5,0%
wielkopolskie			15,0%	4,6%	6,2%
zachodniopomorskie			12,5%	3,4%	4,5%

Województwo	Czy Urząd dysponował w styczniu 2004 r. zewnętrznymi połączeniami z Internetem poprzez: - połączenie bezprzewodowe (np. łącze satelitarne, telefon komórkowy)				
	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie			5,9%	2,3%	2,9%
kujawsko-pomorskie			11,1%	4,4%	5,1%
lubelskie			6,3%	0,9%	1,6%
lubuskie					
łódzkie			28,6%		1,9%
małopolskie		100,0%		3,0%	3,5%
mazowieckie			10,5%	3,8%	4,5%
opolskie				2,4%	2,1%
podkarpackie				5,4%	4,6%
podlaskie				4,3%	3,8%
pomorskie			11,1%	4,5%	5,1%
śląskie	100,0%			4,7%	4,9%



świętokrzyskie				1,7%	1,5%
warmińsko- mazurskie			7,1%	3,1%	3,8%
wielkopolskie			5,0%	9,3%	8,5%
zachodniopomorskie				8,6%	7,5%

Analizy i wnioski

- **Internet jest już powszechnie stosowanym narzędziem komunikacji w polskich urzędach. Niemal wszystkie urzędy posiadające komputery mają dostęp do Internetu.** Pod tym względem nie ma różnic ani wśród urzędów samorządowych, ani wśród gminnych. Biorąc jednak pod uwagę porównanie średnich osób korzystających z Internetu do średniej liczby komputerów w urzędach samorządów terytorialnych i urzędach gminnych, to statystyka ta nie wygląda już tak imponująco.
- Niezależnie od tego, instytucje różnią się pod względem stosowania różnego rodzaju zewnętrznych połączeń. **Nadal niezwykle popularne jest połączenie z Internetem poprzez modem analogowy.** Jest to rozwiązanie najpopularniejsze w urzędach mieszczących się w jednym budynku. Jednak i wśród urzędów zajmujących wiele budynków komutowany dostęp do Internetu stanowi znaczący odsetek ogółu wykorzystywanych technologii dostępu do Internetu. To najmniej efektywny sposób połączenia, właściwie poważnie utrudniający pełne wykorzystanie możliwości tego medium.
- **Modem analogowy jako jedyny sposób łączenia się z Internetem stosowany jest tylko wśród urzędów gminnych, w tym w aż 80% gmin wiejskich.** Najwięcej takich urzędów odnotowano w województwach: świętokrzyskim, opolskim i mazowieckim.
- **Warto jednak wskazać na to, że w wielu urzędach – mieszczących się zarówno w jednym, jak i w wielu budynkach – modem analogowy spełnia rolę technologii uzupełniającej,** współwystępującej z bardziej zaawansowanymi technologiami.
- Z sygnałów docierających do ARC jako merytorycznego i technicznego wykonawcy badania wynika, iż w wielu urzędach, w zakresie dostępu do Internetu, wykorzystuje się stosunkowo tanią usługę SDI Telekomunikacji Polskiej. Jest to usługa realizowana w technologii zbliżonej do ISDN, tym niemniej w niektórych przypadkach powstały wątpliwości, czy zaznaczenie ISDN będzie zgodne z prawdą. Odpowiedzi „ISDN” zawierają w sobie również te przypadki, gdy urząd korzysta z usługi SDI.

Pyt. C4: Jaki był miesięczny koszt usługi dostępu do Internetu świadczonej dla urzędu w styczniu 2004 r.?

N=1751

Wykres 6.18 Miesięczny koszt dostępu do Internetu (total)

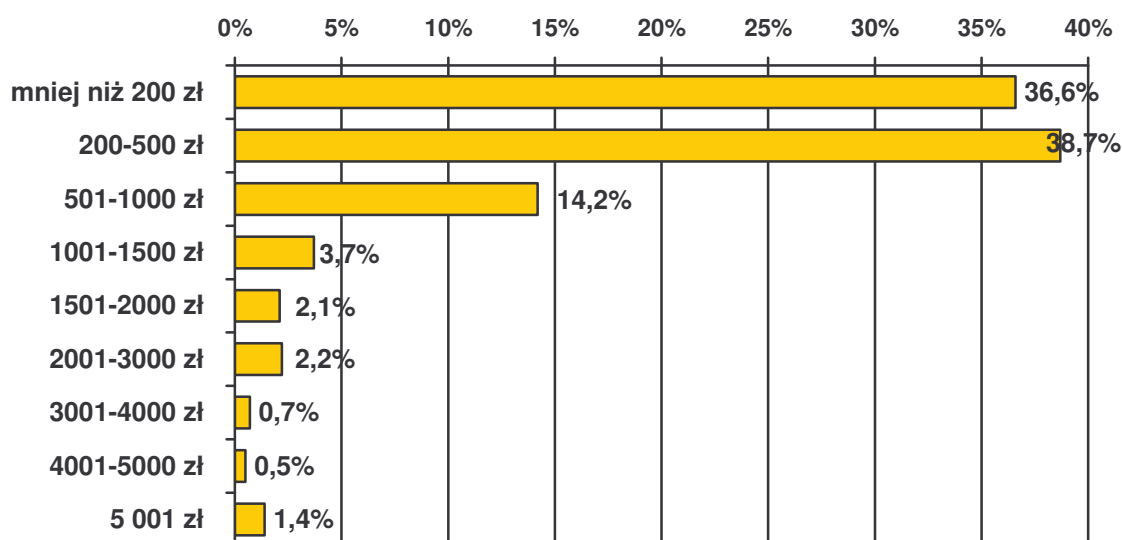


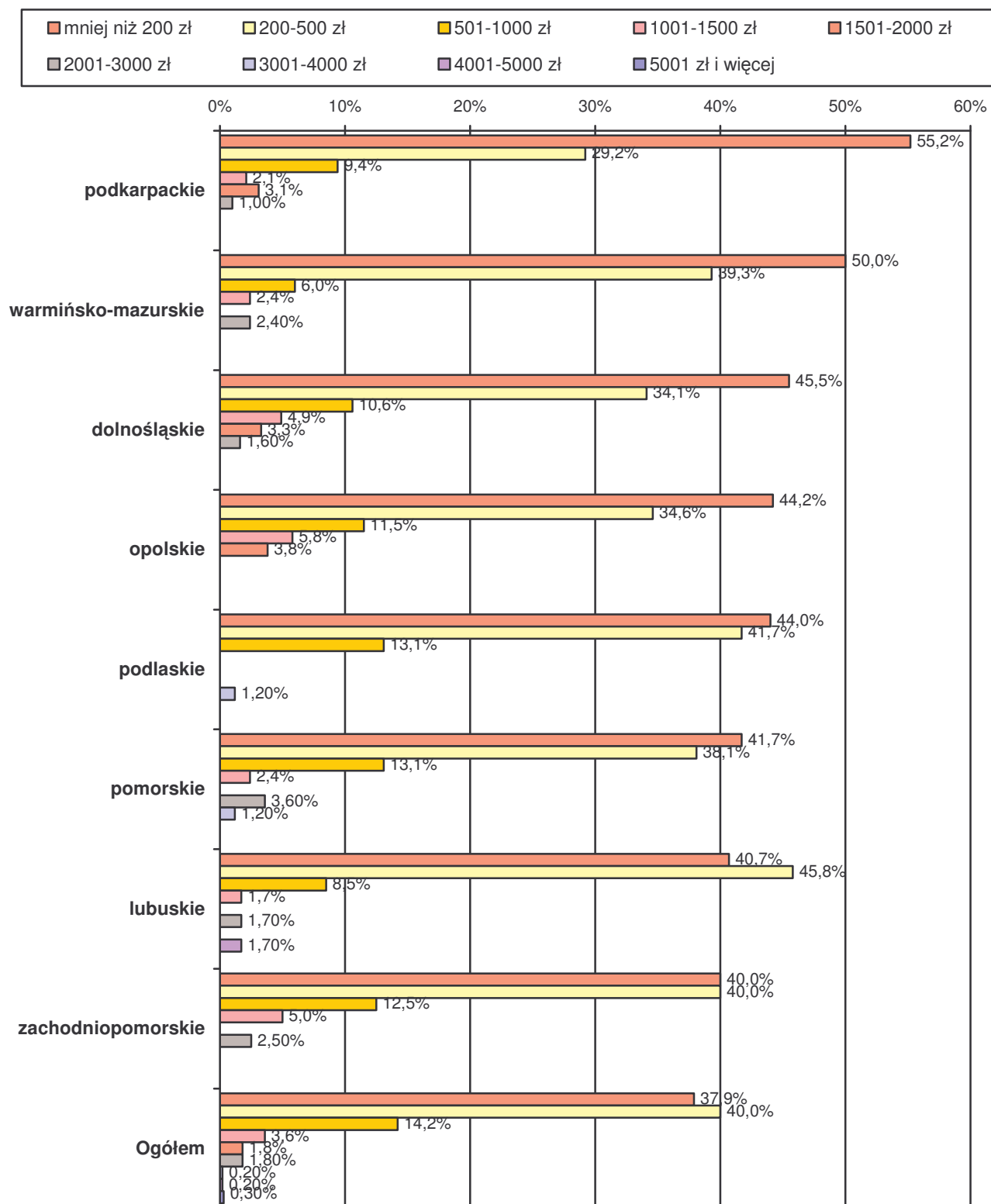
Tabela 6.8 Miesięczny koszt dostępu do Internetu (grupa I i grupa II)

	Koszt	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem grupa I	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	Urzędy gminne	Ogółem grupa II
1.	mniej niż 200 zł					16,5%	41,9%	38,1%
2.	200-500 zł	9,1%		2,2%	2,9%	41,9%	39,9%	40,2%
3.	501-1000 zł		15,4%	10,9%	10%	21,4%	13,1%	14,3%
4.	1001-1500 zł	9,1%	15,4%	2,2%	5,7%	5,6%	3,2%	3,6%
5.	1501-2000 zł		7,7%	8,7%	7,1%	5,2%	1,3%	1,8%
6.	2001-3000	36,4%	23,1%	13,0%	18,6%	6,9%	0,6%	1,5%



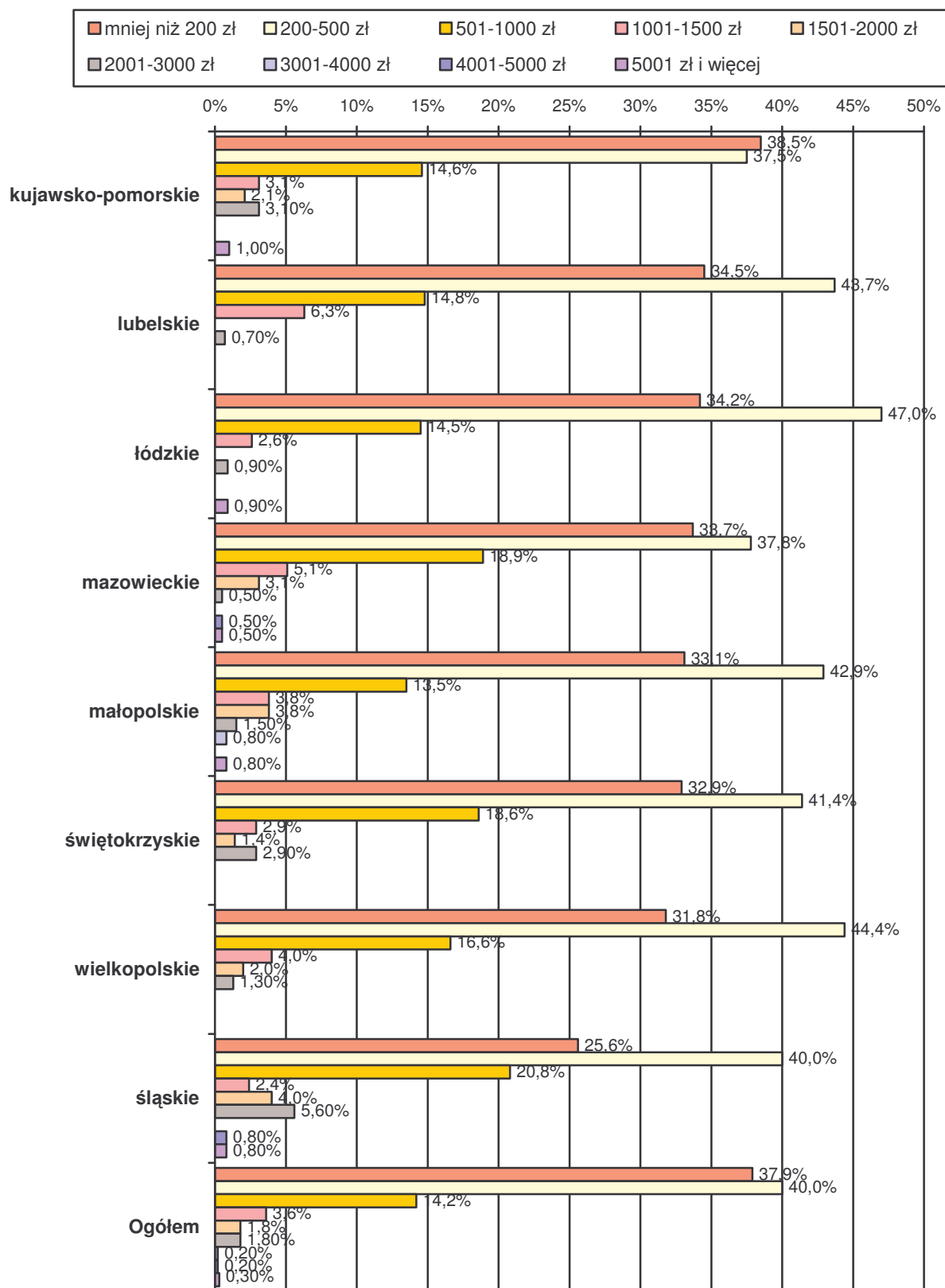
	zł							
7.	3001-4000 zł	9,1%	23,1%	15,2%	15,7%	0,8%		0,1%
8.	4000-5000 zł	18,2%		10,9%	10%	0,4%		0,1%
9.	5001 zł i więcej	18,2%	15,4%	37%	30%	1,2%		0,2%

Wykres 6.19 Opłaty za Internet/samorząd terytorialny – województwa (1/2)



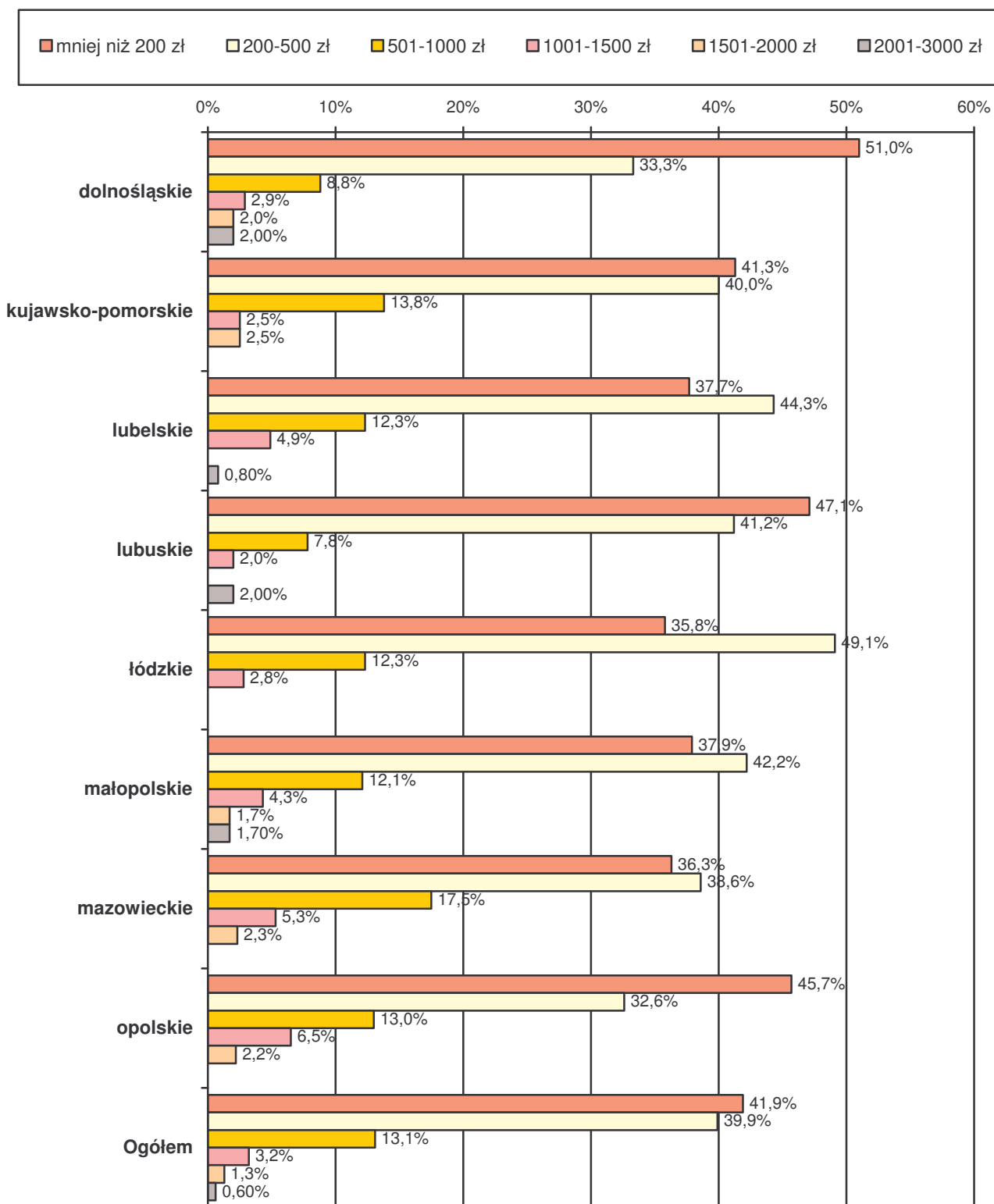
* uszeregowanie według województw na podstawie częstości wskazań „mniej niż 200 zł.”

Wykres 6.20 Opłaty za Internet/samorząd terytorialny – województwa (2/2)



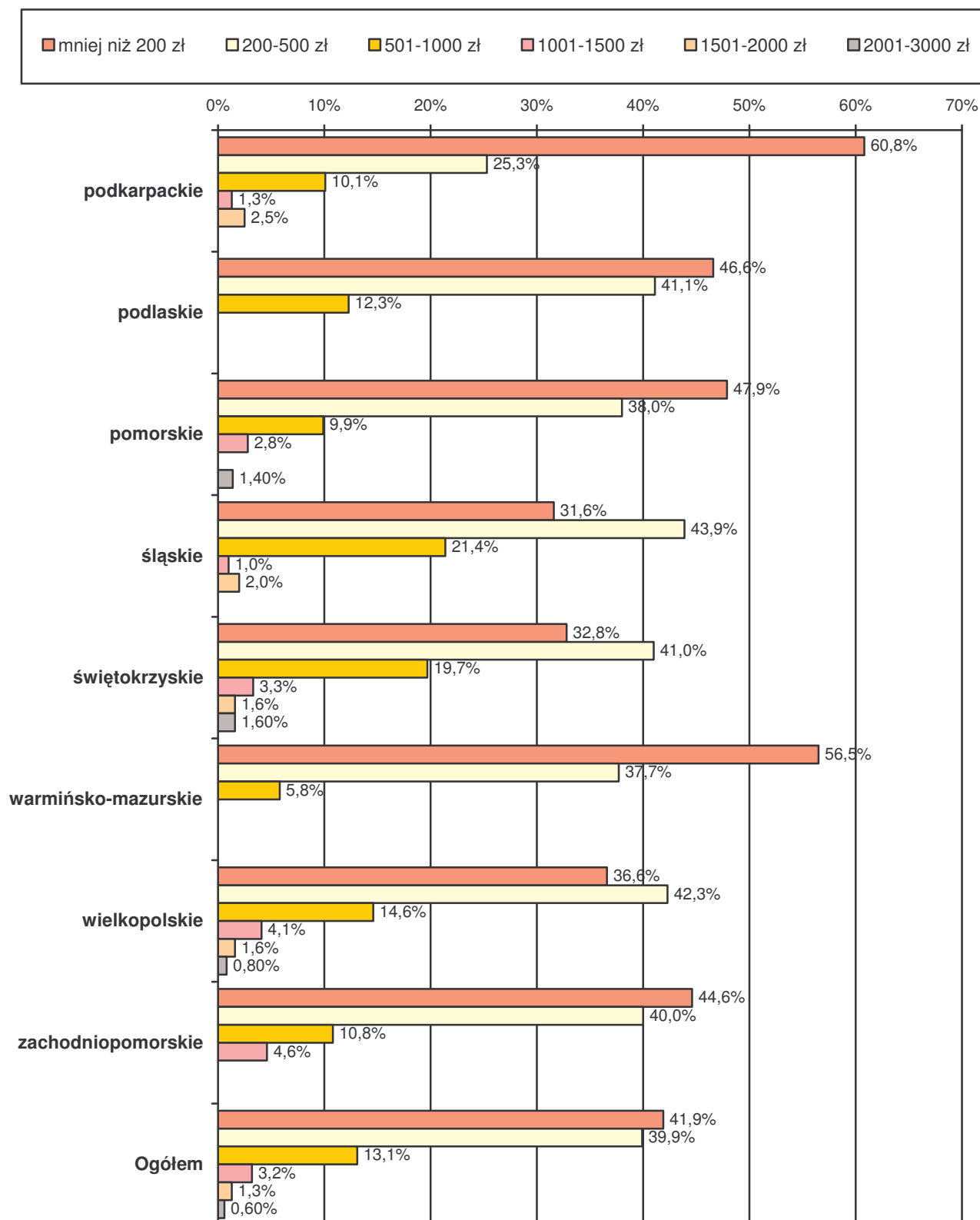
* uszeregowanie według województw na podstawie częstości wskazań „mniej niż 200 zł.”

Wykres 6.21 Opłaty za Internet/urzędy gminne – województwa (1/2)



* uszeregowanie według województw na podstawie częstości wskazań „mniej niż 200 zł.”

Wykres 6.22 Opłaty za Internet/urzędy gminne – województwa (2/2)



* uszeregowanie według województw na podstawie częstości wskazań „mniej niż 200 zł.”

Tabela 6.9 Opłaty za Internet w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa

dołnośląskie	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
mniej niż 200 zł.			19,0%	51,0%	45,2%
200-500 zł.			38,1%	33,3%	33,9%
501-1000 zł.			19,0%	8,8%	10,5%
1001-1500 zł.		100,0%	14,3%	2,9%	5,6%
1501-2000 zł.			9,5%	2,0%	3,2%
2001-3000 zł.				2,0%	1,6%
3001-4000 zł.					
4001-5000 zł.					
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/					
kujawsko- pomorskie					
mniej niż 200 zł.			25,0%	41,3%	38,1%
200-500 zł.			25,0%	40,0%	37,1%
501-1000 zł.			18,8%	13,8%	14,4%
1001-1500 zł.			6,3%	2,5%	3,1%
1501-2000 zł.		100,0%		2,5%	3,1%
2001-3000 zł.			18,8%		3,1%
3001-4000 zł.					
4001-5000 zł.					
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/			6,3%		1,0%
lubelskie					
mniej niż 200 zł.			15,8%	37,7%	34,3%
200-500 zł.			42,1%	44,3%	43,4%
501-1000 zł.			31,6%	12,3%	14,7%
1001-1500 zł.	100,0%		10,5%	4,9%	6,3%
1501-2000 zł.					
2001-3000 zł.		100,0%		0,8%	1,4%
3001-4000 zł.					
4001-5000 zł.					
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/					
lubuskie					
mniej niż 200 zł.				47,1%	40,0%
200-500 zł.	100,0%		71,4%	41,2%	45,0%
501-1000 zł.			14,3%	7,8%	8,3%
1001-1500 zł.				2,0%	1,7%



1501-2000 zł.					
2001-3000 zł.				2,0%	1,7%
3001-4000 zł.					
4001-5000 zł.			14,3%		1,7%
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/		100,0%			1,7%

łódzkie	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
mniej niż 200 zł.			20,0%	35,8%	33,9%
200-500 zł.			30,0%	49,1%	46,6%
501-1000 zł.			40,0%	12,3%	14,4%
1001-1500 zł.				2,8%	2,5%
1501-2000 zł.					
2001-3000 zł.			10,0%		0,8%
3001-4000 zł.		100,0%			0,8%
4001-5000 zł.					
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/	100,0%				0,8%
małopolskie					
mniej niż 200 zł.				37,9%	32,8%
200-500 zł.			50,0%	42,2%	42,5%
501-1000 zł.			25,0%	12,1%	13,4%
1001-1500 zł.				4,3%	3,7%
1501-2000 zł.			18,8%	1,7%	3,7%
2001-3000 zł.				1,7%	1,5%
3001-4000 zł.			6,3%		0,7%
4001-5000 zł.					
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/	100,0%	100,0%			1,5%
mazowieckie					
mniej niż 200 zł.			16,7%	36,3%	33,5%
200-500 zł.			33,3%	38,6%	37,6%
501-1000 zł.			29,2%	17,5%	18,8%
1001-1500 zł.			4,2%	5,3%	5,1%
1501-2000 zł.			8,3%	2,3%	3,0%
2001-3000 zł.		100,0%	4,2%		1,0%
3001-4000 zł.					
4001-5000 zł.	100,0%				0,5%
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/			4,2%		0,5%
opolskie					
mniej niż 200 zł.			33,3%	45,7%	43,4%
200-500 zł.			50,0%	32,6%	34,0%
501-1000 zł.				13,0%	11,3%
1001-1500 zł.				6,5%	5,7%
1501-2000 zł.			16,7%	2,2%	3,8%
2001-3000 zł.					



3001-4000 zł.		100,0%			1,9%
4001-5000 zł.					
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/					

podkarpackie	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
mniej niż 200 zł.			31,3%	60,8%	55,2%
200-500 zł.			50,0%	25,3%	29,2%
501-1000 zł.			6,3%	10,1%	9,4%
1001-1500 zł.			6,3%	1,3%	2,1%
1501-2000 zł.			6,3%	2,5%	3,1%
2001-3000 zł.	100,0%				1,0%
3001-4000 zł.					
4001-5000 zł.					
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/					
podlaskie					
mniej niż 200 zł.			30,0%	46,6%	44,0%
200-500 zł.			50,0%	41,1%	41,7%
501-1000 zł.			20,0%	12,3%	13,1%
1001-1500 zł.					
1501-2000 zł.					
2001-3000 zł.					
3001-4000 zł.	100,0%				1,2%
4001-5000 zł.					
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/					
pomorskie					
mniej niż 200 zł.			8,3%	47,9%	41,2%
200-500 zł.			41,7%	38,0%	37,6%
501-1000 zł.			33,3%	9,9%	12,9%
1001-1500 zł.				2,8%	2,4%
1501-2000 zł.					
2001-3000 zł.	100,0%		8,3%	1,4%	3,5%
3001-4000 zł.		100,0%	8,3%		2,4%
4001-5000 zł.					
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/					
śląskie					
mniej niż 200 zł.			3,8%	31,6%	25,4%
200-500 zł.			26,9%	43,9%	39,7%
501-1000 zł.		100,0%	19,2%	21,4%	21,4%
1001-1500 zł.			7,7%	1,0%	2,4%
1501-2000 zł.			11,5%	2,0%	4,0%
2001-3000 zł.			26,9%		5,6%



3001-4000 zł.					
4001-5000 zł.	100,0%				0,8%
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/			3,8%		0,8%

świętokrzyskie	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
mniej niż 200 zł.			33,3%	32,8%	32,4%
200-500 zł.			44,4%	41,0%	40,8%
501-1000 zł.			11,1%	19,7%	18,3%
1001-1500 zł.		100,0%		3,3%	4,2%
1501-2000 zł.				1,6%	1,4%
2001-3000 zł.			11,1%	1,6%	2,8%
3001-4000 zł.					
4001-5000 zł.					
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/					
warmińsko- mazurskie					
mniej niż 200 zł.			21,4%	56,5%	49,4%
200-500 zł.			50,0%	37,7%	38,8%
501-1000 zł.			7,1%	5,8%	5,9%
1001-1500 zł.			14,3%		2,4%
1501-2000 zł.					
2001-3000 zł.	100,0%	100,0%	7,1%		3,5%
3001-4000 zł.					
4001-5000 zł.					
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/					
wielkopolskie					
mniej niż 200 zł.			10,7%	36,6%	31,6%
200-500 zł.			53,6%	42,3%	44,1%
501-1000 zł.		100,0%	25,0%	14,6%	17,1%
1001-1500 zł.			3,6%	4,1%	3,9%
1501-2000 zł.			3,6%	1,6%	2,0%
2001-3000 zł.			3,6%	0,8%	1,3%
3001-4000 zł.					
4001-5000 zł.					
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/					
zachodniopomorskie					
mniej niż 200 zł.			21,4%	44,6%	40,0%
200-500 zł.			42,9%	40,0%	40,0%
501-1000 zł.			21,4%	10,8%	12,5%
1001-1500 zł.			7,1%	4,6%	5,0%
1501-2000 zł.					



2001-3000 zł.	100,0%		7,1%		2,5%
3001-4000 zł.					
4001-5000 zł.					
5001 zł. i więcej /proszę określić, ile?/					

* Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Analizy i wnioski

- **Miesięczny koszt dostępu do Internetu w $\frac{3}{4}$ urzędów nie przekracza 500 zł.**
 - Spotykane dziś oferty dostawców internetowych, w tym również usługi największego w Polsce dostarczyciela usług internetowych – Telekomunikacji Polskiej – w abonamencie miesięcznym nie przekraczają 200 zł. Dlatego w grupie urzędów, które za dostęp do Internetu płacą do 200 zł. miesięcznie znajdują się zarówno urzędy korzystające z dostępu komutowanego, jak i ISDN oraz ze stałych łącz o przepustowości do 0,5 Mb/s. Takich urzędów było łącznie nieco ponad 1/3. W grupie drugiej, prawie wszystkie urzędy przeznaczają na ten cel nie więcej niż 1000 złotych.
 - W badanej grupie znalazły się 24 urzędy, w których miesięczne opłaty za Internet są większe niż 5000 zł.
 - Urzędy marszałkowskie wydają jednak na ten cel zdecydowanie więcej. Ponad $\frac{3}{4}$ z nich płaci za korzystanie z Internetu więcej niż 2000 złotych miesięcznie.
 - Najwięcej placówek, które płacą mniej niż 200 zł. za Internet miesięcznie, zaobserwowano w województwach podkarpackim i warmińsko mazurskim wśród urzędów samorządów terytorialnych oraz w województwach dolnośląskim i kujawsko-pomorskim wśród urzędów gminnych.

Pyt . C5: Czy w II kwartale 2004 r. urząd składał zamówienia przez Internet (z wyłączeniem zamówień składanych pocztą elektroniczną)?

N=1751

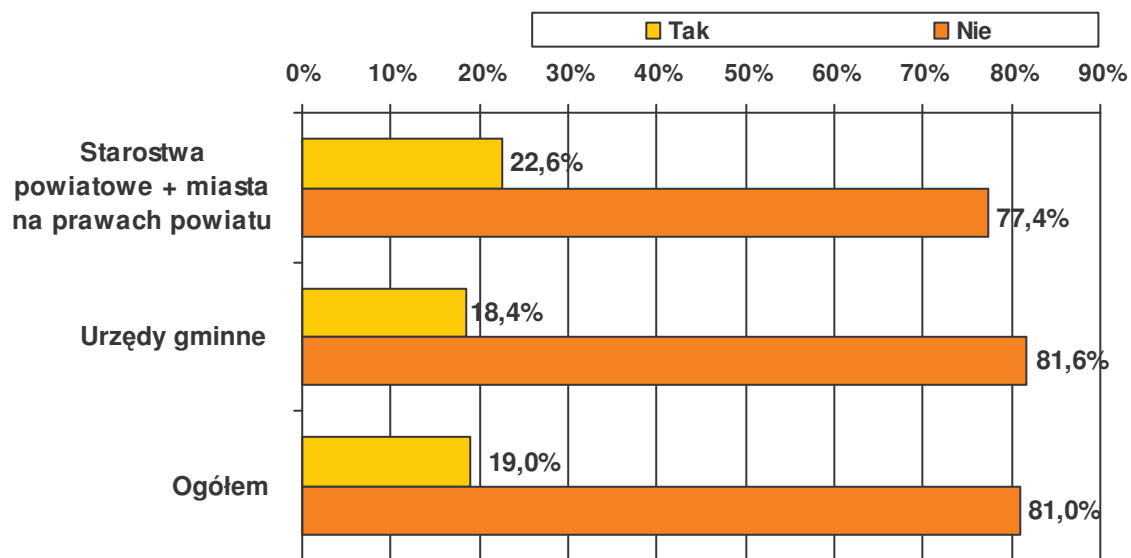
Tabela 6.10 Składanie zamówień przez Internet (total)

	%
Tak	18,8%
Nie	81,2%

Tabela 6.11 Składanie zamówień przez Internet (grupa I)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	9,1%	90,9%
Urzędy wojewódzkie	15,4%	84,6%
Urzędy centralne	17,4%	82,6%
Ogółem	15,7%	84,3%

Wykres 6.23 Składanie zamówień przez Internet (grupa II)



Pyt. C6: Czy w styczniu 2004 r. można było komunikować się z Państwa urzędem przez Internet stosując:

N=1751

Wykres 6.24 Możliwości stosowania mechanizmów uwierzytelniania odbiorcy (total)

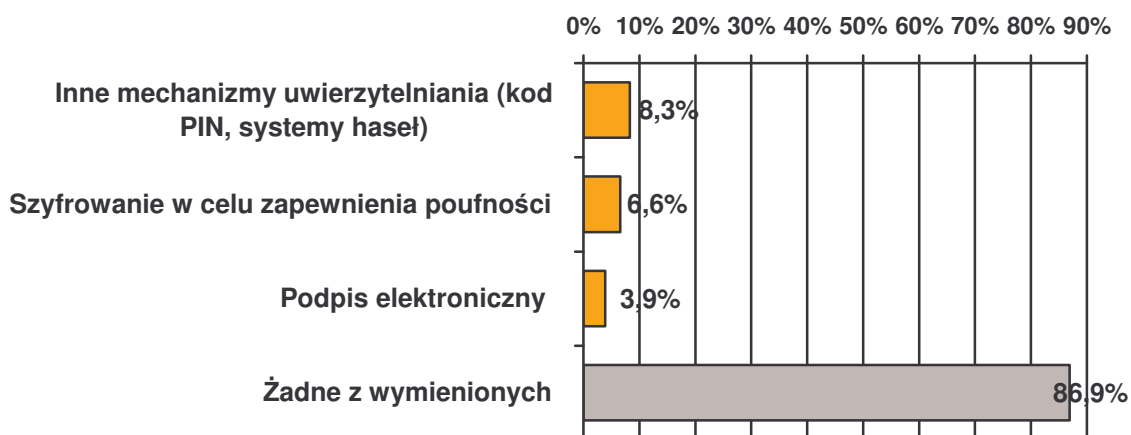
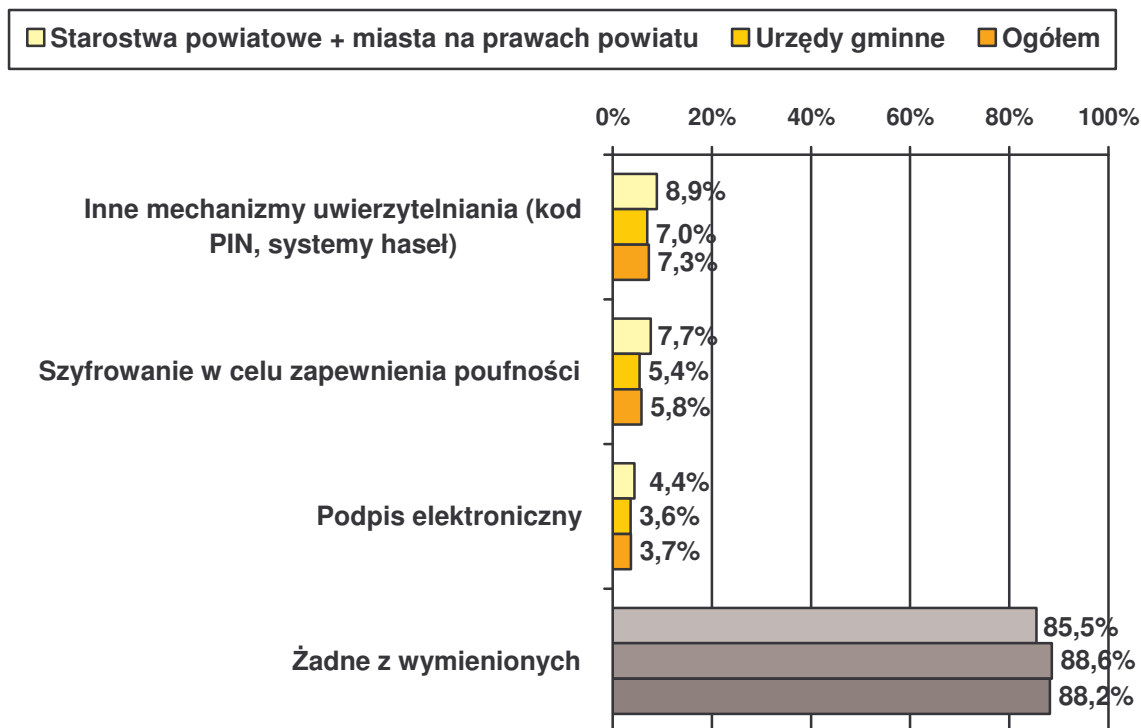


Tabela 6.12 Możliwości stosowania mechanizmów uwierzytelniania odbiorcy (grupa I)

	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem
Podpis elektroniczny (jako mechanizm uwierzytelniania odbiorcy)		7,7%	13%	10%
Inne mechanizmy uwierzytelniania (np. kod PIN, systemy haseł itp.)	18,2%	23,1%	37%	31,4%
Szyfrowanie w celu zapewnienia poufności	18,2%	30,8%	28,3%	27,1%
Żadne z wymienionych	72,1%	61,5%	52,2%	57,1%

Wykres 6.25 Możliwości stosowania mechanizmów uwierzytelniania odbiorcy (grupa II)



Pyt. C7: Czy w styczniu 2004 r. w Państwa urzędzie stosowano niżej wymienione zabezpieczenia?

N=1762

Wykres 6.26 Możliwości stosowania mechanizmów zabezpieczających (total)

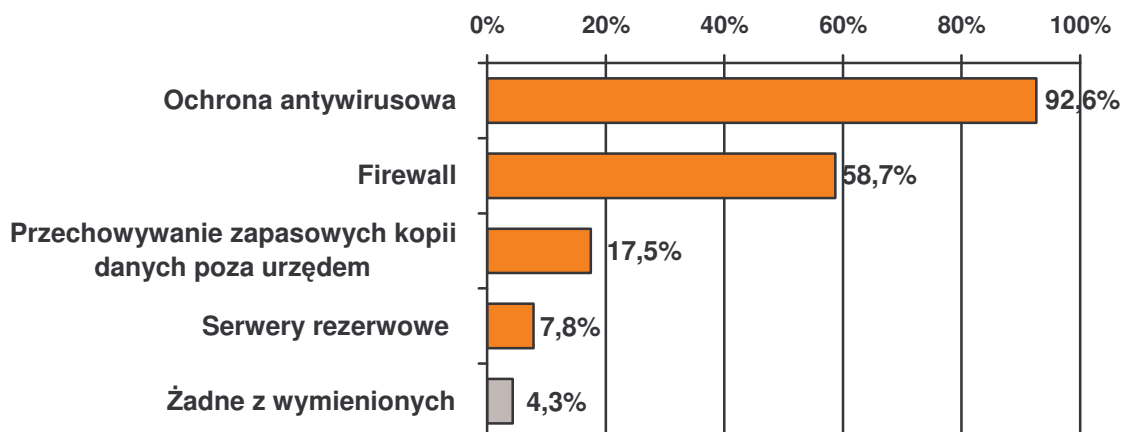
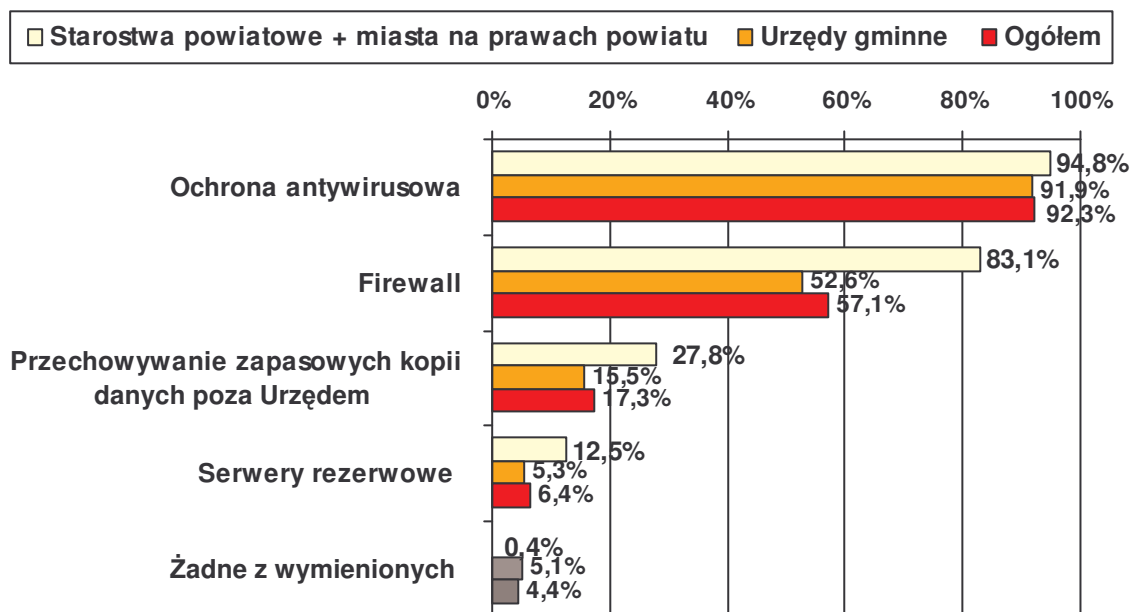


Tabela 6.13 Możliwości stosowania mechanizmów zabezpieczających (grupa I)

	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem
1. Ochrona antywirusowa	100%	100%	100%	100%
2. Firewall (oprogramowanie lub sprzęt)	100%	100%	95,7%	97,2%
3. Serwery rezerwowe	33,3%	23,1%	47,8%	40,8%
4. Przechowywanie zapasowych kopii danych poza urzędem	33,3%	7,7%	21,7%	21,1%
5. Żadne z wymienionych			2,2%	1,4%

Wykres 6.27 Możliwości stosowania mechanizmów zabezpieczających (grupa II)



Analizy i wnioski

- Niecałe 20% urzędów składa zamówienia przez Internet. We wszystkich grupach badanych instytucji ten sposób zamawiania okazuje się tak samo rzadko stosowany.
- Co za tym idzie, aż 86,9% wszystkich urzędów nie stosuje mechanizmów uwierzytelniania odbiorcy. W grupie tych, które używają takich rozwiązań w komunikacji ze swoimi interesantami, najczęstsze zastosowanie znajduje kod PIN i system haseł. Niemal niewykorzystywany jest podpis elektroniczny (3,9%).
- Prawie wszystkie urzędy stosują za to mechanizmy zabezpieczające. Ochrona antywirusowa jest powszechnie stosowana we wszystkich urzędach. Inne, dostępne możliwości stosowania mechanizmów zabezpieczających używane są rzadziej, a stosunkowo najbardziej popularnym spośród nich jest mechanizm firewall (58,7%).
 - Trzeba zauważyć, że w dobie wzrastającego zagrożenia bezpieczeństwa danych, spowodowanego groźbą „infekcji” komputera poprzez wirus bądź ingerencji w zawartość komputera poprzez luki w systemie operacyjnym, fakt, iż firewall nie jest jeszcze powszechnym narzędziem ochrony zgromadzonych na komputerach danych, musi niepokoić.

Pyt. C8: Czy Państwa urząd w styczniu 2004 r. korzystał z elektronicznego obiegu dokumentów?

N=1762 Na to pytanie odpowiadały wszystkie urzędy wykorzystujące komputery.

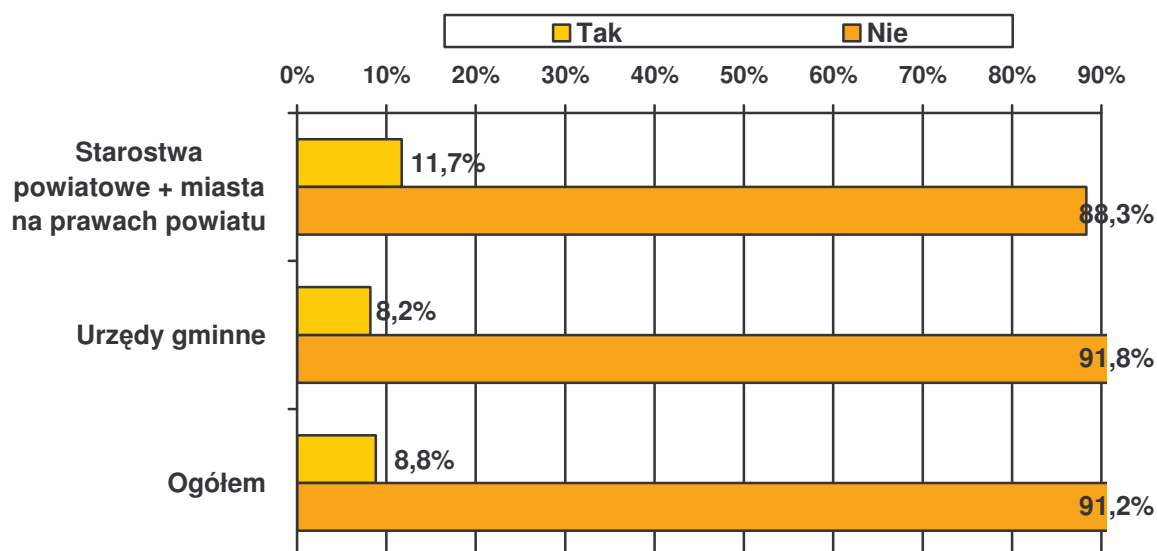
Tabela 6.14 Elektroniczny obieg dokumentów (total)

	%
Tak	9,4%
Nie	90,6%

Tabela 6.15 Elektroniczny obieg dokumentów (grupa I)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	33,3%	66,7%
Urzędy wojewódzkie	23,1%	76,9%
Urzędy centralne	23,9%	76,1%
Ogółem	25,4%	74,6%

Wykres 6.28 Elektroniczny obieg dokumentów (grupa II)



Pyt. C9: Czy są plany, by wprowadzić elektroniczny obieg dokumentów w Państwa urzędzie?

N=1596 Na to pytanie odpowiadały urzędy, które nie wprowadziły u siebie takiego rozwiązania.

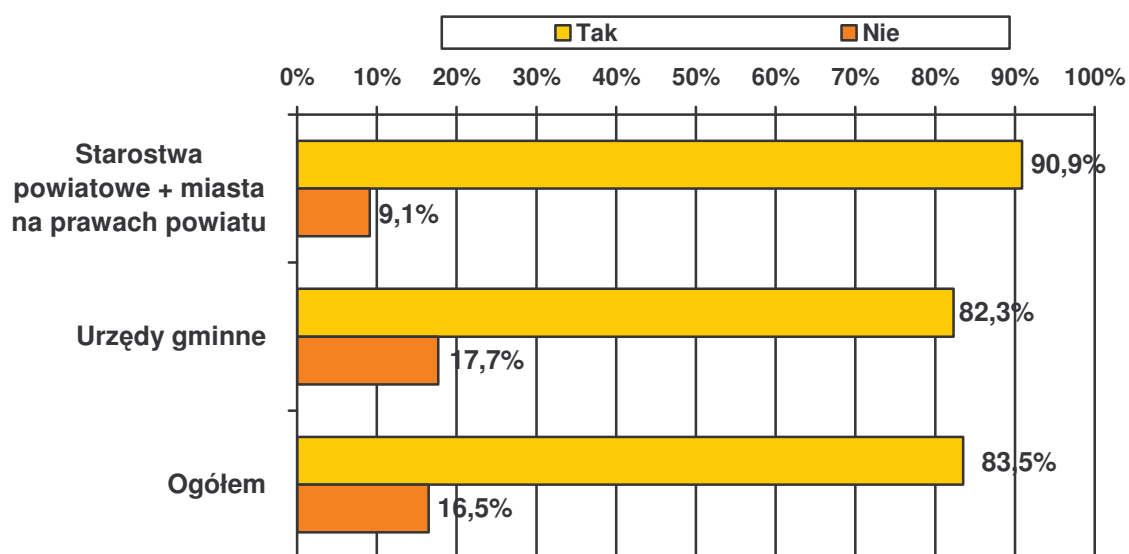
Tabela 6.16 Zamiar wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów (total) (1)

	%
Tak	83,7%
Nie	16,3%

Tabela 6.17 Zamiar wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów (grupa I) (1)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	75%	25%
Urzędy wojewódzkie	100%	
Urzędy centralne	88,6%	11,4%
Ogółem	88,7%	11,3%

Wykres 6.29 Zamiar wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów (grupa II) (1)



Pyt. C10: Kiedy w Państwa urzędzie jest planowe wprowadzanie elektronicznego obiegu dokumentów?

N=1264 Na to pytanie odpowiadały urzędy, które mają plan wprowadzenia takiego rozwiązania.

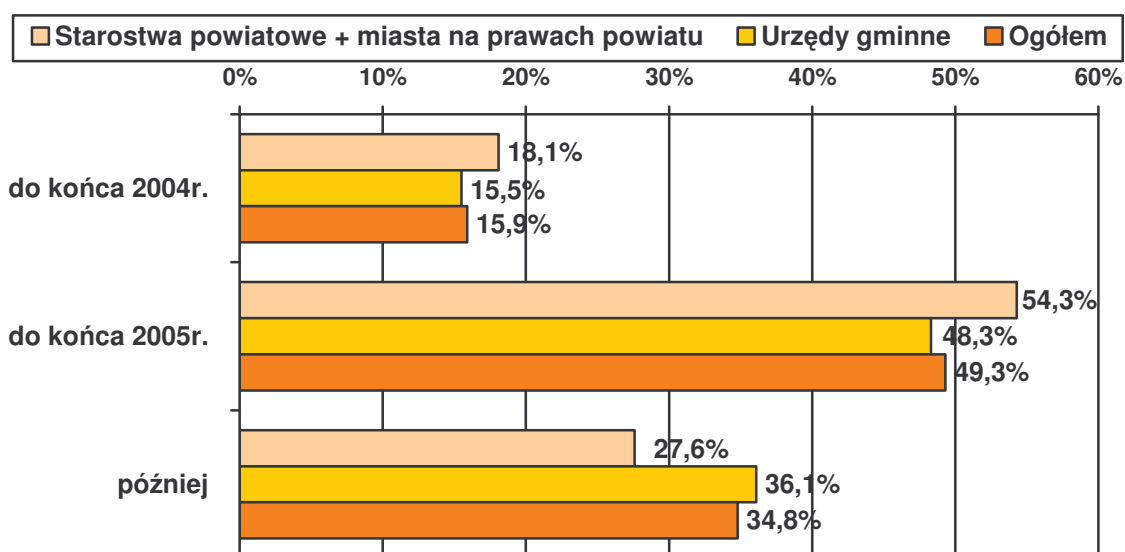
Tabela 6.18 Zamiar wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów (total)

	%
do końca 2004r.	15,7%
do końca 2005r.	49,8%
później	34,5%

Tabela 6.19 Zamiar wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów (grupa I)

	do końca 2004r.	do końca 2005r.	później
Urzędy marszałkowskie		83,3%	16,7%
Urzędy wojewódzkie	20%	50%	30%
Urzędy centralne	9,7%	64,5%	25,8%
Ogółem	10,6%	63,8%	25,5%

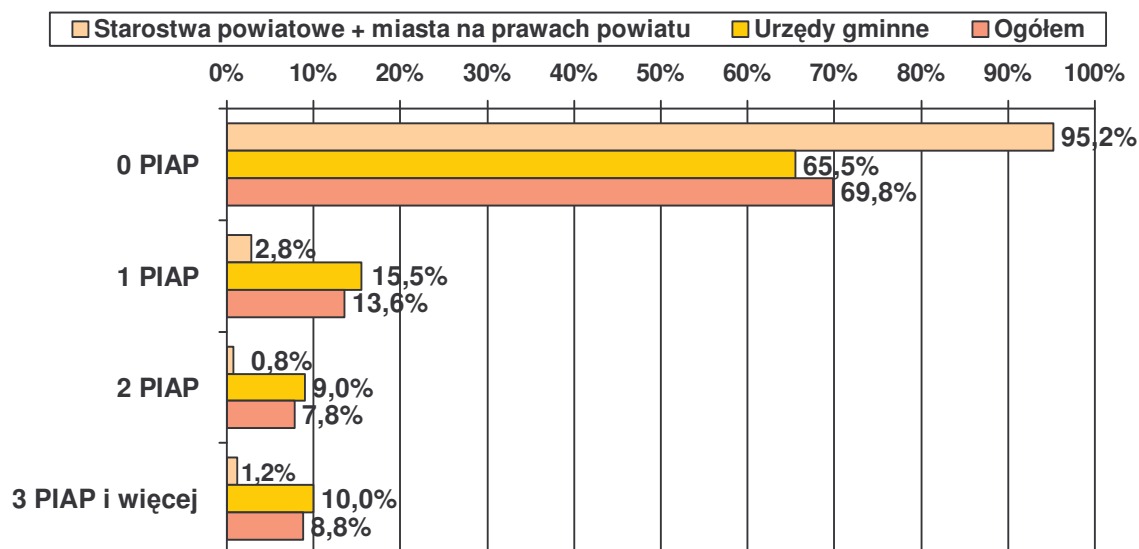
Wykres 6.30 Zamiar wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów (grupa II)



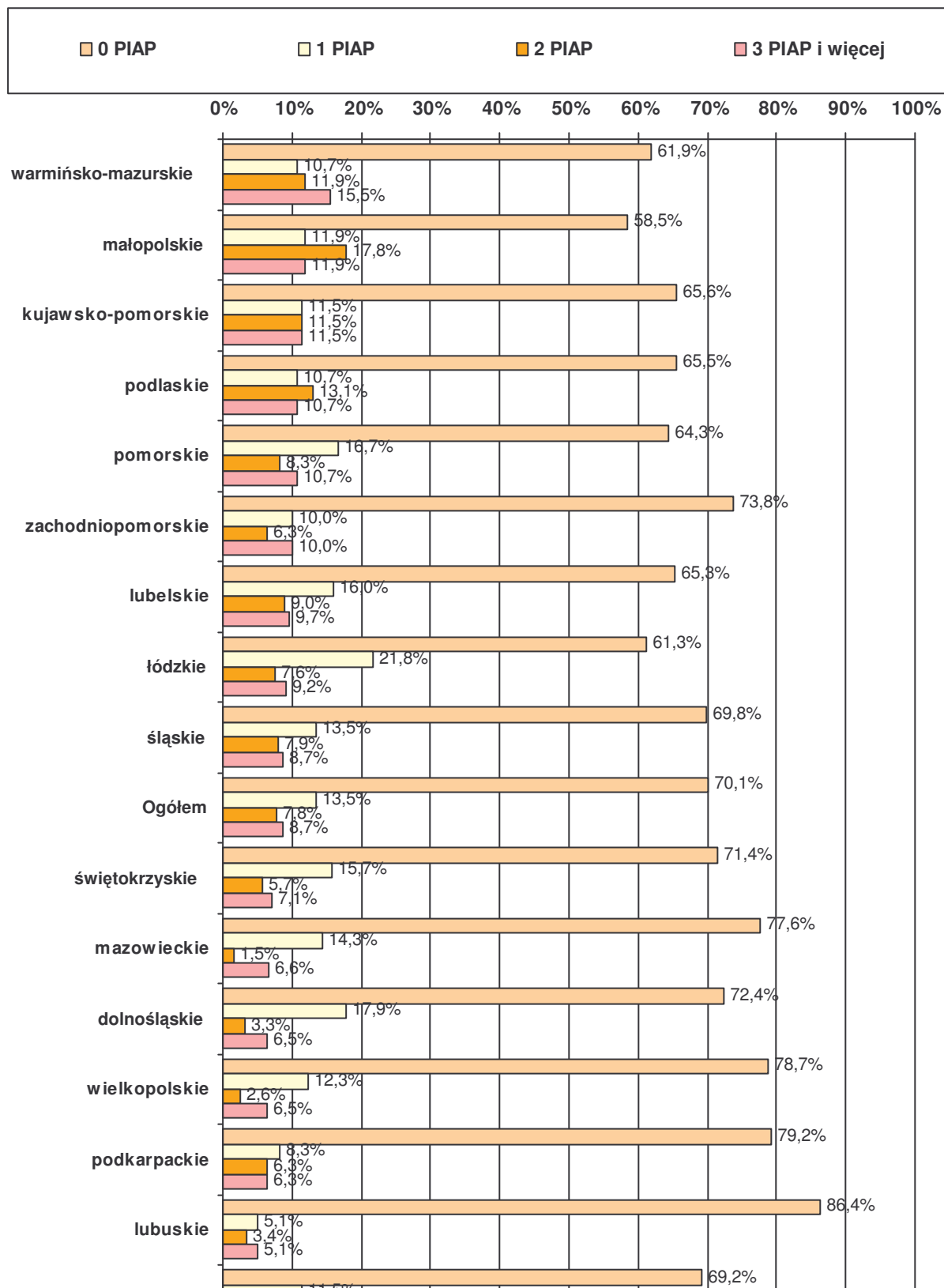
Pyt . C11: Proszę podać liczbę PIAPów działających w Państwa gminie w styczniu 2004 r.

N=1675

Wykres 6.31 Liczba PIAPów działających w Państwa gminie (grupa II)

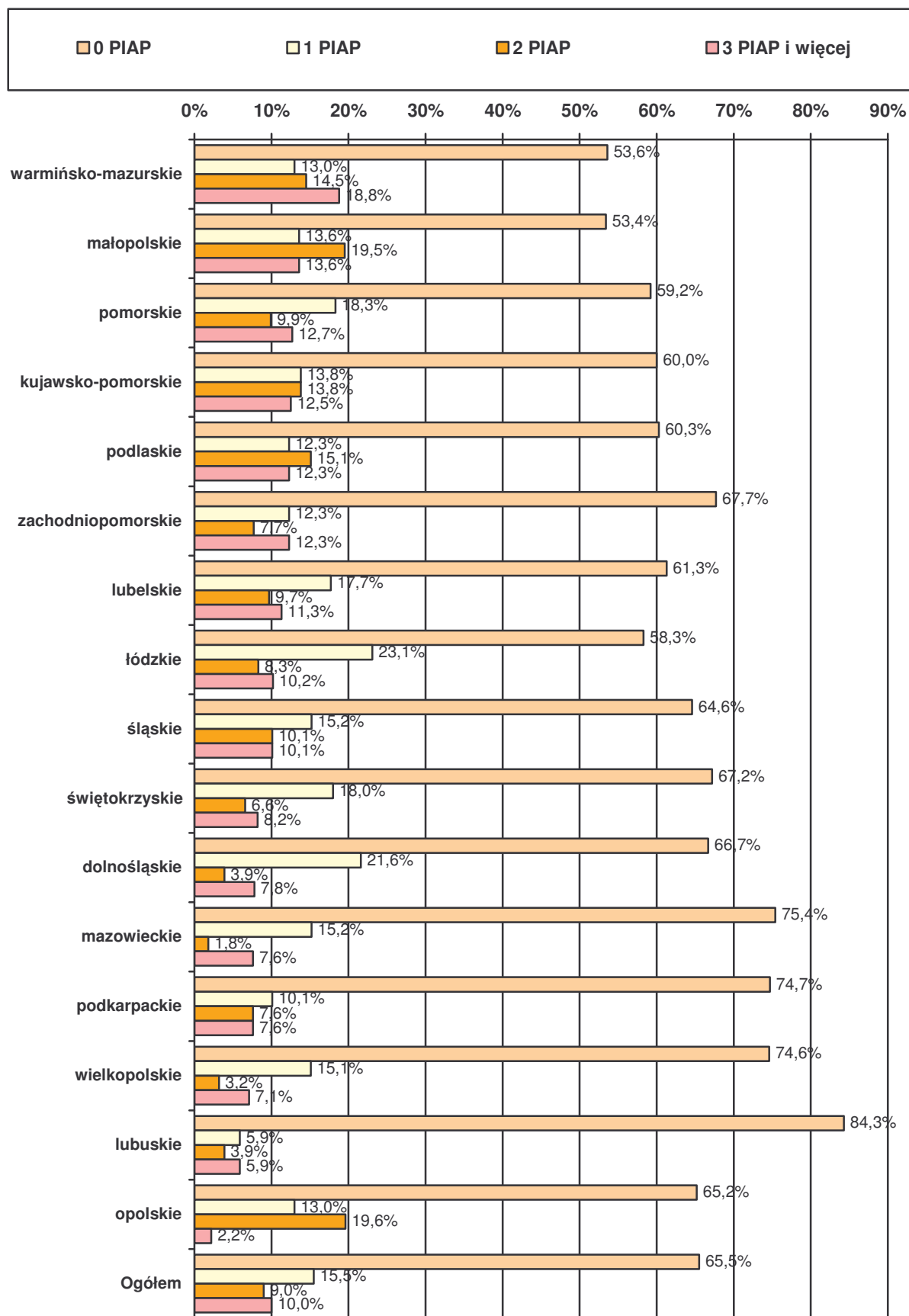


Wykres 6.32 Liczba PIAPów – samorząd terytorialny/ województwa



* Uszeregowanie wojewódzkie na podstawie częstości wskazań „3 PIAP i więcej”

Wykres 6.33 Liczba PIAPów – urzędy gminne/ województwa



* Uszeregowanie wojewódzkie na podstawie częstości wskazań „3 PIAP i więcej”

Analizy i wnioski

- **Niecałe 10% wszystkich urzędów korzysta z elektronicznego obiegu dokumentów, a 83,7% z tych instytucji zamierza dopiero wprowadzić taki system. Dotyczy to w równym stopniu wszystkich grup urzędów.**
 - Prawie 50% placówek chce zainstalować tę innowację do końca 2005 roku, a 15,7% zamierza wprowadzić to rozwiązanie już do końca 2004 roku.
- **Aż 69,8% starostw powiatowych i urzędów miasta na prawach powiatu oraz urzędów gminnych deklaruje brak publicznych punktów dostępu do Internetu w swoich gminach.** Tylko niewiele ponad 10% z nich ma w swoim okręgu więcej niż 3 PIAP-y.
- Najwięcej gmin, które nie posiadają PIAP-ów odnotowano w województwach lubuskim, mazowieckim, podkarpackim i wielkopolskim, natomiast najlepszy dostęp do tego rozwiązania zaobserwowano w województwie warmińsko-mazurskim.

7. DZIAŁ D: USŁUGI PUBLICZNE PRZEZ INTERNET

Pyt. D1: Czy Państwa urząd posiadał własną stronę internetową (WWW) w styczniu 2004 r.?

N=1762 Na pytanie odpowiadały wszystkie urzędy.

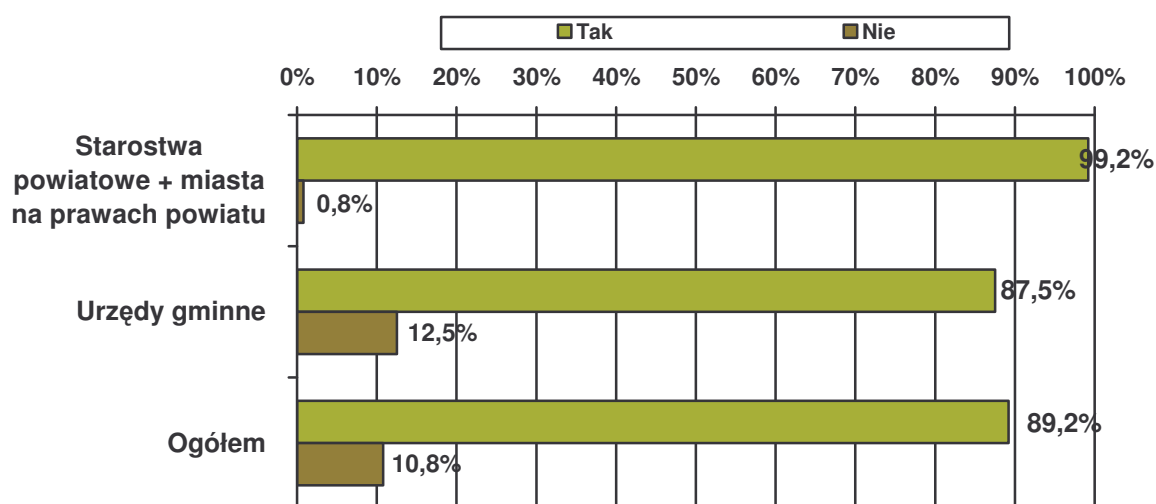
Tabela 7.1 Strona internetowa (total)

	%
Tak	89,7%
Nie	10,3%

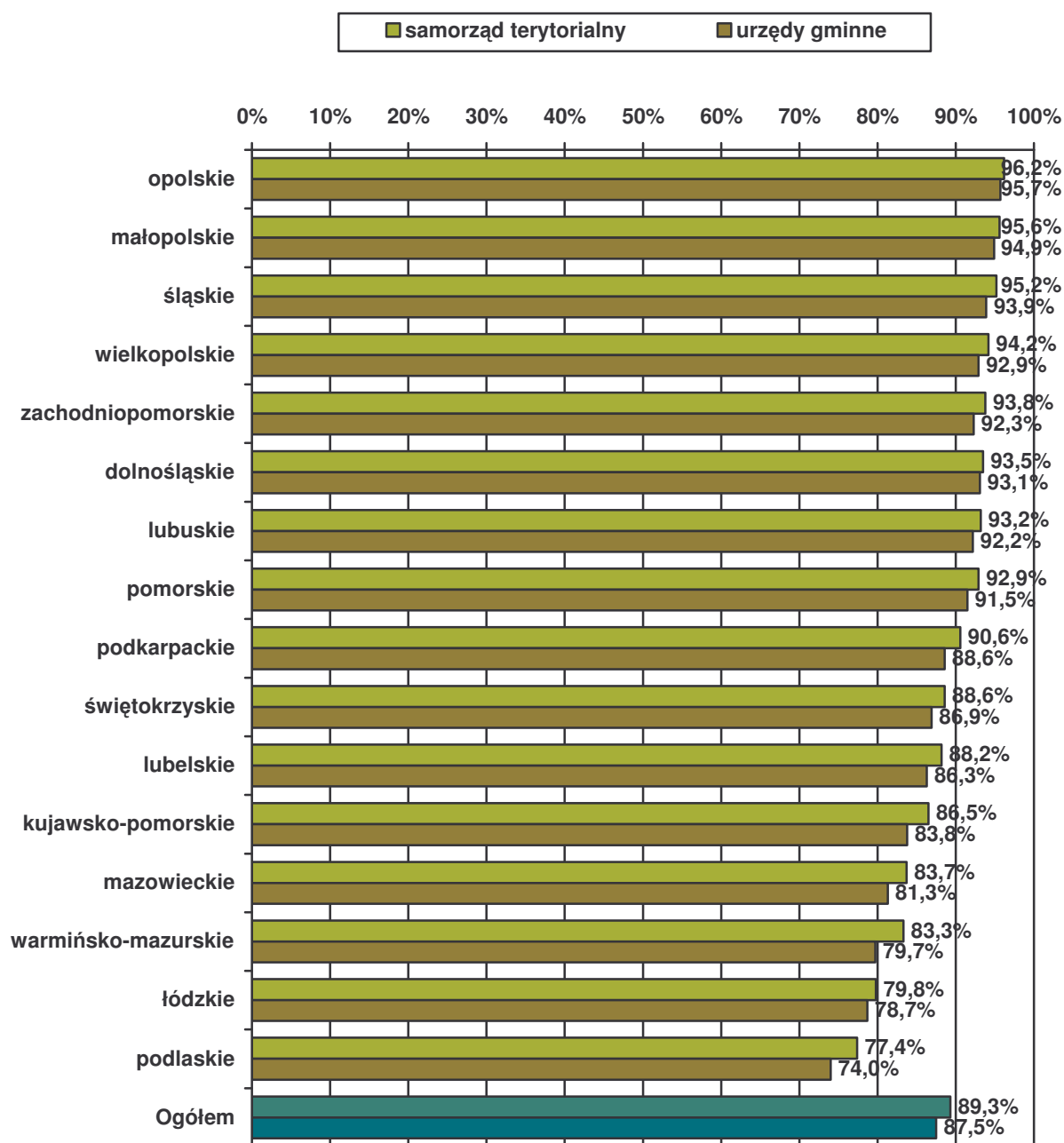
Tabela 7.2 Strona internetowa (grupa I)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	100%	
Urzędy wojewódzkie	100%	
Urzędy centralne	100%	
Ogółem	100%	

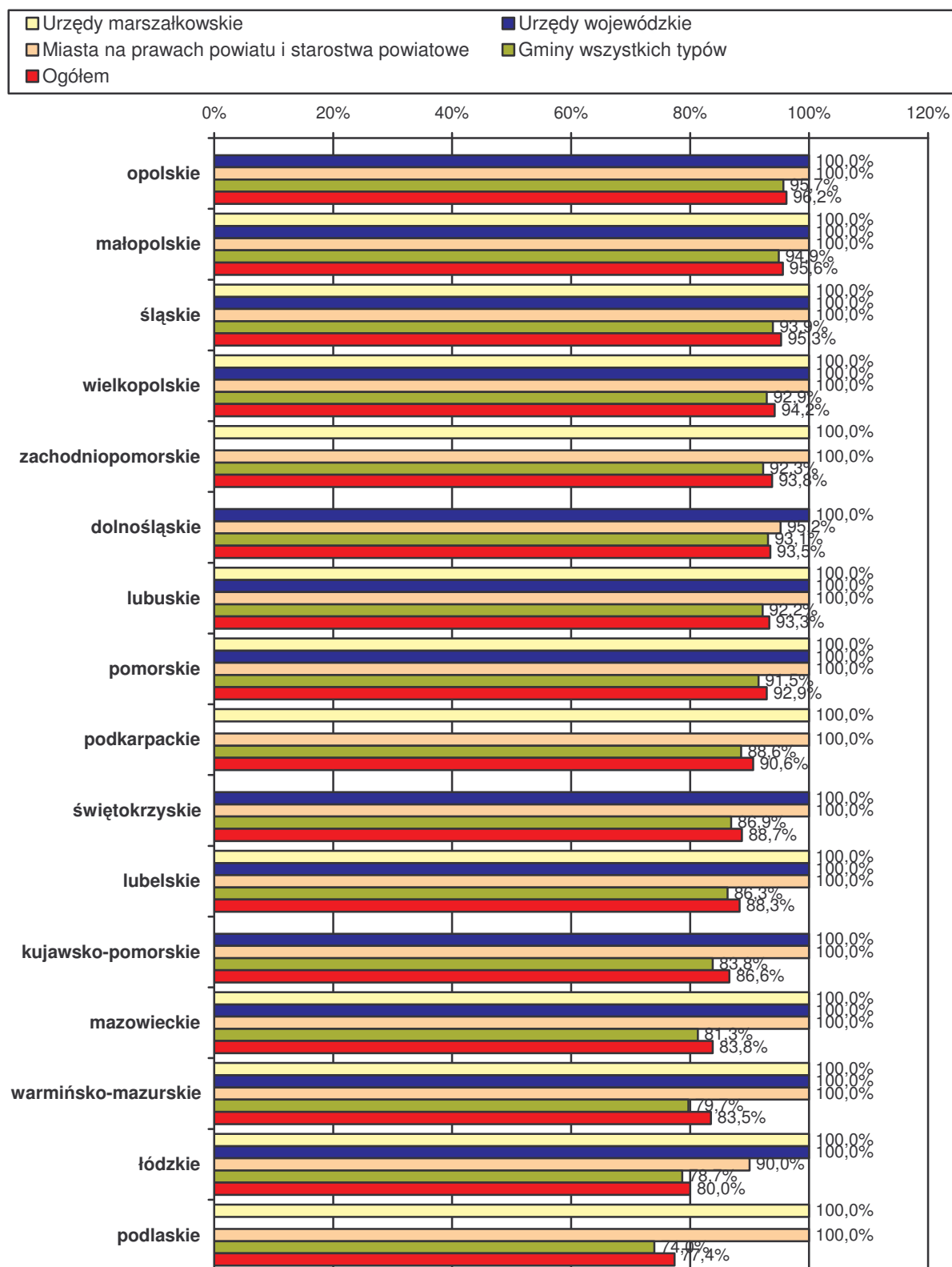
Wykres 7.1 Strona internetowa (grupa II)



Wykres 7.2 Posiadanie strony internetowej - województwa



Wykres 7.3 Posiadanie strony internetowej w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa



* Podstawą uszeregowania urzędów według województw jest wartość „ogółem”. Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Pyt. D2: Czy w styczniu 2004 r. strona internetowa Państwa urzędu była dostępna w innej niż polska wersji językowej?

N=1580 Na pytanie odpowiedziały urzędy, które posiadają swoją własną stronę internetową.

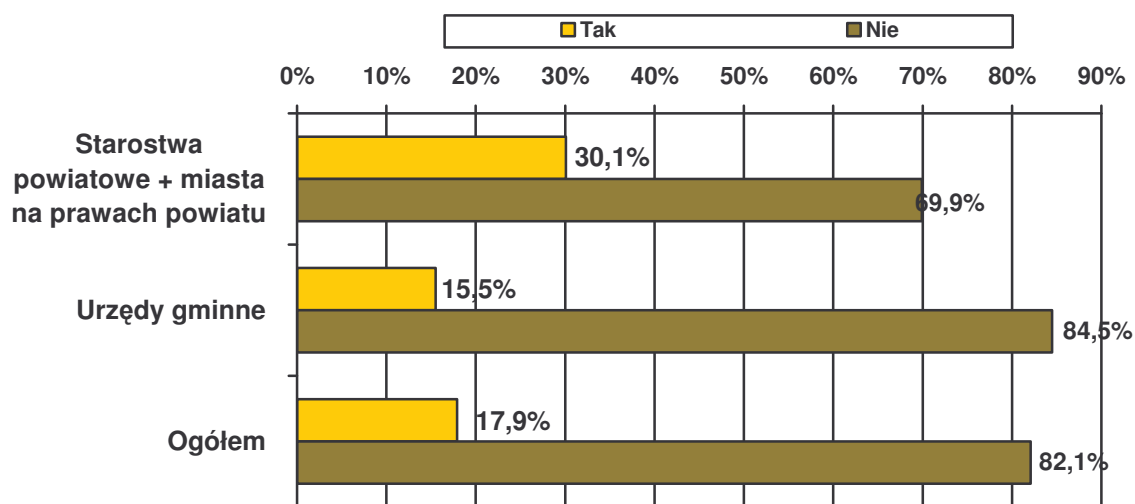
Tabela 7.3 Strona internetowa w innej wersji językowej (total)

	%
Tak	20%
Nie	80%

Tabela 7.4 Strona internetowa w innej wersji językowej (grupa I)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	66,7%	33,7%
Urzędy wojewódzkie	46,2%	53,8%
Urzędy centralne	69,6%	30,4%
Ogółem	64,8%	35,2%

Wykres 7.4 Strona internetowa w innej wersji językowej (grupa II)



Pyt. D3: Czy strona internetowa Państwa urzędu w styczniu 2004 r. była dostępna w języku:
N=316 Na pytanie odpowiedziały urzędy, które mają swoją stronę internetową w obcym języku.

Wykres 7.5 Strony internetowe w obcych językach (total)

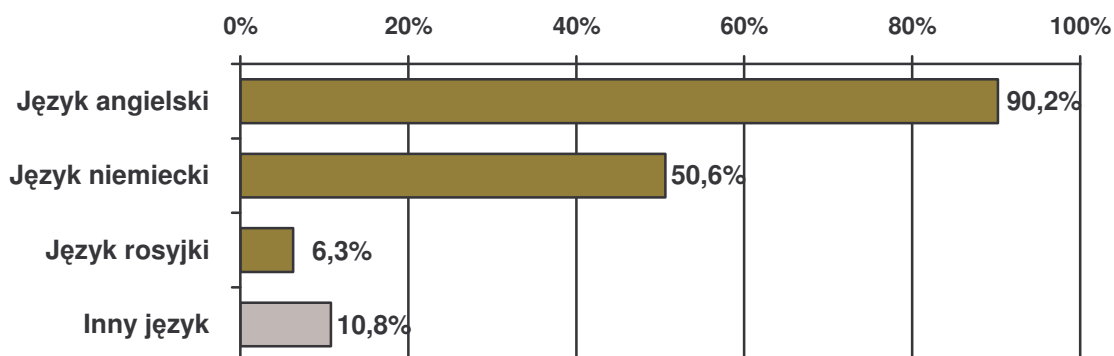
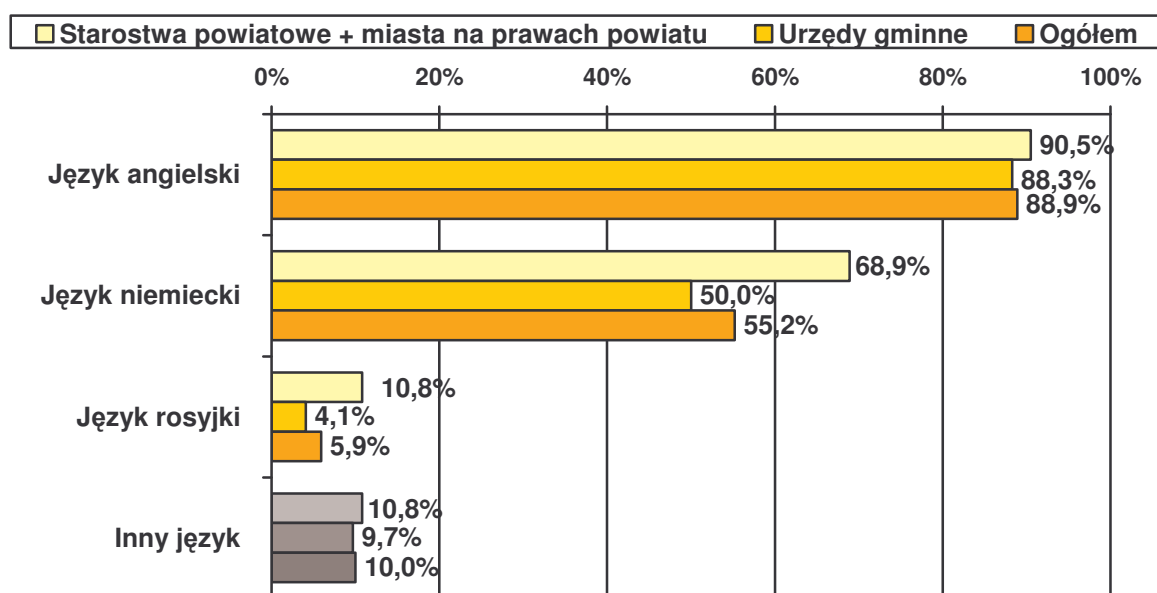


Tabela 7.5 Strony internetowe w obcych językach (grupa I)

	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem
1. Język angielski	100%	83,3%	100%	97,8%
2. Język niemiecki	62,5%	83,3%	3,1%	23,9%
3. Język rosyjski	12,5%	33,3%	3,1%	8,7%
4. Inny język	12,5%	66,7%	6,3%	15,2%

Wykres 7.6 Strony internetowe w obcych językach (grupa II)



Pyt. D4: Czy w styczniu 2004 r. strona internetowa Państwa urzędu spełniała standard W3C?

N=1580 Na pytanie odpowiedziały urzędy, które posiadają swoją własną stronę internetową.

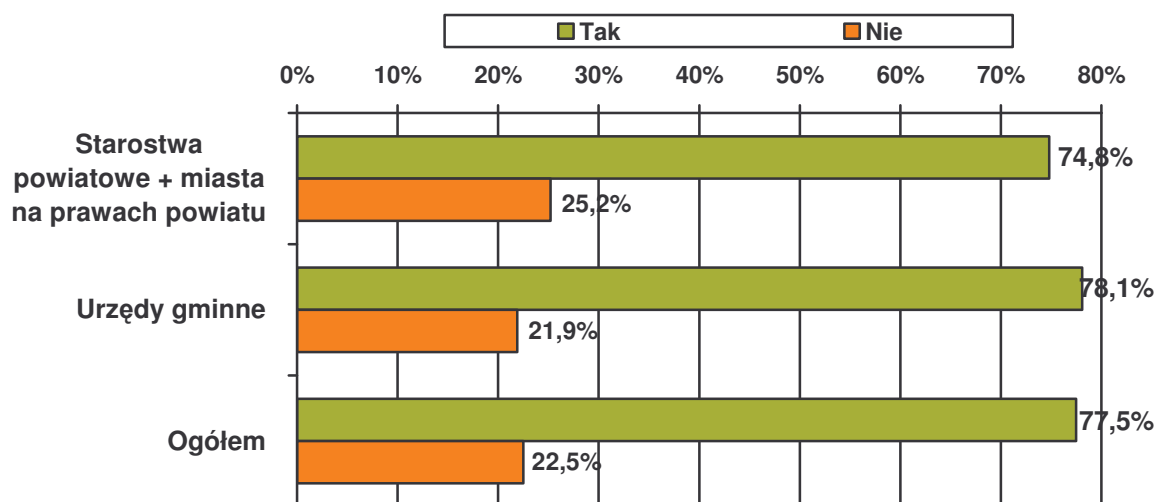
Tabela 7.6 Standard W3C (total)

	%
Tak	77,4%
Nie	22,6%

Tabela 7.7 Standard W3C (grupa I)

	Tak	Nie
Urzędy marszałkowskie	83,3%	16,7%
Urzędy wojewódzkie	84,6%	15,4%
Urzędy centralne	69,6%	30,4%
Ogółem	74,6%	25,4%

Wykres 7.7 Standard W3C (grupa II)



Analizy i wnioski

- **Prawie wszystkie urzędy posiadają swoją stronę internetową.**
 - W pierwszej grupie nie zanotowano przypadku, by któryś z urzędów nie posiadał strony www. Jednak w drugiej grupie, wśród urzędów gminnych istnieje 12,5% takich placówek. Najmniej urzędów posiadających własne strony odnotowano w województwach: podlaskim, łódzkim i warmińsko-mazurskim.
 - Warto jednak podkreślić, iż urzędy jako swoje strony internetowe traktowały często również strony BIP, poświęcone swojej gminie. Ponieważ jednak administracja zawartością tych stron należy w dużym stopniu do gmin, wydaje się, iż odpowiedzi te można uznać za prawdziwe.
- **W 1/5 przypadków strony internetowe urzędów dostępne są w obcych językach.**
 - W przypadku urzędów gminnych zdarza się to dwa razy rzadziej (15,5%) niż wśród starostw powiatowych i miast na prawach powiatu (30,1%). Natomiast większość urzędów z grupy pierwszej posiada swoje strony w obcych językach.
 - Językiem, na który najczęściej tłumaczone były strony www jest angielski (90,2%), a ponad połowa instytucji opublikowała swoją stronę także w języku niemieckim.
- **$\frac{3}{4}$ wszystkich opublikowanych przez urzędy stron internetowych spełnia standard W3C.**

Pyt. D5: Czy w styczniu 2004 r. strona internetowa urzędu oferowała interesantom następujące możliwości?

N=1580 Na pytanie odpowiedziały urzędy, które posiadają swoją własną stronę internetową.

Wykres 7.8 Udogodnienia i usługi dostępne przez Internet dla interesantów (total)

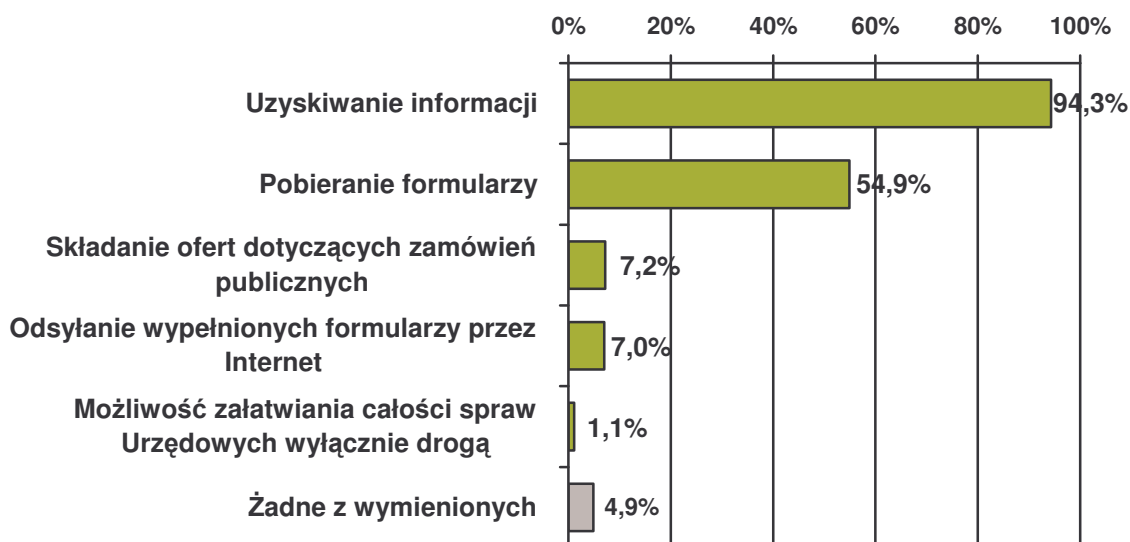
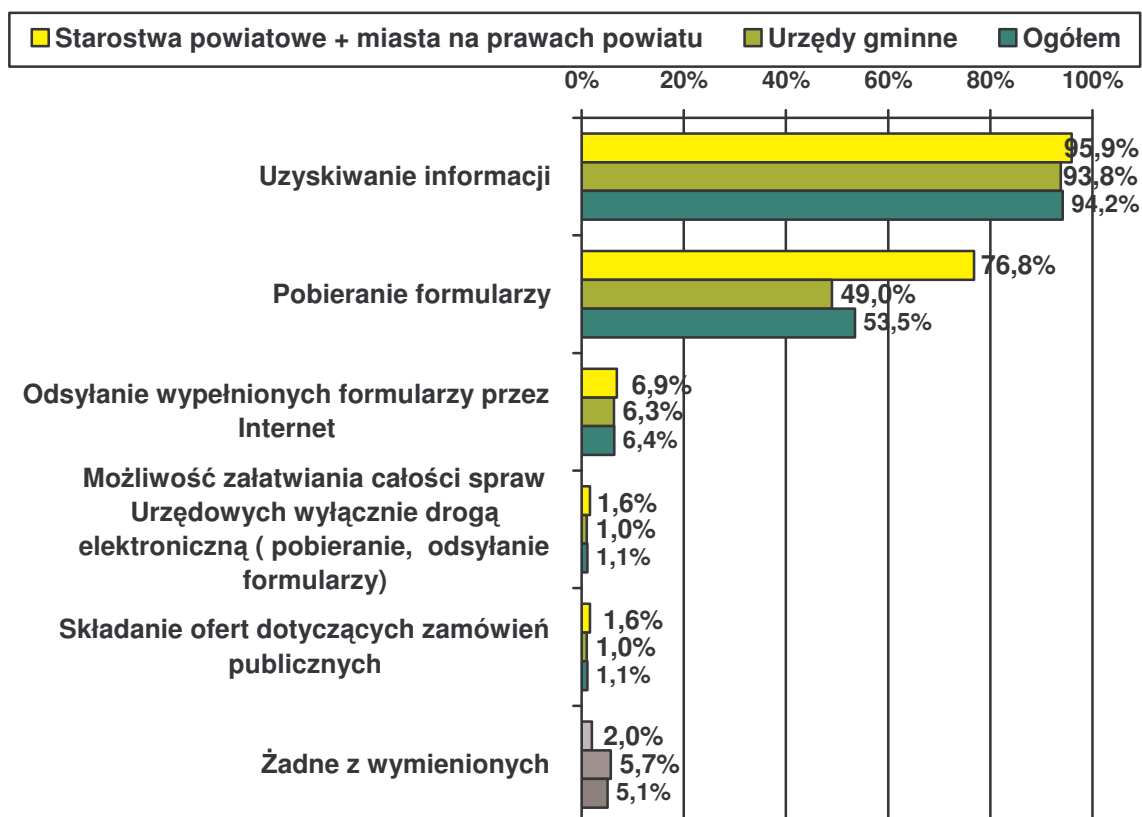


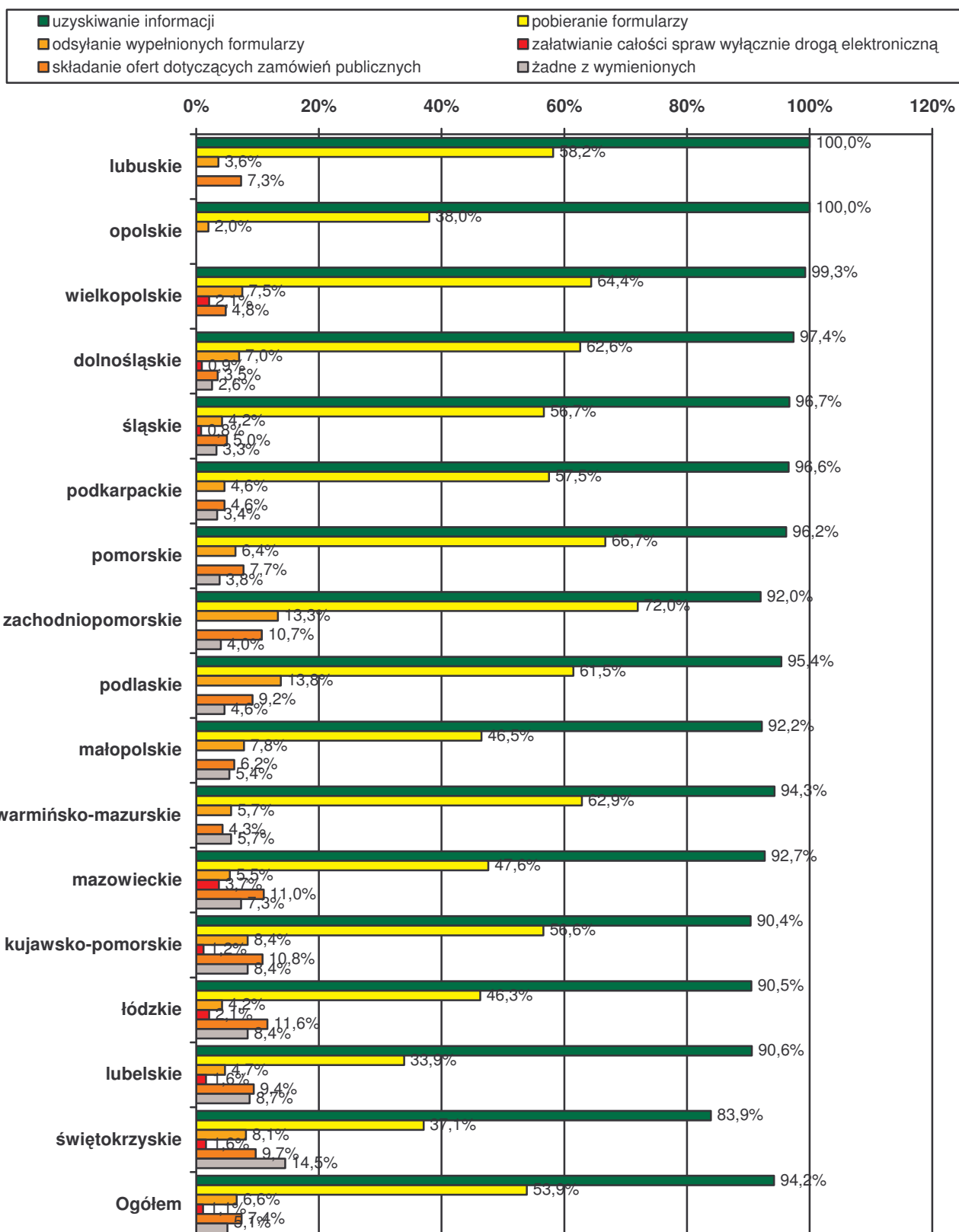
Tabela 7.8 Udogodnienia i usługi dostępne przez Internet dla interesantów (grupa I)

	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem
1. Uzyskiwanie informacji	100%	100%	95%	97,2%
2. Pobieranie formularzy	100%	84,6%	80,4%	84,5%
3. Odsyłanie wypełnionych formularzy przez Internet	33,3%	30,8%	15,2%	21,1%
4. Załatwiania całości spraw Urzędowych wyłącznie drogą elektroniczną	8,3%			1,4%
5. Składanie ofert dotyczących zamówień publicznych	8,3%			1,4%
6. Żadne z wymienionych				

Wykres 7.9 Udogodnienia i usługi dostępne przez Internet dla interesantów (grupa II)

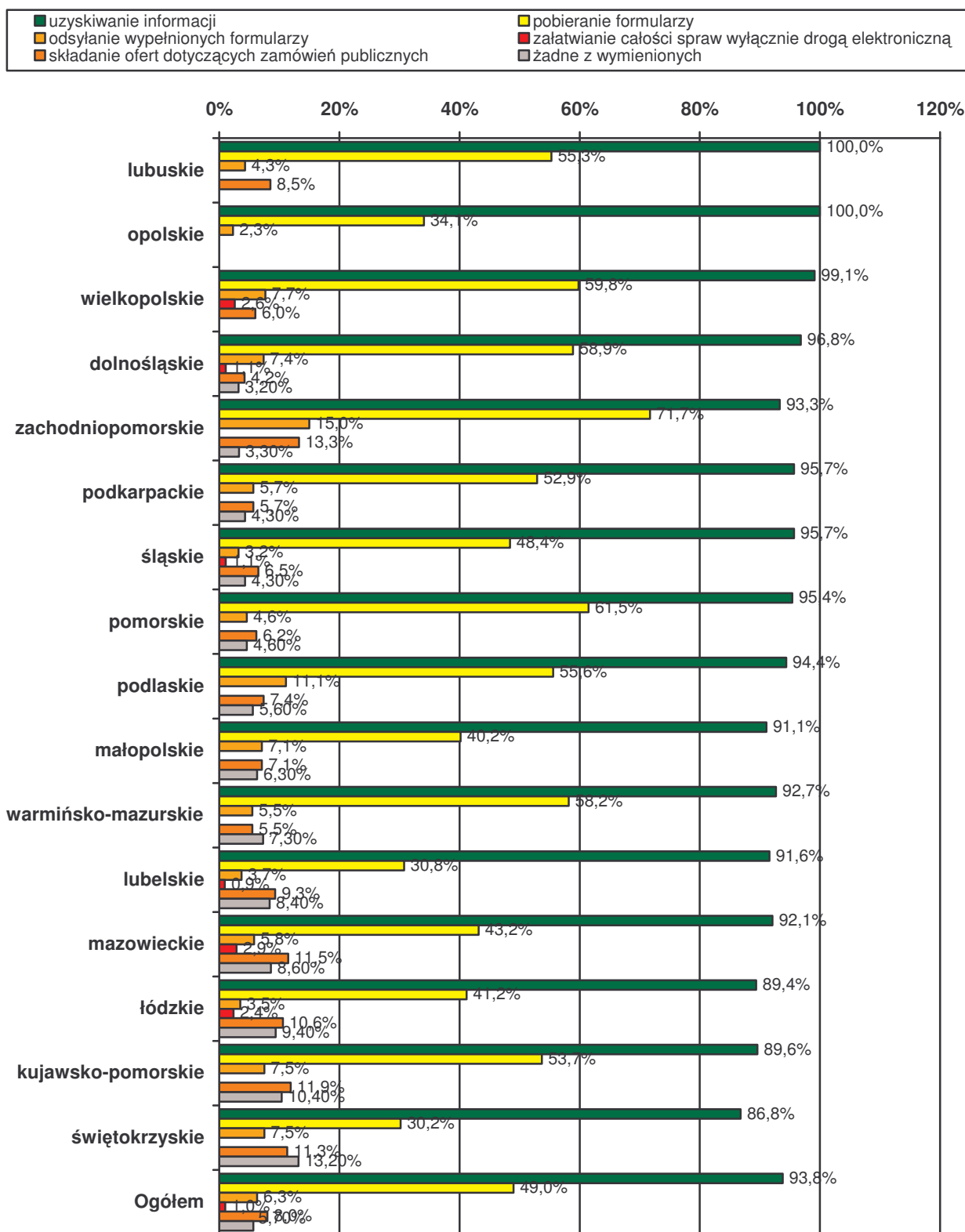


Wykres 7.10 Możliwości strony internetowej/samorząd terytorialny - województwa



* uszeregowanie według województw na podstawie częstości wskazań „żadne z wymienionych”

Wykres 7.11 Możliwości strony internetowej – urzędy gminne/ - województwa



* uszeregowanie według województw na podstawie częstości wskazań „żadne z wymienionych”

Tabela 7.9 Możliwości strony internetowej w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy – województwa

Uzyskiwanie informacji	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie		100,0%	100,0%	96,8%	97,4%
kujawsko-pomorskie		100,0%	93,8%	89,6%	90,5%
lubelskie	100,0%	100,0%	84,2%	91,6%	90,6%
lubuskie	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
łódzkie	100,0%	100,0%	100,0%	89,4%	90,6%
małopolskie	100,0%	100,0%	100,0%	91,1%	92,3%
mazowieckie	100,0%	100,0%	95,8%	92,1%	92,7%
opolskie		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
podkarpackie	100,0%		100,0%	95,7%	96,6%
podlaskie	100,0%		100,0%	94,4%	95,4%
pomorskie	100,0%	100,0%	100,0%	95,4%	96,2%
śląskie	100,0%	100,0%	100,0%	95,7%	96,7%
świętokrzyskie		100,0%	66,7%	86,8%	84,1%
warmińsko-mazurskie	100,0%	100,0%	100,0%	92,7%	94,4%
wielkopolskie	100,0%	100,0%	100,0%	99,1%	99,3%
zachodniopomorskie	100,0%		85,7%	93,3%	92,0%

Pobieranie formularzy	Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie		100,0%	80,0%	58,9%	62,9%
kujawsko-pomorskie		100,0%	68,8%	53,7%	57,1%
lubelskie	100,0%	100,0%	47,4%	30,8%	34,4%
lubuskie	100,0%	100,0%	71,4%	55,3%	58,9%
łódzkie	100,0%	100,0%	88,9%	41,2%	46,9%
małopolskie	100,0%		87,5%	40,2%	46,2%
mazowieckie	100,0%	100,0%	70,8%	43,2%	47,9%
opolskie		100,0%	66,7%	34,1%	39,2%
podkarpackie	100,0%		75,0%	52,9%	57,5%
podlaskie	100,0%		90,0%	55,6%	61,5%
pomorskie	100,0%	100,0%	91,7%	61,5%	67,1%
śląskie	100,0%	100,0%	84,6%	48,4%	57,0%
świętokrzyskie			77,8%	30,2%	36,5%
warmińsko-	100,0%	100,0%	78,6%	58,2%	63,4%



mazurskie					
wielkopolskie	100,0%	100,0%	82,1%	59,8%	64,6%
zachodniopomorskie	100,0%		71,4%	71,7%	72,0%

* Uwaga!: W wynikach nie uwzględniono danych z urzędów centralnych

Odsyłanie wypełnionych formularzy przez Internet	Urzędy marszałkowski e	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie			5,0%	7,4%	6,9%
kujawsko- pomorskie		100,0%	12,5%	7,5%	9,5%
lubelskie	100,0%		5,3%	3,7%	4,7%
lubuskie				4,3%	3,6%
łódzkie		100,0%	11,1%	3,5%	5,2%
małopolskie	100,0%		6,3%	7,1%	7,7%
mazowieckie		100,0%	4,2%	5,8%	6,1%
opolskie		100,0%		2,3%	3,9%
podkarpackie				5,7%	4,6%
podlaskie	100,0%		20,0%	11,1%	13,8%
pomorskie			16,7%	4,6%	6,3%
śląskie	100,0%		3,8%	3,2%	4,1%
świętokrzyskie			11,1%	7,5%	7,9%
warmińsko- mazurskie			7,1%	5,5%	5,6%
wielkopolskie			7,1%	7,7%	7,5%
zachodniopomorski e			7,1%	15,0%	13,3%
Załatwiania całości spraw Urzędowych wyłącznie drogą elektroniczną	Urzędy marszałkowski e	Urzędy wojewódzkie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie				1,1%	0,9%
kujawsko- pomorskie			6,3%		1,2%
lubelskie			5,3%	0,9%	1,6%
lubuskie					
łódzkie				2,4%	2,1%
małopolskie					
mazowieckie	100,0%		4,2%	2,9%	3,6%
opolskie					
podkarpackie					
podlaskie					
pomorskie					
śląskie				1,1%	0,8%
świętokrzyskie			11,1%		1,6%
warmińsko- mazurskie					
wielkopolskie				2,6%	2,0%
zachodniopomorski e					

Składanie ofert dotyczących zamówień publicznych	Urzędy marszałkows- kie	Urzędy wojewódz- kie	Miasta na prawach powiatu i starostwa powiatowe	Gminy wszystkich typów	Ogółem
dolnośląskie				4,2%	3,4%
kujawsko- pomorskie			6,3%	11,9%	10,7%
lubelskie			10,5%	9,3%	9,4%
lubuskie				8,5%	7,1%
łódzkie			22,2%	10,6%	11,5%
małopolskie				7,1%	6,2%
mazowieckie			8,3%	11,5%	10,9%
opolskie					
podkarpackie				5,7%	4,6%
podlaskie	100,0%		10,0%	7,4%	9,2%
pomorskie			16,7%	6,2%	7,6%
śląskie				6,5%	5,0%
świętokrzyskie				11,3%	9,5%
warmińsko- mazurskie				5,5%	4,2%
wielkopolskie				6,0%	4,8%
zachodniopomors- kie				13,3%	10,7%

Pyt. D6: Proszę wymienić rodzaje usług dostępnych w styczniu 2004 r. dla obywateli na stronach internetowych Państwa urzędu (np. zawiadomienie o zbyciu pojazdu). Jeśli usługi takie nie były dostępne, proszę to napisać.

N=1489 Na pytanie odpowiedziały urzędy, które posiadają swoją własną stronę internetową.

Pytanie otwarte.

Tabela 7.10 Usługi dostępne na stronach internetowych urzędów dla interesantów

		grupa I	grupa II
1	Informacje na temat (funkcjonowanie urzędu, załatwiania spraw)	25,7%	11,7%
2	Formularze, wnioski	15,7%	8,7%
3	Ogłoszenia przetargów	2,9%	4,5%
4	BIP	7,1%	1,5%
5	Wyrabianie dokumentów (paszporty, dowody osobiste, prawa jazdy)	1,4%	1,3%
6	Wydawanie zezwoleń (na sprzedaż alkoholu, wycięcie drzew)		0,8%
7	Uiszczanie opłat (podatki, czynsz)		0,6%
8	Komunikaty prasowe, ogłoszenia	2,9%	0,4%
9	Informacje o ofertach pracy	2,9%	0,4%
10	Zgłoszenia np. awarii oświetlenia, uszkodzenia jezdni		0,1%
11	Interaktywne wypełnianie formularzy	1,4%	0,1%
12	Możliwość pisania podań w sprawach		0,1%
13	Ogłoszenia o konkursach na stanowiska dyrektorskie		0,1%
14	Sporządzanie aktu zgonu, urodzenia, wydawanie odpisu aktu urodzenia		0,1%
15	Informacje o zamówieniach publicznych	1,4%	0,1%
16	Składanie skarg i zażaleń	2,9%	0,1%
17	Sprostowanie imienia, zmiana nazwiska		0,1%
18	Informacje dotyczące utrudnień w ruchu drogowym		0,1%
19	Oferta turystyczna		0,1%
20	Informacje o zbycie działek		0,1%
21	Relacja z sesji Rady Miejskiej		0,1%
22	Zaproszenia na imprezy		0,1%
23	Wydawanie zaświadczeń o utracie dowodu osobistego		0,1%
24	Odpowiedzi na wnioski		0,1%
25	Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy		0,1%
26	Rejestracja pojazdów		0,1%
27	Zawiadomienia o konkursach i szkoleniach		0,1%
28	Wszelkiego rodzaju zaświadczenia		0,1%
29	Uchwały		0,1%
30	Plan miasta		0,1%
31	Rozkład jazdy PKS		0,1%
32	Chat		0,1%
33	Sonda		0,1%
34	Forum		0,1%
35	Linki	1,4%	



36	Elektroniczna postać Dziennika Urzędu Wojewódzkiego	2,9%	
37	Dostęp do wykazu akredytowanych laboratoriów	1,4%	
38	Generator ankiet kwartalnych z udziałem skarbu państwa	1,4%	
39	Wyniki egzaminów	1,4%	
40	Wykaz czasopism dostępnych w bibliotece GUM	1,4%	
41	Decyzje Głównego Inspektoratu Farmaceutycznego	1,4%	
42	Katalog polskich norm - wyszukiwarka	1,4%	
43	Dane statystyczne	1,4%	
44	Prenumerata	1,4%	
45	Bazy zawierające informacje o znakach i towarach chronionych	1,4%	
46	Nie było takich usług	48,6%	75,6%

Pyt. D7: Proszę wymienić rodzaje usług dostępnych w styczniu 2004 r. dla przedsiębiorstw/instytucji na stronach internetowych Państwa urzędu (np. opłacenie podatku, uzyskiwanie zezwoleń). Jeśli usługi takie nie były dostępne, proszę to napisać.

N=1497 Na pytanie odpowiedziały urzędy, które posiadają swoją własną stronę internetową.

Pytanie otwarte.

**Tabela 7.11 Usługi dostępne na stronach internetowych urzędów
dla przedsiębiorstw/instytucji**

		grupa I	grupa II
1	Informacje na temat (funkcjonowanie urzędu, załatwienia spraw)	9,9%	5,5%
2	Formularze, wnioski	8,5%	5,3%
3	Ogłoszenia przetargów	2,8%	2,1%
4	Wydawanie zezwoleń (na sprzedaż alkoholu, wycięcie drzew)	2,8%	1,1%
5	BIP	5,6%	0,8%
6	Uiszczanie opłat (podatki, czynsz	1,4%	0,7%
7	Komunikaty prasowe, ogłoszenia	2,8%	0,3%
8	Informacje o zbycie działek, nieruchomości, ofertach budowlanych		0,3%
9	Składanie zamówień publicznych		0,2%
10	Promocja przedsiębiorstw		0,1%
11	Interaktywne wypełnianie formularzy		0,1%
12	Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy		0,1%
13	Zawiadomienie o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu		0,1%
14	Generator ankiet kwartalnych z udziałem skarbu państwa	1,4%	
15	Sprawozdawczość lecznictwa zamkniętego i ambulatoryjnego	1,4%	
16	Katalog polskich norm - wyszukiwarka	1,4%	
17	Wszelkiego rodzaju zaświadczenia	1,4%	
18	Dane statystyczne	1,4%	
19	Bazy zawierające informacje o (znakach i towarach chronionych)	2,8%	
20	Nie było takich usług	64,8%	86,9%

Pyt. D8: Jaki procent wszystkich usług świadczonych przez urząd był dostępny przez Internet w styczniu 2004 r.?

N=1565 Na pytanie odpowiedziały urzędy, które posiadają swoją własną stronę internetową.

Wykres 7.12 Procent wszystkich usług świadczonych przez Internet (total)

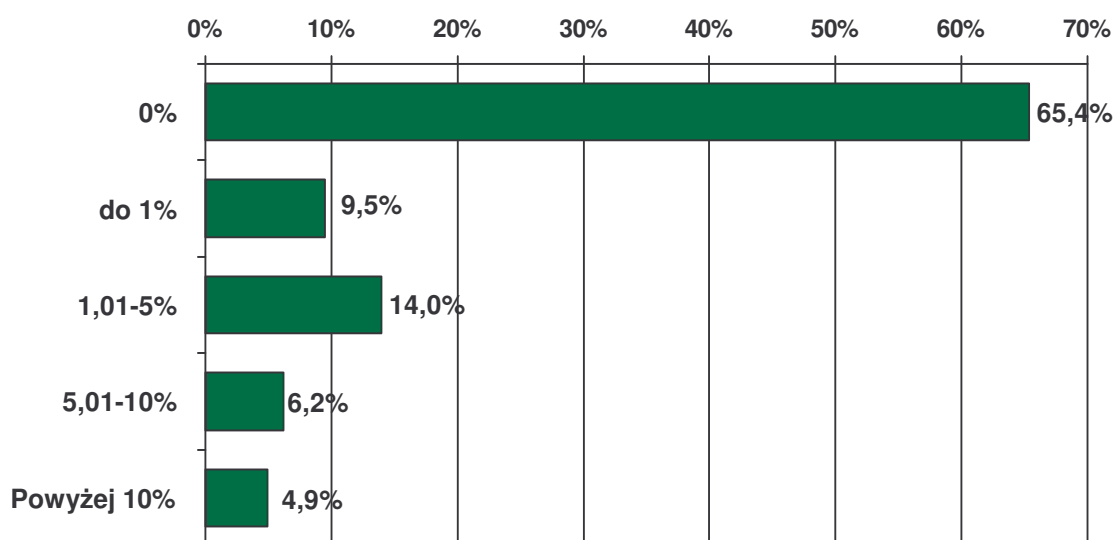


Tabela 7.12 Procent wszystkich usług świadczonych przez Internet (grupa I i grupa II)

		Urzędy marszałkowskie	Urzędy wojewódzkie	Urzędy centralne	Ogółem grupa I	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	Urzędy gminne	Ogółem grupa II
1.	0%	50%	61,5%	50%	52,1%	69%	65,5%	66,1%
2.	do 1%	-	15,4%	6,5%	7%	8,2%	9,9%	9,6%
3.	1,01%- 5%	8,3%	7,7%	8,7%	8,5%	13,9%	14,3%	14,3%
4.	5,01%- 10%	16,7%	7,7%	19,6%	16,9%	5,7%	5,7%	5,7%
5.	Powyżej 10%	25%	7,7%	15,2%	15,5%	3,3%	4,6%	4,4%

Analizy i wnioski

- **Spośród urzędów, które posiadają strony internetowe, 94,6% oferuje po prostu dostęp do określonych informacji.** Ponad połowa daje także możliwość pobierania formularzy przez Internet. Inne usługi i udogodnienia dostępne dla obywateli, a także instytucji oferowane są bardzo rzadko, a prawie $\frac{3}{4}$ stron internetowych w ogóle ich nie posiada.
- Blisko $\frac{2}{3}$ urzędów zadeklarowało, iż nie oferują żadnych usług poprzez Internet.

8. DZIAŁ E: PRZESZKODY W ROZWOJU ELEKTRONICZNEJ ADMINISTRACJI

Pyt .E: Co Państwa zdaniem stanowi główną przeszkodę w rozwoju administracji elektronicznej? (proszę uszeregować odpowiedzi od 1 do 10, gdzie 1-czynnik najmniej ważny, 10-czynnik najważniejszy)

N=870

Tabela 8.1 Główne przeszkody w rozwoju administracji elektronicznej – ranking (total)

		Średnia*
1.	Brak środków finansowych na rozwój elektronicznej administracji	7,90
2.	Ograniczony dostęp obywateli do Internetu	6,81
3.	Wysoki koszt korzystania z Internetu	6,04
4.	Niski poziom edukacji obywateli w zakresie nowoczesnych technologii informacyjnych	5,91
5.	Niska świadomość interesantów w zakresie możliwości uregulowania sprawy z wykorzystaniem narzędzi elektronicznych	5,46
6.	Brak wspólnych standardów wymiany dokumentów	5,45
7.	Niedostateczne bezpieczeństwo przesyłanych informacji	4,73
8.	Brak odpowiednich rozwiązań prawnych (np.: ustawa o podpisie elektronicznym, ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne)	4,49
9.	Niski poziom edukacji Urzędników w zakresie nowoczesnych technologii informacyjnych	4,31
10.	Niska świadomość Urzędników w zakresie istnienia możliwości zastosowania takiego rodzaju rozwiązania	3,9

*Im wyższa średnia, tym dany czynnik postrzegany jest jako bardziej przeszkadzający w procesie rozwoju administracji elektronicznej.

Tabela 8.2 Przeszkoda: brak środków finansowych na rozwój elektronicznej administracji

		ŚREDNIE	
1.	Urzędy marszałkowskie	7,14	7,81 (grupa I)
2.	Urzędy wojewódzkie	7,44	
3.	Urzędy centralne	8,11	
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	7,87	7,91 (grupa II)
5.	Urzędy gminne	7,91	

Tabela 8.3 Przeszkoda: ograniczony dostęp obywateli do Internetu

		ŚREDNIE	
1.	Urzędy marszałkowskie	7	5,77 (grupa I)
2.	Urzędy wojewódzkie	4,11	
3.	Urzędy centralne	6	
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	5,97	6,87 (grupa II)
5.	Urzędy gminne	7,02	

Tabela 8.4 Przeszkoda: wysoki koszt korzystania z Internetu

		ŚREDNIE	
1.	Urzędy marszałkowskie	6,86	6,26 (grupa I)
2.	Urzędy wojewódzkie	5,89	
3.	Urzędy centralne	6,22	
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	5,63	6,02 (grupa II)
5.	Urzędy gminne	6,09	

Tabela 8.5 Przeszkoda: niski poziom edukacji obywateli w zakresie nowoczesnych technologii informacyjnych

		ŚREDNIE	
1.	Urzędy marszałkowskie	4,86	4,47 (grupa I)
2.	Urzędy wojewódzkie	3,89	
3.	Urzędy centralne	4,56	
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	5,58	5,98 (grupa II)
5.	Urzędy gminne	6,05	

Tabela 8.6 Przeszkoda: niska świadomość interesantów w zakresie możliwości uregulowania sprawy z wykorzystaniem narzędzi elektronicznych

		ŚREDNIE	
1.	Urzędy marszałkowskie	5,14	4,21 (grupa I)
2.	Urzędy wojewódzkie	3,67	
3.	Urzędy centralne	4,15	
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	5,15	5,52 (grupa II)
5.	Urzędy gminne	5,58	

Tabela 8.7 Przeszkoda: brak wspólnych standardów wymiany dokumentów

		ŚREDNIE	
1.	Urzędy marszałkowskie	2,86	6,12 (grupa I)
2.	Urzędy wojewódzkie	7,33	
3.	Urzędy centralne	6,56	
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	6,36	5,42 (grupa II)
5.	Urzędy gminne	5,26	

Tabela 8.8 Przeszkoda: niedostateczne bezpieczeństwo przesyłanych informacji

		ŚREDNIE	
1.	Urzędy marszałkowskie	3,57	4,88 (grupa I)
2.	Urzędy wojewódzkie	5,11	
3.	Urzędy centralne	5,15	
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	4,99	4,73 (grupa II)
5.	Urzędy gminne	4,68	

Tabela 8.9 Przeszkoda: brak odpowiednich rozwiązań prawnych

		ŚREDNIE	
1.	Urzędy marszałkowskie	6,86	6,63 (grupa I)
2.	Urzędy wojewódzkie	8	
3.	Urzędy centralne	6,11	
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	5,28	4,38 (grupa II)
5.	Urzędy gminne	4,23	

Tabela 8.10 Przeszkoda: niski poziom edukacji obywateli w zakresie nowoczesnych technologii informacyjnych

		ŚREDNIE	
1.	Urzędy marszałkowskie	5	4,58 (grupa I)
2.	Urzędy wojewódzkie	4,78	
3.	Urzędy centralne	4,41	
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	4,26	4,29 (grupa II)
5.	Urzędy gminne	4,3	

Tabela 8.11 Przeszkoda: Niska świadomość urzędników w zakresie istnienia możliwości zastosowania takiego rodzaju rozwiązania

		ŚREDNIE	
1.	Urzędy marszałkowskie	5,71	4,28 (grupa I)
2.	Urzędy wojewódzkie	4,78	
3.	Urzędy centralne	3,74	
4.	Starostwa powiatowe i miasta na prawach powiatu	3,9	3,88 (grupa II)
5.	Urzędy gminne	3,88	

Analizy i wnioski

Na pytanie o czynniki utrudniające rozwój elektronicznej administracji poprawnie (tj. przyporządkowując wszystkim punktom różne oceny z przedziału 1-10) odpowiedziało jedynie 870 urzędów.

- **Najbardziej przeszkadzającym czynnikiem w rozwoju administracji elektronicznej okazał się brak środków przeznaczonych na ten cel (średnia 7,90).**
- **Ograniczony dostęp obywateli do Internetu uznany został także jako znaczący czynnik utrudniający proces rozwoju i był wskazywany częściej przez urzędy z drugiej grupy.** Prawdopodobnie dlatego, że osoby pracujące w urzędach terenowych administracji publicznej częściej spotykają się z takim problemem niż urzędnicy pracujący w dużych placówkach, w dużych skupiskach miejskich.
- **Według respondentów wysoki koszt korzystania z Internetu jest także czynnikiem ograniczającym, nieznacznie częściej wskazywały na niego urzędy z pierwszej grupy.**
 - Brak wspólnych standardów wymiany dokumentów bardziej przeszkadza w rozwoju urzędów z pierwszej grupy.
 - Niska świadomość interesantów w zakresie możliwości regulowania spraw na przykład za pośrednictwem Internetu, niski poziom edukacji obywateli w tej dziedzinie były czynnikami częściej wskazywanymi przez urzędy z drugiej grupy.
 - Natomiast urzędy należące do pierwszej grupy częściej narzekały na brak wspólnych standardów wymiany dokumentów i odpowiednich rozwiązań prawnych.

9. SPIS WYKRESÓW

Wykres 3.1 Rozmieszczenie przestrzenne – urzędy (grupa II)	8
Wykres 3.2 Liczba budynków w poszczególnych urzędach (grupa II)	9
Wykres 3.3 Wyposażenie budynków w technologie informacyjne (grupa II)	10
Wykres 3.4 Liczba osób pracujących w poszczególnych urzędach (total)	12
Wykres 3.5 Średnia liczba osób pracujących w urzędach w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa	13
Wykres 3.6 Komórki organizacyjne odpowiedzialne za informatyzację (grupa II)	14
Wykres 3.7 Liczba osób pracujących w komórce informatycznej (total)	15
Wykres 3.8 Średnia liczba osób pracujących w komórce informatycznej	15
Wykres 3.9 Średnia liczba osób pracujących w komórce informatycznej w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa	16
Wykres 3.10 Outsourcing obsługi informatycznej urzędu (grupa II)	18
Wykres 3.11 Budżet przeznaczony na informatyzację (total)	19
Wykres 3.12 Wydatki na informatyzację – samorząd terytorialny/ województwa	20
Wykres 3.13 Wydatki na informatyzację – urzędy gminne/ województwa	21
Wykres 3.14 Szkolenia dla pracowników z zakresu ICT (grupa II)	27
Wykres 3.15 Zintegrowany Program Operacyjny Rozwoju Regionalnego (grupa II)	29
Wykres 3.16 Opracowanie projektu w ramach działania 1.5 Infrastruktura społeczeństwa informacyjnego w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego – samorząd terytorialny vs urzędy gminne/ województwa	30
Wykres 3.17 Opracowanie projektu w ramach działania 1.5 Infrastruktura społeczeństwa informacyjnego w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego w podziale na typy urzędów - województwa	31
Wykres 4.1 Stopień komputeryzacji w urzędach (grupa II)	33
Wykres 4.2 Liczba komputerów wykorzystywanych przez urzędy (total)	34
Wykres 4.3 Zestawienie średnich – samorząd terytorialny/województwa	35
Wykres 4.4 Średnia liczba komputerów przypadająca na jedną osobę/samorządy terytorialne/ województwa	35
Wykres 4.5 Zestawienie średnich – urzędy gminne/ województwa	36
Wykres 4.6 Średnia liczba komputerów przypadająca na jedną osobę - urzędy gminne/ województwa	36
Wykres 4.7 Średnia liczba komputerów w urzędzie w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa	37
Wykres 4.8 Średnia liczba komputerów przypadająca na jedną osobę w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa	38
Wykres 4.9 Liczba osób wykorzystujących w swojej pracy komputer (total)	39
Wykres 4.10 Średnia liczba osób wykorzystujących w swojej pracy komputer w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa	40
Wykres 4.11 Technologie informacyjne i telekomunikacyjne (total) (1)	42
Wykres 4.12 Technologie informacyjne i telekomunikacyjne (grupa II) (1)	42
Wykres 4.13 Rozwiązania informatyczne stosowane w urzędach -samorząd terytorialny/ województwa	43
Wykres 4.14 Rozwiązania informatyczne stosowane w urzędach gminnych - województwa	44
Wykres 4.15 Technologie informacyjne i telekomunikacyjne w urzędach ze zróżnicowanym dostępem (total) (2)	45
Wykres 4.16 Technologie informacyjne i telekomunikacyjne w urzędach ze zróżnicowanym dostępem do nich (grupa II) (2)	45
Wykres 4.17 Rozwiązania informatyczne stosowane w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa	46
Wykres 4.18 System informatyczny do obsługi zamówień publicznych (grupa II)	49
Wykres 4.19 System informatyczny do obsługi zamówień publicznych - województwa	50
Wykres 4.20 System informatyczny do obsługi zamówień publicznych w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa	51
Wykres 5.1 Zestawienie średnich/ samorząd terytorialny - województwa	53
Wykres 5.2 Średnia ilość komputerów z oprogramowaniem Windows przypadająca na jeden komputer/samorząd terytorialny - województwa	54
Wykres 5.3 Zestawienie średnich/urzędy gminne - województwa	54
Wykres 5.4 Średnia ilość komputerów z oprogramowaniem Windows przypadająca na jeden komputer/urząd gminny - województwa	55
Wykres 5.5 Średnia liczba komputerów z oprogramowaniem Windows w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa	56

Wykres 5.6 Średnia ilość komputerów z oprogramowaniem Windows przypadająca na jeden komputer w podziale na typy urzędów - województwa	57
Wykres 5.7 Oprogramowanie komputerowe stworzone na wewnętrzne potrzeby urzędu (grupa II)	60
Wykres 5.8 Koszt oprogramowania komputerowego wytworzonego we własnym zakresie	61
Wykres 6.1 Dostęp do Internetu (grupa II)	63
Wykres 6.2 Liczba zatrudnionych osób wykorzystujących w pracy komputer z dostępem do Internetu	64
Wykres 6.3 Zestawienie średnich/samorząd terytorialny - województwa	65
Wykres 6.4 Średnia liczba osób korzystających z Internetu przypadająca na jeden komputer/samorząd terytorialny - województwa	66
Wykres 6.5 Zestawienie średnich/urzędy gminne - województwa	67
Wykres 6.6 Średnia ilość osób korzystających z Internetu przypadająca na jeden komputer/urzędy gminne - województwa	67
Wykres 6.7 Średnia liczba osób korzystających z Internetu w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa	68
Wykres 6.8 Średnia liczba osób korzystających z Internetu przypadająca na jeden komputer w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa	69
Wykres 6.9 Zewnętrzne połączenia z Internetem (total)	70
Wykres 6.10 Zewnętrzne połączenia z Internetem (grupa II)	72
Wykres 6.11 Zewnętrzne połączenia z Internetem/samorząd terytorialny – województwa (1)	73
Wykres 6.12 Zewnętrzne połączenia z Internetem/samorząd terytorialny – województwa (2)	74
Wykres 6.13 Zewnętrzne połączenia z Internetem/urzędy gminne – województwa (1)	75
Wykres 6.14 Zewnętrzne połączenia z Internetem/urzędy gminne – województwa (2)	76
Wykres 6.15 Zewnętrzne połączenia z Internetem w urzędach o zróżnicowanym dostępie do Internetu (total)	77
Wykres 6.16 Zewnętrzne połączenia z Internetem w urzędach o zróżnicowanym dostępie do Internetu (grupa II)	78
Wykres 6.17 Urzędy, które posługują się wyłącznie komutowanym dostępem do Internetu (dial-up) (n=333)	79
Wykres 6.18 Miesięczny koszt dostępu do Internetu (total)	87
Wykres 6.19 Opłaty za Internet/samorząd terytorialny – województwa (1/2)	89
Wykres 6.20 Opłaty za Internet/samorząd terytorialny – województwa (2/2)	90
Wykres 6.21 Opłaty za Internet/urzędy gminne – województwa (1/2)	91
Wykres 6.22 Opłaty za Internet/urzędy gminne – województwa (2/2)	92
Wykres 6.23 Składanie zamówień przez Internet (grupa II)	102
Wykres 6.24 Możliwości stosowania mechanizmów uwierzytelniania odbiorcy (total)	103
Wykres 6.25 Możliwości stosowania mechanizmów uwierzytelniania odbiorcy (grupa II)	104
Wykres 6.26 Możliwości stosowania mechanizmów zabezpieczających (total)	105
Wykres 6.27 Możliwości stosowania mechanizmów zabezpieczających (grupa II)	106
Wykres 6.28 Elektroniczny obieg dokumentów (grupa II)	107
Wykres 6.29 Wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów (grupa II) (1)	108
Wykres 6.30 Zamiar wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów (grupa II)	109
Wykres 6.31 Liczba PIAPów działających w Państwa gminie (grupa II)	110
Wykres 6.32 Liczba PIAPów – samorząd terytorialny/ województwa	111
Wykres 6.33 Liczba PIAPów – urzędy gminne/ województwa	112
Wykres 7.1 Strona internetowa (grupa II)	114
Wykres 7.2 Posiadanie strony internetowej - województwa	115
Wykres 7.3 Posiadanie strony internetowej w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa	116
Wykres 7.4 Strona internetowa w innej wersji językowej (grupa II)	117
Wykres 7.5 Strony internetowe w obcych językach (total)	118
Wykres 7.6 Strony internetowe w obcych językach (grupa II)	118
Wykres 7.7 Standard W3C (grupa II)	119
Wykres 7.8 Udogodnienia i usługi dostępne przez Internet dla interesantów (total)	121
Wykres 7.9 Udogodnienia i usługi dostępne przez Internet dla interesantów (grupa II)	122
Wykres 7.10 Możliwości strony internetowej/samorząd terytorialny - województwa	123
Wykres 7.11 Możliwości strony internetowej – urzędy gminne/ - województwa	124
Wykres 7.12 Procent wszystkich usług świadczonych przez Internet (total)	132

10. SPIS TABEL

Tabela 3.1 Rozmieszczenie przestrzenne – urzędy (total)	8
Tabela 3.2 Rozmieszczenie przestrzenne – urzędy (grupa I)	8
Tabela 3.3 Liczba budynków w poszczególnych urzędach (total)	9
Tabela 3.4 Liczba budynków w poszczególnych urzędach (grupa I)	9
Tabela 3.5 Wyposażenie budynków w technologie informacyjne (total)	10
Tabela 3.6 Wyposażenie budynków w technologie informacyjne (grupa I)	10
Tabela 3.7 Liczba osób pracujących w poszczególnych urzędach (grupa I i II)	12
Tabela 3.8 Komórki organizacyjne odpowiedzialne za informatyzację (total)	14
Tabela 3.9 Komórki organizacyjne odpowiedzialne za informatyzację (grupa I)	14
Tabela 3.10 Liczba osób pracujących w komórce informatycznej (grupa I i II)	15
Tabela 3.11 Outsourcing obsługi informatycznej urzędu (total)	18
Tabela 3.12 Outsourcing obsługi informatycznej urzędu (grupa I)	18
Tabela 3.13 Budżet przeznaczony na informatyzację (grupa I i II)	19
Tabela 3.14 Wydatki na informatyzację w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa	22
Tabela 3.15 Szkolenia dla pracowników z zakresu ICT (total)	26
Tabela 3.16 Szkolenia dla pracowników z zakresu ICT (grupa I)	26
Tabela 3.17 Zintegrowany Program Operacyjny Rozwoju Regionalnego (total)	29
Tabela 3.18 Zintegrowany Program Operacyjny Rozwoju Regionalnego (grupa I)	29
Tabela 4.1 Stopień komputeryzacji w urzędach (total)	33
Tabela 4.2 Stopień komputeryzacji w urzędach (grupa I)	33
Tabela 4.3 Średnia liczba komputerów wykorzystanych przez urzędy (total)	34
Tabela 4.4 Liczba komputerów wykorzystywanych przez urzędy (grupa I i II)	34
Tabela 4.5 Liczba osób wykorzystujących w swojej pracy komputer (grupa I i II)	39
Tabela 4.6 Technologie informacyjne i telekomunikacyjne (grupa I) (1)	42
Tabela 4.7 Technologie informacyjne i telekomunikacyjne w urzędach ze zróżnicowanym do nich dostępem (grupa I) (2)	45
Tabela 4.8 System informatyczny do obsługi zamówień publicznych (total)	49
Tabela 4.9 System informatyczny do obsługi zamówień publicznych (grupa I)	49
Tabela 5.1 Średnia liczba komputerów z oprogramowaniem Windows	53
Tabela 5.2 Średnia ilość komputerów z oprogramowaniem Linux	58
Tabela 5.3 Pakiet Microsoft Office	58
Tabela 5.4 Pakiet biurowy OpenOffice	58
Tabela 5.5 Oprogramowanie komputerowe stworzone na wewnętrzne potrzeby urzędu (total)	60
Tabela 5.6 Oprogramowanie komputerowe stworzone na wewnętrzne potrzeby urzędu (grupa I)	60
Tabela 5.7 Koszt oprogramowania komputerowego	61
Tabela 6.1 Dostęp do Internetu (total)	63
Tabela 6.2 Dostęp do Internetu (grupa I)	63
Tabela 6.3 Liczba osób wykorzystujących w swojej pracy komputer (grupa I i II)	64
Tabela 6.4 Średnia liczba zatrudnionych osób wykorzystujących w pracy komputer z dostępem do Internetu	65
Tabela 6.5 Zewnętrzne połączenia z Internetem (grupa I)	70
Tabela 6.6 Zewnętrzne połączenia z Internetem w urzędach o zróżnicowanym dostępie do Internetu (grupa I)	77
Tabela 6.7 Zewnętrzne połączenia z Internetem w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy – województwa	80
Tabela 6.8 Miesięczny koszt dostępu do Internetu (grupa I i grupa II)	87
Tabela 6.9 Opłaty za Internet w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy - województwa	93
Tabela 6.10 Składanie zamówień przez Internet (total)	102
Tabela 6.11 Składanie zamówień przez Internet (grupa I)	102
Tabela 6.12 Możliwości stosowania mechanizmów uwierzytelniania odbiorcy (grupa I)	103
Tabela 6.13 Możliwości stosowania mechanizmów zabezpieczających (grupa I)	105
Tabela 6.14 Elektroniczny obieg dokumentów (total)	107
Tabela 6.15 Elektroniczny obieg dokumentów (grupa I)	107
Tabela 6.16 Zamiar wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów (total) (1)	108
Tabela 6.17 Zamiar wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów (grupa I) (1)	108
Tabela 6.18 Zamiar wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów (total)	109

Tabela 6.19 Zamiar wprowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów (grupa I)	109
Tabela 7.1 Strona internetowa (total)	114
Tabela 7.2 Strona internetowa (grupa I).....	114
Tabela 7.3 Strona internetowa w innej wersji językowej (total)	117
Tabela 7.4 Strona internetowa w innej wersji językowej (grupa I).....	117
Tabela 7.5 Strony internetowe w obcych językach (grupa I)	118
Tabela 7.6 Standard W3C (total)	119
Tabela 7.7 Standard W3C (grupa I)	119
Tabela 7.8 Udogodnienia i usługi dostępne przez Internet dla interesantów (grupa I)	121
Tabela 7.9 Możliwości strony internetowej w podziale na urzędy marszałkowskie, wojewódzkie, miasta i gminy – województwa	125
Tabela 7.10 Usługi dostępne na stronach internetowych urzędów dla interesantów	129
Tabela 7.11 Usługi dostępne na stronach internetowych urzędów	131
Tabela 7.12 Procent wszystkich usług świadczonych przez Internet (grupa I i grupa II)	132
Tabela 8.1 Główne przeszkody w rozwoju administracji elektronicznej – ranking (total)	134
Tabela 8.2 Przeszkoda: brak środków finansowych na rozwój elektronicznej administracji.....	134
Tabela 8.3 Przeszkoda: ograniczony dostęp obywateli do Internetu.....	135
Tabela 8.4 Przeszkoda: wysoki koszt korzystania z Internetu	135
Tabela 8.5 Przeszkoda: niski poziom edukacji obywateli w zakresie nowoczesnych technologii informacyjnych.....	135
Tabela 8.6 Przeszkoda: niska świadomość interesantów w zakresie możliwości uregulowania sprawy z wykorzystaniem narzędzi elektronicznych	136
Tabela 8.7 Przeszkoda: brak wspólnych standardów wymiany dokumentów	136
Tabela 8.8 Przeszkoda: niedostateczne bezpieczeństwo przesyłanych informacji.....	136
Tabela 8.9 Przeszkoda: brak odpowiednich rozwiązań prawnych	137
Tabela 8.10 Przeszkoda: niski poziom edukacji obywateli w zakresie nowoczesnych technologii informacyjnych.....	137
Tabela 8.11 Przeszkoda: Niska świadomość urzędników w zakresie istnienia możliwości zastosowania takiego rodzaju rozwiązania	137