

**Wyniki badania
nt. procesów informatyzacji
w Urzędach Gmin,
Miast i Powiatów
Województwa Śląskiego**

Wstęp

Katowice, Grudzień 2003

Wyniki niniejszego raportu zostały opracowane na podstawie badania przeprowadzonego w listopadzie 2003 roku pod patronatem Urzędu Marszałkowego Województwa Śląskiego. Głównym celem badania było zebranie informacji o zaawansowaniu poziomu informatyzacji w Urzędach Gmin, Miast i Powiatów, zwłaszcza w zakresie infrastruktury informatycznej Urzędu i podstawowego oprogramowania, wdrożonego oprogramowania specjalistycznego oraz budżetu przeznaczanego na tę dziedzinę, a także infrastruktury teleinformatycznej na terenie gminy i miasta. Analiza zebranych danych pozwoli ocenić potencjał Urzędów w zakresie możliwości rozwoju elektronicznej administracji (e-Government), usprawnienia funkcjonowania Urzędów poprzez wsparcie systemów informatycznych, sprawną realizację zadań Urzędów i obsługę obywatela.

Narzędziem, za pomocą którego zbierano dane, była elektroniczna ankieta, do wypełnienia której zostały zaproszone wszystkie Urzędy Gmin, Miast na prawach Powiatu oraz Starostwa Powiatowe z terenu Województwa Śląskiego. Całość badania przeprowadzana była on-line. Uczestnicy badania uzyskali dostęp do mechanizmu rejestracji poprzez przesłane login i hasło. Procedura ta miała na celu zabezpieczenie oraz autoryzację dostępu. Następnie po podaniu własnego loginu i adresu e-mail, każdy uczestnik otrzymywał zindywidualizowany link, który uprawniał do dostępu do treści aktywnej ankiety.

Poniższa tabela przedstawia poziom rejestracji i wypełnionych ankiet otrzymanych od uczestników badania:

Typ jednostki	Łączna ilość jednostek	Ilość rejestracji	Ilość wypełnionych ankiet	Ilość rejestracji w stosunku do ilości jednostek	Ilość wypełnionych ankiet
Gminy	148	112	97	75,68%	65,54%
Miasta na prawach powiatu	19	19	17	100%	89,47%
Starostwa powiatowe	17	16	15	94,12%	88,24%
Łącznie	184	147	129	79,89%	70,11%

Wyniki wskazują, iż poziom reakcji na zaproszenie do wzięcia udziału w badaniu był wysoki: spośród 184 jednostek zaproszonych do wypełnienia ankiety, rejestracji dokonało blisko 80% Urzędów (biorąc pod

uwagę typ jednostki największy odsetek rejestracji odnotowano w przypadku Urzędów Miast na prawach Powiatu – 100%, następnie Starostwa 94,12%, a w przypadku Urzędów Gmin zarejestrowało się trzy czwarte jednostek). Wysoki poziom reakcji wskazuje, iż przełamana została bariera zbierania danych drogą elektroniczną przy dodatkowej oszczędności czasu i kosztów oraz ułatwieniu analizy danych.

Podstawę do analizy stanowiły odpowiedzi uzyskane od 129 Urzędów Gmin, Miast i Powiatów.

Treść raportu została wzbogacona o opinie i komentarze ekspertów:

- Pana Kajetana Wojsyka – Kierownika Refereatu Informatyzacji Urzędu Miasta Częstochowy,
- Pana Jerzego Borysa – Zastępcy Naczelnika Wydziału Obsługi Urzędu Miasta Katowic,
- Pana Przemysława Adama Śmiejka ze Śląskiej Grupy Użytkowników Linuksa oraz Ruchu na Rzecz Wolnego Oprogramowania.

Raport został opracowany przez:

Wydział Programowania Rozwoju i Funduszy Europejskich oraz Art4Net s.c.

Część I – Informatyzacja Urzędu

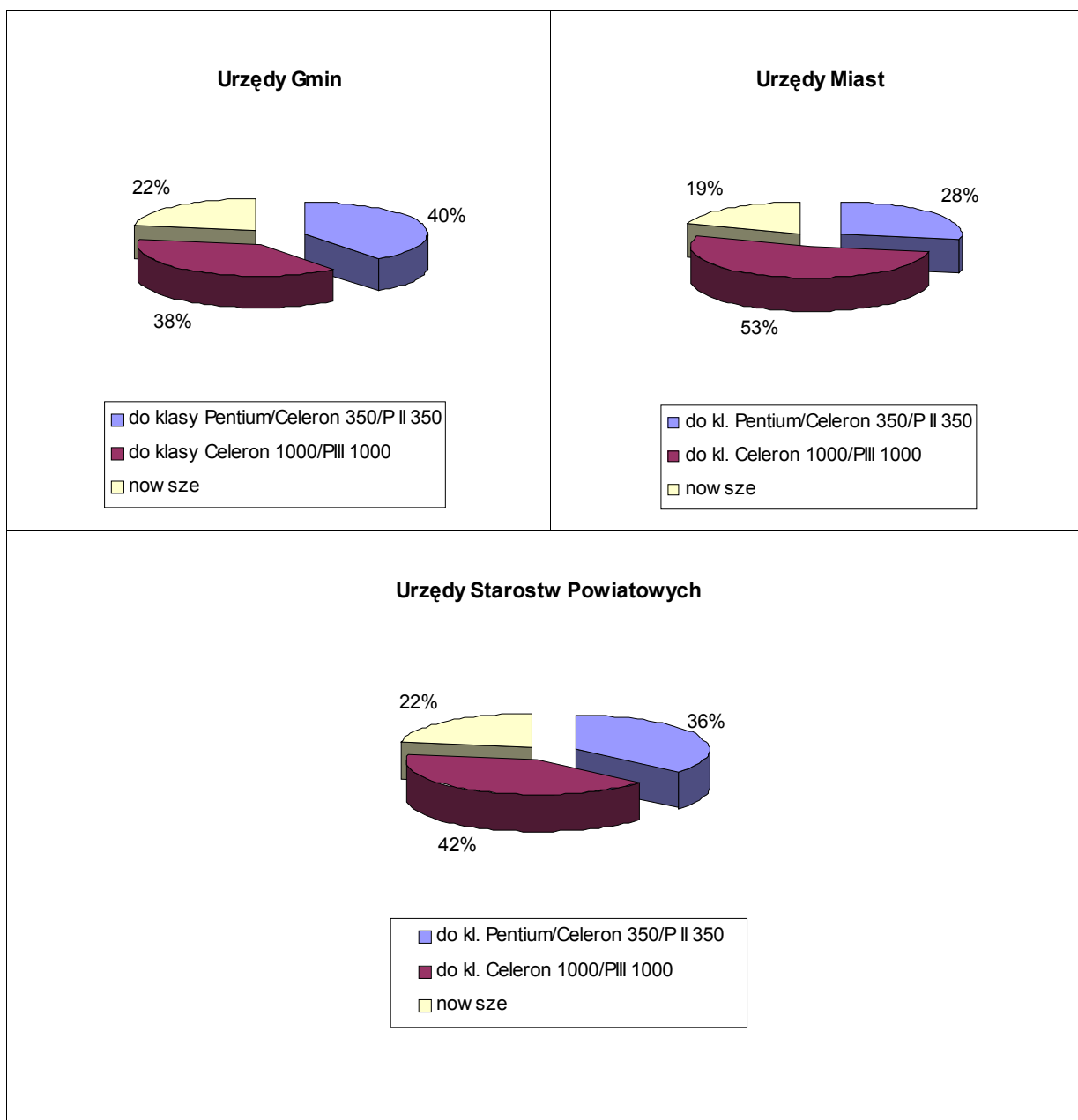
Infrastruktura i podstawowe oprogramowanie

Ta część ankiety skierowana była do Urzędów Gmin, Miast i Starostw Powiatowych. Sformułowanie pytań miało na celu uzyskanie informacji głównie o potencjale, jakim dysponują Urzędy, zarówno w rozumieniu infrastruktury (ilość komputerów i serwerów), jak i podstawowego oprogramowania.

Rozwój e-Government (elektronicznej administracji) jest w dużej mierze warunkowany wyposażeniem i infrastrukturą, którą dysponują Urzędy, a także jakością połączeń z siecią Internet. E-Government to zastosowanie technologii komunikacji i informacji (ICT) do planowania, realizacji i monitorowania zadań administracji publicznej (rządowej i samorządowej). Rozwiązania zastosowane w ramach e-Government umożliwiają dostarczanie obywatelom efektywnych kosztowo i łatwo osiągalnych usług administracyjnych oraz usprawniają wymianę informacji i operacje o charakterze transakcji między różnymi urzędami oraz między urzędami i innymi instytucjami. Efektem tych działań mają być usługi administracji publicznej, dostępne przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu.

Analiza obecnego potencjału wraz z planowanymi inwestycjami, daje podstawy do oszacowania możliwości rozwoju usług elektronicznych świadczonych przez Urzędy oraz usprawnienia ich funkcjonowania przez wsparcie systemów informatycznych.

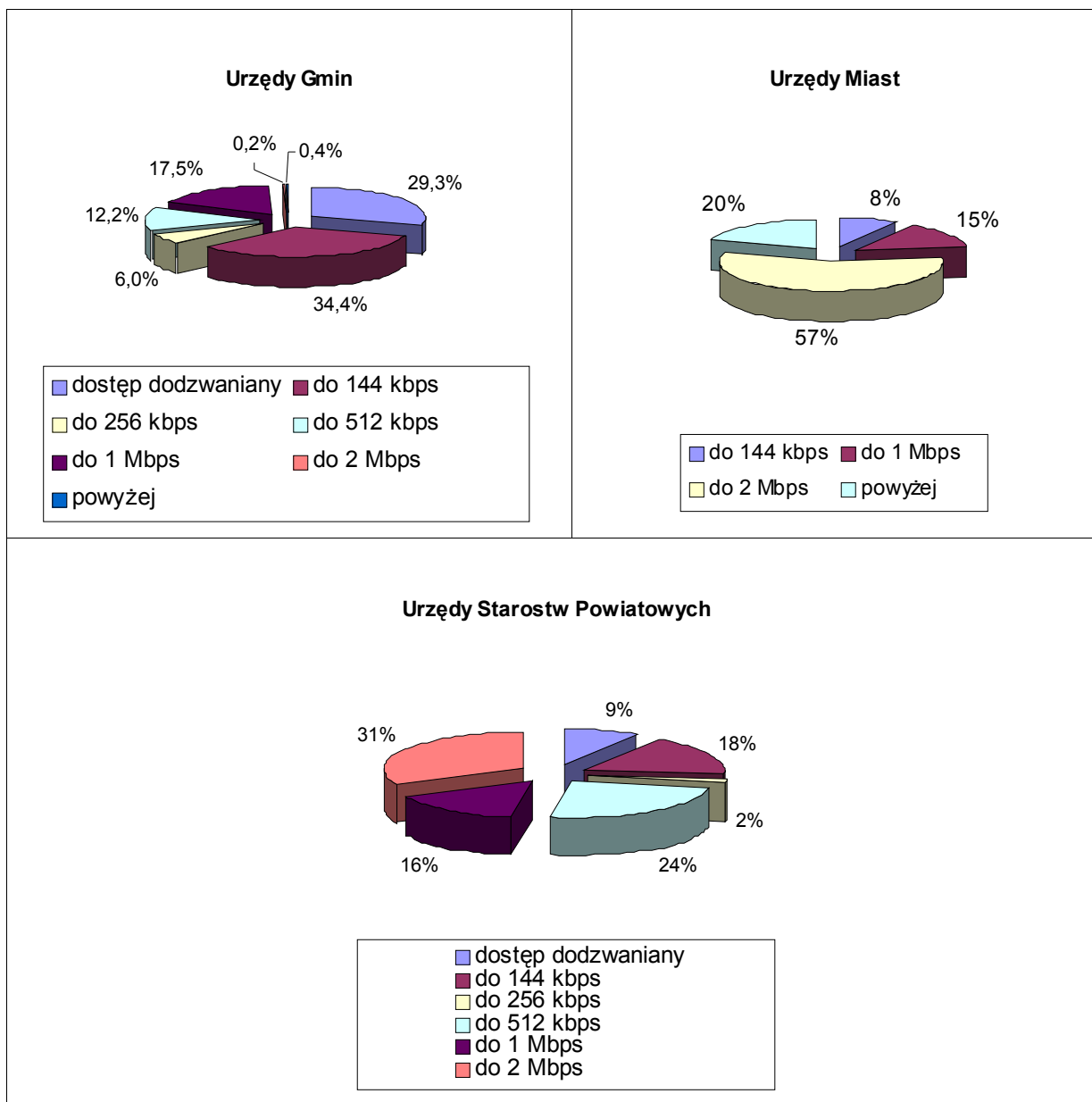
Podział komputerów używanych w Urzędach ze względu na parametry techniczne



Powyższe zestawienie wskazuje, iż najkorzystniejsza struktura pod względem wykorzystywanego sprzętu znajduje się w Urzędach Miast. Jednakże biorąc pod uwagę wszystkie wymienione typy Urzędów – park maszynowy można ocenić jako przyzwoity, pozwalający na wypełnianie zadań biurowych i spraw urzędowych. Według Pana Przemysława Adama Śmiejka – mimo iż instalacja nowoczesnych systemów takich jak Mandrake, Aurox, Fedora itp. oraz pakietu OpenOffice na komputerach klasy starszej niż Pentium/ Celeron 350/ P II 350 nie jest możliwa, to skutecznym rozwiązaniem jest przyłączenie nawet

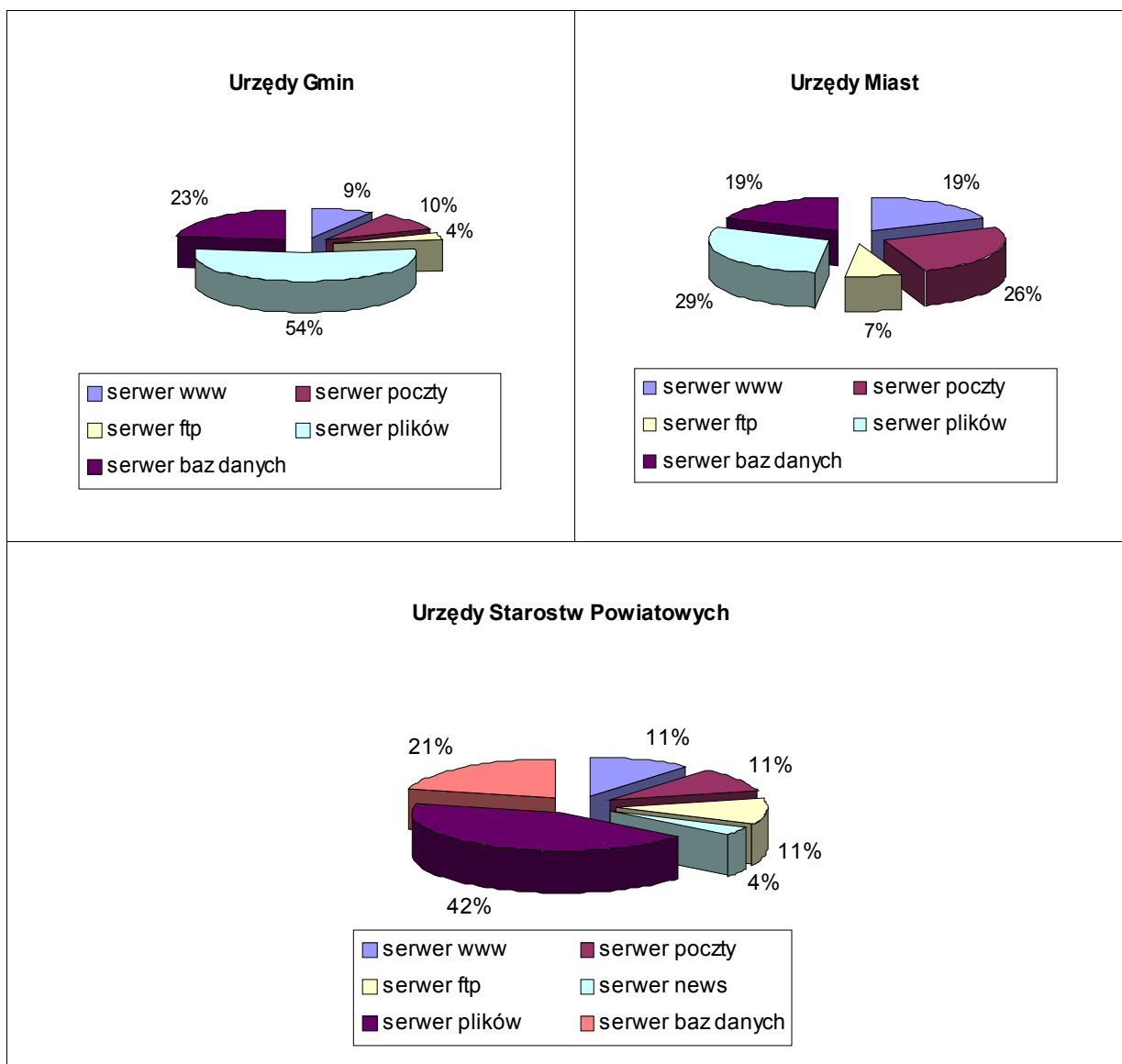
bardzo starych komputerów jako terminali do jednego silnego serwera. W takim układzie możliwe jest wykorzystanie nawet już pozornie nie nadających się do niczego maszyn.

Ilość komputerów podłączonych w Urzędach do sieci Internet ze względu na typ łącza



Wśród wysokiego odsetka połączeń dodzwanianych w Urzędach Gmin i Starostw najpopularniejsze są pakiety internetowe oraz połączenia przez serwer z modemem. Najlepszą jakością pod względem typu połączeń mogą poszczycić się Urzędy Miast. Należy podkreślić fakt, iż połączenia modemowe są stosunkowo drogie oraz ograniczają kontakt ze światem zewnętrznym. Dodatkowo połączenia modemowe mogą stanowić barierę na drodze rozwoju elektronicznej administracji i należałoby je wyeliminować w jednostkach, które pragną zdobyć miano „nowoczesnych e-Urzędów” załatwiających sprawy obywateli poprzez Sieć.

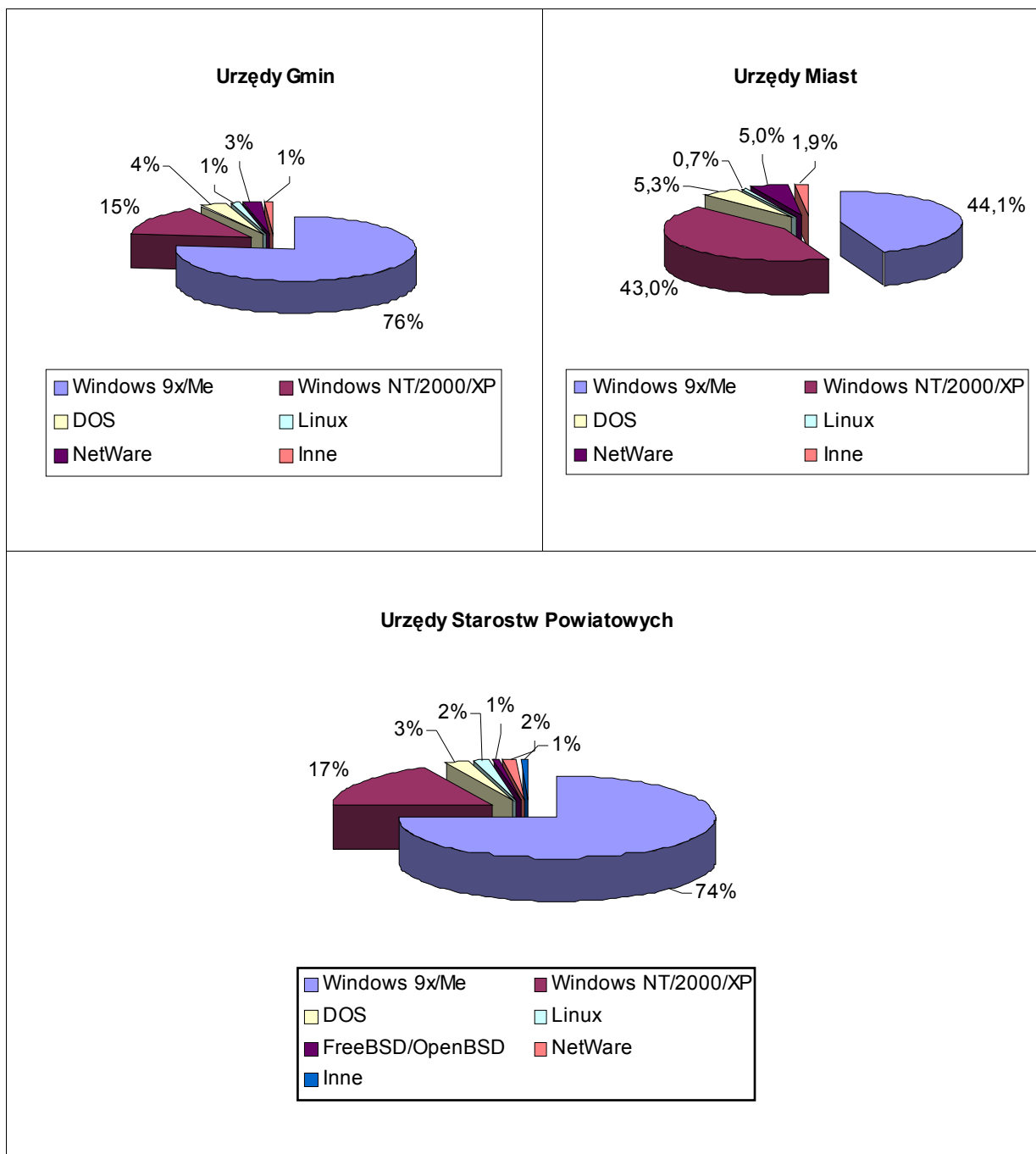
Wykorzystanie serwerów w Urzędach – jakie usługi działają na serwerach



Najczęściej serwery Urzędów wykorzystywane są jako serwery plików oraz poczty, czyli spełniające najbardziej podstawowe funkcje. Najrzadziej wykorzystywaną funkcją jest serwer news. Zdaniem Pana Przemysława Śmiejka Urzędy powinny zainwestować w system stron WWW zawierający potrzebne informacje, dokumenty, procedury, gdyż jest to pierwszy krok w kierunku sieciowego załatwiania spraw.

Na stronach internetowych jednostek dostępne powinny być pliki z wzorami formularzy, opisami procedur, jakie należy wykonać celem załatwienia danej sprawy oraz, z czasem, także sposoby załatwiania spraw zdalnie drogą elektroniczną.

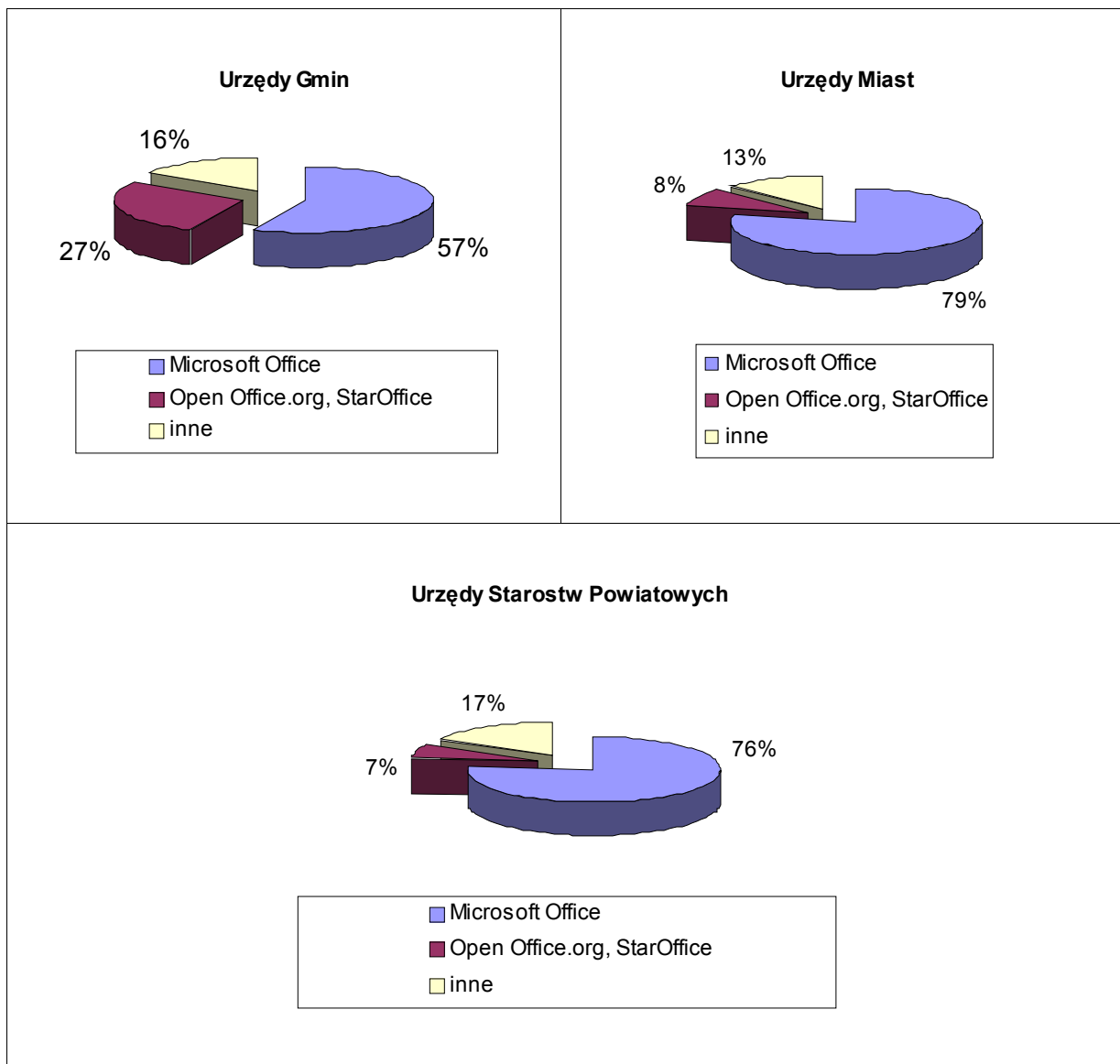
Systemy operacyjne używane w Urzędach



Największą popularnością w Urzędach cieszy się oprogramowanie typu Windows 9x/Me lub NT/2000/XP. Jedynie w niewielkim stopniu wykorzystuje się wolne oprogramowanie. Zdaniem Członków Śląskiej Grupy Użytkowników Linuksa jest to zjawisko negatywne, świadczące o tym, że zainwestowane zostały już

niemałe pieniądze w rozwiązania komercyjne, wywodzące się z Microsoftu, zasilając i tak zasobną kieszeń amerykańskiego koncernu. Wdrażanie Wolnego Oprogramowania również wiąże się z kosztami, ale docelowo mniejszymi (po przełamaniu bariery ludzkiej koszty drastycznie spadają) oraz wydanyymi do kieszeni rodzimych, polskich wdrożeniowców i serwisantów.

Wyposażenie komputerów w pakiet biurowy



Również pod względem wykorzystywanych pakietów biurowych najpopularniejsze są rozwiązania Microsoft Office. Wśród najczęściej wskazywanych w kategorii „inne” wymieniano Word Pad lub pojedyncze licencje na Worda. Warto w tym miejscu wspomnieć, iż brak ograniczeń licencyjnych co do ilości stanowisk pozwala wdrażać oprogramowanie biurowe Open Office lub KOffice kompleksowo na wszystkich stanowiskach i dla wszystkich urzędników, niemniej jednak wiąże się to z kosztami przeszkolenia i czasem przyswojenia nowych narzędzi pracy na komputerze.

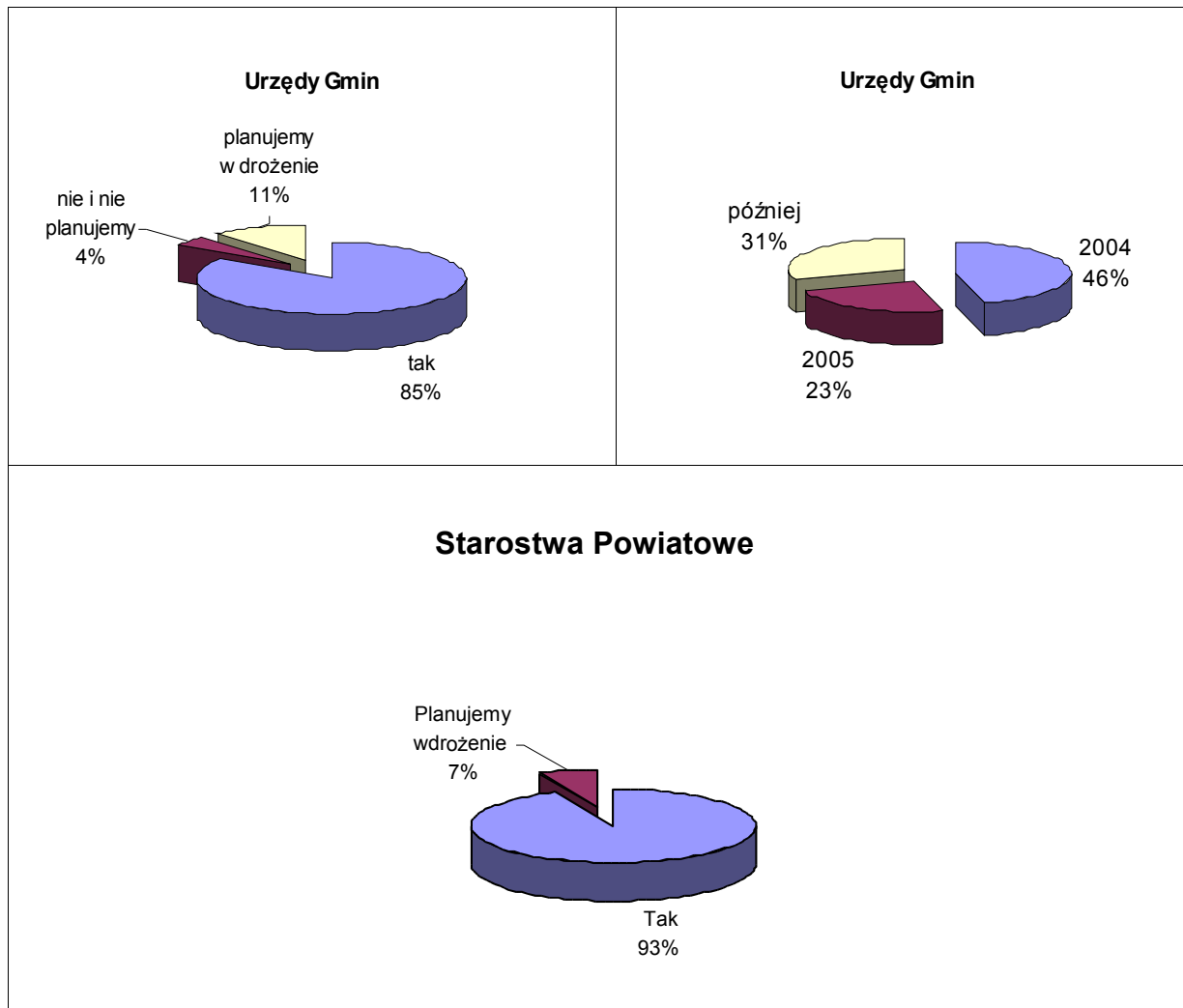
Część II – Informatyzacja Urzędu

Oprogramowanie specjalistyczne i budżet informatyzacji

Niniejsza część przedstawia wykorzystywane w Urzędach systemy oraz nakłady przeznaczane dotychczas oraz planowane w przyszłości na informatyzację.

Czy w Urzędzie istnieje informatyczny system finansowo-księgowy?

**Jeżeli Urząd zamierza taki system wdrożyć,
na kiedy planuje się ewentualne rozpisanie przetargu?**



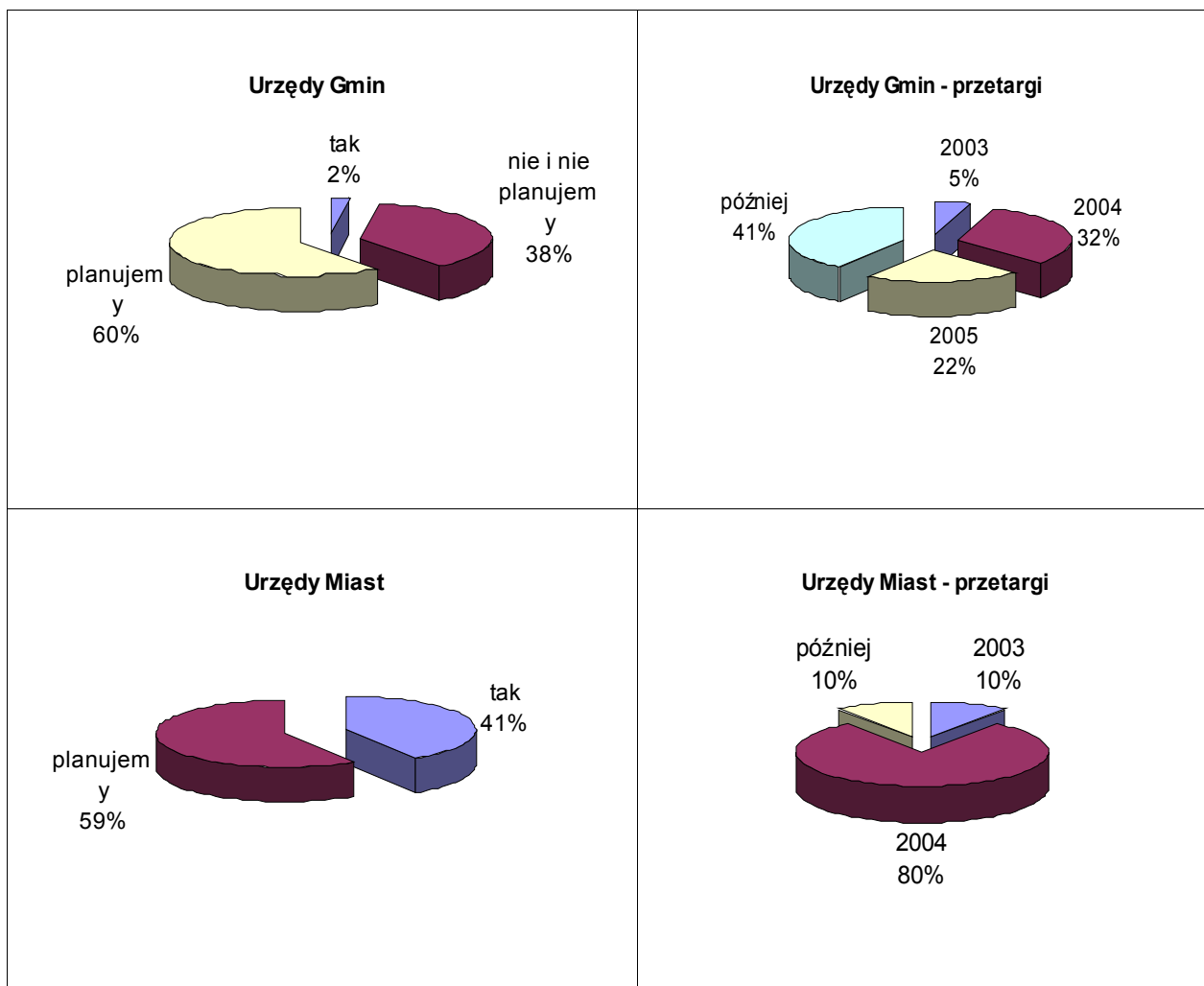
Jak wskazują wyniki systemy finansowo - księgowe są najczęściej wykorzystywanym wsparciem w Urzędach. Korzystają z niego wszystkie Urzędy Miasta, 14 spośród uczestniczących w badaniu Starostw Powiatowych (jeden Urząd planuje wdrożenie w przyszłym roku) oraz 85 % Urzędów Gmin. Najpopularniejszymi platformami, na których działają systemy F-K jest Windows oraz DOS, rzadziej wskazywano platformy Novell oraz Unix. Wśród najczęściej wymienianych firm wdrażających dominują firmy z Województwa Śląskiego. W opinii Pana Kajetana Wojsyka systemy finansowo-księgowe z reguły nie są narzędziami „inżynierii finansowej” menedżerów finansów, lecz są raczej elektronicznymi urządzeniami, mającymi za zadanie umożliwić dokonywanie wydruków, jakich zażądają kontrolerzy. Elektroniczne systemy finansowo-księgowe są z zasady pierwszymi systemami wdrażanymi w Urzędach,

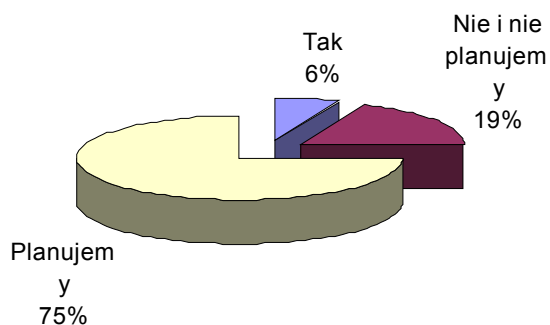
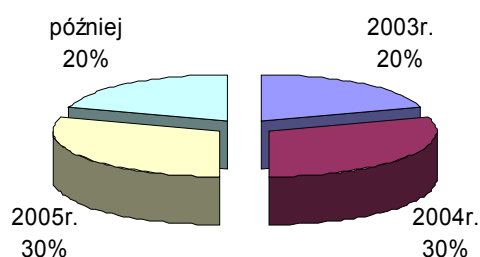
tak jakby podstawowym celem istnienia Urzędu było prowadzenie własnej księgowości – a ich koszt jest niewspółmiernie wysoki w stosunku do korzyści z nich uzyskiwanych.

Czy Urząd korzysta z elektronicznego obiegu dokumentów?

Jeżeli Urząd zamierza taki system wdrożyć,

na kiedy planuje się ewentualne rozpisanie przetargu?

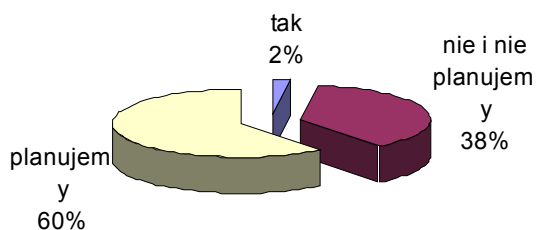
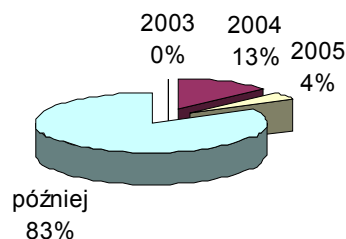


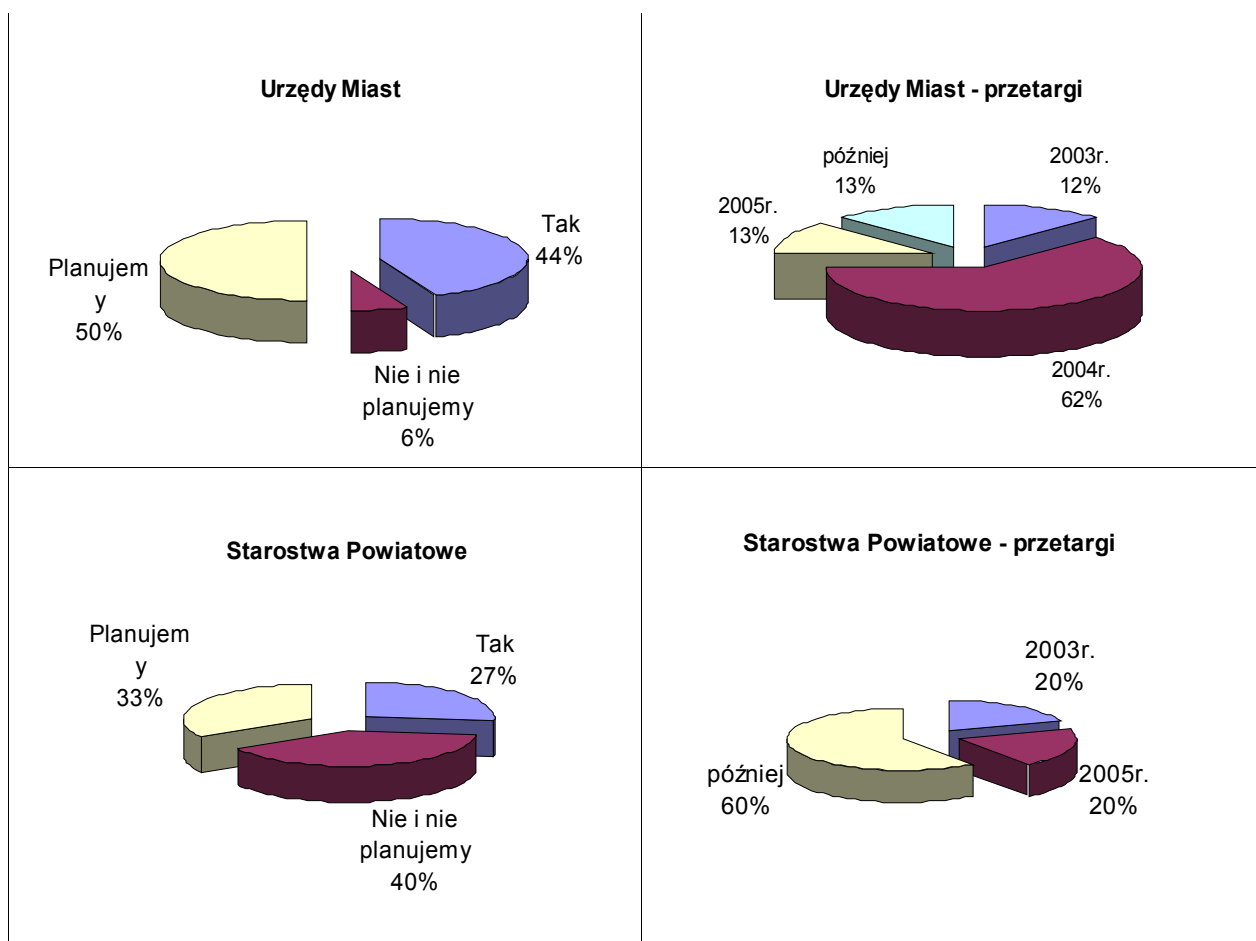
Starostwa Powiatowe**Starostwa Powiatowe - przetargi**

W największym stopniu elektroniczne systemy obiegu dokumentów wykorzystuje się w Urzędach Miast – 7 spośród uczestniczących w badaniu Urzędów Miast na prawach Powiatu posiada takie wdrożenie. W przypadku Urzędów Starostw Powiatowych tylko jeden Urząd wspiera swoją pracę systemem obiegu dokumentów, a wśród Urzędów Gmin tylko dwie jednostki. Pozytywną tendencją jest fakt, iż większość Urzędów planuje w najbliższym czasie wdrożenie wspomnianych systemów. Może to jednak wynikać z zapisów Ustawy o informacji publicznej.

Czy Urząd korzysta z systemu informacji geograficznej (GIS)?

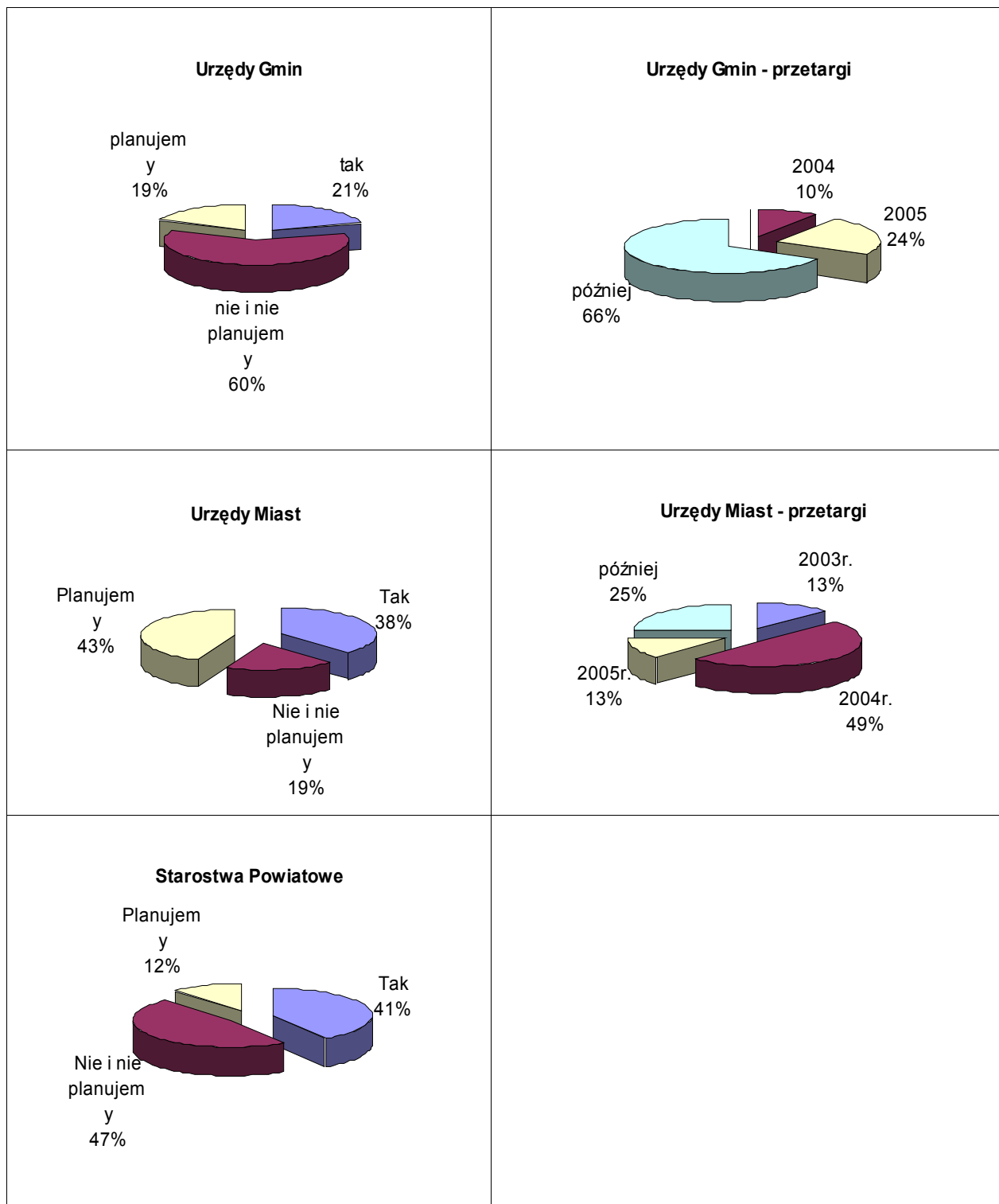
**Jeżeli Urząd zamierza taki system wdrożyć,
na kiedy planuje się ewentualne rozpięcie przetargu?**

Urzędy Gmin**Urzędy Gmin- przetarg**



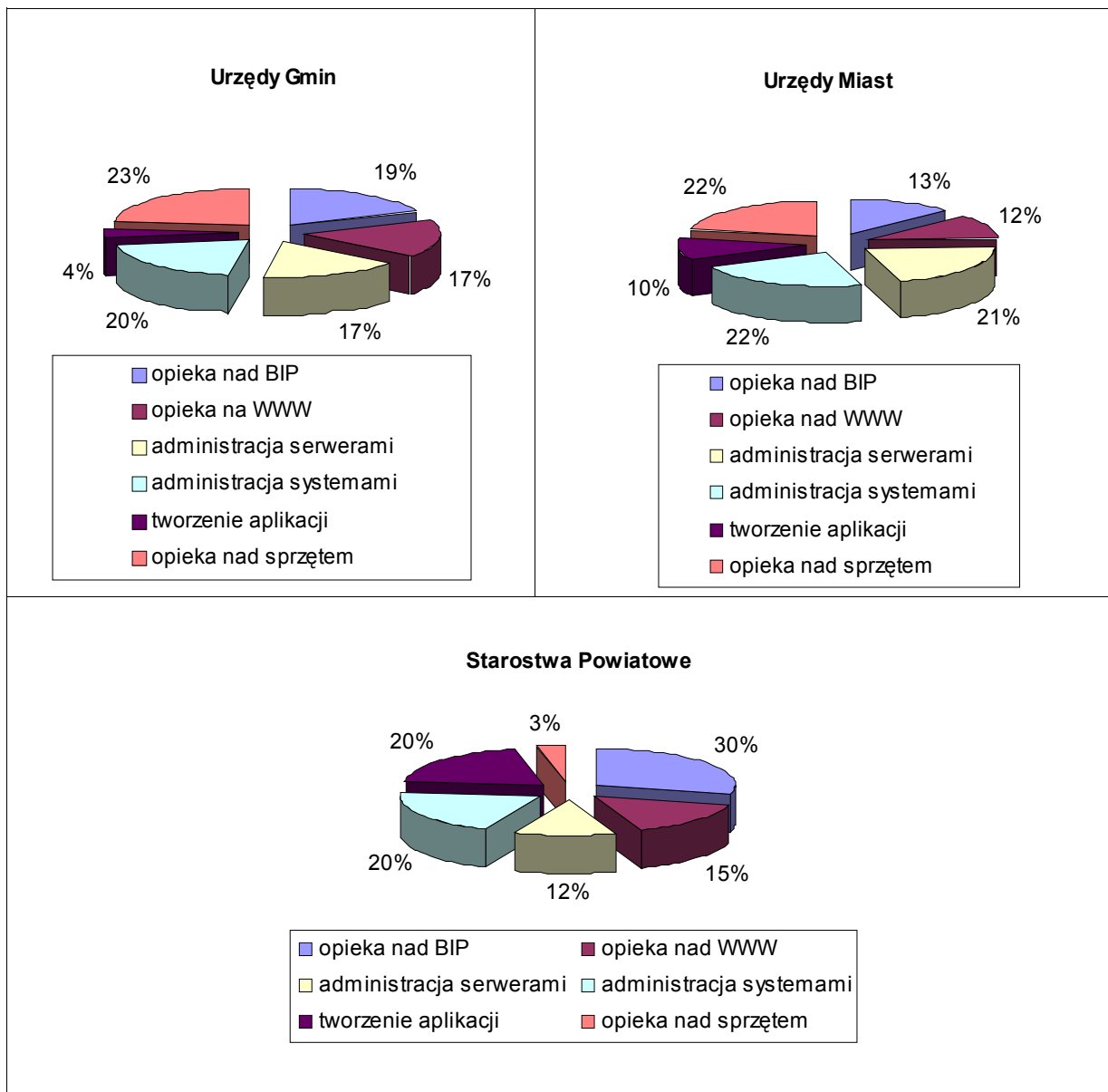
Powyższe zestawienia wskazują, iż wykorzystanie systemów informacji przestrzennej jest największe w przypadku Urzędów Miast. Najmniej wdrożeń odnotowujemy w urzędach Gminy – tylko dwie jednostki. Najczęstszą funkcją systemów GIS jest wykorzystanie ich do tworzenia planów zagospodarowania przestrzennego oraz ewidencji gruntów. Niewiele jest jednak odpowiedzi wskazujących na wykorzystanie systemów GIS jako narzędzia wspomagania podejmowania decyzji o zagospodarowaniu, inwestycjach na administracyjnie podległym terenie czy rozwoju danego terenu.

**Czy Urząd korzysta z informatycznego systemu
zarządzania zasobami ludzkimi?
Jeżeli Urząd zamierza taki system wdrożyć,
na kiedy planuje się ewentualne rozpięcie przetargu?**



Wykorzystywanym w niewielkim stopniu narzędziem wspomagającym zarządzanie zasobami ludzkimi są systemy informatyczne dedykowane temu zadaniu. Również biorąc pod uwagę planowane wdrożenia wysoki odsetek odpowiedzi „nie i nie planujemy” wskazuje, iż Urzędy nie planują w istotny sposób wesprzeć swego funkcjonowania przy pomocy w/w systemów.

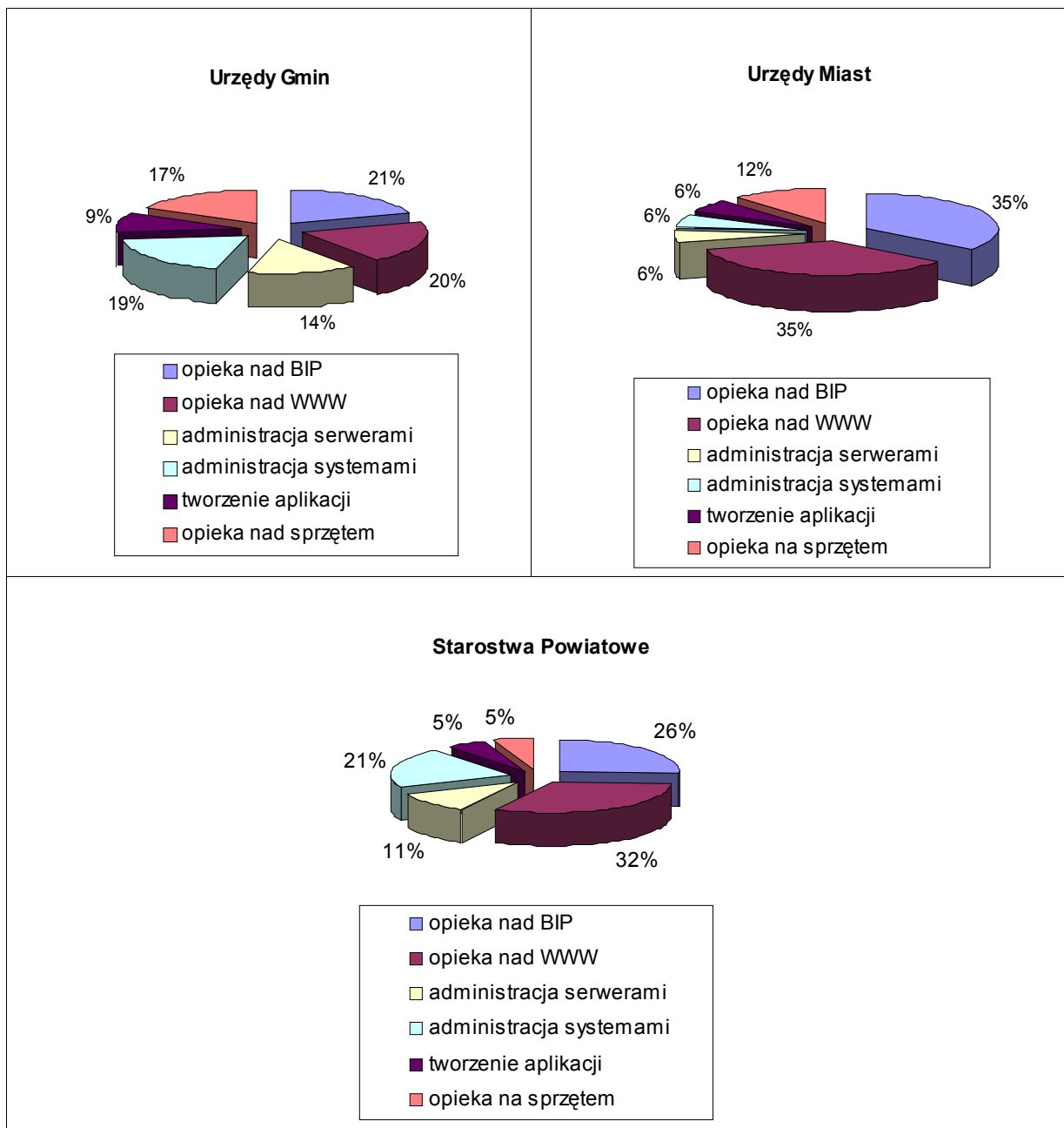
Które z zadań są wykonywane w Urzędzie przez informatyków?



Analizując zadania wykonywane przez informatyków zatrudnianych w Urzędach widać pewne zróżnicowanie w zależności od tego, czy jest to Urząd Gminy, Miasta czy Starostwa. Zbliżony rozkład zadań występuje w Urzędach Gminy i Miasta, natomiast w Starostwach informatycy jedynie w niewielkim stopniu dedykowani są do opieki nad sprzętem, za to w większym stopniu do opieki nad Biuletynem Informacji Publicznej. O ile pierwsza uwaga jest pozytywna – informatycy nie wykonują prac serwisantów, lecz dedykowani są do prac informatycznych, to fakt opieki nad BIP (który jest nie tyle usługą

informatyczną, ile organizacyjną) może nasuwać podejrzenia o niepełnym zrozumieniu idei Biuletynu i powierzaniu jego obsługi informatykom. Jednak analiza danych nt. zadań wykonywanych przez podmioty zewnętrzne wskazuje, że w blisko 30% obsługa BIPu zlecana jest na zewnątrz. Według Pana Kajetana Wojsyka traktowanie Biuletynu Informacji Publicznej jako kolejnej strony internetowej wypełnianej i aktualizowanej przez informatyków (a nie pracowników merytorycznych) jest szkodliwym nieporozumieniem.

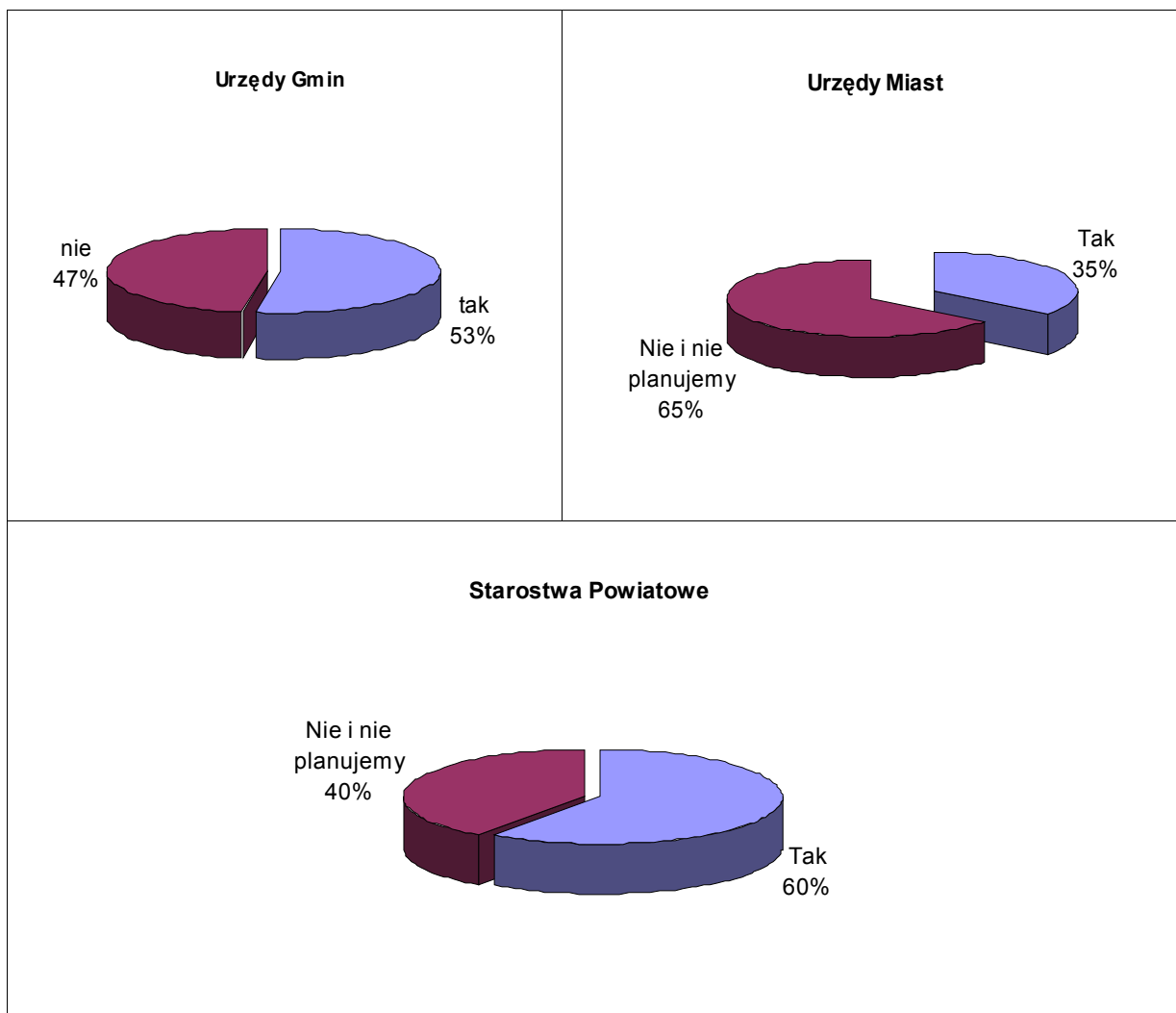
Zadania wykonywane przez podmiot zewnętrzny



Zadaniami najczęściej zlecanymi podmiotom zewnętrznym są: tworzenie aplikacji, opieka nad BIPem i stroną internetową. Biorąc pod uwagę zarówno zadania wykonywane przez informatyków jak i usługi

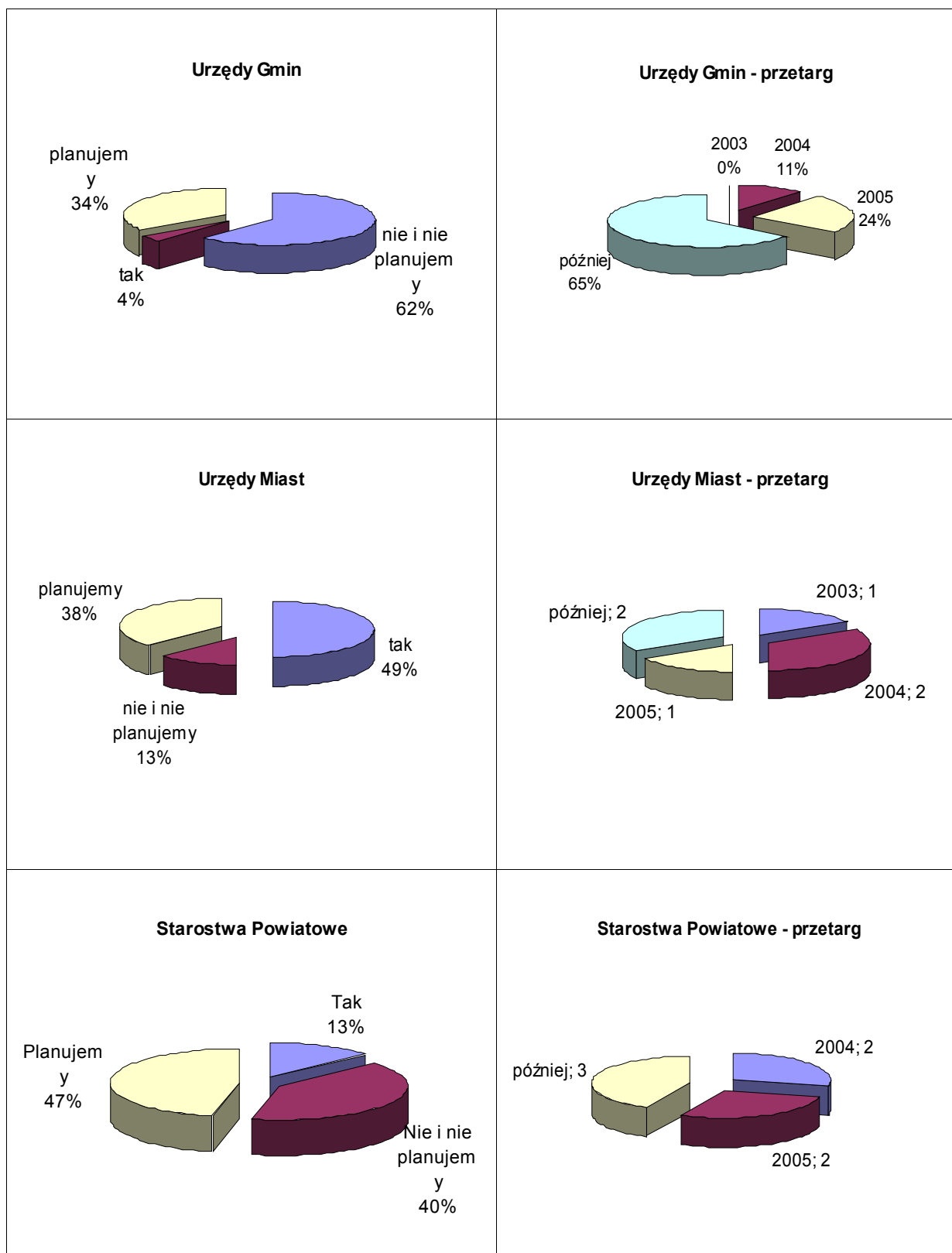
zlecane na zewnątrz, najrzadziej wykonywanym zadaniem jest tworzenie aplikacji. Zdaniem Pana Jerzego Borysa wynika to z faktu, iż aplikacje są zwykle kupowane wraz z usługami wdrożeniowymi i obsługą autorską w drodze form zamówienia publicznego.

Czy obsługa informatyczna Urzędu została oddana w outsourcing?



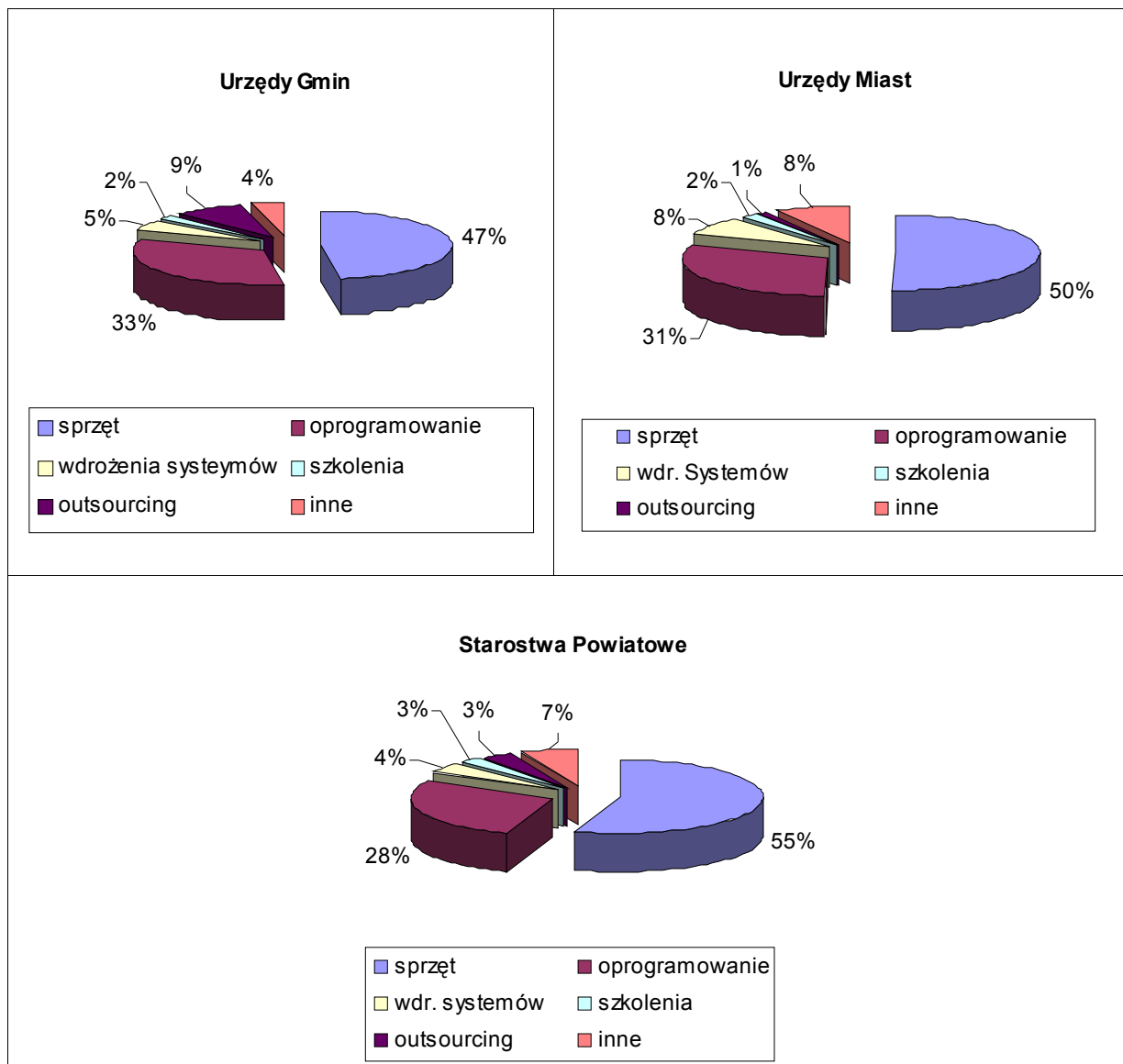
Pod względem outsourcingu w zakresie usług informatycznych przewaga obsługi zewnętrznej występuje w przypadku Urzędów Gmin i Starostw Powiatowych. Urzędy Miast z znaczącej części są obsługiwane przez zatrudnionych w Urzędach informatyków.

Czy Urząd wdrożył systemy jakościowe? Na kiedy planuje się rozpisanie przetargu na wdrożenie systemu jakościowego?



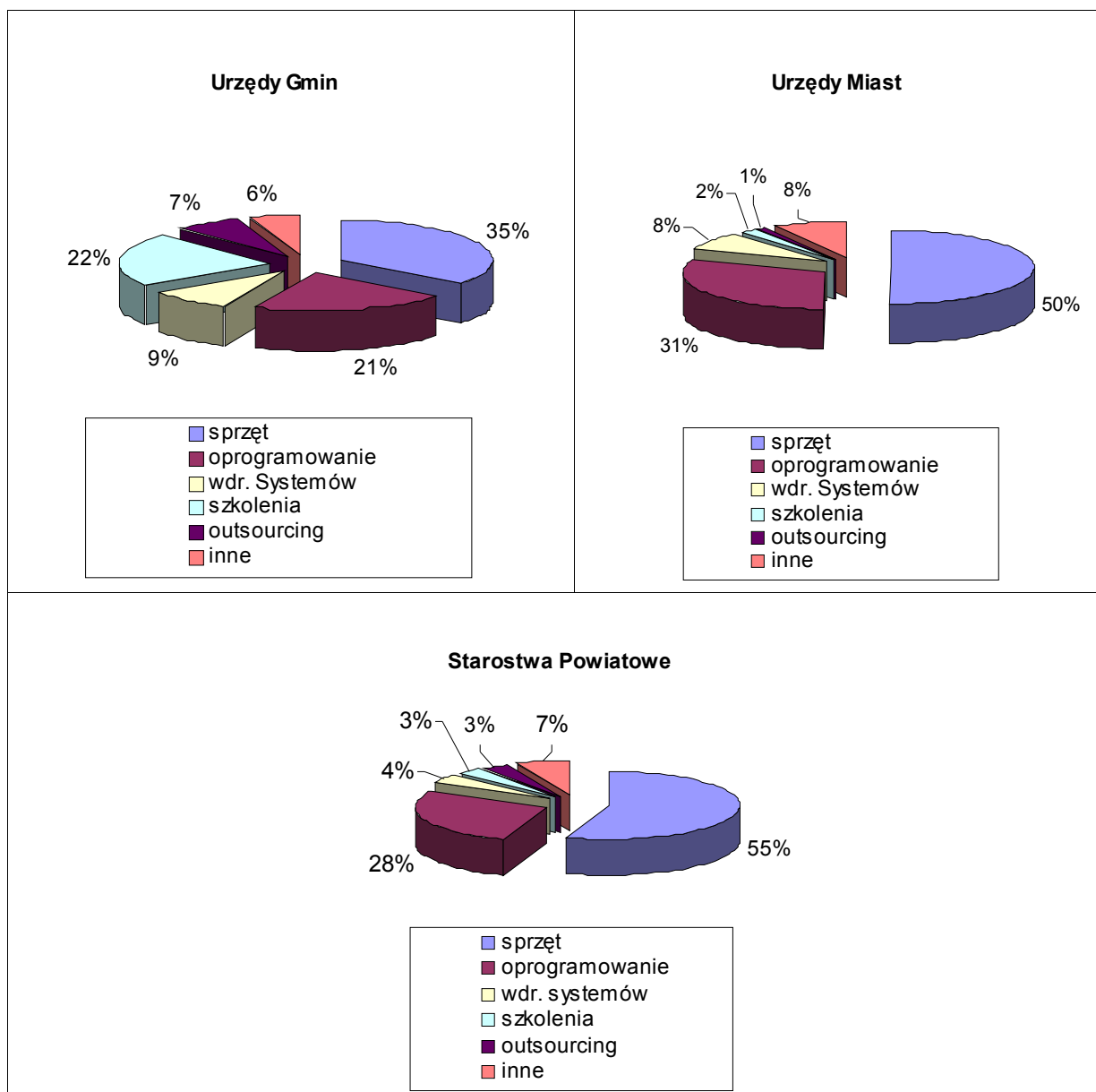
Systemy jakościowe najpopularniejsze są w Urzędach Miast. Jak zauważył Pan Jerzy Borys systemy ISO w administracji są bowiem nowością, o znaczeniu której jeszcze wielu spośród decydentów nie zdaje sobie sprawy – ważniejsze jest by wykonywać zadania – a jak – to już sprawa drugorzędna.

Wydatki na poszczególne elementy informatyzacji Urzędów (średnia z lat 2001-2003)



Jak wskazują wykresy wciąż najwięcej pieniędzy wydaje się na sprzęt komputerowy. Fakt ten nasuwa spostrzeżenia, iż dopóki ta tendencja się utrzyma, nie będziemy mogli mówić o informatyzacji Urzędów, lecz o komputeryzacji. Biorąc pod uwagę wykorzystanie sprzętu do poszczególnych zadań, można odnieść wrażenie jakoby komputery były drogimi, luksusowymi maszynami do pisania, gdyż nie wykorzystuje się ich pełnych możliwości jako maszyn wspierających, usprawniających pracę Urzędnika. Świadczy o tym także niski odsetek wydatków dedykowanych na szkolenia.

Inwestycje przewidywane na lata 2004-2006 związane z informatycznym wsparciem zadań Urzędów



Analizując planowane inwestycje – najistotniejszą częścią obciążającą budżet będą zakupy sprzętu oraz oprogramowania. Biorąc pod uwagę strukturę budżetów jednostek, to najkorzystniejszą sytuacją przedstawia się w przypadku Urzędów Gmin, które widocznie chcą zainwestować we wdrożenia systemów. I choć przesłanek jest niewiele, można zaryzykować stwierdzeniem, iż jest to dobry znak na drodze rozwoju elektronicznej administracji.

CZĘŚĆ III – Infrastruktura teleinformatyczna na terenie gminy/miasta

Odpowiedzi uzyskane na podstawie Części trzeciej nie pozwalają na opracowanie rzetelnego materiału. Wynika to z faktu, iż Urzędy Gmin oraz Miast nie posiadają informacji o infrastrukturze teleinformatycznej na terenie administracyjnie podległym, co zresztą wielokrotnie podkreślali ankietowani. Natomiast weryfikując nieliczne udzielone odpowiedzi, okazało się, że są one podawane na podstawie pobieżnych informacji o np. cenach usług, ale jedynie w centrum miast, co nie pokrywa się z danymi uśrednionymi.

Podziękowania

Serdecznie dziękujemy za udział w badaniu następującym jednostkom:

GMINY:

Będzin	Goleszów
Bobrowniki	Gorzyce
Bojszowy	Hażlach
Boronów	Herby
Chełm Śląski	Imielin
Chybie	Irządze
Cieszyn	Istebna
Czechowice Dziedzice	Jaworze
Czeladź	Kamienica Polska
Czerwionka - Leszczyny	Kłobuck
Dąbrowa Zielona	Kłomnice
Dębowiec	Knurów
Gaszowice	Kobiór
Gilowice	Kochanowice
Goczałkowice – Zdrój	Konieczpol
Godów	Konopiska

Koszęcin	Mykanów
Koziegłowy	Myszków
Kroczyce	Nędza
Krupski Młyn	Ogrodzieniec
Kruszyna	Opatów
Krzanowice	Orzesze
Krzepice	Ożarówice
Krzyżanowice	Panki
Kuźnia Raciborska	Pawłowice
Lipie	Pilica
Lipowa	Poczesna
Lubliniec	Porąbka
Lubomia	Poręba
Lyski	Przystajń
Łaziska Górne	Pszów
Łękawica	Racibórz
Łodygowice	Radlin
Marklowice	Rajcza
Miasteczko Śląskie	Rędziny
Miedźna	Rudnik
Mikołów	Rudziniec
Milówka	Rydułtowy

Skoczów	Wisła
Sławków	Włodowice
Sośnicowice	Wodzisław Śląski
Szczyrk	Wręczyca Wielka
Świerklany	Wyry
Ujszoły	Zawiercie
Ustroń	Zbrośławice
Węgierska Górka	Zebrzydowice
Wielowieś	Żarnowiec
Wilamowice	Żywiec
Wilkowice	
MIASTA NA PRAWACH POWIATU:	
Bielsko – Biała	Ruda Śląska
Bytom	Rybnik
Chorzów	Siemianowice Śląskie
Częstochowa	Sosnowiec
Dąbrowa Górnicza	Świętochłowice
Gliwice	Tychy
Katowice	Zabrze
Mysłowice	Żory
Piekary Śląskie	
POWIATY	

Będziński	Myszkowski
Bielski	Pszczynski
Bieruńsko-lędziński	Raciborski
Częstochowski	Tarnogórski
Gliwicki	Wodzisławski
Kłobucki	Zawierciański
Lubliniecki	Żywiecki
Mikołowski	