

*Anna Milewska*  
*Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego*  
*Milena Maciuszko*  
*IKEA Retail Sp. z o. o*

## **Korzyści i koszty wdrażania „e-administracji” województwie podlaskim**

### **BENEFITS AND COSTS OF THE IMPLEMENTATION OF THE "E-GOVERNMENT" IN PODLASKIE VOIVODESHIP**

*Elektroniczna usługa publiczna to usługa świadczona przez państwo na rzecz obywateli, firm i instytucji za pośrednictwem Internetu. Jest on definiowany m.in. jako ogólnosiwiatowa sieć komputerowa, będąca zbiorem milionów sieci lokalnych i pojedynczych komputerów z całego świata, oparta na protokole komunikacyjnym TCP/IP. W ramach sieci Internet dostępne są usługi, takie jak: WWW, poczta elektroniczna, FTP [ang. File Transfer Protocol]<sup>1</sup>. Celem artykułu było ukazanie możliwości finansowania a także skali kosztów i korzyści z wdrażania „e-administracji” w województwie podlaskim. Realizacja celu możliwa była poprzez wykorzystanie materiałów i danych udostępnionych przez Urząd Marszałkowski na podstawie wniosku o ponowne wykorzystanie informacji publicznej z dnia 09 sierpnia 2012 a także wyników badań Głównego Urzędu Statystycznego.*

**Słowa kluczowe:** e-usługi, elektroniczna administracja, fundusze unijne,

#### **Wstęp**

Zależnie od poziomu rozwoju danego społeczeństwa sieć wykorzystywana w celu kreowania e- usług przyjmuje różne formy. Usługi te realizować można począwszy od przekazywania informacji, poprzez publikację w odpowiedniej zakładce na stronie internetowej, możliwość pobrania dokumentów i wzorów wniosków, odesłanie ich do odpowiedniego urzędu przez elektroniczną skrzynkę podawczą, po możliwość realizacji usługi całkowicie przez Internet wraz z opcją dokonania transakcji finansowych – płatność należnego podatku czy też otrzymanie jego zwrotu. E-usługi są więc także ważnym aspektem życia społeczno-gospodarczego z punktu widzenia administracji publicznej. Większość jej zadań opartych jest bowiem na zaspokajaniu potrzeb społeczeństwa o charakterze zbiorowym.

Dlatego też w Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego w Polsce do 2013 roku wiele miejsca poświęcone zostało na rozwój e-administracji, czyli usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną. Postulaty tam zawarte były spójne z

---

<sup>1</sup> *Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2007-2011*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2012, [http://www.stat.gov.pl/gus/5840\\_4293\\_PLK\\_HTML.htm](http://www.stat.gov.pl/gus/5840_4293_PLK_HTML.htm) [dostęp z dnia 04.03.2012]

postanowieniami Unii Europejskiej zawartymi w strategii eEurope oraz planie działania i2010.

Województwo podlaskie jest regionem, gdzie nadal tworzy się zbyt mało miejsc pracy, znaczna część osób zatrudniona jest w rolnictwie, a młodzi ludzie emigrują z tych terenów do zachodniej Polski w celu poszukiwania pracy. Bazując na mocnych i słabych stronach określono jednak pewien potencjał, który został zdefiniowany w Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Podlaskiego do 2020 roku „e-Podlaskie”. Urząd Marszałkowski wychodząc naprzeciw problemom i potrzebom ludności a także administracji w okresie 2006-2010 zrealizował dwa projekty wdrażające odpowiednie platformy i systemy służące rozbudowie e-usług oraz przeprowadził niezbędne szkolenia kształcące pracowników administracji publicznej, służby zdrowia i oświaty.

Działania w kierunku rozwoju elektronicznej administracji są podejmowane zarówno na szczeblu lokalnym, jak i regionalnym, często we współpracy różnych jednostek. Jednoczesne wdrażanie e-administracji na różnych poziomach jest ważne z punktu widzenia interoperacyjności, czyli możliwości połączenia platform. Dzięki dofinansowaniu projektów z funduszy Unii Europejskiej, możliwa jest realizacja tych założeń w dużo większej skali, niż finansowane wyłącznie ze środków krajowych. Co więcej, daje to możliwość dokładnego kontrolowania wydatkowania tych środków i monitorowania rezultatów.

## **Charakterystyka badanego podmiotu**

Województwo podlaskie położone jest w północno-wschodniej części Polski. Sąsiaduje z województwami: warmińsko-mazurskim, mazowieckim i lubelskim. Położenie regionu podlaskiego jest szczególne pod względem bezpieczeństwa ze względu na wewnętrzną z Litwą i zewnętrzną z Białorusią granicę Unii Europejskiej.

Obszar województwa podlaskiego wynosi 20 180 km<sup>2</sup> i stanowi 6,5% powierzchni całego kraju. Pod względem wielkości jest to szóste województwo w Polsce. W skład województwa podlaskiego wchodzi 14 powiatów ziemskich (suwalski, sokółski, bielski, wysokomazowiecki, augustowski, łomżyński, grajewski, siemiatycki, hajnowski, zambrowski, moniecki, kolneński, białostocki, sejneński) i 3 grodzkie (Białystok, Suwałki, Łomża) raz 118 gmin i 3304 sołectw. Region województwa podlaskiego według NTS podzielony został a trzy podregiony NTS 3: białostocki, suwalski i łomżyński<sup>2</sup>.

Liczba ludności województwa podlaskiego wynosiła w 2010 roku 1 189 tys. osób, co stanowiło 3,1% ludności Polski (*Tabela 1*). Na 100 mężczyzn w województwie podlaskim przypada 105,35 kobiet (średnio dla Polski 107,1), a szczególnie wysoki wskaźnik feminizacji występuje w miastach i wynosi aż 110,56 (średnio w polskich miastach przypada 111,19 kobiet na 100 mężczyzn).

---

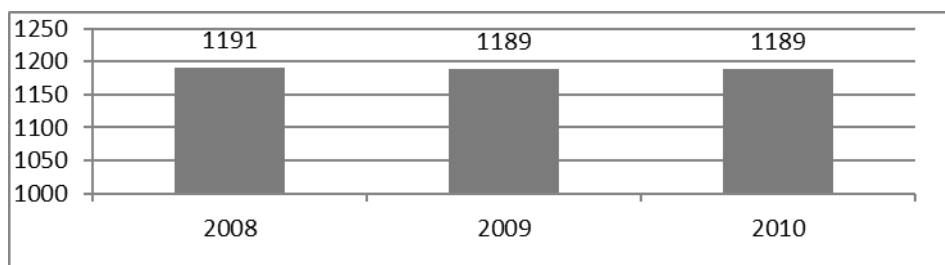
<sup>2</sup> *Strategia rozwoju województwa podlaskiego do 2020 roku*, Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego, Białystok, styczeń 2006, s.4

Tabela 1. Ludność województwa podlaskiego według płci w 2010 r. (w tys. osób)

Wyszczególnienie	Polska			Województwo podlaskie		
	Ogółem	Miasto	Wieś	Ogółem	Miasto	Wieś
Ludność:	38187	23284	14903	1189	718	471
Kobiety	19748	12259	7489	610	377	233
Mężczyźni	18439	11025	7413	579	341	238

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Ludność. Stan i struktura w przekroju terytorialnym (Stan w dniu 31 XII 2010 r.); Główny Urząd Statystyczny, Warszawa, 10 czerwca 2011 [www.stat.gov.pl](http://www.stat.gov.pl) [dostęp z dnia 29.04.2012]

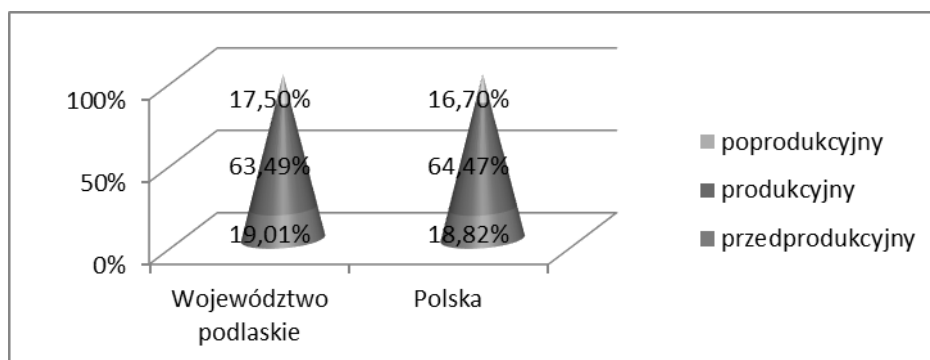
Analizując dane o liczbie ludności w województwie podlaskim w latach 2008-2010 można stwierdzić, że liczba ludności utrzymuje się na względnie stałym poziomie z niewielkimi wahaniami. Minimalnie liczba ta zmniejszyła się na przestrzeni tych trzech lat z 1191 tys. osób do 1189 tys. (*Wykres 1*).



Wykres 1. Liczba ludności w województwie podlaskim w latach 2008-2010 (w tys. osób)

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Województwo podlaskie. Statystyczne Vademecum Samorządowca, Urząd Statystyczny w Białymstoku, 2011 [www.bialystok.stat.gov.pl](http://www.bialystok.stat.gov.pl) [dostęp z dnia 29.04.2012]

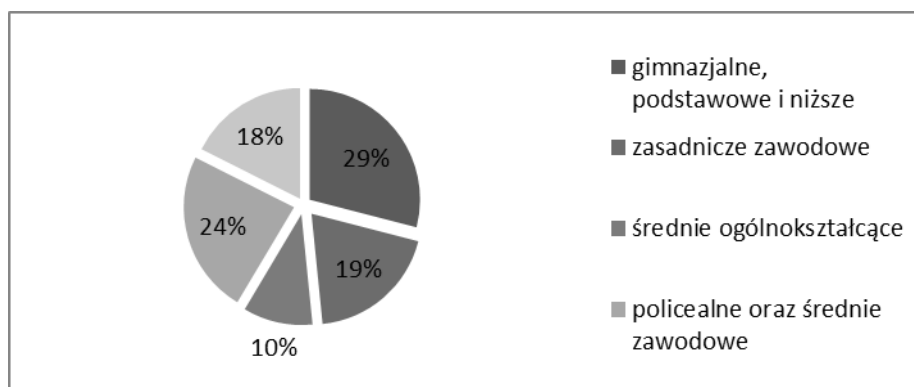
Struktura wiekowa mieszkańców województwa podlaskiego charakteryzuje się wyższym niż w całej Polsce odsetkiem ludności w wieku przedprodukcyjnym (województwo – 19,1 %, Polska – 18,82%) i poprodukcyjnym (województwo – 17,50 %, Polska 16,70%), a także niższym odsetkiem ludności w wieku produkcyjnym (województwo 63,49%, Polska – 64,47%) (*Wykres 2*).



Wykres 2. Struktura wiekowa ludności Podlasia w 2010 roku

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Ludność. Stan i struktura w przekroju terytorialnym (Stan w dniu 31 XII 2010 r.): Główny Urząd Statystyczny, Warszawa, 10 czerwca 2011, [www.stat.gov.pl](http://www.stat.gov.pl) [dostęp z dnia 29.04.2012]

Największy odsetek społeczeństwa województwa podlaskiego stanowią osoby z wykształceniem gimnazjalnym, podstawowym lub bez wykształcenia (29%). Następną grupą dominującą są mieszkańcy z wykształceniem zasadniczym zawodowym (19%). Wykształceniem wyższym identyfikuje się zaledwie 18% społeczeństwa i stanowią oni najmniejszą grupę w województwie podlaskim (*Wykres 3*).



Wykres 3. Ludność według typów wykształcenia (BAEL) w 2010 roku

Źródło: Województwo podlaskie. Statystyczne Vademecum Samorządowca, Urząd Statystyczny w Białymstoku 2011, [www.bialystok.stat.gov.pl](http://www.bialystok.stat.gov.pl) [dostęp z dnia 29.04.2012]

Bezrobocie w 2010 roku kształtowało się na poziomie 13,8% i było wyższe od średniej krajowej, która wynosiła 12,4%. Najwyższe bezrobocie było w powiecie grajewskim, aż 23,1%, a najniższe w wysokomazowieckim – 8,0 %<sup>3</sup>. Skupiskami największych firm, zatrudniających powyżej 9 osób w województwie podlaskim są

<sup>3</sup> *Województwo podlaskie. Statystyczne Vademecum Samorządowca*, Urząd Statystyczny w Białymstoku, Białystok 2011, [www.bialystok.stat.gov.pl](http://www.bialystok.stat.gov.pl) [dostęp z dnia 29.04.2012] s. 3

Białystok i Suwałki. W tych miastach najwięcej osób pracuje w małych i średnich przedsiębiorstwach (dalej MiŚ)<sup>4</sup>. Szczególnie w mieście Białystok dominowały „inne rodzaje działalności” poza działalnością rolniczą lub przemysłem i budownictwem. Na uwagę zasługuje również powiat sejneński, gdzie także obserwowano wysoki udział „pozostałych rodzajów działalności”, aczkolwiek, ogólnie jedynie około 140 osób na 1000 było zatrudnionych w MiŚ Przedsiębiorstwach.

### **Możliwości finansowego wsparcia rozwoju e-administracji przez fundusze budżetu ogólnego Unii Europejskiej w latach 2007-2013**

Jednym z dostępnych źródeł i możliwością pozyskania funduszy był Regionalny Program Operacyjny Województwa Podlaskiego na lata 2007-2013. To istotny instrument, który dzięki wsparciu finansowemu służy realizacji założeń i celów Strategii Rozwoju Województwa Podlaskiego do 2020 roku.

W ramach tego programu wyszczególniony jest priorytet IV – *Spoleczeństwo informacyjne*, którego głównym celem jest *upowszechnienie stosowania nowoczesnych technologii informacyjnych oraz zwiększenie dostępu do usług elektronicznych poprzez rozbudowę regionalnej i lokalnej infrastruktury teleinformatycznej*<sup>5</sup>.

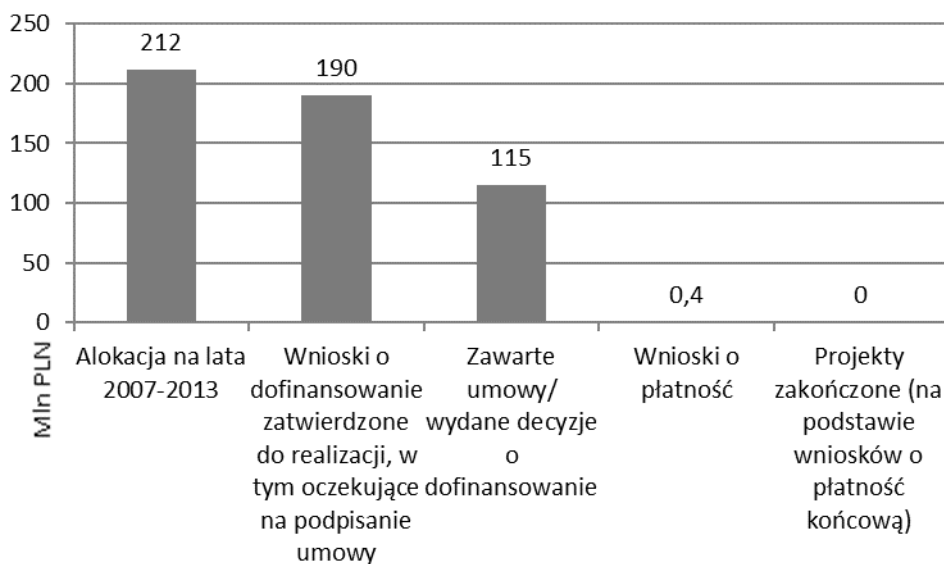
W ramach tej osi priorytetowej zakłada się rozwój systemów teleinformatycznych tak, aby zwiększyć dostęp do informacji drogą elektroniczną oraz upowszechnić korzystanie z e-usług. Ma to polegać do budowie Publicznych Punktów Dostępu do Internetu, rozbudowie platform elektronicznych świadczących usługi w wersji on-line oraz wdrożeniu systemów „back-officowych”, które przyczynią się do szybszego i bezpiecznego przetwarzania informacji publicznej. Priorytet skupia się również na rozbudowie infrastruktury Internetu szerokopasmowego. Działania te mają się przyczynić do likwidacji dysproporcji w dostępie do Internetu oraz innych technologii Informacyjnych i Komunikacyjnych.

Beneficjentami tej osi priorytetowej wśród innych mogą być również jednostki samorządu terytorialnego, ich związki i stowarzyszenia. W ramach tego działania przeznaczone są środki w wysokości 212 mln PLN (*Wykres 4*).

---

<sup>4</sup> Art. 104–106 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807)

<sup>5</sup> *Regionalny Program Operacyjny Województwa Podlaskiego na lata 2007-2013*, Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego, październik 2011 [dostęp z dnia 04.08.2012]



Wykres 4. Oś Priorytetowa IV Społeczeństwo Informacyjne - alokacja środków finansowych  
 Źródło: *Regionalny Program Operacyjny Województwa Podlaskiego na lata 2007-2013*, Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego, październik 2011, s.103 [dostęp z dnia 04.08.2012]

Komplementarnym Priorytetem do poprzedniego programu jest Priorytet II Programu Operacyjnego Rozwój Polski Wschodniej, Działanie II.1 Sieć szerokopasmowa Polski Wschodniej. Celem tego działania jest *zwiększenie dostępu do Internetu szerokopasmowego w Polsce Wschodniej ze szczególnym uwzględnieniem sieci NGA*<sup>6</sup>.

Realizacja tego działania opiera się zarówno na realizacji projektów twardych jak i miękkich poprzez działania edukacyjno-informacyjne takie jak: budowa infrastruktury szerokopasmowej oraz podstawowego dostępu do Internetu w województwach Polski Wschodniej jak również szkolenie osób zagrożonych „wykluczeniem cyfrowym”.

Beneficjentami tego działania mogą być jednostki samorządu terytorialnego oraz związki i stowarzyszenia JST. Projekty, poza wcześniej wymienioną grupą, są skierowane jeszcze do przedsiębiorców, organizacji pozarządowych, mieszkańców województw Polski Wschodniej oraz pracowników i klientów instytucji publicznych.

W ramach tego działania przewidziano alokację finansową 347 mln EUR, z czego 295 mln EUR stanowi wkład ze środków unijnych.

Do 2010 roku w ramach tego działania był realizowany 1 projekt obejmujący swoim obszarem 5 regionów. Wartość tego projektu opiewała na 55 mln EUR, co stanowiło 22% alokacji II osi priorytetowej. W 2011 roku IŻ PO RPW zmieniła wartość docelową „Liczba projektów realizowanych z zakresu społeczeństwa informacyjnego” z

<sup>6</sup> *Program Operacyjny Rozwój Polski Wschodniej 2007-2013*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, [dostęp z dnia 04.08.2012] s. 29

1 na 5, co dało możliwość podpisania 5 komplementarnych umów na projekty realizowane po jednym w każdym województwie. W ten sposób przeznaczono na to całą alokację finansową zaplanowaną na to działanie<sup>7</sup>.

Kolejnym programem operacyjnym, który w swoich działaniach ujmuje rozwój społeczeństwa informacyjnego jest Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka. Celem głównym programu jest *rozwój polskiej gospodarki w oparciu o innowacje przedsiębiorstwa*<sup>8</sup>, a jeden z jego celów szczegółowych jest ściśle związany z rozwojem elektronicznej administracji publicznej i brzmi: *wzrost wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych w gospodarce*<sup>9</sup>. Zakłada on wzrost innowacyjności gospodarki polskiej przez coraz szersze wykorzystanie nowoczesnych rozwiązań w funkcjonowaniu administracji publicznej, przedsiębiorstw, ośrodków naukowych. W ramach tego celu określa się wskaźniki takie jak:

- odsetek przedsiębiorstw korzystających z e-administracji,
- odsetek gospodarstw domowych z szerokopasmowym dostępem do Internetu,
- udział pracujących wykorzystujących komputer z dostępem do Internetu w liczbie pracujących ogółem,
- udział podstawowych usług publicznych dostępnych on-line,
- odsetek przedsiębiorstw otrzymujących zamówienia przez Internet lub inne sieci.

W realizację celu szczegółowego wpisują się dwie osie priorytetowe:

- oś priorytetowa 7. Społeczeństwo informacyjne – budowa elektronicznej administracji, oraz
- oś priorytetowa 8. Społeczeństwo informacyjne – zwiększenie innowacyjności gospodarki.

Celem pierwszej z wymienionych osi jest *poprawa warunków prowadzenia działalności gospodarczej przez zwiększenie dostępności zasobów informacyjnych administracji publicznej oraz usług publicznych w formie cyfrowej dla obywateli i przedsiębiorców*<sup>10</sup>. Wspierane są działania takie jak<sup>11</sup>:

- budowa współpracujących elektronicznych platform usług publicznych,
- przebudowa, dostosowanie i wdrożenie rejestrów państwowych, zasobów i systemów informatycznych administracji publicznej do współdziałania,
- rozwój systemów informacji publicznej,
- projekt systemowy, który ma na celu zapewnić synergię działań w zakresie eAdministracji prowadzonych zarówno na szczeblu centralnym jak i regionalnym.

Beneficjentami w ramach 7 osi priorytetowej mogą być pomiędzy innymi jednostki administracji państwowej, rządowej, jednostki im podległe oraz ich konsorcja z innymi instytucjami.

---

<sup>7</sup> Sprawozdanie roczne za 2010 rok z realizacji programu operacyjnego *Rozwój Polski Wschodniej 2007-2013*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, [dostęp z dnia 04.08.2012] s. 53

<sup>8</sup> *Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka 2007-2013*, grudzień 2011, <http://www.poig.gov.pl> [dostęp z dnia 04.08.2012] s. 64

<sup>9</sup> Ibidem, s. 68

<sup>10</sup> Ibidem, s. 126

<sup>11</sup> Ibidem, s. 128

Alokacja finansowa przewidziana na realizację tego celu wynosi 940,76 mln EUR, w tym dofinansowanie ze środków publicznych 799,64 mln EUR. Według danych na 24 sierpnia 2012 roku w ramach priorytetu 7 podpisano 27 umów o łącznej wartości 3 568,44 mln zł<sup>12</sup>.

Natomiast celem drugiej osi priorytetowej jest *stymulowanie rozwoju gospodarki elektronicznej przez wspieranie tworzenia nowych, innowacyjnych eUsług, innowacyjnych rozwiązań elektronicznego biznesu oraz zmniejszanie technologicznych, ekonomicznych i mentalnych barier wykorzystywania eUsług w społeczeństwie*<sup>13</sup>. Wspierane są działania takie jak<sup>14</sup>:

- wsparcie dla nowo tworzonych mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw świadczących eUsługi,
- wspieranie eUsług między przedsiębiorstwami,
- wspieranie działań z zakresu e-Integracji przez wspieranie dostępu obywateli do szerokopasmowego Internetu,
- wsparcie dostarczania dostępu do Internetu szerokopasmowego na etapie tak zwanej „ostatniej mili” przez MSP.

Beneficjentami mogą być jednostki samorządu terytorialnego oraz ich konsorcja z organizacjami pozarządowymi w celu dostarczenia dostępu do Internetu szerokopasmowego obywatelom szczególnie zagrożonych wykluczeniem cyfrowym.

Na realizację działań w ramach Priorytetu 8 przeznaczone są środki publiczne w wysokości 1 295,86 mln EUR, w tym dofinansowanie z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w wysokości 1 101,49 mln EUR. Według danych na 24 sierpnia 2012 roku w ramach priorytetu 8 podpisano 3492 umów o łącznej wartości 2 447,90 mln zł<sup>15</sup>.

Rozwój społeczeństwa informacyjnego jest również ważnym kryterium horyzontalnym w Programie Operacyjnym Kapitał Ludzki. Ważne jest to ze względu na przygotowanie społeczeństwa w Polsce do przemian technicznych, społecznych i gospodarczych związanych z tworzeniem się społeczeństwa informacyjnego poprzez edukację informatyczną. Co więcej obecna sytuacja na rynku pracy i pogłębiające się bezrobocie w dobie kryzysu wymaga kształcenia w zakresie alternatywnych metod pracy z wykorzystaniem nowoczesnych technologii teleinformatycznych.

Cel główny PO KL zakłada *wzrost poziomu zatrudnienia i spójności społecznej*<sup>16</sup>. Celami strategicznymi programu są<sup>17</sup>:

1. podniesienie poziomu aktywności zawodowej oraz zdolności do zatrudnienia osób bezrobotnych i biernych zawodowo,
2. zmniejszenie obszarów wykluczenia społecznego,
3. poprawa zdolności adaptacyjnych pracowników i przedsiębiorstw do zmian zachodzących w gospodarce,

<sup>12</sup> <http://www.poig.gov.pl/AnalizyRaportyPodsumowania/Strony/default.aspx> [dostęp z dnia: 07.08.2012]

<sup>13</sup> *Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka 2007-2013...* op. cit. s. 131

<sup>14</sup> *Ibidem*, s. 133 - 134

<sup>15</sup> <http://www.poig.gov.pl/AnalizyRaportyPodsumowania/Strony/default.aspx> [dostęp z dnia: 07.08.2012]

<sup>16</sup> *Program Operacyjny Kapitał Ludzki, Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia 2007-2013*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa grudzień 2011, s. 112

<sup>17</sup> *Ibidem*, s. 116



4. upowszechnienie edukacji społeczeństwa na każdym etapie kształcenia przy równoczesnym zwiększeniu jakości usług edukacyjnych i ich silniejszym powiązaniu z potrzebami gospodarki opartej na wiedzy,
5. zwiększenie potencjału administracji publicznej w zakresie opracowywania polityk i świadczenia usług wysokiej jakości oraz wzmocnienie mechanizmów partnerstwa,
6. wzrost spójności terytorialnej.

Spółczesność informacyjna jest jedną z polityk horyzontalnych Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Wpisuje się ono w wiele Działań i jest jednym z kryterium przyznawania dofinansowania. Wiele projektów społecznych może uwzględniać perspektywę społeczeństwa informacyjnego, dlatego trudno jest jednoznacznie określić, które działania jednoznacznie przyczyniają się do realizacji tej polityki. Mogą to być projekty zarówno edukacyjne, w postaci szkoleń e-learningowych, projekty dotyczące przedsiębiorczości, poszerzające wiedzę z zakresu nowych form zarządzania i organizacji, czy też dotyczące aktywizacji zawodowej związane z edukacją informatyczną grup znajdujących się w trudnej sytuacji na rynku pracy<sup>18</sup>.

### **Projekt „Podniesienie umiejętności osób pracujących – likwidacja luki kompetencyjnej w obszarze informatyki”**

Projekt „Podniesienie umiejętności osób pracujących – likwidacja luki kompetencyjnej w obszarze informatyki”, realizowany w okresie październik 2010 – listopad 2011, był współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Człowiek- najlepsza inwestycja. Program w ramach którego realizowany był projekt to Program Operacyjny Kapitał Ludzki. Wpisywał się on w Priorytet VIII Regionalne kadry gospodarki, Działanie 8.1 Rozwój pracowników i przedsiębiorstw w regionie, Poddziałanie 8.1.1 Wspieranie rozwoju kwalifikacji zawodowych i doradztwo dla przedsiębiorstw.

Głównym celem projektu było *zwiększenie kompetencji, poprzez podniesienie umiejętności i kwalifikacji pracujących osób dorosłych województwa podlaskiego zatrudnionych przede wszystkim w administracji publicznej, edukacji oraz służbie zdrowia, w zakresie korzystania z narzędzi informatycznych*<sup>19</sup>.

W ramach projektu wyznaczono cztery cele szczegółowe, które głównie dotyczą:

- podniesienia umiejętności pracowników administracji publicznej w zakresie stosowania nowoczesnych rozwiązań informatycznych w pracy poprzez szkolenia z zakresu wdrażania i obsługi cyfrowego urzędu,
- podniesienie umiejętności pracowników edukacji poprzez szkolenia z zakresu stosowania zaawansowanych technologii informacyjnych w pracy dydaktycznej oraz przeprowadzenie szkoleń mających na celu podniesienie umiejętności w zakresie obsługi systemów informatycznych do zarządzania oświatą,

<sup>18</sup> *Co warto wiedzieć o politykach horyzontalnych w PO KL, Poradnik*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2010, s. 28 – 31

[www.efs.gov.pl/dzialaniapromocyjne/Documents/horyzont.pdf](http://www.efs.gov.pl/dzialaniapromocyjne/Documents/horyzont.pdf) [dostęp z dnia 07.08.2012]

<sup>19</sup> Informacje uzyskane z Urzędu Marszałkowskiego w Białymstoku na podstawie wniosku o ponowne wykorzystanie informacji publicznej z dnia 09.08.2012

- podniesienie umiejętności pracowników służby zdrowia poprzez szkolenia z zakresu obsługi informatycznych wspomagających zarządzanie służbą zdrowia oraz wspomagających szeroko rozumianą obsługę w systemach informatycznych procesu leczenia pacjenta,
- podniesienie umiejętności pracowników z grupy administracyjnej i menedżerskiej zarządzających projektami i systemami teleinformatycznymi instytucji i firm poprzez szkolenia. Szczególnie projekt miał na celu przeprowadzenie szkoleń specjalistycznych skierowanych do informatyków i administratorów systemów informatycznych oraz kadry zarządzającej.

Grupę docelową projektu stanowiły dorosłe osoby pracujące zamieszkałe na terenie województwa podlaskiego, które z własnej inicjatywy i poza godzinami pracy chciały nabyć nowe, uzupełnić bądź też podwyższyć kwalifikacje i umiejętności związane z wykorzystaniem technologii teleinformatycznych. Szczególnie priorytetowo były traktowane osoby zatrudnione w administracji publicznej, edukacji lub służbie zdrowia.

W ramach projektu zrealizowano szkolenia z czterech grup tematycznych<sup>20</sup>:

1. skierowane do informatyków zaawansowane szkolenia informatyczne, przeprowadzone przez autoryzowane/certyfikowane ośrodki szkoleniowe,
2. szkolenia skierowane do kadry zarządczej o tematyce zarządczej,
3. szkolenia dla kadry zarządczej o tematyce wdrażania systemów informatycznych i zarządzania projektami,
4. największą grupę szkoleń (986) stanowiły szkolenia informatyczne dla administracji publicznej, pracowników zatrudnionych w edukacji i służbie zdrowia z zakresu: wdrażania i obsługi cyfrowego urzędu, wykorzystania w pracy dokumentu elektronicznego, przygotowania analiz statystycznych, obsługi systemów e-learningowych, urządzeń i systemów multimedialnych, programów edukacyjnych, systemów informatycznych do zarządzania oświatą i służbą zdrowia, przygotowania analiz medycznych i obsługi pacjenta w systemach informatycznych.

W ramach projektu przeprowadzono szkolenia we wszystkich powiatach województwa podlaskiego, łącznie w 74 miejscowościach dla 8669 osób. Z tego wynika, że projekt objął swoim zasięgiem cały region podlaski. Łącznie zrealizowano 1145 kursów szkoleniowych, certyfikowane szkolenia informatyczne dla 539 osób, a także szkolenia z zakresu „Zarządzanie projektami zgodnie z metodyką PRINCE2” dla 194 osób oraz dla 7936 osób szkolenia informatyczne i zarządcze dla pracowników administracji, ochrony zdrowia i edukacji oraz innych przedstawicieli zawodów<sup>21</sup>.

W realizację projektu zaangażowane były 3 firmy zewnętrzne, z których każda realizowała po dwie umowy.

---

<sup>20</sup> Ibidem

<sup>21</sup> Ibidem

Tabela 2. Rezultaty twarde projektu „Podniesienie umiejętności osób pracujących – likwidacja luki kompetencyjnej w obszarze informatyki”

L.p.	Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa wskaźnika	Wartość zrealizowana	Stożień realizacji wskaźnika [w%]
1	Liczba pracujących osób dorosłych, które zakończyły udział w projektach szkoleniowych	8000	8669	108,36
1A	- w tym liczba osób w wieku powyżej 50 roku życia	1000	1748	174,80
2	Liczba kobiet	5000	6702	134,04
3	Liczba osób zamieszkałych tereny wiejskie	1600	1600	100,00
4	Liczba edycji szkoleń informatycznych	900	986	109,56
5	Liczba edycji certyfikowanych szkoleń (...)	69	69	100,00
6	Liczba edycji szkoleń zarządczych	35	54	154,29
7	Liczba edycji pozostałych szkoleń (...)	35	36	102,86
8	Liczba osób, które otrzymały certyfikat ukończenia szkolenia	8000	8669	108,36
9	Liczba osób, które otrzymały materiały szkoleniowe	8000	8669	108,36
10	Liczba konferencji	2	2	100,00
111	Liczba spotkań informacyjnych	30	32	106,67

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych uzyskanych z Urzędu Marszałkowskiego w Białymstoku na podstawie wniosku o ponowne wykorzystanie informacji publicznej z dnia 09.08.2012

W celu rozpowszechnienia informacji o prowadzonych kursach podjęto działania promocyjne na terenie całego województwa podlaskiego, takie jak:

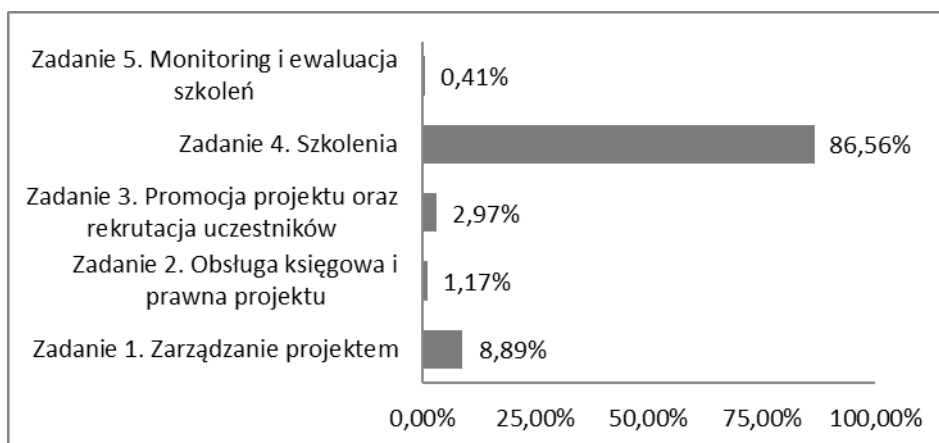
- korespondencja listowna i e-mailowa z informacjami o szkoleniach,
- emitowanie spotów reklamowych w radiu i telewizji,
- zamieszczanie materiałów promocyjnych w prasie i na licznych portalach internetowych,
- dystrybucja ulotek, materiałów promocyjnych i plakatów,
- organizacja 2 konferencji prasowych i ponad 30 spotkań informacyjnych.

Według danych zawartych w Tabeli 2 wnioskować można, iż zrealizowano wszystkie założone cele. Większość rezultatów osiągnęła poziom wyższy niż 100%. Szczególnie wysoki wskaźnik dotyczył liczby osób powyżej 50 roku życia, które ukończyły kurs oraz liczby edycji szkoleń. Rezultaty te wskazują na to, że zrealizowane szkolenia cieszyły się dużym zainteresowaniem ze strony mieszkańców województwa podlaskiego oraz pozyskane środki udało się wykorzystać efektywniej niż zakładano to pierwotnie we wniosku o dofinansowanie.

## Finanse projektu „Podniesienie umiejętności osób pracujących – likwidacja luki kompetencyjnej w obszarze informatyki”

Projekt „Podniesienie umiejętności osób pracujących – likwidacja luki kompetencyjnej w obszarze informatyki” był w całości finansowany ze środków Unii Europejskiej pochodzących z Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki w ramach priorytetu VIII Regionalne Kadry Gospodarki, Działanie 8.1 Rozwój Pracowników i Przedsiębiorstw w Regionie, Poddziałanie 8.1.1 Wspieranie rozwoju kwalifikacji zawodowych i doradztwo dla przedsiębiorstw.

Wartość projektu wynosiła 9 999 906,00 PLN. Największą częścią finansową projektu i najbardziej znaczącą pod względem merytorycznym było Zadanie 4. Szkolenia, które absorbowало 86,56% środków finansowych (Wykres 5). Drugą część z kolei stanowiła obsługa administracyjna związana z zarządzaniem projektem – 8,89% środków finansowych.



Wykres 5. Struktura budżetu w podziale na poszczególne zadania

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych uzyskanych z Urzędu Marszałkowskiego w Białymstoku na podstawie wniosku o ponowne wykorzystanie informacji publicznej z dnia 09.08.2012

Szczegółowy budżet został wykonany z podziałem na zadania, tak jak wymaga tego generator wniosków PO KL. W projekcie przewidziano łącznie 5 zadań, takich jak zarządzanie projektem, obsługa księgową i prawną, promocja i rekrutacja uczestników, przeprowadzenie szkoleń oraz ważny z punktu oceny wdrożenia projektu monitoring i ewaluacja. Każde zadanie zostało podzielone na poszczególne pozycje kosztowe, które ułatwiają identyfikację kosztów w trakcie realizacji projektu i ocenę zagospodarowania środków finansowych przez instytucję zarządzającą.

## Finansowanie środkami unijnymi inwestycji w rozwój e-usług w administracji publicznej w województwie podlaskim

Opracowując Strategię Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Województwa Podlaskiego do roku 2020 „e-Podlaskie” dostrzeżono zarówno wiele mocnych stron i szans rozwoju w dziedzinie e-administracji, jak również szereg słabych punktów i zagrożeń. Brak jednoznacznych działań i inicjatyw ze strony władz i społeczeństwa mogłyby znacznie pogłębić różnice w rozwoju i „wykluczeniu cyfrowym” regionu. Dlatego też od 2006 roku władze regionu podlaskiego podejmują kroki mające na celu pobudzić rozwój gospodarczy i społeczny przez realizację projektów związanych z kształceniem, zakupem i instalacją oprogramowania i sprzętu pozwalającego w przyszłości na udostępnianie usług administracji publicznej przez Internet.

W okresie od kiedy Polska stała się członkiem Unii Europejskiej do 2010 roku zrealizowano w regionie podlaskim 1 projekt z działania 1.5 ZPORR „Wdrażanie elektronicznych usług dla ludności w województwie podlaskim”, który pozwolił na instalację oprogramowania i zakup sprzętu w 97 jednostkach samorządu terytorialnego w regionie podlaskim. Finalnie, nie skutkowało to wprowadzeniem nowej usługi dostępnej przez Internet, jednak dało mocne podstawy do budowania systemu, który w wyniku realizacji kolejnych projektów, może skutkować wprowadzeniem nowych usług dostępnych drogą elektroniczną. Rezultatem projektu była instalacja oprogramowania back-office, które znacznie ułatwia zarządzanie urzędem i przyspiesza obieg dokumentacji w ramach podmiotu jak również wymianę informacji z innymi jednostkami. Dodatkowo podniesiono bezpieczeństwo przetwarzanych informacji, poprzez instalację programów antywirusowych. Co najważniejsze, wdrożono platformy serwerowe, jednakowe w całym regionie, co pozwoli na wdrożenie w przyszłości interoperacyjnego systemu świadczenia e-usług w województwie podlaskim. Dodatkowo w miastach na prawach powiatu 3 platformy GIS (System Informacji Przestrzennej - Geographic Information Systems), który usprawnia przestrzenne zarządzanie zasobami w regionie.

Tabela 3. Środki otrzymane przez Urząd Marszałkowski w Białymstoku w latach 2004-2010 na realizację projektów z zakresu społeczeństwa informacyjnego

Wyszczególnienie	Kwota (PLN)	
	Środki unijne	Ogólna wartość projektu
Wdrażanie elektronicznych usług dla ludności w województwie podlaskim	19 896 241,84	26622571,11
Podniesienie umiejętności osób pracujących – likwidacja luki kompetencyjnej w obszarze informatyki	9 999 906,00	9 999 906,00

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych uzyskanych z Urzędu Marszałkowego w Białymstoku na podstawie wniosku o ponowne wykorzystanie informacji publicznej z dnia 09.08.2012

Kolejny projekt realizowany przez Urząd Marszałkowski w Białymstoku był typowo projektem miękkim i opierał się na rozwoju kwalifikacji i umiejętności

związanych z obsługą nowoczesnych technologii teleinformatycznych. To co zauważono w strategii, i co też zostało ujęte w projekcie, to deficyt osób z wykształceniem wyższym oraz migracja wśród młodzieży wykształconej z rejonu podlaskiego do bardziej zamożnych rejonów w Polsce zachodniej. Ma to nie tylko negatywny wpływ na rozwój społeczeństwa informacyjnego, ale szczególnie na rozwój gospodarczy regionu. Brak wykształconej kadry może znacznie wpłynąć na przedsiębiorczość, tworzenie nowych miejsc pracy, rozwój zaplecza naukowego i powiązanie placówek naukowych z przedsiębiorstwami w postaci wspólnych projektów Business & Research. Dlatego też Urząd Marszałkowski wyszedł naprzeciw tym potrzebom realizując projekt pt. „Podniesienie umiejętności osób pracujących – likwidacja luki kompetencyjnej w obszarze informatyki”. Realizacja tego projektu pozwoliła na przeszkolenie 8669 osób zatrudnionych głównie w administracji, edukacji i służbie zdrowia z zakresu zarządzania i informatyki na poziomie podstawowym, jak również zaawansowanym.

W realizacji projektów środki unijne pełnią istotną rolę. Nie ma wątpliwości, że bez dofinansowania, które w przypadku tych projektów jest bardzo wysokie nie byłaby możliwa realizacja założonych celów i usprawnienie funkcjonowania e-administracji w regionie podlaskim. Władze w województwie mają świadomość, że całkowite wdrożenie e-usług wymaga konsekwencji w działaniu i podejmowania kolejnych inicjatyw. Dlatego też, obecnie są na etapie realizacji kolejnych wniosków, które stanowią kontynuację działań podjętych w latach 2004-2010. Zakresem oddziaływania objęty jest cały region podlaski i w projekcie uczestniczą zarówno władze samorządowe wojewódzkie, powiatowe i gminne, jak również rządowe.

## Podsumowanie

Usługi pełnią rolę największej siły napędowej obecnych gospodarek świata. Szczególnie w ciągu ostatnich kilkudziesięciu lat bardzo istotne jest ich unowocześnianie, tak aby sprostać coraz większym oczekiwaniom konsumentów. W dobie informatyzacji i cyfryzacji handel usługami również przeniósł się do świata wirtualnego. Ze względu na pewne cechy usług takie jak niematerialność, jednoczesność świadczenia usługi i konsumpcji, czynnika ludzkiego jako istotnego elementu procesu ich tworzenia, świadczenie e-usług wymaga odpowiedniego przygotowania pod względem technicznym i bezpieczeństwa.

Od momentu włączenia Polski do struktur Unii Europejskiej, jako kraj członkowski, jest ona zobowiązana wypełniać strategię wspólnotowe. Jedną z nich jest wdrożenie *Społeczeństwa Informacyjnego* w administracji publicznej. Wiąże się to z przygotowaniem zarówno systemów wewnętrznych do elektronicznego obiegu dokumentacji, stworzenie odpowiednich platform do świadczenia usług za pomocą technologii teleinformatycznych i wykwalifikowania kadry. W regionie podlaskim wskaźnik komputeryzacji i informatyzacji jest nadal na niskim poziomie w porównaniu do średniej krajowej i europejskiej.

Niezbędna są zatem działania, które uświadomią społeczeństwo o korzyściach płynących z korzystania z Internetu i dadzą im dostęp do nowych technologii, w tym e-usług. Dlatego też, Urząd Marszałkowski od 2006 roku realizuje projekty, które dążą do poprawy tej sytuacji. Osiągnięte rezultaty wpisują się w realizację Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego w Polsce do roku 2013 oraz Strategii Rozwoju

Spółczeństwa Informacyjnego Województwa Podlaskiego do roku 2020 „e-Podlaskie”. Dzięki wykorzystaniu dofinansowania z Unii Europejskiej możliwe było wdrożenie społeczeństwa informacyjnego w administracji publicznej i regionie na większą skalą, niż pozwalałyby na to wyłączenie środki krajowe.

## Literatura

- Co warto wiedzieć o politykach horyzontalnych w PO KL, Poradnik*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2010, [www.efs.gov.pl/dzialaniapromocyjne/Documents/horyzont.pdf](http://www.efs.gov.pl/dzialaniapromocyjne/Documents/horyzont.pdf) [dostęp z dnia 07.08.2012]
- Dane uzyskane z Urzędu Marszałkowskiego w Białymstoku na podstawie wniosku o ponowne wykorzystanie informacji publicznej z dnia 09.08.2012  
<http://www.poig.gov.pl/AnalizyRaportyPodsumowania/Strony/default.aspx> [dostęp z dnia: 07.08.2012]
- Ludność. Stan i struktura w przekroju terytorialnym* (Stan w dniu 31 XII 2010 r.), Główny Urząd Statystyczny, Warszawa, 10 czerwca 2011 [www.stat.gov.pl](http://www.stat.gov.pl) [dostęp z dnia 29.04.2012]
- Program Operacyjny Rozwój Polski Wschodniej 2007-2013*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, *Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka 2007-2013*, grudzień 2011, [www.poig.gov.pl](http://www.poig.gov.pl) [dostęp z dnia 04.08.2012]
- Program Operacyjny Kapitał Ludzki, Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia 2007–2013*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa grudzień 2011,
- Regionalny Program Operacyjny Województwa Podlaskiego na lata 2007-2013*, Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego, październik 2011 [dostęp z dnia 04.08.2012]
- Spółczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2007-2011*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2012, [http://www.stat.gov.pl/gus/5840\\_4293\\_PLK\\_HTML.htm](http://www.stat.gov.pl/gus/5840_4293_PLK_HTML.htm) [dostęp z dnia 04.03.2012]
- Sprawozdanie roczne za 2010 rok z realizacji programu operacyjnego Rozwój Polski Wschodniej 2007-2013*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, [dostęp z dnia 04.08.2012]
- Strategia rozwoju województwa podlaskiego do 2020 roku*, Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego, Białystok, styczeń 2006,
- Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807)
- Województwo podlaskie. Statystyczne Vademecum Samorządowca*, Urząd Statystyczny w Białymstoku, 2011 [www.bialystok.stat.gov.pl](http://www.bialystok.stat.gov.pl) [dostęp z dnia 29.04.2012]

## Summary

Electronic public service is a service provided by the State for the benefit of citizens, businesses and institutions via the Internet. It is defined as a worldwide computer network is a collection of millions of local networks and individual computers from around the world, based on the communication protocol TCP / IP. Within the network of Internet services are available, such as web, email, FTP [called File Transfer Protocol]. The purpose of the article was to show the possibilities of financing as well as the scale of the costs and benefits of the implementation of "e-government" in Podlaskie Voivodeship.

The implementation was made possible through the use of materials and data made available by the Marshal's Office in Białystok of the request for re-use of public information dated August 9, 2012 and the results of the Central Statistical Office of Poland.

**Keywords:** e-services, e-government, European Union funds.

Informacje o autorach:

**Dr inż. Anna Milewska**

Katedra Polityki Europejskiej,  
Finansów Publicznych i Marketingu  
Wydział Nauk Ekonomicznych  
e-mail: [anna\\_milewska1@sggw.pl](mailto:anna_milewska1@sggw.pl)

**Mgr Milena Maciuszko**

Project Specialist - System Business Test Manager  
IKEA Retail Sp. z o. o