

Opis

Obecnie ogromne znaczenie dla rozwoju społecznego ma, uzależniony od procesów globalizacji, rozwój komunikacji i dostępu do informacji. Niepodważalne zalety gospodarki elektronicznej to geograficzne uniezależnienie procesów biznesowych od odległości, zmniejszenie kosztów i czasu ich realizacji, zwiększenie dostępności oraz możliwość automatycznej reakcji na sygnał inicjujący proces biznesowy. Te oraz inne czynniki powodują, że współczesny człowiek uzależnił się od gospodarki elektronicznej, a dokładniej od jej głównego medium komunikacyjnego, jakim jest Internet. Termin e-government oznacza zastosowanie technologii informatycznych wewnątrz systemu administracyjnego państwa, co ma ułatwić dostęp obywateli do instytucji państwowych oraz usprawnić i poprawić jakość usług świadczonych przez te instytucje. Bardzo często sprowadza się do udostępniania zasad i procedur w Internecie lub też możliwości złożenia odpowiednich wniosków i dokumentów drogą elektroniczną.

Spis treści

Wprowadzenie 7

Rozdział 1

Zastosowanie technologii ICT w organizacjach 11

1.1. Pojęcie e-usługi 15

1.2. Podejście procesowe i e-logistyka 22

1.2.1. Wybrane systemy informatyczne wspierające logistykę przedsiębiorstwa 28

1.2.2. Rola logistyki we wdrażaniu koncepcji e-administracji 37

Rozdział 2

Historia i rozwój e-government – podstawy teoretyczne 39

2.1. Definicja i istota e-government 43

2.2. Poziom rozwoju usług e-government w Polsce 46

2.2.1. Wzrost funkcjonalności świadczonych usług 51

Rozdział 3

Możliwości załatwiania spraw urzędowych drogą elektroniczną 59

3.1. Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej 64

3.1.1. Portal ePUAP 64

3.1.2. Obszary zastosowania ePUAP 65

3.1.3. Prawo o ePUAP 66

3.2. Elektroniczna Weryfikacja Uprawnień Świadczeniobiorców – system elektroniczny eWUŚ 66

3.3. Zakład Ubezpieczeń Społecznych 70

3.3.1. Podstawy działalności 70

3.3.2. Katalog usług 72

3.3.3. Pomiar efektów działalności i jakości świadczonych usług 74

3.3.4. Wprowadzenie elementów analizy strategicznej ZUS 76

Rozdział 4

Case studies – studia przypadków zastosowania rozwiązań w e-administracji, badania projektowe 78

4.1. Izba Skarbowa w Opolu 80

4.2. Urząd Gminy w Strzeleczkach 82

4.3. Urząd Miasta Krakowa 86

4.4. Starostwo Powiatowe w Głubczycach	95
Rozdział 5	
Rozwiązania funkcjonujące w polskim sądownictwie powszechnym	107
5.1. e-platformy sądowe	107
5.2. Inne rozwiązania e-usług	110
5.2.1. Elektroniczne Postępowanie Upominawcze	113
5.2.2. System Wspomagania Organizacji Rozpraw	115
5.2.3. Elektroniczny System Obiegu Dokumentów – System Archiwizacji Spraw	117
5.2.4. Systemu Dozoru Elektronicznego w więziennictwie	118
Rozdział 6	
Bariery ograniczające rozwój usług elektronicznych w administracji publicznej	122
6.1. Kompetencje cyfrowe	124
6.2. Problemy techniczne	125
6.3. Brak koordynacji projektów informatyzacyjnych	126
6.4. Ograniczenia w pełnym wykorzystaniu ICT w sądownictwie	129
Podsumowanie	131
Bibliografia	135
Spis rysunków	142
Spis tabel	143
Słowniczek pojęć	144

Treść rozdziału

Tytuł książki: **Logistyka jako narzędzie wspierające rozwój e-government**

Obecnie ogromne znaczenie dla rozwoju społecznego ma, uzależniony od procesów globalizacji, rozwój komunikacji i dostępu do informacji. Niepodważalne zalety gospodarki elektronicznej to geograficzne uniezależnienie procesów biznesowych od odległości, zmniejszenie kosztów i czasu ich realizacji, zwiększenie dostępności oraz możliwość automatycznej reakcji na sygnał inicjujący proces biznesowy. Te oraz inne czynniki powodują, że współczesny człowiek uzależnił się od gospodarki elektronicznej, a dokładniej od jej głównego medium komunikacyjnego, jakim jest Internet.

Szerokie spektrum obecnych, jak również ciągle rozwijanych nowoczesnych technologii, systemów komputerowych, systemów łączności czy inteligentnych rozwiązań w sferze robotyki i automatyki stwarzają podstawy do tworzenia i rozwijania nowoczesnych systemów logistycznych, których integralną i nierozzerwalną część stanowi E-Logistyka, której zadaniem jest zarządzanie przepływem materiałów i informacji w organizacji i między podmiotami w celu zapewnienia pożądanej przez klientów obsługi, po jak najniższych kosztach.

Menedżerowie logistyki zarządzają procesami logistycznymi w warunkach wzrastającej niepewności, złożoności, dużej szybkości zmian i wysokiego ryzyka, co generuje zapotrzebowanie na informacje.

Właściwy system informacji jest warunkiem uzyskania wysokiej sprawności i efektywności

procesów logistycznych. W skład systemu informacyjnego wchodzi: system informatyczny, system telekomunikacyjny i tradycyjny system operowania informacją, zwany często „systemem manualnym”. W konsekwencji globalizacji działalności przedsiębiorstw, rozwoju informatyki i telekomunikacji, system manualny ma coraz mniejsze znaczenie – widoczna jest tendencja do integracji systemów informatycznego i telekomunikacyjnego.

Rozwój społeczno-gospodarczy nie jest możliwy bez sprawnie funkcjonującej administracji publicznej, a w szczególności elektronicznej administracji (e-government). Stworzenie e-government wymaga zwiększenia roli technologii informacyjno-komunikacyjnych ICT (Information and Communication Technology) w zarządzaniu publicznym oraz wykorzystania ich do przebudowy procesów wewnętrznych administracji publicznej i udostępnienia elektronicznych usług publicznych (e-usług publicznych).

Termin e-government oznacza zastosowanie technologii informatycznych wewnątrz systemu administracyjnego państwa, co ma ułatwić dostęp obywateli do instytucji państwowych oraz usprawnić i poprawić jakość usług świadczonych przez te instytucje. Bardzo często sprowadza się do udostępniania zasad i procedur w Internecie lub też możliwości złożenia odpowiednich wniosków i dokumentów drogą elektroniczną.

Celem tworzenia e-government/e-administracji jest zwiększenie efektywności działania administracji publicznej w obszarze świadczenia usług.

E-administracja ma uprościć załatwianie spraw urzędowych oraz umożliwić uzyskiwanie informacji na ich temat. Przyjęta forma pozwala na zebranie w jednym miejscu spraw należących do kompetencji różnych jednostek administracji publicznej i udostępnienia ich procedur w Internecie.

Proces budowy i rozwój interaktywnej administracji publicznej w gospodarce elektronicznej jest stosunkowo krótki. Rozwój e-government ma istotny wpływ, na jakość życia społeczeństwa, jak również rozwój jednostek administracyjnych w skali globalnej. Dzięki zastosowaniu e-Administracji zaobserwowano zmniejszenie się kosztów administrowania oraz zwiększenie się konkurencyjności małych i średnich firm. W 2001 roku odbyła się w Brukseli pierwsza konferencja e-government, dotycząca wprowadzenia rozwiązań, które umożliwią dostarczenie drogą elektroniczną interaktywnych usług administracji publicznej. W dobie Internetu, przekształcenie „papierowej” administracji na system elektronicznych usług administracyjnych staje się wygodnym, a wręcz niezbędnym działaniem.

Na podstawie Strategii Lizbońskiej, której celem było udostępnienie przez kraje Unii Europejskiej usług administracji publicznych drogą internetową, powstały programy przyjaznego e-governmentu. Programy były realizowane przez każdy z krajów członkowskich. Obecnie w Polsce tylko niektóre usługi są realizowane drogą elektroniczną, natomiast w większości krajów Unii Europejskiej obywatele głównie kontaktują się tą drogą. Celem monografii jest przedstawienie stanu rozwoju e-government w Polsce w wybranych obszarach. Zakres monografii dotyczy znaczenia logistyki jako narzędzia wspierającego rozwój tego rozwiązania ze względu na istotę podejścia procesowego stosowanego w logistyce, które przekłada się na efektywne wprowadzanie rozwiązań opartych na procesach – w administracji publicznej.

W rozdziale pierwszym omówiono zastosowanie technologii ICT w organizacjach, wskazując ich zakres pojęciowy oraz wprowadzając w pojęcie e-administracji (pojęcia te są traktowane w tym opracowaniu jako synonimy). Przedstawiono także pojęcie e-usługi, wskazując na jego szerokie znaczenie oraz mnogość klasyfikacji. Ze względu na zakres monografii, wskazano na rolę logistyki we wdrażaniu omawianych koncepcji, podkreślając znaczenie optyki procesowej. Przedstawiono również wybrane systemy informatyczne wspierające logistykę przedsiębiorstwa oraz podstawy e-logistyki.

W rozdziale drugim dokonano przeglądu podstaw teoretycznych analizowanej koncepcji e-

government. Przedstawiono jego historię i rozwój. Poświęcono uwagę istocie e-government – dokonując przeglądu funkcjonujących definicji. W kolejnym punkcie omówiono poziom rozwoju usług e-government w Polsce na podstawie dostępnych raportów, wskazując na wzrost funkcjonalności świadczonych usług.

W rozdziale trzecim omówiono możliwości załatwiania spraw urzędowych drogą elektroniczną, szczególną uwagę poświęcając⁵⁹ Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej ePUAP, analizując kolejno strukturę portalu, obszary zastosowania oraz regulacje prawne. Przedstawiono również ogólne zasady działania elektronicznego systemu eWUS – Elektronicznej Weryfikacji Uprawnień Świadczeniobiorców oraz rozwiązań stosowanych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

Rozdział czwarty zawiera studia przypadków zastosowania rozwiązań w e-administracji zebrane w wyniku przeprowadzonych badań projektowych. Dotyczą one wybranych jednostek administracji publicznej – Izby Skarbowej, Urzędu Gminy, Urzędu Miasta oraz Starostwa Powiatowego.

W rozdziale piątym przedstawiono rozwiązania e-usług funkcjonujące w polskim sądownictwie powszechnym. Omówiono e-platformy sądowe, które pojawiły się ze względu na przepisy nakazujące udostępnianie usługi elektronicznego zgłoszenia. Przybliżono również takie rozwiązania jak: Elektroniczne Postępowanie Upominawcze, System Wspomagania Organizacji Rozpraw, Elektroniczny System Obiegu Dokumentów, System Archiwizacji Spraw oraz Systemu Dozoru Elektronicznego funkcjonujący w więziennictwie.

W rozdziale szóstym zwrócono uwagę na bariery ograniczające rozwój usług elektronicznych w administracji publicznej.