

Małgorzata BARAN¹
Mateusz FLANKOWSKI²

PRZEGLĄD SYSTEMÓW *E-GOVERNMENT* W WYBRANYCH KRAJACH

Rozwój nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz internetu umożliwia szybszą komunikację i wymianę danych w społeczeństwie. Nowoczesna informatyzacja ma na celu wzrost efektywności i jakości pracy, przejrzystości i jawności działania oraz ograniczenie kosztów funkcjonowania. Rozwój informatyzacji ma także wpływ na rozwój administracji publicznej. Obecnie administracja publiczna musi być gotowa na stawienie czoła współczesnym problemom, tak aby można było ją określać jako nowoczesną. Najważniejszym zadaniem, przed jakim stoi, jest rozwój usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną. Ich udostępnianie powinno służyć realnej poprawie w kontaktach obywatela z urzędem oraz pomagać w przyspieszeniu procedur związanych z załatwianiem spraw urzędowych. Za to odpowiedzialne są właśnie systemy *e-governement*. Celem artykułu jest ukazanie różnych rozwiązań systemów *e-government* funkcjonujących w wybranych krajach na świecie. Ze względu na ograniczoną objętość artykułu przedstawiono osiem wybranych krajów cechujących się wysokim wskaźnikiem *E-government Development Index* (EGDIE-*government Development Index*). Są to kolejno: Australia, Dania, Hiszpania, Holandia, Korea Południowa, Singapur, Stany Zjednoczone i Wielka Brytania. Dla każdego kraju wskazano dokumenty prawne, na których podstawie możliwy był rozwój systemów *e-government*, opisano główny portal e-administracji oraz wskazano istniejące portale poboczne, a także podano wartości wskaźnika EGDI z lat 2012 i 2014.

Nie wszystkie systemy informacji publicznej są takie same. Występują tu następujące kategorie: system scentralizowany, zdecentralizowany, sieciowy, nakierowany na e-uczestnictwo, nakierowany na e-usługi. I tak na przykład system amerykański jest systemem zdecentralizowanym, gdzie obok jednego głównego portalu są także inne, skierowane do różnych grup odbiorców (strony dla obywateli, przedsiębiorców), natomiast e-administracja w Hiszpanii jest systemem scentralizowanym, a więc istnieją portale skierowane do wszystkich obywateli hiszpańskich, nie ma podziału na konkretne grupy odbiorców.

Niniejsze opracowanie, przedstawiające różne rozwiązania systemów *e-government* na świecie, może stanowić teoretyczną podstawę dla innych, nowo powstających modeli.

Słowa kluczowe: administracja publiczna, e-government, systemy *e-government*, usługi publiczne.

¹ Dr inż. Małgorzata Baran, Zakład Ekonomii i Podstaw Zarządzania, Wydział Prawa i Administracji, Uniwersytet Rzeszowski, ul. Grunwaldzka 13, 35–068 Rzeszów, tel. 017 872 20 44, autor korespondencyjny: margaritabaran@gmail.com

² Mateusz Flankowski, student, Administracja, Wydział Prawa i Administracji, Uniwersytet Rzeszowski, ul. Grunwaldzka 13, 35–068 Rzeszów.

1. WPROWADZENIE

Rozwój nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz internetu umożliwia szybszą komunikację i wymianę danych w społeczeństwie. Procesy te mają znaczący wpływ na wszystkie sfery ludzkiej aktywności. Korzyści, jakie niesie za sobą rozwój nowoczesnych technik i narzędzi komunikacji, stają się szansą także dla sektora usług publicznych. Nowoczesna informatyzacja ma na celu wzrost efektywności i jakości pracy, przejrzystości i jawności działania oraz ograniczenie kosztów funkcjonowania. Obecnie administracja publiczna musi być gotowa na stawienie czoła współczesnym problemom, tak aby można było ją określać jako nowoczesną. Najważniejszym zadaniem więc, przed jakim stoi, jest rozwój usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną. Ich udostępnianie powinno służyć realnej poprawie w kontaktach obywatela z urzędem oraz pomagać w przyspieszeniu procedur związanych z załatwianiem spraw urzędowych³. Termin „*e-government*” oznacza, że administracja publiczna w procesach wymiany informacji i świadczenia usług publicznych korzysta z rozwiązań technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT, *Information and Communication Technologies*).

Celem artykułu jest ukazanie różnych rozwiązań systemów *e-government* funkcjonujących w wybranych krajach na świecie. Ze względu na ograniczoną objętość artykułu przedstawiono osiem wybranych krajów cechujących się wysokim wskaźnikiem *E-government Development Index* (EGDI). Dla każdego kraju wskazano dokumenty prawne, na których podstawie możliwy był rozwój systemów *e-government*, opisano główny portal e-administracji, wskazano istniejące portale poboczne, a także podano wartości wskaźnika EGDI z lat 2012 i 2014.

2. POJĘCIE E-GOVERNMENT I WSKAŹNIK EGDI

W najprostszym rozumieniu *e-government* oznacza dostarczanie informacji i usług publicznych przez internet⁴. Główny Urząd Statystyczny definiuje ten termin jako wykorzystywanie ICT w połączeniu ze zmianami organizacyjnymi i nowymi umiejętnościami w administracji publicznej w celu usprawnienia usług publicznych i procesów demokratycznych oraz silniejszego wsparcia programów tworzonych przez administrację publiczną⁵. Grodzka postuluje istnienie dwóch podstawowych koncepcji *e-government* – wąskiej i szerokiej. Stany Zjednoczone oraz państwa azjatyckie (Japonia, Korea) koncentrują się głównie na kwestii zapewnienia dostępu do usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną. Natomiast OECD, ONZ oraz UE znacznie szerzej traktują ten termin, na przykład Komisja Europejska zwraca uwagę, że *e-government* to wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych (ICT) w administracji publicznej w powiązaniu ze zmianami natury organizacyjnej i zdobywaniem nowych

³ E. Lulewicz, *E-administracja – szanse i zagrożenia*, [w:] *E-administracja – szanse i zagrożenia*, red. T. Stanisławski, B. Przywora, Ł. Jurek, Wydawnictwo KUL, Lublin 2013, s. 214–215.

⁴ M. Luterek, *E-government. Systemy informacji publicznej*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010, s. 33.

⁵ http://old.stat.gov.pl/gus/definicje_PLK_HTML.htm?id=POJ-5925.htm

umiejętności w celu poprawienia jakości świadczonych usług publicznych, wzmocnienia zaangażowania obywatela w procesy demokratyczne oraz poparcia polityki państwa⁶.

Rada Europy posługuje się pojęciem *e-governance* dla podkreślenia znaczenia relacji pomiędzy państwem a obywatelem. Akcent w definiowaniu tego terminu położony zostaje na aspekty i zjawiska e-demokracji oraz kontakty państwo–społeczeństwo.

W języku polskim termin *e-government* utożsamiany jest z pojęciem e-administracji (elektroniczna administracja, cyfrowa administracja). Nie jest to precyzyjne sformułowanie. *E-government* obejmuje usługi oferowane również przez sektor budżetowy, które często wychodzą poza zakres funkcjonowania powszechnie rozumianej administracji⁷. Termin „*e-government*” należy zatem rozumieć jako „elektroniczny system informacji i usług publicznych”.

Pomiar rozwoju i stanu systemu *e-government* oparty jest na wskaźnikach – prostych i złożonych. Kluczem doboru mierników prostych jest ich zorientowanie na kwestie ekonomiczne, informatyczne i prawne oraz te związane z sektorem publicznym. Jednym z nielicznych wskaźników złożonych, opisującym rozwój elektronicznych systemów informacji usług publicznych, jest wskaźnik *E-government Development Index* (EGDI) opracowany przez *United Nations Department of Economic and Social Affairs* (UNDESA). Matematycznie wskaźnik jest średnią ważoną z trzech najistotniejszych dla systemów *e-government* wskaźników prostych: zakresu i jakości usług on-line (OSI, *On-line Service Index*), rozwoju infrastruktury telekomunikacyjnej (TII, *Telecommunication Infrastructure Index*) oraz kapitału ludzkiego (HCI, *Human Capital Index*). Każdy z tych wskaźników wyznacza się na podstawie oceny komponentów tematycznie związanych z tymi wskaźnikami⁸. Ogólnie wskaźnik EGDI przyjmuje wartości w przedziale (0,1).

3. PRZEGLĄD SYSTEMÓW *E-GOVERNMENT* W WYBRANYCH KRAJACH

3.1. Australia

W australijskim systemie informacji publicznej ważną rolę odgrywa dokument *Freedom of Information Act*, wprowadzony w 1982 r. Gwarantuje on dostęp do informacji publicznych dotyczących jednostek publicznych, z wyjątkiem tych informacji, których ochrona jest niezbędna ze względu na interes publiczny lub prywatny. Obywatele mają między innymi prawo dostępu do informacji dotyczących funkcjonowania departamentów rządowych, pracy ministrów i agencji rządowych.

W roku 2000 przyjęto strategię *Government Online*, zawierającą zasadę minimum informacyjnego *Online Information Service Obligation* (OISOs)⁹, zawierającą rodzaje informacji, jakie powinny być udostępniane w formie online na stronach internetowych instytucji rządowych. Informacje publikowane są na stronie *Web Publishing Guide*, gdzie panują określone standardy w stosunku do treści i formy, zależnie od rodzaju strony

⁶D. Grodzka, *E-Administracja w Polsce*,

<http://orka.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/9BBD52682ADC88EEC1257>

A30003C8B7F/\$file/3_19.pdf, s. 58

⁷ Por. M. Marciniak, *Rozwój i wykorzystanie rozwiązań e-government w polskiej administracji publicznej*, [w:] *Kultura i Administracja w przestrzeni społecznej internetu*, red. J. Kinal, Z. Rykiel, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2013, s. 120.

⁸ <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/unpan048065.pdf>, s. 120.

⁹ <http://www.finance.gov.au/agimo-archive/oiso.html>

internetowej. Osobne wymogi dotyczą stron instytucji (np. informacja o instytucji, informacje dotyczące funkcjonowania instytucji, informacje teleadresowe danej instytucji, informacje prasowe, publikacje danej instytucji) oraz stron międzyinstytucjonalnych, inicjatyw i programów (np. informacje na temat instytucji odpowiedzialnej za zarządzanie witryną, informacje teleadresowe potrzebne do realizacji usług, informacje dla obywateli pokazujące prawa, korzyści i obowiązki wynikające z relacji państwo–obywatel). Są podane także ogólne wymogi dla wszystkich stron, na przykład informacje dotyczące ochrony praw autorskich, prywatności użytkowników itp.¹⁰

Dokładne zasady udostępniania informacji przez instytucje publiczne zawiera przyjęty w 2002 roku *Public Records Act*¹¹, którego celem jest zapewnienie, żeby rejestry publiczne były wykonywane, zarządzane, utrzymywane i zachowywane w formie użytkowej dla obecnych i przyszłych pokoleń. Sprzyja on także spójności i odpowiedzialności w prowadzeniu dokumentacji stosowanych praktyk całego rządu.

Głównym portalem w Australii jest Australia.gov.au, działającym od 2002 roku. Portal zawiera około 900 stron internetowych zawierających między innymi informacje na temat rządu australijskiego, rządu wybranego stanu itp. Portal jest własnością Departamentu Finansów, który nim zarządza. Australia.gov.au umożliwia łatwy dostęp do wszystkich informacji rządu, internetowej książki teleadresowej, stron internetowych różnych instytucji oraz pracowników.

Australijski system e-government charakteryzuje się przewagą stron skierowanych do konkretnych grup odbiorców. Informacje są zblokowane w takich sekcjach, jak: strona startowa (*Home*), usługi (*Services*), ludzie (*People*), tematy (*Topics*), informacje o Australii (*About Australia*), katalogi (*Directories*), publikacje (*Publications*), nowości i media (*News and Media*). Na stronie startowej znajduje się także tak zwany szybki start (*Quick Start*) umożliwiający szybki dostęp do informacji związanych z takimi grupami tematycznymi, jak: mieszkańcy (*Residents*), usługi publiczne on-line (*myGov*), użytkownicy (*Visitors*), biznes (*Business*), ogólne wiadomości dotyczące Australii (*About Australia*), nagłe wypadki (*Emergencies*). Sprawne poruszanie się po portalu ułatwia ogólnie dostępna wyszukiwarka usług i informacji.

Centralizacja systemu e-government w Australii ma głównie charakter horyzontalny – przejawia się to wspólnym portalem dla wszystkich typów usługobiorców: obywateli, przedsiębiorców oraz pracowników sektora publicznego. Wskaźnik EGDI dla tego systemu wynosił 0,8390 w roku 2012. Obecnie wynosi 0,9103, co świadczy o jego ciągłym rozwoju.

3.2. Dania

Duńczycy są narodem otwartym na nowe technologie teleinformacyjne. Wiele nowych rozwiązań cyfrowych przekształcanych jest tak, aby były dostępne dla wszystkich mieszkańców i przedsiębiorców. Duński sektor publiczny jest jednym ze światowych liderów w przyjmowaniu i wdrażaniu nowych e-usług. Wszystkie te cechy świadczą o dużych możliwościach rozwojowych sektora IT. Na lata 2011–2015 Rząd Danii w porozumieniu z lokalnymi władzami wprowadził plan rozwoju sektora e-government na terenie całego kraju. Postuluje w nim między innymi zmiany druków i

¹⁰ M. Luterek, *op. cit.*, s. 56–58.

¹¹ <https://www.legislation.qld.gov.au/LEGISLTN/CURRENT/P/PublicRecA02.pdf>

formularzy papierowych w urzędach na rozwiązania cyfrowe, co ma wpłynąć na oszczędność czasu i pieniędzy obywateli i organów administracji państwowej. Wprowadzono technologię dobrobytu (*welfare technology*) w celu modernizacji i optymalizacji usług publicznych, takich jak szkolnictwo, służba zdrowia czy opieka socjalna. Organy rządowe zostały zobligowane do korzystania z najnowszych technologii zarówno w swojej działalności, jak i komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej. Ma to na celu zapobieganie powstawaniu systemów równoległych¹², jak również wpływa na obraz urzędów i agencji rządowych, które dzięki swojej współpracy mają być lepiej postrzegane przez społeczeństwo¹³.

Borger.dk to portal skierowany do obywateli, gdzie mogą znaleźć informacje o usługach publicznych za pomocą inteligentnej wyszukiwarki. Celem portalu jest ułatwienie poruszania się w ramach sektora publicznego. Każdy zainteresowany może założyć swoją stronę (*My Page*) na witrynie głównego portalu. Po wypełnieniu kwestionariusza danych osobowych i uzyskaniu bezpiecznego podpisu cyfrowego obywatele uzyskują łatwy dostęp do spersonalizowanych danych i usług, takich jak kwestie podatkowe czy rejestr cywilny. Ciekawą funkcją jest możliwość wyświetlania wymiany danych pomiędzy obywatelem a urzędem czy informacji o pobieranych usługach medycznych. Używanie platformy *My Page* niesie korzyści nie tylko dla obywateli, ale również dla urzędów. Oprócz zmniejszenia kosztów funkcjonowania administracji, urzędy mogą wykorzystywać bezpieczne ramy strony do komunikacji z obywatelem oraz wprowadzania nowych rozwiązań.

Interesującą propozycją dla przedsiębiorców jest system *NemHandel*. Jest to technologia e-biznes, która ułatwia tworzenie i wysyłanie faktur bezpośrednio z komputera za pomocą internetu. *NemHandel* ma zastąpić mniej opłacalne rozwiązania, takie jak: faktury papierowe czy cyfryzację faktur za pomocą skanera.

NemLog-in jest platformą wymiany informacji i danych pomiędzy regionami i państwem. Wystarczy raz się zalogować w systemie, aby otrzymać dostęp do wszystkich rozwiązań „samoobsługowych”. System rejestruje dane o użytkowniku między innymi rodzaj odwiedzanych stron, czas przebywania w sieci, które następnie przechowywane są przez 6 miesięcy w celu zapewnienia bezpieczeństwa użytkownika i poprawy rozwiązań *e-government* na przyszłość¹⁴.

Portalem, z jakim najczęściej mają kontakt obcokrajowcy, jest *denmark.dk*. Istnieje możliwość wyboru preferowanego języka z 8 możliwości, co znacząco ułatwia poruszanie się na stronie. Znajdują się tam podstawowe informacje na temat Danii, społeczeństwa, stylu życia, kultury, a także nauki, pracy, czy inwestycji. Ciekawym aspektem funkcjonowania strony jest możliwość korzystania z blogów, filmów czy krótkich spotów. Strona *denmark.dk* jest aktywna i na bieżąco aktualizowana, również na portalach społecznościowych¹⁵.

Wskaźnik EGDI rozwoju systemu *e-government* w Danii wynosił 0,8889 w 2012 r., obecnie zaś jest równy 0,8162.

¹² Czyli podwójny obieg dokumentów (w wersji elektronicznej i papierowej).

¹³ *The Digital Path to Future Welfare, eGovernment Strategy 2011–2015*, <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/eGOV-strategy>

¹⁴ <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English>

¹⁵ <http://denmark.dk/en/>

3.3. Hiszpania

Rzeczony hiszpański systemu elektronicznego rozpoczął się w 2003 r., kiedy wprowadzono strategię *Plan de Choque para El impulso de la Administración electrónica en España*, której celem było budowanie systemu e-government w Hiszpanii oraz ułatwienie zainteresowanym dostępu do jednostek administracji publicznej¹⁶. Jeszcze w 2003 r. zaledwie około 13% obywateli hiszpańskich kontaktowało się z instytucjami administracji publicznej poprzez formę elektroniczną, w związku z czym rząd wprowadził plan technologicznej modernizacji administracji publicznej –

Plan Conecta, ogłoszony w 2004 roku. Conecta miał za zadanie ułatwienie realizacji usług między obywatelem a instytucją administracji publicznej przez ograniczenie biurokracji i uproszczenie procedur. Plan składał się z pięciu głównych kierunków działania, podzielonych na 43 inicjatywy, poczynając od wprowadzenia dokumentu tożsamości (DNI) oraz podpisu elektronicznego, uruchamiającego portal www.ciudadano.es, który zastąpił portal www.administracion.es¹⁷.

Kolejnym planem był wprowadzony przez Radę Ministrów 4 listopada 2005 r. Plan Avanza, należący do Krajowego Programu Reform przeznaczonych do spełnienia celów strategii lisbońskiej 2000. Plan określał kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Hiszpanii, a także odnosił się do poprawy sytuacji gospodarczej Hiszpanii oraz zwiększenia dobrobytu obywateli poprzez wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Na rozwój e-administracji w Hiszpanii miał także wpływ Plan Moderniza, ogłoszony w grudniu 2005 r., wspierany przez Ministerstwo Administracji Publicznej, którego głównym zadaniem było unowocześnienie administracji w celu dostosowania do potrzeb obywateli¹⁸.

Natomiast 16 lipca 2010 roku przyjęto Plan Avanza 2 na lata 2011–2015, którego głównym celem jest zastosowanie technologii informacyjno-komunikacyjnych do zwiększenia konkurencyjności i produktywności, ożywienia gospodarki i wzrostu gospodarczego. Plan Avanza 2 składa się z pięciu obszarów działania: infrastruktura, zaufanie i bezpieczeństwo, szkolenie technologiczne, usługi i treści cyfrowe, sektor rozwoju ICT¹⁹.

Głównym portalem hiszpańskiej e-administracji jest obecnie portal 060.es²⁰ (czyt. *thero sesenta*), stworzony przez Porozumienie Rady Ministrów 15 czerwca 2005 r., zawierający informacje i usługi dla obywateli i przedsiębiorców, które są uporządkowane w kategorii tematycznej, a także według węższych grup docelowych, mający w większości charakter odsyłający. Cel głównego portalu jest dwójaki – po pierwsze ułatwienie zainteresowanym dostępu do informacji o działalności, organizacji i funkcjonowaniu administracji, po drugie przedstawienie wskazówek dotyczących korzystania z usług elektronicznej administracji. Portal 060.es zawiera informacje o dostępnych usługach administracji publicznej, zatrudnieniach, stypendiach, dotacjach,

¹⁶ <http://www.libertaddigital.com/suplementos/pdf/planchoque.pdf>

¹⁷ <http://telos.fundaciontelefonica.com/telos/articulonoticia.asp?idarticulo=4&rev=62.htm>

¹⁸ http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2013/Enero/pae_Noticia_2013-01-08_Plan_Moderniza_70_aytos_Alicante.html#.U-RvBPI_t_Y

¹⁹ <https://www.planavanza.es/Paginas/Inicio.aspx>

²⁰ http://www.060.es/060_Home/ServiciosLinea.html

działaniach administracji ogólnej, regionalnej oraz lokalnej i wiele innych. Portal zapewnia rozwój stosunków między obywatelami a administracją publiczną²¹.

Hiszpański system e-government charakteryzuje się brakiem serwisów skierowanych do konkretnych odbiorców. Oprócz głównych stron różnych instytucji istnieje wiele mniejszych serwisów udostępniających określone usługi, na przykład strona Permiso por puntos, ministerstwa transportu publicznego, z której można dowiedzieć się, jak zarejestrować samochód²².

Wskaźnik EGDI rozwoju systemu e-government w Hiszpanii wynosił 0,7770 w 2012 r. Obecnie jest równy 0,8410, co świadczy o jego ciągłym udoskonalaniu.

3.4. Holandia

Historia rozwoju informatyzacji sektora publicznego w Holandii sięga lat pięćdziesiątych XX wieku, kiedy to pojawiły się pierwsze komputery pozwalające na usprawnienie pracy. Choć traktowane były jako niezwykle kosztowny instrument do przetwarzania danych, to jednak zaczęły się coraz częściej pojawiać w urzędach administracji centralnej, później lokalnej w celu wykonywania pojedynczych zadań. W latach dziewięćdziesiątych, kiedy komputery stały się powszechne, wzrosła liczba osób zainteresowanych wykorzystaniem nowych technologii w administracji. Dzięki temu zaczęto tworzyć platformy wymiany informacji oraz bazy danych, powstały między innymi gminne rejestry publiczne (ang. *Municipal Public Records*, hol. *Gemeentelijke Basisadministratie*).

Obecnie Holandia kładzie szczególny nacisk na wdrażanie skutecznej struktury ICT i powiązanych z nią usług. Ma to na celu usprawnienie działania administracji publicznej, ułatwienie dostępu do usług obywatelom i przedsiębiorcom oraz wymianę danych pomiędzy poszczególnymi urzędami. Strategia *eGovernment* określona jest w dokumencie i-NUP – *the government-wide implementation agenda for eGovernment services until 2015*. Obszary strategicznego działania rządu w sferze *eGov* obejmują sferę aktywności w kontaktach z obywatelami i przedsiębiorcami.

Listę usług dostarczanych drogą elektroniczną dla obywateli opracowano na podstawie corocznego raportu *Digitising Public Services in Europe: Putting ambition into action – Benchmark Measurement* dla Komisji Europejskiej. Wyodrębniono w nim 12 podstawowych usług:

1. Podatek dochodowy (możliwość wysyłania deklaracji podatkowych online, pobieranie i wypełnianie formularzy drogą internetową).
2. Działalność urzędów pracy (narodowa baza danych bezrobotnych, możliwość wypełnienia formularza zawierającego dane o wykształceniu i doświadczeniu, co daje możliwość automatycznego doboru kandydata do oferty pracy).
3. Świadczenie ubezpieczeń społecznych (pobieranie formularzy i wniosków przez obywateli, płynna wymiana danych między urzędami bez potrzeby każdorazowego angażowania obywatela).
4. Dokumenty osobiste, paszporty, prawa jazdy (uzyskanie potrzebnych informacji drogą elektroniczną, możliwość zarezerwowania wizyty w urzędzie przez internet, odbiór dokumentów jednak możliwy wyłącznie osobiście).

²¹http://www.060.es/060_Home/Utilidades/ContactarConLaAdministracion/Quees060.html?votado=0#1

²² M. Luterek, *op. cit.*, s. 69.

5. Rejestracja pojazdów (dostęp do informacji o procedurze kupna/sprzedaży).
6. Pozwolenia budowlane (formularze oraz informacje dostępne na stronach lokalnych władz).
7. Zawiadomienia policji, na przykład o kradzieży (elektroniczne zawiadomienie o przestępstwach dostępne w wybranych regionach kraju).
8. Biblioteki publiczne (dostęp do katalogów on-line, możliwość zarządzania indywidualnym kontem czytelnika).
9. Dokumenty stanu cywilnego (większość urzędów zapewnia dostęp do informacji i formularzy do pobrania).
10. Rekrutacja na studia (IB Group reguluje kwestie związane z zarządzaniem procesem rekrutacji na uczelnie wyższe, bazami danych, szkoleniami i kursami).
11. Zmiana adresu zamieszkania (obywatele muszą zgłosić zmianę miejsca zamieszkania w lokalnym urzędzie, który dostarcza informacji, formularzy na swojej stronie internetowej, umożliwia także dostarczanie powiadomień do zainteresowanego obywatela o toku postępowania).
12. Usługi związane ze zdrowiem (interaktywne informacje o usługach dostępnych w danych szpitalach, możliwość umówienia wizyty).

W raporcie wyodrębniono także 8 podstawowych usług świadczonych dla przedsiębiorców:

1. Składki na ubezpieczenia dla pracowników (po wcześniejszym zarejestrowaniu pracownika w witrynie UWV istnieje możliwość pobierania niezbędnych formularzy oraz regulacji składek ubezpieczeniowych; informacje pomiędzy urzędami wymieniane są automatycznie).
2. Podatek dochodowy (program do regulacji opłat podatku dochodowego dostępny jest na stronie *Tax Agency*. Dopuszczalne jest składanie oświadczeń tylko w wersji elektronicznej).
3. Podatek VAT (informacje i formularze dostępne do pobrania, możliwość zwrotu VAT w formie elektronicznej).
4. Rejestracja nowej firmy (informacje i formularze dostępne do pobrania, które następnie po wypełnieniu składa się osobiście w urzędzie).
5. Przekazywanie dokumentów do urzędów statystycznych (cały proces odbywa się drogą elektroniczną).
6. Deklaracje celne (możliwość przeprowadzenia drogą online, po wcześniejszym wyborze właściwego oprogramowania).
7. Zezwolenia środowiskowe (dostęp do usług możliwy dzięki *Environmental Counter*).
8. Zamówienia publiczne (w trakcie dostosowania prawa krajowego do dyrektyw unijnych)²³.

Nie wyodrębniono głównego portalu krajowego. Poszczególne usługi świadczone przez administrację znajdują się w witrynach tematycznych. Jednakże ogólne informacje o systemie *e-government* funkcjonującym w Holandii oraz odnośniki do konkretnych witryn znajdują się na stronie www.overheid.nl²⁴.

Wskaźnik EGDI rozwoju systemu *e-government* w Holandii wynosił 0,9125 w 2012 r. Obecnie jest równy 0,8897.

²³ <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentTheNetherlands.pdf>

²⁴ <https://www.overheid.nl>

3.5. Korea Południowa

Korea Południowa została światowym liderem w zakresie rozwoju systemu *e-government* w 2012 r. Wskaźnik EDPI wyniósł wówczas 0,9283. Obecnie wartość wskaźnika podniosła się i wynosi 0,9462.

Opracowywanie systemu *e-government* w Korei rozpoczęło się pod koniec lat sześćdziesiątych XX wieku. Projekt systemu informacyjnego rozpoczął się od automatyzacji prac biurowych dla statystycznej analizy pracy w Radzie Planowania Gospodarczego (*The Economy Planning Board*) dzięki wykorzystaniu komputerów. Przeprowadzone 10 lat później badania potwierdziły, że praca na komputerach w organizacjach, takich jak Ministerstwo Komunikacji i Poczty, Ministerstwo Kultury i Edukacji czy Ministerstwo Narodowej Agencji Podatkowej, przyczyniła się do otrzymywania szybkich i dokładnych wyników prostych zadań arytmetycznych, na przykład przy tworzeniu listy płac, badaniach jakościowych, obliczaniach rachunków telefonicznych i zarządzaniu personelem. W roku 1978 uznano, że należy rozwinąć informatyzację instytucji, tak aby można było realizować zaawansowane zadania oraz rozwinąć koreański model e-administracji. Ta decyzja wpłynęła na rozpoczęcie wdrażania systemu informacyjnego w Korei.

W latach osiemdziesiątych XX wieku podjęto decyzję o budowie *National Backbone Computer Network* (krajowego kręgosłupa sieci komputerowej), składającego się z pięciu sieci krajowych (administracja, finanse, edukacja i badania, obrona i bezpieczeństwo), a także przyjęto ustawę o ochronie programu komputerowego (*Computer Program Protection Act*). Następnie w 1986 r. przyjęto ustawę o dostawie i wykorzystaniu sieci komputerowej (*Supply and Utilization of Computer Network Act*), a w 1987 – ustawę o wspieraniu rozwoju oprogramowania (*Software Development Promotion Act*) niezbędnych do budowy i realizacji *e-government*.

W 1993 r. po raz pierwszy pojawił się termin „Elektroniczna administracja”, używany w oficjalnych dokumentach, a w roku 1998, zgodnie z decyzją prezydenta Korei Południowej, Kim Dae-Junga, oficjalna strona rządu i strony służb cywilnych stały się powszechnie dostępne.

Głównym portalem koreańskiego systemu elektronicznego jest portal korea.go.kr, gdzie zainteresowany obywatel znajdzie informacje na temat e-rządu, jego osiągnięć oraz dowie się, jak działa system. Oprócz tego strona zawiera: spis wszystkich samorządów lokalnych na terenie kraju wraz z podanymi stronami internetowymi do każdego z nich, plan rozwoju systemu i wiele innych informacji²⁵.

Innym portalem jest [Korea.net](http://korea.net) – strona, na której można znaleźć: aktualności związane z kulturą, sportem, społeczeństwem, biznesem, podróżami; wydarzenia (np. występy, festiwale, wystawy); zasoby (publikacje, multimedia) oraz informacje na temat rządu (administracja, Konstytucja)²⁶.

Ministerstwo Kultury i Turystyki ma własną stronę *Imagine your Korea*²⁷, która promuje turystykę kraju, rozwój przemysłu turystycznego oraz informuje turystów o różnych okazjach i promocjach.

Warto także wspomnieć o także o stronie *Korea Immigration Service*, gdzie każdy zainteresowany może znaleźć informacje na temat spraw związanych z pobytem w Korei,

²⁵ <http://www.korea.go.kr/eng/>

²⁶ <http://www.korea.net/>

²⁷ <http://english.visitkorea.or.kr/enu/index.kto>

uchodźcami, wizami, obywatelstwem i narodowościami oraz obywatelami koreańskimi za granicą²⁸.

3.6. Singapur

Singapur to – obok Malediwów – najmniejsze państwo Azji. Znanie jest z sukcesów gospodarczych i uważane za jedno z najszybciej rozwijających się krajów na świecie. W międzynarodowych raportach badających kwestię elektronicznej administracji stale pnie się w górę. W roku 2012 wskaźnik EDPI dla Singapuru wynosił 0,8474, obecnie wynosi 0,9076 według badań rozwoju E-Government przeprowadzonych przez ONZ. Singapur budowę systemu *e-government* rozpoczął na początku lat osiemdziesiątych. Początkowym celem było maksymalne wykorzystanie światowej klasy technologii informatycznych w codziennej pracy administracji. W latach dziewięćdziesiątych uruchomiono pierwsze portale rządowe w dziedzinach handlu, medycyny i prawa. W 2000 r. ogłoszono trzyletni e-Government Action Plan (eGAP), w którym założono wdrożenie jak największej ilości usług publicznych on-line oraz poprawę jakości obsługi interesantów. Kolejny program iGov2010 realizowany w latach 2006–2010 miał na celu integrację danych, procesów i systemów dla agencji rządowych oraz wprowadzenie ponad 300 usług dostępnych za pomocą urządzeń mobilnych. Personalizacja e-usług możliwa była między innymi dzięki aplikacji My.eCitizen, oferującej przypomnienia SMS-owe oraz mailowe o zbliżającym się terminie, na przykład zapłaty podatku drogowego, zwrotu książek do biblioteki lub wykonaniu okresowych badań stanu zdrowia. Obecnie opracowany plan Egov2015 zakłada budowę interaktywnego środowiska, w którym administracja, sektor prywatny i obywatele współpracują ze sobą dzięki stosowaniu zaawansowanych technologii informacyjnych i usług mobilnych. Taka polityka rządu przynosi skutek, co jest odzwierciedlone w wynikach badań: 94% klientów jest zadowolonych z usług dostępnych na stronach rządowych, a 93% obywateli uważa, że prezentowane treści są użyteczne i przedstawione w jasny sposób²⁹.

Portal gov.sg jest oficjalną platformą komunikacji elektronicznej rządu Singapuru. Witryna ta, wraz z trzema innymi – dla obywateli i mieszkańców (*eCitizen*), firm (*EnterpriseOne*) oraz nierezydentów (*Non-residents*) – tworzy *Singapore Government Online* (SGOL). Gov.sg stanowi platformę informacyjną, w której skład wchodzi informacje na temat rządu Singapuru, wiadomości i przemówienia, katalog dostępnych e-usług, kalendarium wydarzeń oraz adresy agencji rządowych.

Portal *eCitizen* stworzono w formie *one-stop*, dzięki czemu potrzebne informacje można znaleźć za pośrednictwem jednej wyszukiwarki. Witryna działa w trzech obszarach: „tematy”, „e-usługi” i „najważniejsze wydarzenia”. „Tematy” pełnią funkcję przewodników służących do uzyskania lepszego obrazu poszukiwanej treści. Zawierają podstawowe informacje i pokazują, gdzie można znaleźć więcej szczegółów interesujących użytkownika. Pogrupowane są według kryteriów zainteresowań, na przykład Sport i rekreacja, Transport i motoryzacja, Zdrowie. „E-usługi” to katalog wszystkich oferowanych przez rząd usług w formie elektronicznej. Dużym ułatwieniem w poszukiwaniu wybranej usługi jest możliwość użycia filtru w wyszukiwarce, dzięki

²⁸ <http://www.immigration.go.kr/HP/IMM80/index.do#>

²⁹ <http://www.gov.sg/>

wyborowi konkretnej agencji czy rodzaju usługi. „Najważniejsze wydarzenia” pozwalają być na bieżąco z aktualnymi treściami³⁰.

Portal *EnterpriseOne* zapewnia kompleksowy dostęp do informacji potrzebnych do założenia i utrzymania firmy w Singapurze. Główne cechy tej witryny to: wskazanie pełnych i wyczerpujących treści między innymi poprzez podział portalu na 20 sekcji zajmujących się tematami zatrudniania pracowników, spraw podatkowych, pomocy ze strony państwa czy organizacji przetargów. Informacje o działaniach różnych agencji rządowych są zebrane w jednym miejscu, co ułatwia szybsze i sprawniejsze zarządzanie. Ponadto witryna zapewnia dostęp do przewodników branżowych, statystyk rynku gospodarczego, informacji o licencjach i zezwoleniach, FAQ, kanału RSS oraz historii przedsiębiorców, dzięki czemu można prześledzić historię działalności niektórych przedsiębiorstw w Singapurze³¹.

Portal *Non-residents* stworzony w formule „one-stop” pozwala na uzyskanie niezbędnych informacji dla tych, którzy planują przyjazd, pracę, osiedlenie się, założenie firmy czy studia w Singapurze.

Oprócz czterech głównych rządowych portali, w Singapurze funkcjonuje ponad 400 stron internetowych agencji rządowych. Władze z powodzeniem korzystają z portali społecznościowych w kontaktach z obywatelami, są aktywne na platformach YouTube, Facebook, Twitter, LinkedIn, prowadzą blogi i używają aplikacji na smartfony.

3.7. Stany Zjednoczone

Dostęp do informacji publicznej w Stanach Zjednoczonych określa dokument *Freedom of Information Act*, który wszedł w życie w 1966 r. Jest on ustawą o wolności i prawie do informacji, na której podstawie zezwala się na całkowite lub częściowe ujawnienie niepublikowanych informacji i dokumentów, kontrolowanych przez rząd Stanów Zjednoczonych³². Na jego podstawie wszystkie centralne instytucje są zobowiązane do udostępniania informacji publicznych.

W roku 2003 uchwalono strategię *e-Government Strategy*³³, która zapoczątkowała gwałtowny rozwój systemu *e-government* w Stanach Zjednoczonych. Strategia ta stanowiła jedną z pięciu części *President's Management Agenda*, czyli zbioru reform administracji rządowej wdrażanych w Stanach Zjednoczonych podczas prezydentury George'a W. Busha.

Centralnym portalem systemu *e-government* jest *USA.gov*³⁴, skierowany do obywateli, przedsiębiorców, pracowników sektora publicznego i turystów zagranicznych. Na stronie głównej znajdują się takie zakładki, jak Usługi i informacje (*Services and Information*), Rządowe organy oraz urzędnicy (*Government Agencies and Elected Officials*) oraz Blog. W systemie występują także witryny o charakterze nieinstytucjonalnym, i tak: *USAJobs* zawiera informacje na temat wolnych miejsc pracy w instytucjach publicznych, *USALearning* udostępnia usługi edukacyjne dla pracowników instytucji publicznych w formie e-learningowej, *GovBenefits.gov* informuje o świadczeniach oferowanych przez instytucje publiczne, *Recreation.gov* udziela informacji o miejscach atrakcyjnych

³⁰ <http://www.ecitizen.gov.sg/>

³¹ <http://www.enterpriseone.gov.sg/>

³² <http://trade.gov/foia/>

³³ http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/omb/egov/2003egov_strat.pdf

³⁴ <http://www.usa.gov/>

turystycznie, *Travel* obsługuje delegacje służbowe pracowników sektora publicznego oraz *Pay.gov*, dzięki któremu można dokonać różnych płatności na rzecz instytucji publicznych³⁵.

Amerykański elektroniczny system informacji publicznej jest zorganizowany horyzontalnie. Użytkownik bez zbędnego wysiłku dociera do określonego przedmiotu lub usługi. W wypadku gdy osoba zainteresowana nie może znaleźć tego, czego potrzebuje, portal sugeruje pomoc.

Wskaźnik EGDI rozwoju systemu e-government w Stanach Zjednoczonych wyniósł 0,8687 w 2012 r. Obecnie jest równy 0,8748.

3.8. Wielka Brytania

Według rankingu ONZ z 2014 r. Wielka Brytania jest ósmym najbardziej zaawansowanym krajem świata w stosowaniu e-usług³⁶. Zastosowanie technologii informatycznych ma na celu podniesienie jakości usług rządowych i zmniejszenie kosztów administracji. Dodatkowo e-administracja jest ważną gałęzią gospodarki i stanowi około 1% brytyjskiego PKB (około 15 mld funtów rocznie). Kwestię dostępu do informacji publicznych reguluje ustawa o wolności informacji (*Freedom of Information Act*), która weszła w życie 1 stycznia 2005 r. Zapewnia ona wszystkim członkom społeczeństwa prawo dostępu do informacji posiadanych przez instytucje sektora publicznego. Wielka Brytania wypracowała ponadto wiele innych aktów prawnych regulujących kwestię e-usług: *Digital Economy Act* – ustawa dotyczy naruszeń praw autorskich w internecie, *Data Protection Act* – zwraca uwagę na przetwarzanie danych osobowych i ich ochronę, *Electronic Signatures Regulations* – ustawa o podpisie elektronicznym, *Electronic Communications Act* – ma na celu stworzenie ram prawnych w procesie handlu elektronicznego w sektorze publicznym i prywatnym.

Wspólna strona agend rządowych GOV.UK zawiera między innymi informacje o świadczeniach, podatkach, oświacie, przestępczości oraz sposobach komunikacji z innymi agendami rządowymi. Interesującym pomysłem, który został zaimplementowany w serwisie rządu Wielkiej Brytanii, jest sekcja tak zwanych szybkich odpowiedzi, umożliwiających uzyskanie odpowiedzi na często zadawane pytania, na przykład dni wolne w roku, krajowe limity szybkości, rejestracja do głosowania³⁷. Dostęp do tych usług nie wymaga logowania, wystarczy tylko odpowiedź na pytania, które generuje system, w celu otrzymania jak najbardziej dokładnej i wyczerpującej informacji.

Oddzielny portal dla firm i przedsiębiorców został uruchomiony w listopadzie 2003 r. *Business Link* pozwala na dostęp do wiarygodnych informacji i pomocy ze strony rządu w sprawach związanych z szeroko rozumianym prowadzeniem firmy, a także na wymianę informacji pomiędzy przedsiębiorcami. Ciekawą inicjatywą jest powstanie Sieci Usług Publicznych (*Public Services Network*), która pozwala na usprawnienie komunikacji i jakości usług sektora publicznego. Platforma *Government Gateway* umożliwia korzystanie z usług administracyjnych on-line. Po jednorazowym zarejestrowaniu się w systemie użytkownik dostaje możliwość korzystania z usług, do

³⁵ M. Luterek, *op. cit.*, s. 85.

³⁶ http://unpan3.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2014-survey/e-gov_complete_survey-2014.pdf, s. 15

³⁷ <https://www.gov.uk/>

których się zapisał za pomocą wirtualnego formularza. System wystawia kwalifikowany certyfikat, który uprawnia do realizacji e-usług wybranego działu administracji³⁸. Witryna *xchangeWales* ma na celu umożliwienie wszystkim organizacjom sektora publicznego w Walii i ich partnerom handlowym wymianę drogą elektroniczną. Portal zawiera katalog narzędzi e-zamówień usprawniających kontakty biznesowe pomiędzy zainteresowanymi podmiotami. W sektorze edukacji ważną rolę odgrywa portal *Excellence Gateway*. Jest on serwisem internetowym umożliwiającym korzystanie z praktycznej pomocy i porad specjalistów w celu zwiększenia innowacyjności w nauczaniu i uczeniu się. Ponadto portal umożliwia praktykom zawodu dzielenie się swoimi spostrzeżeniami i uwagami z innymi użytkownikami serwisu. Witryna organu podatkowego w Wielkiej Brytanii *HM Revenue & Customs* dostarcza usług związanych z wszystkimi aspektami opodatkowania, w tym pracowników, pracodawców, osób fizycznych i korporacji. Obywatele i firmy mogą korzystać z szerokiego zestawu narzędzi, porad i informacji w wersji on-line³⁹.

4. PODSUMOWANIE

Przedstawienie i omówienie systemów informacji publicznej w wymienionych krajach pokazuje, że *e-government* jest obecnie pożądanym i bardzo ważnym elementem działania administracji publicznej w każdym kraju. Obywatele mogą bez wychodzenia z domu, korzystając z internetu, załatwiać sprawy życia codziennego, a także otrzymać niezbędne informacje na interesujące ich tematy. Powstanie i rozwój e-administracji korzystnie wpływa na stosunki i współpracę między urzędem a obywatelem. Dana instytucja publiczna na stronach, portalach i witrynach internetowych udostępnia różne informacje, dotyczące samej organizacji, sposobu jej pracy, w tym najważniejsze dotyczące obywateli, na przykład obejmujące podatki, rozwój gospodarczy, wolne miejsca pracy, usługi, dotacje, wydarzenia i wiele innych.

Nie wszystkie systemy informacji publicznej są takie same. Występują następujące kategorie: system scentralizowany, zdecentralizowany, sieciowy, nakierowany na e-uczestnictwo, nakierowany na e-usługi. I tak na przykład system amerykański jest systemem zdecentralizowanym, gdzie obok jednego, głównego portalu są także inne, skierowane do różnych grup odbiorców (strony dla obywateli, przedsiębiorców), natomiast e-administracja w Hiszpanii jest systemem scentralizowanym, a więc istnieją portale skierowane do wszystkich obywateli hiszpańskich, nie ma podziału na konkretne grupy odbiorców.

Zarówno systemy scentralizowane, zdecentralizowane, jak i inne nie różnią się celem działania. Wszystkie mają za zadanie udostępnianie informacji publicznych obywatelom, zatem różnica między rodzajami systemów dotyczy formy graficznej oraz zorganizowania stron internetowych.

Systemy informacji publicznej wciąż są unowocześniane, tworzone są nowe strony, te już działające są modernizowane, aby uzupełniać bądź zmieniać informacje, a także by przyciągnąć internautów ciekawą formą graficzną strony. Innym powodem ciągłej modernizacji jest stały rozwój i doskonalenie technologii informatycznych. Niniejsze opracowanie przedstawiające różne rozwiązania systemów *e-government* na świecie może stanowić teoretyczną podstawę dla innych, nowo powstających modeli.

³⁸ <http://www.gateway.gov.uk/>

³⁹ <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentUnitedKingdom.pdf>

LITERATURA

- [1] Grodzka D., *E-Administracja w Polsce*,
[http://orka.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/9BBD52682ADC88EEC1257A30003C8B7F/\\$file/3_19.pdf](http://orka.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/9BBD52682ADC88EEC1257A30003C8B7F/$file/3_19.pdf)
- [2] http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2013/Enero/pae_Noticia_2013-01-08_Plan_Moderniza_70_aytos_Alicante.html#.U-RvBPI_t_Y
- [3] <http://denmark.dk/en/>
- [4] <http://english.visitkorea.or.kr/enu/index.kto>
- [5] http://old.stat.gov.pl/gus/definicje_PLK_HTML.htm?id=POJ-5925.htm
- [6] <http://telos.fundaciontelefonica.com/telos/articulonoticia.asp?idarticulo=4&rev=62.htm>
- [7] <http://trade.gov/foia/>
- [8] <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/unpan048065.pdf>,
- [9] http://unpan3.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2014-survey/e-gov_complete_survey-2014.pdf, s. 15
- [10] http://www.060.es/060_Home/ServiciosLinea.html
- [11] http://www.060.es/060_Home/Utilidades/ContactarConLaAdministracion/Quées060.html?votado=0#1
- [12] <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English>
- [13] <http://www.ecitizen.gov.sg/>
- [14] <http://www.enterpriseone.gov.sg/>
- [15] <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentTheNetherlands.pdf>
- [16] <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentUnitedKingdom.pdf>
- [17] <http://www.finance.gov.au/agimo-archive/oiso.html>
- [18] <http://www.gateway.gov.uk/>
- [19] <http://www.gov.sg/>
- [20] <http://www.immigration.go.kr/HP/IMM80/index.do#>
- [21] <http://www.korea.go.kr/eng/>
- [22] <http://www.korea.net/>
- [23] <http://www.libertaddigital.com/suplementos/pdf/planchoque.pdf>
- [24] <http://www.usa.gov/>
- [25] http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/omb/egov/2003egov_strat.pdf,
- [26] <https://www.gov.uk/>
- [27] <https://www.legislation.qld.gov.au/LEGISLTN/CURRENT/P/PublicRecA02.pdf>
- [28] <https://www.overheid.nl>
- [29] <https://www.planavanza.es/Paginas/Inicio.aspx>
- [30] Lulewicz E., *E-administracja – szanse i zagrożenia*, [w:] *E-administracja – szanse i zagrożenia*, red. T. Stanisławski, B. Przywora, Ł. Jurek, Wydawnictwo KUL, Lublin 2013.
- [31] Luterek M., *E-government. Systemy informacji publicznej*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010.
- [32] Marciniak M., *Rozwój i wykorzystanie rozwiązań e-government w polskiej administracji publicznej*, [w:] *Kultura i Administracja w przestrzeni*

społecznej internetu, red. J. Kinal, Z. Rykiel, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2013.

- [33] *The Digital Path to Future Welfare, eGovernment Strategy 2011–2015*: <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/eGOV-strategy>

THE OVERVIEW OF E-GOVERNMENT SYSTEMS IN THE SELECTED COUNTRIES

The development of new information and communication technologies as well as the Internet enables faster communication and data exchange in the society. Modern computerization results in an increase in the efficiency and quality of work, transparency of the activity and the reduction of operating costs. Currently, public administration must be ready to face the contemporary problems, if it wants to be determined as a modern office. So, the most important task faced by public administration is to develop of the public services in the electronic way. It should serve to the real improvement in relations between citizens and offices and help in accelerating the procedures associated with completing administrative matters. E-government systems are responsible for that. The aim of this article is to show the different solutions of e-government systems, which operate in the countries in the world. Due to the limited number of pages of the paper, authors present e-government system in eight countries, which have a high level of *E-government Development Index* (EGDI). Those are: Australia, Denmark, Spain, the Netherlands, South Korea, Singapore, the USA and the UK. The legal documents for developing e-government system for each country were indicated as well as the main portal of e-government system and collateral portals were described. The level of EGDI for 2012 and 2014 were given, too.

The public information systems aren't the same. There are categories, as following: a centralized system, a decentralized system, targeted to the e-participation or targeted to the e-services. For example, the American system is a decentralized system, where there are: the main portal and collateral portals addressed to different audiences (e.g. citizens, businessmen). The centralized e-government system is in Spain, where there are many portals addressed to all Spanish citizens, not divided into specific groups of the customers.

The above paper shows various solutions for e-government in the world and it can provide a theoretical basis for the other, newly-formed models.

Keywords: public administration, e-government, e-government systems, public services.

DOI:10.7862/rz.2014.hss.12

Przesłano do redakcji: marzec 2014

Przyjęto do druku: lipiec 2014