

Komisja Europejska o e-administracji

Europejczycy coraz chętniej wykorzystują elektroniczną administrację i chcieliby jej upowszechnienia - wynika z opracowania przygotowanego przez Komisję Europejską. Obywatele UE już teraz poprzez internet rozliczają się z podatków, rejestrują firmy, składają podania w urzędach. Oczekują jednak, żeby e-administracja była również przystosowywana do obsługi osób z innych krajów członkowskich.

Prawie połowa obywateli UE (46 proc.) posługuje się internetem aby znaleźć pracę, skorzystać z biblioteki publicznej, złożyć deklarację podatkową, zgłosić narodziny dziecka, złożyć wniosek o paszport lub skorzystać z innych usług administracji elektronicznej. 80 proc. obywateli stwierdziło, że usługi publiczne online pozwalają im zaoszczędzić czas, 76 proc. docenia ich elastyczność a 62 proc. twierdzi, że dzięki nim wydaje mniej pieniędzy. Jednocześnie jednak użytkownicy są bardziej zadowoleni z bankowości internetowej (wskaźnik zadowolenia 8,5 w skali od 0 do 10) i zakupów przez internet (7,6) niż z elektronicznych usług publicznych (6,5).

Jednak w ocenie Neelie Kroes, wiceprzewodniczącej Komisji Europejskiej w zakresie e-administracji w UE jest jeszcze sporo do zrobienia.

- Tendencje w zakresie elektronicznych usług administracji publicznej w Europie są obiecujące. Skoro jednak użytkownicy są bardziej zadowoleni z bankowości internetowej niż z usług administracji elektronicznej, to znaczy, że administracja publiczna musi lepiej dostosować te usługi do potrzeb użytkowników. Dlatego też musimy zwiększyć starania, aby administracja elektroniczna działała ponad granicami - uważa Neelie Kroes.

Europejska Agenda Cyfrowa ma na celu podniesienie wykorzystania usług administracji elektronicznej przez obywateli Unii do 50 proc. w roku 2015.

Przeprowadzone w 2012 r. studium porównawcze administracji elektronicznej objęło 28 000 użytkowników internetu w 32 krajach. Najważniejsze ustalenia tego studium są następujące:

- wśród najbardziej popularnych usług wymieniano składanie deklaracji podatkowych (73 proc. użytkowników deklaruje dochody online), informowanie o przeprowadzce lub dokonywanie zmiany adresu (57 proc.) oraz zapisywanie się na studia wyższe i/lub składanie wniosków o stypendia dla studentów (56 proc.);
- podczas gdy 54 proc. ankietowanych nadal preferuje bezpośredni kontakt z urzędnikiem lub inne tradycyjne kanały komunikacji, co najmniej 30 proc. z nich zadeklarowało, że korzystałoby regularnie z usług administracji elektronicznej, jeśli świadczone by więcej usług dostosowanych do ich potrzeb;
- 47 proc. użytkowników administracji elektronicznej było całkowicie usatysfakcjonowanych poziomem usługi elektronicznej, 46 proc. było usatysfakcjonowanych jedynie częściowo.

W studium zasygnalizowano również konieczność udoskonalenia usług online w przypadku ważnych wydarzeń, takich jak utrata pracy czy znalezienie nowego zatrudnienia, zakładanie przedsiębiorstwa i zapisy na uczelnie.

Dla osób żyjących we własnym kraju, średnio ponad połowę czynności administracyjnych związanych z tymi kluczowymi zdarzeniami w życiu można przeprowadzić w internecie. Strony internetowe podają informacje na temat pozostałych etapów. Jednak aby wzmocnić pozycję obywateli konieczne są większa przejrzystość i interakcja z użytkownikami.

Obraz ten jest mniej optymistyczny w przypadku prawie 2 mln osób, które przenoszą się z jednego państwa członkowskiego do drugiego lub dojeżdżają do pracy do innego państwa członkowskiego. Podczas gdy większość państw członkowskich dostarcza informacje na temat studiowania lub zakładania przedsiębiorstw przez osoby mieszkające za granicą, przeprowadzanie rejestracji w internecie jest mniej rozpowszechnione. Jedynie 9 państw umożliwia obywatelom z innego państwa członkowskiego UE zapisy na uczelnię za pośrednictwem internetu a 17 państw umożliwia im przeprowadzenie tą drogą niektórych etapów zakładania przedsiębiorstwa.