

WIKTORIA BARTELA

Uniwersytet WSB Merito w Poznaniu

Wydział Zamiejscowy w Chorzowie

e-mail: wiktoriabartela@gmail.com

Wykorzystanie nowoczesnych technologii w procesie udostępniania informacji publicznej przez gminy województwa śląskiego w latach 2019–2023¹

Streszczenie. Celem pracy była analiza wykorzystania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych przez urzędy gmin w województwie śląskim w latach 2019–2023, ze szczególnym uwzględnieniem narzędzi takich jak ePUAP, poczta elektroniczna, portale BIP i aplikacja mObywatel oraz dedykowane systemy do składania wniosków o udostępnienie informacji publicznej. Badanie objęło także wdrożone inicjatywy poprawiające dostępność informacji. Wyniki wykazały, że większość gmin korzysta z powszechnie dostępnych rozwiązań, podczas gdy nieliczne urzędy tworzą własne platformy e-usług.

Słowa kluczowe: technologie informacyjno-komunikacyjne, administracja publiczna, informacja publiczna

<https://doi.org/10.58683/dnswsb.2093>

1. Wstęp

Dostęp do informacji publicznej (dalej też: DIP) stanowi jedno z podstawowych praw obywatelskich, które jest gwarantowane przez Konstytucję Rzeczypospolitej Polskiej (Konstytucja RP, 1997) oraz Ustawę z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Ustawa, 2001). Prawo to umożliwia obywatelom uzyskiwanie informacji o działalności organów władzy publicznej. Dodatkowo, Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym nakłada na jednostki samorządu terytorialnego obowiązek zapewnienia transparentności i ułatwienia DIP (Ustawa, 1990).

¹ Artykuł został przygotowany na podstawie projektu dyplomowego pt. „Wykorzystanie nowoczesnych technologii w procesie udostępniania informacji publicznej przez gminy województwa śląskiego w latach 2019–2023”, napisanego pod kierunkiem dr Adrianny Siostrzonek-Sergiel.

Rzeczony rozwój nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT, z ang. *information and communication technologies*) umożliwia elektroniczne zapisywanie, przetwarzanie, przesyłanie oraz prezentowanie danych, co znacząco ułatwia DIP. Dzięki rewolucji informatycznej pozyskiwanie informacji stało się szybkie i proste (Nowikowska i Taczkowska-Olszewska, 2023). Cyberprzestrzeń i środowisko wirtualne stwarzają nowe wyzwania i możliwości badawcze, a kwestie cyfryzacji administracji są istotne zarówno dla obywateli, jak i dla instytucji publicznych. Wykorzystanie nowoczesnych technologii stanowi praktyczne narzędzie poprawy transparentności oraz efektywności funkcjonowania sektora publicznego, wpływając na jakość usług świadczonych mieszkańcom (Maliszewski, 2018).

Poprzez możliwość żądania udostępnienia informacji obywatele mają szansę sformułować opinię na temat funkcjonowania instytucji publicznych, oceniając ich wiarygodność oraz profesjonalizm. Takie podejście umożliwia racjonalną ocenę władz oraz wpływa na decyzje wyborcze obywateli, pozwalając im na świadome udzielenie poparcia konkretnym osobom lub ugrupowaniom politycznym (Nowikowska i Taczkowska-Olszewska, 2019).

Uprawnienie do otrzymania informacji pełni funkcję publiczną, służąc całemu społeczeństwu. Mechanizmy dostępu do informacji umacniają zaufanie obywateli do instytucji publicznych oraz umożliwiają kontrolę nad działaniami władz, co wspiera odpowiedzialność w zarządzaniu publicznymi środkami. Prawo to jest nierozdzielnie związane z zasadą jawności, a jego realizacja umożliwia obywatelom sprawowanie społecznej kontroli nad działaniami administracji publicznej (Chmaj, 2020).

Transformacja cyfrowa w administracji publicznej ma na celu nie tylko poprawę jakości świadczonych usług, ale również zwiększenie transparentności działań administracyjnych, aktywizację obywateli w procesach decyzyjnych oraz redukcję kosztów operacyjnych. Kluczowym wyzwaniem jest stworzenie kompleksowego, przyjaznego systemu komunikacji elektronicznej, który usprawni funkcjonowanie instytucji publicznych i zwiększy zaangażowanie społeczne (Haręza, 2020).

W związku z powyższym celem pracy była analiza wykorzystania nowoczesnych technologii w procesie udostępniania informacji publicznej przez urzędy gmin w województwie śląskim w latach 2019–2023. Cel badawczy pracy to identyfikacja narzędzi technologicznych wykorzystywanych przez urzędy oraz ocena stopnia ich wykorzystania przez urzędy w gminach miejskich, wiejskich oraz miejsko-wiejskich województwa śląskiego dla zwiększenia dostępu obywateli do informacji publicznej w latach 2019–2023.

2. Procedura dostępu do informacji publicznej

Procedura DIP w Polsce jest szczegółowo uregulowana w Ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej i ma na celu zapewnienie obywatelom możliwości uzyskania informacji o działalności organów publicznych. W kontekście rosnącego znaczenia nowoczesnych technologii proces ten przeszedł istotne zmiany, które wpłynęły na jego efektywność i dostępność.

Udostępnianie informacji publicznej odbywa się głównie poprzez publikację w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP) lub centralnym repozytorium, zgodnie z art. 7 (Ustawa, 2001). Uzupełniające formy udostępniania to wywieszenie informacji w miejscach ogólnie dostępnych lub zainstalowanie urządzeń umożliwiających zapoznanie się z informacją zgodnie z art. 11 (Ustawa, 2001). Prawo do informacji obejmuje również wgląd do dokumentów urzędowych oraz dostęp do posiedzeń kolegialnych organów władzy publicznej wyłonionych w wyborach powszechnych, zgodnie z art. 3 ust. 1 (Ustawa, 2001). Zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt 3 dopuszcza się także udostępnianie materiałów audiowizualnych i teleinformatycznych dokumentujących posiedzenia tych organów (Ustawa, 2001).

Statut gminy, powiatu lub województwa może określać szczegółowe zasady dostępu do dokumentów oraz warunki uczestnictwa w sesjach rady. DIP jest bezpłatny, jeśli udostępnienie nie generuje dodatkowych kosztów, na przykład związanych z przekształceniem informacji do określonej formy lub drukiem większej ilości dokumentów, co wynika z art. 15 ust. 1 (Ustawa, 2001). Informacje, które nie są dostępne w BIP lub portalu danych publicznych, mogą być udostępnione na wniosek zainteresowanego, zgodnie z art. 10 (Ustawa, 2001).

Wniosek o udostępnienie informacji publicznej (dalej też: UIP) może zostać złożony za pośrednictwem poczty elektronicznej przy wykorzystaniu profilu zaufanego na platformie ePUAP, przy wykorzystaniu certyfikowanego podpisu elektronicznego, poprzez wypełnienie formularza zamieszczonego na stronie BIP podmiotu, do którego kierowany jest wniosek, a także poprzez wysłanie wniosku na adres poczty elektronicznej organu lub wysłanie wiadomości wraz z załączonym wnioskiem na portalu społecznościowym (Sitniewski, 2014).

Podmiot zobowiązany do udostępnienia informacji publicznej sprawdza, czy wnioskodawca ma prawo do jej uzyskania. Jeśli informacja jest dostępna i nie ma przesłanek do ograniczenia dostępu, zostaje przekazana wnioskodawcy. Zgodnie z art. 10 ust. 2 (Ustawa, 2001) informację, którą można niezwłocznie udostępnić, podaje się ustnie lub pisemnie bez wniosku. Na podstawie art. 14 ust. 1 (Ustawa, 2001) informację udostępnia się w sposób i formie wskazanej przez wnioskodawcę, o ile pozwalają na to możliwości techniczne podmiotu.

Jeśli żądany sposób udostępnienia nie jest możliwy, podmiot informuje o dostępnych alternatywach. W przypadku braku możliwości natychmiastowego udostępnienia organ powiadamia o przyczynach i wskazuje termin, nieprzekraczający 14 dni (Ustawa, 2001).

Przez formę udostępnienia informacji publicznej należy rozumieć postać, w jakiej wnioskodawca chce ją otrzymać, np. kopię dokumentu lub zapis na elektronicznym nośniku informacji (Ustawa, 2001). Zgodnie z art. 13 ust. 1 (Ustawa, 2001) organ ma obowiązek udostępnić informację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od dnia doręczenia wniosku. Jeśli udostępnienie informacji nie jest możliwe w tym czasie, organ musi poinformować wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia oraz wyznaczyć nowy termin, który nie może przekroczyć 2 miesięcy od doręczenia wniosku (Ustawa, 2001).

Sąd Administracyjny we Wrocławiu (Wyrok, 2024) podkreślił, że niedopełnienie obowiązku poinformowania o opóźnieniu może skutkować uznaniem organu za bezczynny, co daje podstawę do wniesienia skargi.

Odmowa oraz umorzenie postępowania następują w drodze decyzji administracyjnej, która musi zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, na przykład powołanie się na ochronę danych osobowych, tajemnicę przedsiębiorcy czy informacje niejawne (Ustawa, 2001).

Podmioty zobowiązane do udostępniania informacji publicznej obejmują szeroki krąg organów władzy publicznej oraz innych jednostek wykonujących zadania publiczne lub dysponujących majątkiem publicznym, co wynika z art. 4 (Ustawa, 2001). Obowiązek ten dotyczy zarówno administracji rządowej i samorządowej, jak i organów samorządów gospodarczych i zawodowych, a także organizacji związkowych i partii politycznych. Procedura udostępniania informacji jest uregulowana tak, aby zapewnić interesariuszom szybki i łatwy dostęp do informacji o działalności publicznej.

Prawo do informacji publicznej przysługuje każdemu, bez konieczności wykazywania interesu prawnego lub faktycznego, co podkreśla jego powszechny charakter i fundamentalną rolę w zapewnieniu transparentności działania organów publicznych zgodnie z art. 2 ust. 2 (Ustawa, 2001).

3. Nowoczesne technologie w administracji publicznej

W dobie cyfryzacji administracji publicznej elektroniczne udostępnianie informacji publicznej stało się jednym z głównych narzędzi w zapewnianiu obywatelom dostępu do informacji. Współczesne społeczeństwo charakteryzuje się wysokim poziomem cyfryzacji oraz coraz bardziej polega na elektronicznych środkach ko-

munikacji. W tym kontekście technologia odgrywa kluczową rolę w dostarczaniu obywatelom niezbędnych informacji do aktywnego uczestnictwa w społeczeństwie demokratycznym.

Czwarta rewolucja przemysłowa, nazywana Gospodarką 4.0, obejmuje zastosowanie nowoczesnych technologii, takich jak internet rzeczy (IoT), sztuczna inteligencja (AI), *big data* (wielkie zbiory danych) oraz systemy automatyzacji, aby poprawić efektywność, transparentność i dostępność informacji w administracji publicznej. Charakteryzuje się zbieraniem i przetwarzaniem ogromnych ilości danych, co jest znane jako gromadzenie gigadanych. Zebrane dane są przetwarzane i udostępniane jako usługi w chmurze obliczeniowej, co umożliwia szybki dostęp do nich oraz zmniejsza koszty związane z infrastrukturą informatyczną.

W ramach Gospodarki 4.0 planuje się również szerokie zastosowanie mobilnego internetu, aplikacji mobilnych, internetu rzeczy, druku 3D, robotów, dronów oraz w przyszłości komputerów kwantowych. Rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych pozwala na świadczenie wielu usług administracyjnych w formie elektronicznej oraz na wdrażanie nowych rozwiązań w takich dziedzinach jak oświata, ochrona zdrowia, pomoc społeczna, kultura, transport, gospodarowanie odpadami czy zagospodarowanie przestrzenne (Kańduła, Przybylska, Chodakowska, 2023).

Nowoczesne technologie, takie jak aplikacje mObywatel, eDO App oraz Zintegrowany System Informacji o Nieruchomościach (ZSIN), znacząco zmieniają sposób, w jaki obywatele korzystają z usług publicznych. Aplikacja mObywatel, wprowadzona przez Ministerstwo Cyfryzacji, integruje różne usługi i dokumenty elektroniczne, co zwiększa komfort oraz bezpieczeństwo użytkowników. Aplikacja eDO App umożliwia zdalne potwierdzanie tożsamości, co jest szczególnie istotne w kontekście rosnącej cyfryzacji administracji. Wprowadzenie tych technologii nie tylko ułatwia codzienne życie obywateli, ale także przyczynia się do większej efektywności działania administracji publicznej.

Kluczowym terminem w kontekście nowoczesnych technologii w administracji publicznej jest również e-administracja. Termin ten, znany także pod angielską nazwą *e-government*, odnosi się do wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych w administracji publicznej w celu poprawy jakości usług oraz efektywności działania urzędów. Koncepcję e-urzędu, jako elementu elektronicznej administracji, definiuje się jako „integrowanie usług administracji w środowisku sieci komputerowych i realizację dużej części relacji petent – urzędnik zdalnie, wykorzystując zwłaszcza internet” (Dziuba, 2003).

Inne ujęcie tego pojęcia podkreśla, że administracja publiczna stosuje nowoczesne technologie do udostępniania obywatelom usług oraz informacji dostosowanych do ich potrzeb w sposób bardziej praktyczny, użyteczny i łatwy w ob-

słudze. Dzięki temu usługi publiczne, jak również informacje są dostępne przez całą dobę, przez siedem dni w tygodniu. Może to poprawić jakość świadczonych usług oraz zwiększyć wydajność działania (Fleszer, 2012).

Wdrażanie rozwiązań takich jak aplikacje mobilne, platformy e-administracji czy systemy analizy danych pozwala na lepsze dostosowanie usług do potrzeb użytkowników oraz na szybsze, bardziej przejrzyste zarządzanie informacjami publicznymi. Jednocześnie rozwój technologii stawia przed administracją wyzwania związane z bezpieczeństwem danych, ochroną prywatności oraz koniecznością ciągłego doskonalenia kompetencji cyfrowych pracowników.

Tabela 1. Nowoczesne technologie i systemy w administracji publicznej

Lp.	Technologia	Opis	Zastosowanie w administracji publicznej
1	Sztuczna inteligencja (AI)	Technologie umożliwiające automatyzację procesów oraz analizę danych	Chatboty: używane w urzędach do obsługi klientów i odpowiadania na pytania (np. Gdyńskie Centrum Kontaktu)
2	Internet rzeczy (IoT)	Sieć połączonych urządzeń, które zbierają i wymieniają dane	Wykorzystywana w inteligentnych miastach do zarządzania infrastrukturą, monitorowania jakości powietrza
3	Wielkie zbiory danych (Big Data)	Technologie do analizy dużych zbiorów danych	Pomagają w podejmowaniu decyzji na podstawie analizy trendów społecznych i ekonomicznych
4	Elektroniczny obieg dokumentów (EOD)	Systemy umożliwiające zarządzanie dokumentacją w formie elektronicznej	Umożliwia szybką wymianę dokumentów między urzędnikami, redukując czas potrzebny na realizację procedur oraz zwiększając przejrzystość działań administracyjnych

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: SoDA AI Research Group (2023, s. 35–58)

4. Badanie wykorzystania nowoczesnych technologii w procesie udostępniania informacji publicznej przez gminy województwa śląskiego

4.1. Przedmiot i cel badania

Przedmiotem badań był stopień wykorzystania nowoczesnych technologii w procesie udostępniania informacji publicznej przez urzędy gmin w województwie śląskim. Badania empiryczne przeprowadzono w okresie od października 2024 do stycznia 2025 roku. Obejmowały one analizę danych z lat 2019–2023, co umożliwiło zrozumienie trendów oraz zmian w zakresie implementacji technologii informacyjnych w administracji publicznej.

Badanie zostało przeprowadzone poprzez wysyłanie wniosków o UIP do gmin w województwie śląskim. Taka metoda pozwala na bezpośrednie zebranie danych

na temat stosowanych rozwiązań technologicznych oraz ich efektywności w kontekście dostępności informacji publicznej.

Badana populacja składała się ze 167 gmin w województwie śląskim, które zostały podzielone na trzy główne kategorie: 49 gmin miejskich, 96 gmin wiejskich oraz 22 gminy miejsko-wiejskie. Każda z tych kategorii różni się przede wszystkim skalą realizowanych zadań, co wpływa na sposób udostępniania informacji publicznej oraz wykorzystywane technologie (Śląska Biblioteka Cyfrowa, 2024).

Informatyzacja administracji publicznej jest ważnym elementem rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Konieczne jest wdrażanie strategii e-administracji, które mają na celu zwiększenie efektywności sektora publicznego poprzez uproszczenie procedur oraz poprawę komunikacji między urzędami a obywatelami. Zrozumienie poziomu informatyzacji w województwie śląskim oraz identyfikacja narzędzi stosowanych przez gminy mogą dostarczyć cennych informacji o stanie e-administracji w regionie województwa śląskiego (Kuzionko-Ochrymiuk, 2018).

4.2. Pytania badawcze

W pracy postawiono następujące szczegółowe pytania badawcze, które mają na celu analizę wykorzystania nowoczesnych technologii w procesie udostępniania informacji publicznej przez gminy województwa śląskiego w latach 2019–2023:

1. Jaka liczba wniosków o udostępnienie informacji publicznej wpłynęła do poszczególnych urzędów gmin w latach 2019–2023 oraz jakie są różnice w liczbie wniosków między gminami miejskimi, wiejskimi i miejsko-wiejskimi?
2. W jakim procencie platforma ePUAP była wykorzystywana do składania wniosków o udostępnianie informacji publicznej do poszczególnych urzędów gmin w województwie śląskim w latach 2019–2023 i czy istnieją różnice w tym zakresie między gminami miejskimi, wiejskimi i miejsko-wiejskimi?
3. Jaki procent wniosków o udostępnienie informacji publicznej wpłynął za pomocą formularza zamieszczonego na stronie BIP lub innej stronie urzędu gminy w latach 2019–2023 i czy istnieją różnice w tym zakresie między gminami miejskimi, wiejskimi i miejsko-wiejskimi?
4. W jakim procencie e-mail był wykorzystywany do składania wniosków o udostępnianie informacji publicznej do poszczególnych urzędów gmin w województwie śląskim w latach 2019–2023 i czy istnieją różnice w tym zakresie między gminami miejskimi, wiejskimi i miejsko-wiejskimi?

5. W jakim procencie aplikacja mObywatel była wykorzystywana do składania wniosków o udostępnianie informacji publicznej w poszczególnych urządach gmin w województwie śląskim w latach 2019–2023 i czy istnieją różnice w tym zakresie między gminami miejskimi, wiejskimi i miejsko-wiejskimi?
6. W jakim procencie specjalne aplikacje stworzone przez urząd gminy były wykorzystywane do składania wniosków o udostępnianie informacji publicznej w urządach gmin w województwie śląskim w latach 2019–2023 i czy istnieją różnice w tym zakresie między gminami miejskimi, wiejskimi i miejsko-wiejskimi?
7. Jakie inicjatywy wdrożyły urzędy gmin w województwie śląskim w latach 2019–2023, aby poprawić dostępność informacji publicznej za pomocą nowoczesnych technologii?

4.3. Metody badawcze

W pracy badawczej weryfikacja hipotez opierała się na analizie zgromadzonych danych liczbowych i obserwacji ich trendów. Metodą było badanie liczby i struktury wniosków o UIP składanych do urzędów gmin województwa śląskiego w latach 2019–2023.

Analiza miała na celu zrozumienie wpływu nowoczesnych technologii, takich jak e-mail czy platforma ePUAP, na dostępność informacji publicznej dla obywateli, ze szczególnym uwzględnieniem różnic między gminami miejskimi, wiejskimi oraz miejsko-wiejskimi.

E-mail został zastosowany jako główne narzędzie badawcze do składania wniosków o UIP. Umożliwia on bezpośrednią komunikację z urzędami gmin i pozwala na formalne zgłoszenie zapytań dotyczących dostępu do informacji. Dodatkowo wykorzystano dokumenty urzędowe związane z odpowiedziami na wnioski, co pozwoliło na zebranie danych dotyczących praktyk stosowanych przez różne gminy.

4.4. Analiza wyników i weryfikacja hipotez

Pierwsza hipoteza badawcza określała, że liczba składanych wniosków o UIP wzrasta w latach 2019–2023, przy czym tempo wzrostu różni się w zależności od typu gminy. Analiza zgromadzonych danych wykazała, że liczba wniosków rzeczywiście ulega wzrostowi. Najwyższy średni roczny wzrost, na poziomie około 15%, odnotowano w gminach miejskich. W gminach miejsko-wiejskich wzrost ten wyniósł około 10%, natomiast w gminach wiejskich około 5%. Uzyskane wyniki potwierdzają założoną hipotezę dotyczącą tendencji wzrostowej liczby wniosków o UIP w analizowanym okresie.

Kolejna hipoteza określała wyższy poziom wykorzystania systemu ePUAP w gminach miejskich (około 50%), w porównaniu do gmin wiejskich (około 20%) oraz miejsko-wiejskich (około 30%). Analiza rzeczywistych danych procentowych udziału elektronicznych wniosków składanych przez ePUAP pokazuje jednak niższe wartości: średni udział wniosków ePUAP w latach 2019–2023 wyniósł około 9,1% w gminach miejskich, około 9,0% w gminach wiejskich oraz około 7,0% w gminach miejsko-wiejskich. Mimo że rzeczywiste dane wskazują na niższy niż zakładany udział ePUAP w ogólnej liczbie wniosków, to można zauważyć wyraźny wzrost wykorzystania tego systemu w czasie oraz postępujący proces cyfryzacji w różnych typach gmin. Różnice między typami gmin są niewielkie, jednak tendencja wzrostowa oraz rosnące wartości procentowe wskazują na istotne znaczenie platformy ePUAP w codziennej działalności administracyjnej.

Tabela 2. Średni procentowy udział wniosków składanych przez ePUAP w latach 2019–2023

Rok	Gminy miejskie	Gminy wiejskie	Gminy miejsko-wiejskie
2019	8,5%	7%	4,5%
2020	7%	6%	8%
2021	9%	8%	5%
2022	11%	12%	7,3%
2023	10%	12%	10%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań

Trzecia hipoteza dotycząca wykorzystania formularzy zamieszczonych na stronach BIP oraz innych stronach urzędów gmin do składania wniosków (średnio 20% wniosków jest składanych na formularzach zamieszczonych na stronach BIP oraz innych stronach urzędów, przy czym w gminach miejskich ten wskaźnik wynosi około 25%, w gminach wiejskich 10%, a w gminach miejsko-wiejskich 20%) również znalazła potwierdzenie w badaniach. Jednak ważne jest, że formularze na stronach BIP posiada niewiele gmin w województwie śląskim.

Hipoteza dotycząca wykorzystania e-maila jako powszechnego narzędzia do składania wniosków o UIP została potwierdzona na podstawie analizy danych z gmin miejskich, wiejskich oraz miejsko-wiejskich województwa śląskiego w latach 2019–2023. Średni poziom wykorzystania e-maila w tym procesie wynosi około 70%, co świadczy o jego uniwersalności niezależnie od charakterystyki i specyfiki danej jednostki samorządowej. Wyniki te potwierdzają, że e-mail pozostaje kluczowym kanałem komunikacji między obywatelami a urzędami, umożliwiając skuteczne i szybkie składanie wniosków oraz realizację obowiązków wynikających z ustawy o DIP.

Dane zawarte w tabeli 2 pozwalają szczegółowo prześledzić dynamikę wykorzystania tego narzędzia w gminach miejskich województwa śląskiego w la-

tach 2019–2023. Tabela 2 przedstawia liczbę wniosków składanych przez e-mail z uwzględnieniem ogólnej liczby wniosków oraz procentowy udział wykorzystania e-maila w składaniu wniosków o UIP w województwie śląskim w gminach miejskich z podziałem na lata 2019–2023.

Tabela 3. Statystyki wniosków o udostępnienie informacji publicznej gmin miejskich składanych przez e-mail w latach 2019–2023

Nazwa urzędu gminy miejskiej	2019 (%)	2020 (%)	2021 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Urząd Miasta Ruda Śląska	64,00	75,00	63,50	68,08	69,79
Urząd Miasta Katowice	51,22	67,22	70,45	60,38	58,49
Urząd Miejski w Bielsku-Białej	52,49	56,02	59,71	57,09	53,61
Urząd Miasta Chorzów	78,03	81,40	80,27	80,23	79,93
Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej	83,89	68,06	57,31	56,65	64,08
Urząd Miejski w Jaworznie	81,25	89,14	82,47	89,44	90,75
Urząd Miasta Mysłowice	48,90	71,11	60,26	62,35	64,91
Urząd Miejski w Świętochłowicach	74,14	78,83	62,10	78,33	74,15
Urząd Miasta Tychy	66,82	89,61	90,31	80,99	81,45
Urząd Miasta Siemianowice Śląskie	19,66	32,46	49,87	42,00	78,11
Urząd Miejski w Zabrze	54,73	71,83	63,64	71,78	70,53
Urząd Miejski w Tarnowskich Górach	54,38	73,08	75,16	46,15	87,82
Urząd Miasta Sławkowa	80,56	87,01	84,62	84,13	90,14
Urząd Miasta Czeladź	38,89	58,75	40,54	44,66	52,29
Urząd Miasta Ustroń	80,77	94,83	84,15	85,14	75,73
Urząd Miasta Imielin	46,15	62,50	57,89	68,00	79,55
Urząd Miasta Knurów	78,57	81,00	83,70	89,33	87,50
Urząd Miasta Radzionków	89,88	93,12	88,51	81,41	90,76
Urząd Gminy Radlin	65,75	92,54	71,83	88,00	86,30
Urząd Miejski Orzesze	73,81	79,31	82,35	76,83	84,48
Urząd Miejski w Miasteczku Śląskim	39,34	83,93	72,60	74,42	83,08
Urząd Miejski w Łaziskach Górnych	85,71	97,06	93,42	83,02	95,89
Urząd Miasta Łężyń	69,23	80,22	53,91	72,82	54,01
Urząd Miasta Żywiec	41,30	8571	109,80	84,44	49,30
Urząd Miasta Wojkowice	95,00	114,04	82,86	109,09	79,27
Urząd Miasta Wodzisławia Śląskiego	76,84	77,45	81,25	73,87	64,44
Urząd Miejski w Pyskowicach	76,32	86,11	85,33	82,76	81,32
Urząd Miejski w Będzinie	86,75	71,19	73,02	76,81	83,57
Urząd Miejski w Bieruniu	59,17	50,25	50,75	73,47	74,00
Urząd Miejski w Cieszynie	71,05	70,31	63,16	49,32	61,13
Urząd Miejski w Wiśle	64,58	51,52	35,09	25,97	53,03

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań

Jednostki samorządu terytorialnego w województwie śląskim w latach 2019–2023 nie rejestrowały liczby wniosków składanych za pośrednictwem aplikacji mObywatel, co uniemożliwiło zebranie danych na ten temat. W efekcie brak jest możliwości analizy faktycznego wykorzystania tej aplikacji w procesie składania wniosków o UIP.

Większość badanych gmin nie posiada aplikacji stworzonych przez urząd, które umożliwiłyby obywatelom składanie wniosków o UIP. Gminy te korzystają głównie z ogólnodostępnych narzędzi, takich jak ePUAP oraz e-mail, które pozostają głównymi kanałami obsługi wniosków elektronicznych. Urząd Miejski Orzesze wyróżnia się na tle innych gmin w województwie śląskim, ponieważ stworzył własną Platformę e-Uслуг Publicznych (PeUP). PeUP to nowoczesne narzędzie, które umożliwia mieszkańcom załatwianie spraw urzędowych online, w tym składanie wniosków o UIP. Jednakże dane wskazują, że aplikacja jest wykorzystywana w niewielkim stopniu. W latach 2019–2023 przez PeUP złożono jedynie 3 wnioski, co stanowi 1,03% ogólnej liczby wniosków o UIP w tym okresie. To potwierdza hipotezę o niskim wykorzystaniu aplikacji stworzonych przez gminy województwa śląskiego.

Przeprowadzone badania wykazały, że jednostki samorządu terytorialnego w województwie śląskim podejmują różnorodne działania mające na celu poprawę dostępności informacji publicznej poprzez wykorzystanie nowoczesnych technologii. W szczególności skupiają się na modernizacji platform cyfrowych, takich jak Biuletyn Informacji Publicznej (BIP), wdrażaniu elektronicznego obiegu dokumentów, rozwiązań zwiększających dostępność cyfrową oraz implementacji systemów informacji przestrzennej. Mimo tych działań badania wykazały, że wciąż istnieją znaczące wyzwania związane z pełnym wykorzystaniem nowoczesnych technologii w zakresie udostępniania informacji publicznej, a jednocześnie nadal niewiele gmin udostępnia mieszkańcom łatwe w obsłudze formularze online na stronach BIP.

Analiza szczegółowych inicjatyw wdrażanych przez poszczególne gminy pozwala zauważyć dużą różnorodność podejmowanych działań. Przykładowo, Urząd Miasta Katowice zmodernizował Biuletyn Informacji Publicznej, dostosowując go do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami oraz zapewniając jego pełną dostępność cyfrową. Dodatkowo Katowice oraz inne miasta, takie jak Łędziny czy Ustroń, aktywnie wykorzystują media społecznościowe (Facebook, Instagram, X, TikTok) do udostępniania informacji i do interakcji z mieszkańcami, co znacząco zwiększa zasięg przekazu.

W Chorzowie wdrożono system powiadomień SMS oraz aplikację mobilną „CoTeraz”, co pozwala na szybkie informowanie mieszkańców o ważnych wydarzeniach i ogłoszeniach. W Bytomiu oraz Bielsku-Białej, podobnie jak w innych

gminach, portale internetowe oraz Biuletyny Informacji Publicznej są dostosowywane do wymogów ustawy o dostępności cyfrowej oraz standardu WCAG 2.1, co umożliwia korzystanie z zasobów również osobom z niepełnosprawnościami. Działania te wynikają z obowiązujących przepisów prawa, które nakładają na jednostki samorządu terytorialnego obowiązek zapewnienia dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych (Ustawa, 2019).

Warto także podkreślić działania związane z udostępnianiem informacji przestrzennej. Przykładem jest Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej, który wdrożył portal mapowy, a także bierze udział w projekcie „Otwarte Dane GZM”, co ułatwia dostęp do danych planistycznych i geodezyjnych.

Niektóre gminy, jak np. Gliwice, uznają obecne mechanizmy za wystarczające i nie planują dalszych działań w zakresie poprawy dostępności informacji publicznej przy wykorzystaniu nowoczesnych technologii, co pokazuje zróżnicowanie podejścia do cyfryzacji na poziomie lokalnym.

Wśród innych inicjatyw warto wymienić aplikacje mobilne (np. halo!Rybnik, Eco Harmonogram w Ustroniu), interaktywne platformy budżetu obywatelskiego, transmisje online z posiedzeń rady miasta oraz wdrażanie platform e-usług publicznych (np. PeUP w Orzeszu, e-Zamówienia Publiczne w Pyskowicach).

W gminie Czernichów w latach 2019–2023 rozbudowano System Obiegu Dokumentów, integrując go z Biuletynem Informacji Publicznej, co przyczyniło się do poprawy dostępności informacji publicznej. Gmina Dąbrowa Zielona w tym samym okresie przeprowadziła modernizację strony BIP, dzięki czemu mieszkańcy zyskali łatwiejszy dostęp do aktualnych informacji. W Gierałtowicach wdrożono wielozadaniową aplikację mobilną, umożliwiającą mieszkańcom szybki i bezpośredni dostęp do różnych informacji oraz usług oferowanych przez urząd.

Gmina Lełów zrealizowała projekt „Dostępny samorząd”, w ramach którego zamontowano tabliczki informacyjne z alfabetem Braille’a, pętlę indukcyjną oraz uruchomiono tłumacza migowego online, co pozwoliło na dostosowanie obsługi klienta do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. W Jaworzu wdrożono publiczny system informacji przestrzennej, zaktualizowano Biuletyn Informacji Publicznej oraz zapewniono zgodność stron internetowych z wytycznymi WCAG 2.1. W wielu gminach, takich jak Jejkowice, Poczesna czy Pilchowice, wdrożono aplikację mobilną Eco Harmonogram, która ułatwia mieszkańcom zarządzanie informacjami publicznymi, a także nowoczesne systemy elektronicznego obiegu dokumentów i komunikacji przez media społecznościowe. Działania te pokazują, że gminy wiejskie coraz częściej inwestują w narzędzia cyfrowe, które podnoszą poziom transparentności oraz dostępności usług publicznych dla wszystkich mieszkańców.

W Łazach w latach 2019–2023 zaktualizowano formularze na stronie BIP oraz udostępniono pierwsze usługi na portalu „Otwarte Dane”, znacząco poprawia-

jąc dostępność informacji publicznej online. W Pszczynie wdrożono system e-Obywatel w formie platformy internetowej i aplikacji mobilnej, co umożliwiło mieszkańcom szybki kontakt z urzędem oraz zwiększyło możliwości interakcji i komunikacji online.

5. Zakończenie

Badania miały na celu identyfikację narzędzi technologicznych stosowanych przez urzędy województwa śląskiego oraz porównanie stopnia ich wdrożenia i efektywności w gminach miejskich, wiejskich i miejsko-wiejskich. Analiza działań podejmowanych przez gminy w latach 2019–2023 w zakresie poprawy dostępności informacji publicznej przy wykorzystaniu nowoczesnych technologii wskazuje, że region ten należy do liderów cyfryzacji administracji publicznej w Polsce. Samorządy w tym województwie konsekwentnie modernizują procesy administracyjne i rozwijają e-usługi, co przekłada się na większą transparentność oraz efektywniejszą komunikację z mieszkańcami.

Dane uzyskane z Ministerstwa Cyfryzacji potwierdzają, że województwo śląskie wyróżnia się na tle innych regionów pod względem wdrażania technologii cyfrowych w jednostkach samorządu terytorialnego, zajmując czołowe miejsce w rankingu cyfryzacji administracji publicznej. Od roku 2024 Polska plasuje się w europejskiej średniej pod względem dostępności usług cyfrowych. Jednocześnie notuje jeden z największych postępów w ostatnich latach. Najważniejsze wyzwania dotyczą integracji systemów oraz dostępności infrastruktury cyfrowej zwłaszcza na obszarach wiejskich. Na poziomie centralnym realizowana jest strategia cyfryzacji do 2035 roku, która zakłada pełne objęcie elektronicznym zarządzaniem dokumentów i usług publicznych. Kluczowymi narzędziami są aplikacje takie jak mObywatel, Profil Zaufany i ePUAP, które zyskują miliony użytkowników, co znacznie ułatwia kontakt obywateli z administracją (Ministerstwo Cyfryzacji, 2025).

Gminy w znacznym stopniu rozwijają systemy umożliwiające elektroniczne składanie wniosków, co pozytywnie wpływa na wzrost liczby składanych wniosków o UIP. Na podstawie przeprowadzonych badań można sformułować rekomendacje dotyczące dalszego rozwoju procesu udostępniania informacji publicznej przez gminy w województwie śląskim. Przede wszystkim konieczne jest zwiększenie wsparcia dla gmin z niższym poziomem cyfryzacji poprzez inwestycje w infrastrukturę cyfrową i programy promujące aktywne korzystanie z cyfrowych narzędzi, takich jak ePUAP czy formularze online.

Wyższy poziom cyfryzacji w administracji publicznej przyczynia się do wielu korzyści zarówno dla obywateli, jak i dla urzędów. Cyfryzacja umożliwia łatwiej-

szy i szybszy dostęp do informacji publicznych, podnosi jakość usług, redukuje koszty operacyjne oraz zwiększa transparentność działania urzędów. Obywatele zyskują wygodę załatwiania spraw administracyjnych online, co wpływa na ich większą satysfakcję i zaufanie do instytucji publicznych. W związku z tym gminy o niższym poziomie cyfryzacji mogą być mniej efektywne, a obywatele mniej zadowoleni z jakości świadczonych usług, co uzasadnia konieczność wsparcia ich rozwoju cyfrowego w kontekście udostępniania informacji publicznej.

Kolejną rekomendacją jest zwiększenie liczby cyfrowych inicjatyw w gminach wiejskich i miejsko-wiejskich. Choć gminy miejskie wykazują większą liczbę takich działań, warto zachęcać gminy mniej rozwinięte technologicznie do wdrażania innowacyjnych rozwiązań, które poprawią dostępność i jakość świadczonych usług. W przyszłości ważne będzie również, aby systemy informatyczne mogły ze sobą współpracować, korzystały z otwartych standardów i aby gminy wymieniały się sprawdzonymi rozwiązaniami. Dzięki temu uda się uniknąć podziałów i zapewnić równy rozwój cyfryzacji w całym województwie.

Ponadto, w kontekście poprawy komunikacji z mieszkańcami i ułatwienia DIP, gminy powinny rozważyć inwestycje w rozwój własnych, dedykowanych narzędzi. Może to obejmować tworzenie aplikacji mobilnych oferujących dostęp do aktualnych informacji i powiadomień. Przykładem dążenia do elektronicznej komunikacji z mieszkańcami jest Urząd Miejski Orzesze, który wdrożył interaktywny portal PeUP, czyli platformę e-usług publicznych mającą na celu przesyłanie dokumentów elektronicznie do urzędu, co usprawnia komunikację i przyspiesza proces załatwiania spraw.

Przyszłe badania mogłyby skupić się na wpływie cyfryzacji na efektywność udostępniania informacji publicznej, jakości usług i czasie reakcji na wnioski. Ważną byłaby także ocena satysfakcji obywateli z cyfrowych narzędzi, identyfikacja barier i sposobów ich eliminacji. Stan zaawansowania cyfryzacji urzędów województwa śląskiego może być źródłem dobrych praktyk dla pozostałych regionów kraju.

Bibliografia

- Chmaj, M. (2020). *Komentarz do Konstytucji RP*. Warszawa.
- Dziuba, D. (2003). IT w zarządzaniu publicznym – w warunkach tworzenia społeczeństw informacyjnych. W: W. Kieżun, W. Gasparski (red.), *Krytyczna teoria organizacji. Nowoczesna technologia w administracji publicznej*. Poltext.
- Fleszer, D. (2012). Funkcjonowanie elektronicznej administracji na przykładzie ePUAP. *Roczniki Administracji i Prawa*, 12, 126.
- Hareża, A. (2020). Wprowadzenie do problematyki elektronicznej administracji publicznej. *Kwartalnik Naukowy Prawo Mediów Elektronicznych*, 2, 27–28.

- Kańduła, S., Przybylska, J., Chodakowska, A. (2023). *Transformacja cyfrowa samorządu gminnego w Polsce*. Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.
- Konstytucja RP. (1997). Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. Dz.U. z 1997 r. nr 78, poz. 483.
- Kuzionko-Ochrymiuk, E. (2018). Informatyzacja administracji publicznej w województwach Polski. *Optimum. Economic Studies*, 91(1), 159–176.
- Maliszewski, M. (2018). Platforma usług elektronicznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (PUE ZUS) jako nowoczesne narzędzie komunikacji administracji państwowej z obywatelami – analiza szans i zagrożeń. *Zarządzanie Mediami*, 1, 75.
- Ministerstwo Cyfryzacji. (2025). *Rok 2025: Przyspieszenie w cyfryzacji*. Gov.pl. <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/rok-2025-przyspieszenie-w-cyfryzacji>
- Nowikowska, M., Taczowska-Olszewska, J. (2019). *Prawo do informacji publicznej. Informacje niejawne. Ochrona danych osobowych*. Wolters Kluwer.
- Sitniewski, P. (2014). *Dostęp do informacji publicznej. Pytania i odpowiedzi*. Wolters Kluwer.
- SoDA AI Research Group. (2023). *Współpraca Człowieka z AI: Perspektywy dla Polskiego Sektora Publicznego*. Sodapl.com.
- Śląska Biblioteka Cyfrowa. (2024). *Podstawowe informacje ze spisów powszechnych*. <http://sbc.org.pl/dlibra/publication/110232>
- Ustawa. (2019). Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Dz.U. z 2019 r. poz. 848.
- Ustawa. (2001). Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej. Dz.U. z 2022 r. poz. 902.
- Ustawa. (1990). Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym. Dz.U.2025.1153.
- Wyrok. (2024). WSA Wrocław z dnia 22 sierpnia 2024 r., sygn. IV SAB/WR 399/24.

The Use of Modern Technologies in the Process of Providing Public Information by Municipalities of the Silesian Province in 2019–2023

Abstract. The aim of the study was to analyze the use of modern information and communication technologies by municipal offices in the Silesian Voivodeship in the years 2019–2023, with particular emphasis on tools such as ePUAP, email, BIP portals, the mobile application mObywatel and dedicated systems for submitting requests for access to public information. The study also covered implemented initiatives improving information accessibility. The results showed that most municipalities use widely available solutions, while a few offices create their own e-service platforms.

Keywords: information and communication technologies, public administration, public information

