



WPiE

***Cyfryzacja usług publicznych w
miastach wojewódzkich – analiza
dostępności e-usług.***

RAPORT Z BADAŃ

Temat badań: Cyfryzacja usług publicznych w miastach wojewódzkich – analiza dostępności e-usług.

WPROWADZENIE

W ostatnich latach cyfryzacja usług oferowanych przez administrację publiczną w Polsce nabiera znaczącego tempa, ponieważ coraz więcej spraw urzędowych przenoszonych jest do przestrzeni online. Platformy internetowe i aplikacje mobilne stają się istotnym narzędziem ułatwiającym obywatelom załatwianie spraw bez konieczności osobistej wizyty w urzędzie.

Zainteresowanie cyfrową administracją nieustannie wzrasta, jednak wciąż dostrzega się istotne różnice w dostępności i funkcjonalności poszczególnych e-usług. W związku z tym celem niniejszych badań jest sprawdzenie, jakie sprawy obywatele mogą obecnie załatwić przez internet. Analizie zostaną poddane oficjalne strony internetowe urzędów miast wojewódzkich, możliwości korzystania z Elektronicznej Platformy Usług Administracyjnych (ePUAP), serwisy gov.pl, Biuletyny Informacji Publicznej (BIP) oraz inne portale stworzone i udostępnione przez urzędy miast z myślą o mieszkańcach.

Wyniki badań pozwolą ocenić poziom cyfryzacji administracji w Polsce, ale także wskażą różnice między miastami wojewódzkimi oraz będą mogły stanowić podstawę do dalszej dyskusji na temat ulepszeń i zwiększaniu dostępności usług online dla obywateli.

PROCEDURA

Badanie przeprowadzono w oparciu o analizę stron internetowych oferujących e-usługi dla wszystkich szesnastu (16) miast wojewódzkich. Zidentyfikowano serwisy umożliwiające realizację e-usług, takie jak elektroniczne skrzynki podawcze, katalogi spraw urzędowych czy dedykowane portale miejskie. W tabelach przedstawiono dane większości kategorii spraw, które można załatwić online, a wybrane podkategorie zostały dodatkowo poddane szczegółowej analizie. Zgromadzone dane obejmowały dostępne możliwości załatwiania spraw online, zakres udostępnionych usług oraz sposób ich prezentacji użytkownikowi.

Wszystkie dane zostały zestawione w formie tabel. Analiza pozwoliła na porównanie stopnia dostępności usług publicznych online w poszczególnych regionach Polski oraz wskazanie różnic w funkcjonalności i przejrzystości systemów. Wyniki badań stanowią podstawę do oceny poziomu cyfryzacji administracji publicznej na poziomie lokalnym oraz do określenia

Cyfryzacja usług publicznych w miastach wojewódzkich – analiza dostępności e-usług.

obszarów wymagających dalszych dodatkowych udoskonaleń. Badania przeprowadzili studenci Administracji Wydziału Prawa i Ekonomii w okresie od stycznia do lipca 2025 r.

WYNIKI BADAŃ

Tabela 1. Strony internetowe udostępniające e-usługi administracyjne w miastach wojewódzkich lub informację o takiej możliwości.

WOJEWÓDZTWO	MIASTO	linki do stron		
Dolnośląskie	Wrocław	https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://bip.um.wroc.pl/	https://przyjazne-deklaracje.pl/wroclaw/
Kujawsko-pomorskie	Bydgoszcz	https://um.bydgoszcz.pl/ / https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://bip.um.bydgoszcz.pl/	https://przyjazne-deklaracje.pl/bydgoszcz/
Lubelskie	Lublin	https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://bip.lublin.eu/	https://przyjazne-deklaracje.pl/lublin/
Lubuskie	Gorzów Wielkopolski	https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://bip.um.gorzow.pl/	-
Łódzkie	Łódź	https://uml.lodz.pl/ / https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://bip.uml.lodz.pl/	https://przyjazne-deklaracje.pl/lodz/
Małopolskie	Kraków	https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://www.bip.krakow.pl/	https://kpp.um.krakow.pl/
Mazowieckie	Warszawa	https://um.warszawa.pl/ / https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://bip.warszawa.pl/	https://warszawa19115.pl/
Opolskie	Opole	https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://www.bip.um.opole.pl/	https://peup.um.opole.pl/
Podkarpackie	Rzeszów	https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://bip.erzeszow.pl/	https://eobywatel.erzeszow.pl/
Pomorskie	Gdańsk	https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://bip.gdansk.pl/	https://przyjazne-deklaracje.pl/gdansk/
Śląskie	Katowice	https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://bip.katowice.eu/	-
Świętokrzyskie	Kielce	https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://bipum.kielce.eu/	https://kielce.smartdeklaracje.pl/
Warmińsko-mazurskie	Olsztyn	https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://www.olsztyn.bip.jur.pl/	https://edokumenty.olsztyn.eu/
Wielkopolskie	Poznań	https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://bip.poznan.pl/	https://przyjazne-deklaracje.pl/poznan/
Zachodniopomorskie	Szczecin	https://eurzad.szczecin.pl/ / https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://bip.um.szczecin.pl/	https://przyjazne-deklaracje.pl/szczecin/
Podlaskie	Białystok	https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta	https://www.bip.bialystok.pl/	https://przyjazne-deklaracje.pl/bialystok/

Źródło: opracowanie własne.

Powyższa tabela przedstawia zestawienie witryn internetowych, dzięki którym można zweryfikować dostępność lub bezpośrednio skorzystać z e-usług administracyjnych w miastach wojewódzkich.

Dla każdego miasta przypisano odpowiednie odnośniki do oficjalnej platformy elektronicznej ePUAP, Biuletynu Informacji Publicznej (BIP) oraz innych dedykowanych portali elektronicznych, które umożliwiają mieszkańcom załatwianie spraw urzędowych online. Tabela umożliwia szybkie zorientowanie się w dostępności e-usług w poszczególnych miastach wojewódzkich i stanowi podstawę do dalszej analizy funkcjonalności oraz zakresu cyfryzacji usług publicznych na poziomie lokalnym.

Cyfryzacja usług publicznych w miastach wojewódzkich – analiza dostępności e-usług.

Tabela 2 Ogólny podział e-usług dostępnych w miastach wojewódzkich wraz z przykładami najczęściej realizowanych spraw online.

Sprawy obywatelskie	Odpady komunalne	Budownictwo i mieszkanie	Imprezy i zgromadzenia	Zdrowie, świadczenia i pomoc społeczna	Środowisko i zwierzęta	Kierowcy, pojazdy i komunikacja	Kultura, sport i edukacja	Podatki i opłaty
Dowód osobisty (złożenie wniosku)	Złożenie deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi	Dzierżawa grunotowa	Jednorazowe zezwolenie na sprzedaż napojów alkoholowych	Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej	Deklaracja dotycząca źródeł ciepła i źródeł spalania paliw	Karta kwalifikacji kierowcy	Stypendia	Opłata w podatku od nieruchomości / rolnym / leśnym / od środków transportowych
Zameldowanie / Wymeldowanie na pobyt stały	Opłata za odpady komunalne	Czasowe zajęcie terenu	Uzyskanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych / wyprzedaż / catering	Dodatek mieszkaniowy	Charty rasowe i ich mieszkańcy			
Wpis do stałego rejestru wyborców		Wydanie wypisu i rysu ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego		Zasiłek szkolny / Stypendium szkolne	Zgłoszenie / Wykreślenie z rejestru posiadania zwierząt objętych ochroną			
Wniosek Rodzina 800+		Budowlane konsultacje i opinie urbanistyczne		Zasiłek pielęgnacyjny	Zezwolenie na prowadzenie hodowli lub utrzymywanie psów ras uznawanych za agresywne			
		Pozwolenie na rozbiórkę		Zasiłek rodzinny oraz dodatki do zasiłku rodzinnego				
		Przeniesienie decyzji w sprawie ustalenia warunków zabudowy na rzecz innego podmiotu						

Źródło: opracowanie własne.

Powyższa tabela przedstawia zestawienie przykładowych e-usług administracyjnych pogrupowanych w dziewięć ogólnych kategorii takich jak: sprawy obywatelskie, odpady komunalne, budownictwo i mieszkanie, imprezy i zgromadzenia, zdrowie, świadczenia i

Cyfryzacja usług publicznych w miastach wojewódzkich – analiza dostępności e-usług.

pomoc społeczną, środowisko i zwierzęta, kierowcy, pojazdy i komunikacja, kultura, sport i edukacja oraz podatki i opłaty.

Każda kolumna zawiera konkretne sprawy, jakie mieszkańcy mogą realizować online. Przykłady obejmują m.in.: złożenie wniosku o dowód osobisty, zgłoszenie zameldowania i wymeldowania, deklaracje i opłaty za odpady, wnioski dotyczące dzierżawy gruntów czy zajęcia terenu, zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych, dodatki i zasiłki społeczne, deklaracje dotyczące źródeł ciepła, sprawy związane z hodowlą zwierząt, wydanie karty kwalifikacji kierowcy, stypendia czy opłaty w podatku od nieruchomości i środków transportowych.

Tabela pozwala na klarowną klasyfikację usług administracyjnych według dziedzin oraz pokazuje szeroki zakres spraw, które są już obsługiwane drogą elektroniczną. Zestawienie to stanowi podstawę do oceny, w których obszarach administracja lokalna oferuje mieszkańcom cyfrowe rozwiązania i gdzie istnieje potencjał dalszego ich rozwoju.

Tabela 3. Porównanie e-usług według podkategorii w obszarze spraw obywatelskich w miastach wojewódzkich.

SPRAWY OBYWATELSKIE	UZYSKANIE DOKUMENTU TOZSAMOŚCI	AKTY STANU CYWILNEGO
Wrocław	-	X
Bydgoszcz	X	X
Lublin	X	X
Gorzów Wielkopolski	X	X
Łódź	X	X
Kraków	-	X
Warszawa	-	X
Opole	X	X
Rzeszów	-	X
Gdańsk	X	X
Katowice	-	X
Kielce	X	X
Olsztyn	X	X
Poznań	-	X
Szczecin	X	X
Białystok	-	X

Źródło: opracowanie własne.

Cyfryzacja usług publicznych w miastach wojewódzkich – analiza dostępności e-usług.

Tabela zaprezentowana powyżej ukazuje brak spójności w systemach e-administracji w polskich miastach wojewódzkich. W kolumnie "Uzyskanie dokumentu tożsamości" znak „-” nie oznacza, że usługa nie istnieje w formie elektronicznej, lecz że nie można jej zrealizować za pośrednictwem platformy ePUAP. Obywatele w tych miastach muszą korzystać z innych, alternatywnych platform, takich jak aplikacja mObywatel lub dedykowane strony rządowe (gov.pl), by złożyć taki wniosek. Taka sytuacja może prowadzić do zamieszania i utrudniania dostęp do e-usług.

Natomiast w kolumnie „Akty stanu cywilnego” usługa jest dostępna online we wszystkich szesnastu miastach (oznaczane jako „X”). Choć wskazuje to na powszechny dostęp do e-usługi, praktyka pokazuje, że korzystanie z platformy ePUAP i wypełnianie w nim wniosków bywa trudne, ponieważ interfejs nie jest w pełni intuicyjny, w przeciwieństwie do kreatora wniosków dostępnego np. w aplikacji mObywatel, co może prowadzić do problemów w załatwieniu spraw online. To dowodzi, że spójny i starannie zaprojektowany system jest osiągalny i funkcjonuje skutecznie.

Tabela 3.1 Porównanie e-usług według podkategorii w sprawie odpadów komunalnych w miastach wojewódzkich.

ODPADY KOMUNALNE	DEKLARACJA ZA ODPADY KOMUNALNE
Wrocław	X
Bydgoszcz	X
Lublin	X
Gorzów Wielkopolski	X
Łódź	X
Kraków	X
Warszawa	X
Opole	X
Rzeszów	X
Gdańsk	X
Katowice	X
Kielce	X
Olsztyn	X
Poznań	X
Szczecin	X
Białystok	X

Źródło: opracowanie własne.

Cyfryzacja usług publicznych w miastach wojewódzkich – analiza dostępności e-usług.

Tabela dotycząca deklaracji za odpady komunalne przedstawia wysoki poziom cyfryzacji w tej dziedzinie, co jest widoczne w oznaczeniu "X" we wszystkich szesnastu miastach wojewódzkich. Na pierwszy rzut oka, sugeruje to pełną dostępność do e-usług. Analiza problematyki e-administracji pokazuje jednak, że dostępność cyfrowa nie zawsze idzie w parze z funkcjonalnością i komfortem obsługi.

Głównym problemem jest to, że wiele z tych deklaracji, choć dostępnych online, jest składanych za pośrednictwem platformy ePUAP. System ten, ze względu na skomplikowane formularze i trudny interfejs, często bywa uciążliwy dla użytkowników.

Na szczęście, niektóre miasta wypracowały własne, znacznie bardziej przyjazne rozwiązania. Przykładem jest Wrocław, gdzie deklarację można złożyć za pomocą intuicyjnego "kreatora deklaracji" dostępnego pod adresem deklaracje-odpady.um.wroc.pl. Podobnie, Kraków udostępnia swoją platformę na deklaracje.mpo.krakow.pl, a Warszawa korzysta ze strony warszawa19115.pl. Takie rozwiązania, projektowane z myślą o użytkowniku, znacznie ułatwiają proces i świadczą o korzystnym kierunku w rozwoju e-usług.

Podsumowując, tabela wskazuje, że kwestia cyfryzacji deklaracji za odpady komunalne została już w pełni zrealizowana, jednak kluczowe pozostaje zagadnienie dotyczące jakości i spójności. Dostępność funkcjonalnych i intuicyjnych systemów miejskich jest wskaźnikiem rzeczywiście skutecznej cyfryzacji, która sięga dalej niż jedynie udostępnienie usługi na platformie ePUAP.

Tabela 3.2 Porównanie e-usług według podkategorii w sprawie zameldowania i wymeldowania w miastach wojewódzkich.

ZAMELDOWANIE/ WYMELDOWANIE	ZAMELDOWANIA NA POBYT STAŁY I CZASOWY	WYMELDOWANIA NA POBYT STAŁY I CZASOWY
Wrocław	gov.pl	gov.pl
Bydgoszcz	gov.pl	gov.pl
Lublin	gov.pl	gov.pl
Gorzów Wielkopolski	gov.pl	gov.pl
Łódź	gov.pl	gov.pl
Kraków	gov.pl	gov.pl
Warszawa	gov.pl	gov.pl
Opole	gov.pl	gov.pl
Rzeszów	gov.pl	gov.pl
Gdańsk	gov.pl	gov.pl
Katowice	gov.pl	gov.pl
Kielce	gov.pl	gov.pl
Olsztyn	gov.pl	gov.pl
Poznań	gov.pl	gov.pl
Szczecin	gov.pl	gov.pl
Białystok	gov.pl	gov.pl

Źródło: opracowanie własne.

Tabela zaprezentowana powyżej ilustruje, że w kwestii zameldowania i wymeldowania, urzędy w polskich miastach wojewódzkich wykazują całkowitą zgodność i jednolitość. Każde z analizowanych miast, od Wrocławia do Białegostoku, pozwala na załatwienie tych kwestii online przez stronę gov.pl.

To jest wyraźna odmienność w porównaniu do sytuacji, którą można dostrzec w innych dziedzinach cyfryzacji administracji publicznej. Brak lokalnych różnic w tej sprawie dowodzi, że ujednolicenie procesów na poziomie krajowym jest realna i znacznie ułatwia obywatelom załatwianie spraw, niezależnie od miejsca zamieszkania.

Dostępność centralnej i efektywnej platformy, jak gov.pl, rozwiązuje problemy z niespójnością, które utrudniają korzystanie z e-usług w różnych obszarach, takich jak rynek nieruchomości czy uzyskanie dokumentów tożsamości.

Tabela 3.3 Porównanie e-usług według podkategorii w sprawach podatkowych w miastach wojewódzkich.

PODATKI	PODATEK OD NIERUCHOMOŚCI (IN-1)
Wrocław	przyjazne deklaracje
Bydgoszcz	przyjazne deklaracje
Lublin	przyjazne deklaracje
Gorzów Wielkopolski	epuap
Łódź	przyjazne deklaracje
Kraków	epuap / https://kpp.um.krakow.pl/
Warszawa	https://moja.warszawa19115.pl/
Opole	epuap / https://peup.um.opole.pl/
Rzeszów	epuap / https://eobywatel.erzeszow.pl/
Gdańsk	przyjazne deklaracje
Katowice	epuap
Kielce	epuap / https://kielce.smartdeklaracje.pl/
Olsztyn	epuap / https://edokumenty.olsztyn.eu/
Poznań	przyjazne deklaracje
Szczecin	przyjazne deklaracje
Białystok	przyjazne deklaracje

Źródło: opracowanie własne.

Tabela powyżej pokazuje zestawienie dostępnych rozwiązań cyfrowych, które pozwalają na składanie deklaracji podatkowych w 16 miastach wojewódzkich.

W analizie uwzględniono przede wszystkim możliwość złożenia deklaracji IN-1 (podatek od nieruchomości od osób fizycznych), ale w praktyce rozwiązania te obejmują również inne zobowiązania podatkowe, takie jak: podatek rolny, podatek leśny oraz podatek od środków transportowych.

Z analizy wynika, że miasta wojewódzkie korzystają z trzech głównych modeli obsługi deklaracji:

1. System „Przyjazne Deklaracje” – działający m.in. we Wrocławiu, Bydgoszczy, Lublinie, Łodzi, Gdańsku, Poznaniu, Szczecinie i Białymstoku. Jest to zunifikowana platforma ułatwiająca wypełnianie i przysyłanie formularzy podatkowych dla różnych rodzajów podatków lokalnych.
2. Platforma ePUAP (Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej) – wykorzystywana w Gorzowie Wielkopolskim, Katowicach, Kielcach, Olsztynie oraz

równolegle w Krakowie, Opolu i Rzeszowie. W wielu przypadkach stanowi podstawowe rozwiązanie, choć część miast uzupełnia ją o dedykowane portale.

3. Autorskie portale miejskie – np. w Warszawie (moja.warszawa19115.pl), Krakowie (kpp.um.krakow.pl), Opolu (peup.um.opole.pl), Rzeszowie (eobywatel.erzeszow.pl), Kielcach (kielce.smartdeklaracje.pl) czy Olsztynie (edokumenty.olsztyn.eu).

Analiza pokazuje, że cyfryzacja podatków lokalnych rozwija się dwutorowo część miast wdraża ogólnopolskie rozwiązania, podczas gdy inne rozwijają własne portale, lepiej dostosowane do specyfiki lokalnej. Dzięki temu mieszkańcy zyskują możliwość elektronicznej obsługi podatków od nieruchomości, a także podatku rolnego, leśnego czy od środków transportowych.

WNIOSKI

Pomimo dobrego poziomu cyfryzacji podstawowych usług administracyjnych, mieszkańcy różnych obszarów mogą napotykać na trudności w ich realizacji. Strony internetowe tworzone przez urzędy miast często cechują się niską intuicyjnością, co utrudnia szybkie odnalezienie potrzebnych informacji, zarówno w kwestii „jak” wykonać daną e-usługę i co ważniejsze „gdzie” można ją załatwić online. Problem ten potęguje brak spójności pomiędzy systemami cyfrowymi, takimi jak ePUAP, „Przyjazne Deklaracje” czy portale z udostępnionymi e-deklaracjami. Różnice w sposobie prezentacji usług i nawigacji sprawiają, że użytkownicy muszą za każdym razem poznawać nowe zasady, co wydłuża czas i wysiłek wymagany do załatwienia sprawy. W rezultacie, mimo że e-usługi są dostępne, ich rzeczywiste użycie przez obywateli jest czasami ograniczone.

Najlepsze efekty w cyfryzacji usług administracyjnych osiągnęte są tam, gdzie funkcjonuje jednolity i spójny system. Warto poddać dyskusji kwestię, na ile systemy, platformy czy strony lokalne są rzeczywiście potrzebne do realizacji e-usług w poszczególnych urzędach. Coraz więcej e-usług można załatwić za pośrednictwem portalu rządowego gov.pl czy aplikacji mObywatel. Platformy te są ogólnodostępne i umożliwiają realizację spraw w sposób stosunkowo prosty, dzięki wbudowanym kreatorom deklaracji i wniosków, w przeciwieństwie do wielu systemów lokalnych. Być może warto byłoby ujednolicić system na poziomie całego kraju, korzystając głównie z tych wspólnych platform, które działają i są stosunkowo łatwe w obsłudze. Taka sytuacja pozwoliłaby zachować spójność oraz intuicyjność obsługi e-usług dla wszystkich obywateli. Należy jednak pamiętać, że mimo postępu w cyfryzacji wciąż tylko niewielką część usług można załatwić online.

Cyfryzacja usług publicznych w miastach wojewódzkich – analiza dostępności e-usług.

Dzięki spójności systemów oraz utworzeniu intuicyjnych platform cyfrowych możliwe jest znaczące zwiększenie zaufania obywateli do e-usług. Im łatwiejsze i bezpieczniejsze korzystanie z platform, tym większa skłonność mieszkańców do załatwiania spraw online, co ułatwia realizację spraw zarówno obywatelom, jak i pracownikom urzędów.

Jeżeli władze danego miasta nie chcą lub nie dążą do ujednolicenia systemów, powinni oni zostać zobligowani do aktualizowania stron internetowych, co byłoby kluczem do poprawienia użyteczności stron z e-usługami.

Pomimo powyższego należy podkreślić, że niektóre strony internetowe urzędów są dobrze przygotowane, aby pokierować obywatelami i wskazać, gdzie oraz w jaki sposób można załatwić daną e-usługę. Często również informują, że jeśli dana usługa nie może być realizowana bezpośrednio przez stronę internetową, istnieje możliwość przesłania wypełnionego wniosku za pośrednictwem skrzynki podawczej ePUAP.

Badania przygotowali i opracowali:

Magdalena Wojtasik

Oliwia Błaszczyk

Wiktor Chmieliński

Maciej Czaja

Małgorzata Gromowska

Martyna Kamińska

Viktoryia Konchyk

Wiktoria Mikulska

Małgorzata Nakielska

Szymon Selka

Martyna Sokół

Igor Wierzbiski

mgr Paula Seifert