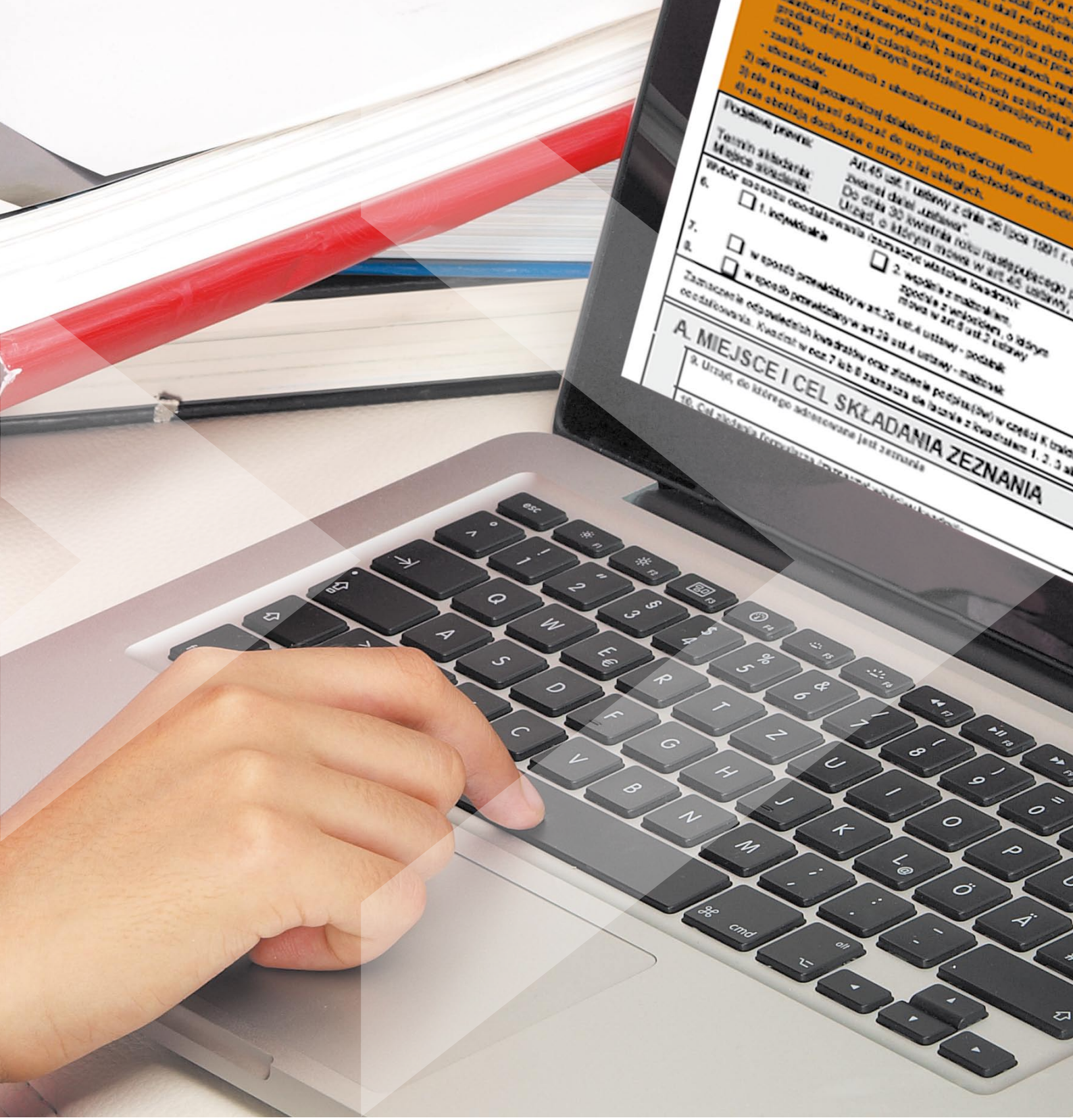


AKTYWNA BIBLIOTEKA

Miejsce dla obywateli: e-administracja

program
rozwoju
bibliotek

Autorzy: Beata Kozłowska

Wstęp: Szymon Osowski

Redakcja i korekta: Iwona Maciszewska

Projekt okładki i skład: Adliner sp. z o.o.

© copyright Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, Warszawa 2010

FRSI FUNDACJA ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO

Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności

Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności jest partnerem Fundacji Billa i Melindy Gates w przedsięwzięciu, które ma ułatwić polskim bibliotekom publicznym dostęp do komputerów, internetu i szkoleń. Program Rozwoju Bibliotek w Polsce jest realizowany przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego.

SPIS TREŚCI

1. Wprowadzenie do e-administracji 6
2. E-administracja w Polsce 9
3. Rola biblioteki publicznej w ułatwianiu dostępu do e-administracji 15
4. Podstawy wiedzy o wybranych organach państwa 21
5. Podstawy prawa administracyjnego 25
6. Przebieg postępowania administracyjnego. Wybrane uprawnienia stron postępowania 30
7. Składanie skarg i wniosków. Zaskarżenie uchwały lub zarządzenia organu samorządu terytorialnego. Interwencje posłów i senatorów 35
8. Dostęp do informacji publicznej 39
9. Poszukiwanie zatrudnienia 45
10. Telepraca i inne formy przedsiębiorczości 48
11. Dobre praktyki 52
12. Nota o zmianach 55
13. Bibliografia 56

Wstęp

Podczas prowadzonych przeze mnie spotkań z mieszkańcami staram się pokazywać, iż duża część życia każdego z nas jest związana z wchodzeniem w interakcje z administracją. Od samego początku życia podejmowane przez nas czy za nas aktywności prowadzą nas do urzędów i instytucji publicznych. Obecnie bardzo dużo zależy od tego, jak sobie radzimy w kontaktach z administracją i na ile znamy swoje prawa oraz wiemy, w jaki sposób z nich korzystać. Ponadto, dzięki wykorzystaniu internetu w każdej chwili możemy odszukać informacje dotyczące możliwości załatwienia sprawy oraz zapoznać się z ewentualnymi sposobami postępowania w przypadku jakichkolwiek trudności.

Nie musimy się zastanawiać, dlaczego coś się dzieje w naszym otoczeniu, jakie będą inwestycje, jak funkcjonuje urząd czy jak załatwić sprawę – mamy prawo o to pytać i nie ma znaczenia, dlaczego o to pytamy. Załatwienie sprawy w urzędzie nie musi się wiązać z bezpośrednią wizytą i wypełnianiem formularzy, czasem wszystko można załatwić w domu lub w bibliotece – korzystając z internetu. W tym kontekście równie ważne jest pamiętanie o możliwościach wpływania na swoje otoczenie, zarówno poprzez możliwość uczestnictwa w tworzeniu lokalnego prawa, jak i kwestionowanie tego, co uchwaliła rada gminy lub miasta.

Podczas spotkań z mieszkańcami często pojawia się pytanie „Jak, nie będąc prawnikiem, mogę to wszystko zrobić?”. Odpowiedź jest zawsze ta sama: prawa przysługujące każdej osobie w kontaktach z administracją nie są przeznaczone dla prawników, ale właśnie dla każdego mieszkańca. Mogłoby się wydawać, że zarówno skomplikowany język tekstów prawnych, jak i ogrom przepisów nie pozwalają skutecznie egzekwować swoich praw. Rzeczywistość pokazuje, że jest odwrotnie – to właśnie mieszkańcy sami skutecznie korzystają ze swoich praw i bez problemów załatwiają sprawy w urzędzie. Prawnicy zazwyczaj w ogóle nie są potrzebni.

Ten podręcznik oraz proponowane szkolenie mają nam pomóc wspólnie spojrzeć na działanie administracji oraz zastanowić się, w jaki sposób wykorzystać internet do kontaktów z administracją. W okresie rozwoju internetu wydaje się niemożliwe, aby załatwianie spraw w urzędzie nie mogło się odbyć za pomocą komputera. Przeciwnie – od kilku lat postępuje internetowa rewolucja związana z funkcjonowaniem administracji publicznej. W czerwcu 2010 roku weszła w życie nowelizacja Ustawy o informatyzacji podmiotów realizujących zadania publiczne, która ma zapewnić zwiększenie dostępności usług realizowanych w urzędach przez internet. Często

wśród wymienianych trudności w korzystaniu z możliwości załatwiania urzędowych spraw przez internet jest wskazywany koszt podpisu elektronicznego. Teraz część spraw będzie już można załatwić bez specjalnego podpisu.

Wspomniałem o dwóch często budzących opór sprawach: o prawie i o wykorzystaniu internetu do załatwiania spraw administracyjnych. Połączenie prawa i internetu ułatwia korzystanie z jednego i drugiego w kontaktach z administracją, a co za tym idzie, przyspiesza załatwienie spraw. Ponadto wiedząc, które instytucje i podmioty są w internecie źródłem wskazówek dotyczących funkcjonowania e-administracji, nie trzeba korzystać z żadnej dodatkowej pomocy. Doświadczenie i możliwość przećwiczenia każdego z proponowanych rozwiązań podczas szkolenia umożliwi ponadto doradzanie innym, jak szybko i skutecznie załatwiać sprawy w urzędzie oraz korzystać z przysługujących praw.

Poznanie możliwości wykorzystywania prawa w celu wpływania na administrację, również dzięki usługom e-administracji, jest bardzo absorbujące i często staje się pasją w celach społecznych. Najważniejsze jest jednak bycie skutecznym i z takim założeniem zostały przygotowane podręcznik oraz szkolenie – jak wspólnie załatwiać, wpływać i działać.

Szymon Osowski

Szymon Osowski – *certyfikowany trener Stowarzyszenia Trenerów Organizacji Pozarządowych. Koordynator działań związanych z programami szkoleniowymi SLLGO w zakresie informacji publicznej i funduszu sołeckiego. Współautor internetowego kursu dotyczącego dostępu do informacji publicznej. Przygotowuje opinie SLLGO w zakresie nowelizacji Ustawy o dostępie do informacji publicznej, uczestniczy w konferencjach, sprawach sądowych i rozwiązuje przypadki napływające do Pozarządowego Centrum Dostępu do Informacji Publicznej. Zajmuje się doradztwem w zakresie kontaktów z administracją i rozwojem usług świadczonych przez administrację. Od 2009 r. jest związany z obywatelskim podejściem do funduszy sołeckich.*

>>01 Wprowadzenie do e-administracji

Rozdział stanowi wprowadzenie w problematykę e-administracji. Informacje w nim zawarte są niezbędne do zrozumienia treści kolejnych dwóch rozdziałó+w poświęconych e-administracji i roli biblioteki we wspieraniu rozwoju tej idei.

W tym rozdziale poznasz:

- pojęcie e-administracja,
- różnice między pojęciami: e-government, e-governance i e-democracy,
- krótką historię idei e-administracji,
- 20 usług, które Komisja Europejska uważa za kluczowe dla rozwoju e-administracji,
- możliwe poziomy wdrożenia e-usługi.

Czym jest e-administracja?

E-administracja (ang. e-government) to wykorzystanie technologii informatycznych i komunikacyjnych, nazywanych technologiami ICT (Information and Communications Technologies) do świadczenia usług przez administrację publiczną.

Obejmuje ona zarówno usługi wewnętrzne: między urzędami czy komórkami organizacyjnymi tego samego urzędu, jak i usługi zewnętrzne, świadczone dla obywateli, podmiotów gospodarczych, organizacji społecznych i innych instytucji. Oczywiście nie każda usługa publiczna może być realizowana przy wykorzystaniu technologii ICT. Na przykład usługi odbioru i transportu odpadów komunalnych, usługa przedszkolna, usługa opiekuna społecznego wymagają bezpośredniego kontaktu osoby, która tę usługę świadczy, z jej klientem. Z tego powodu wykorzystanie technologii ICT dotyczy głównie usług administracyjnych takich jak: wydawanie zaświadczeń, zezwoleń, licencji, płacenie podatków itd. Jednak nawet w przypadku tych usług, których świadczenie wymaga bezpośredniego kontaktu dwóch osób, pewne aspekty tych usług mogą być wykonywane przy użyciu nowoczesnych technologii teleinformacyjnych. Na przykład podczas świadczenia usług związanych ze zdrowiem technologie te mogą być wykorzystane do rejestracji pacjenta na wizytę, ogólnych testów pozwalających określić stopień zagrożenia daną chorobą czy działań informacyjnych. Generalnie e-administracja ma umożliwiać załatwianie pewnych spraw urzędowych bez wychodzenia z domu.

Wprowadzenie e-administracji nie ogranicza się tylko do zamiany tradycyjnego kontaktu z urzędem na kontakt dokonywany online, ale ma przede wszystkim usprawnić działanie administracji i polepszyć jakość świadczonych przez nią usług. E-administracja wymusza modernizację urzędów, zwiększa dostęp do urzędów dla osób niepełnosprawnych, zwiększa przejrzystość działań urzędników, wspiera mobilność obywateli, zmniejsza koszty działania urzędów i przynosi wiele innych korzyści zarówno dla samych urzędników, jak i ich klientów.

Poszukując informacji o e-administracji, można się spotkać z takimi pojęciami jak „e-governance" i „e-democracy". Co one oznaczają i czym się różnią od e-administracji?

E-democracy (ang.) to e-demokracja – zastosowanie nowoczesnych technologii informatycznych i komunikacyjnych do takich mechanizmów demokratycznych jak głosowanie, dyskusja, debata, konsultacja, zadanie pytania parlamentarzystom itp. Dzięki technologiom ICT w e-demokracji obywatel będzie mógł oddać swój głos lub wyrazić opinię bez wychodzenia z domu.

E-governance (ang.) to inaczej e-rządzenie, a więc pojęcie szersze, mieszczące zarówno e-administrację, jak i e-demokrację oraz inne obszary życia społecznego, w których mogą być świadczone e-usługi, np. e-edukacja i inne.

Krótka historia e-administracji

Rozwój e-administracji od początku jest związany z inicjatywami i działaniami politycznymi. W 1994 roku Komisja Europejska zaprezentowała dokument „Europa i społeczeństwo globalnej informacji. Zalecenia dla Rady Europejskiej" zwany od nazwiska jednego z jego twórców raportem Bangemanna. Rozpoczął on publiczną debatę nad wykorzystywaniem w życiu codziennym technologii teleinformatycznych. W efekcie w 1999 roku został ogłoszony program „eEurope: An Information Society For All" (e-Europa: społeczeństwo informacyjne dla wszystkich), którego celem jest budowa najbardziej rozwiniętej na świecie gospodarki opartej na wiedzy. W planie operacyjnym programu „eEuropa 2002" jednym z działań podejmowanych dla osiągnięcia tego celu miała być e-administracja. Działanie to znalazło się także w następnym planie operacyjnym – „eEuropa 2005" – obejmującym lata 2003-2005.

W kolejnym dokumencie – „i2010 – Europejskie Społeczeństwo Informacyjne do 2010 roku" – jest mowa m.in. o wspólnym rynku dla komunikacji elektronicznej i usług cyfrowych.

20 kluczowych e-usług

W Unii Europejskiej nie ma jednolitego rozwiązania w zakresie e-administracji, natomiast istnieje rekomendacja Komisji Europejskiej[1] dotycząca tych usług, które przede wszystkim powinny być realizowane poprzez e-administrację. Są to usługi skierowane zarówno do obywateli, jak i do przedsiębiorców:

Usługi adresowane do obywateli	Usługi adresowane do przedsiębiorców
1. Usługi związane ze zdrowiem	1. Zamówienia publiczne
2. Zameldowanie, informacja o zmianie miejsca pobytu	2. Zezwolenia i certyfikaty
3. Rejestracja kandydatów na wyższe uczelnie	3. Deklaracje celne
4. Akty urodzenia, małżeństwa, zgonu	4. Wysyłanie danych statystycznych
5. Katalogi bibliotek publicznych i ich przeszukiwanie	5. Rejestracja działalności gospodarczej
6. Policja – obsługa zgłoszeń	6. VAT
7. Pozwolenia na budowę	7. Podatek od osób prawnych
8. Rejestracja pojazdów	8. Obowiązkowe ubezpieczenie społeczne
9. Dokumenty tożsamości	
10. Świadczenia społeczne	
11. Pośrednictwo pracy	
12. Podatek od osób fizycznych	

W krajach Unii Europejskiej cyklicznie bada się tych 20 usług, dokonując porównania stopnia ich wdrożenia jako e-usługi. Raporty z badań wykonywanych w Polsce są publikowane w internecie.

1 *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013, Załącznik nr 1, Warszawa 2008, s. 49, dokument elektroniczny, http://www.mswia.gov.pl/download.php?s=56&id=6110*

Poziomy wdrożenia e-usługi

Poziomy wdrożenia e-usługi wynikają ze stopnia rozwoju e-administracji. Wyróżniamy następujące stopnie wdrożenia e-usługi:

- poziom pierwszy – informacja online, a więc możliwość dostępu do informacji o danym urzędzie i świadczonych przez niego usługach zamieszczonych na jego stronie internetowej,
- poziom drugi – jednostronna interakcja jednokierunkowa – możliwość dostępu do informacji zamieszczonych na stronie internetowej urzędu oraz pobrania z niej oficjalnych, urzędowych formularzy,
- poziom trzeci – jednostronna interakcja dwukierunkowa – możliwość wyszukania informacji oraz pobrania i odesłania przez internet wypełnionych i podpisanych formularzy,
- poziom czwarty – dwustronna interakcja dwukierunkowa, nazywana transakcją – możliwość wykonania przez internet wszystkich czynności koniecznych do załatwienia danej sprawy, w tym dokonania płatności i otrzymania dokumentu kończącego sprawę także drogą elektroniczną,
- poziom piąty – personalizacja – organizacja usług wokół potrzeb użytkowników.

Pytania:

- Jedną z kluczowych e-usług UE jest przeszukiwanie katalogów bibliotek publicznych. Czy katalog twojej biblioteki jest dostępny online i jest możliwość jego przeszukiwania? Jeżeli taka usługa nie jest jeszcze dostępna, to czy wiesz, kiedy zostanie wprowadzona?
- Na którym z przedstawionych poziomów jest lub będzie w przyszłości wdrożona e-usługa w twojej bibliotece?
- Wprowadzenie e-usług wiąże się z wieloma korzyściami dla klientów. A jakie mogą się pojawić zagrożenia?

Polecane strony internetowe:

http://www.ec.europa.eu/information_society/ - Portal tematyczny Komisji Europejskiej poświęcony europejskiemu społeczeństwu informacyjnemu

http://www.e-administracja.net/ - Blog dotyczący zagadnień związanych z informatyzacją administracji publicznej i wpływem nowych technologii na jej funkcjonowanie

http://www.mswia.gov.pl/ - Portal MSWiA poświęcony informatyzacji administracji publicznej

>>02 E-administracja w Polsce

Rozdział ukazuje, na jakim poziomie rozwoju jest e-administracja w Polsce, przedstawia plany dotyczące jej rozwoju oraz zasady działania e-urzędu. Wiedza ta pozwoli bibliotekarzom się przekonać, że ich działania w zakresie zwiększania dostępu do e-administracji są i będą potrzebne, jak również zrozumieć, jak działa e-urząd.

W tym rozdziale poznasz:

- główne dokumenty strategiczne i programowe dotyczące rozwoju społeczeństwa informacyjnego i e-administracji w Polsce,
- wytyczne strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce w zakresie e-administracji,
- poziom rozwoju e-administracji w Polsce,
- wybrane projekty z zakresu e-administracji,
- ogólne zasady działania cyfrowego urzędu,
- wybrane pojęcia używane w e-administracji.

Krótka historia rozwoju e-administracji w Polsce

Pierwsze dyskusje o e-administracji w Polsce rozpoczęły się po przedstawieniu raportu Komisji Europejskiej „Europa i społeczeństwo globalnej informacji. Zalecenia dla Rady Europejskiej", ale pierwsze konkretne działania zostały podjęte dopiero w 2000 roku W tym roku Sejm RP podjął uchwałę w sprawie budowania podstaw społeczeństwa informacyjnego w Polsce (MP z 2000 roku, nr 22, poz. 448), a kilka miesięcy później Rada Ministrów przyjęła program „Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce". Rok później zostały uchwalone istotne dla rozwoju e-administracji ustawy: o dostępie do informacji publicznej oraz o podpisie elektronicznym. Kolejnym wydarzeniem było opracowanie dokumentu pt. „ePolska. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001-2006" wzorowanego na europejskim planie rozwoju „eEurope 2002 – An Information Society For All", którego celem była transformacja społeczeństwa europejskiego w globalne społeczeństwo informacyjne. Zaktualizowana wersja tego dokumentu nosiła nazwę „ePolska 2006".

W 2003 roku Komitet Badań Naukowych przygotował opartą na założeniach strategii lizbońskiej oraz na inicjatywie „eEurope" „Strategię informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej – ePolska". Wymieniono w niej cztery zasadnicze obszary działań:

- powszechny internet dla szkół,
- Wrota Polski – plan wdrożenia e-administracji,
- polskie treści w internecie
- powszechną edukację informatyczną.

Rok później nowo powstałe Ministerstwo Nauki i Informatyzacji opublikowało zaktualizowaną i rozszerzoną wersję ww. dokumentu – „Strategia informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej – ePolska na lata 2004-2006", której głównym celem była budowa konkurencyjnej gospodarki opartej na wiedzy oraz poprawa jakości życia mieszkańców poprzez skuteczną informatyzację. W tym samym roku powstały dwa inne istotne dokumenty: „Plan działań na rzecz rozwoju elektronicznej administracji (eGovernment) na lata 2005-2006" oraz raport „Proponowane kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2020 roku". W 2005 roku Ministerstwo Nauki i Informatyzacji przygotowało „Strategię kierunkową rozwoju informatyzacji Polski do roku 2013 oraz perspektywiczną prognozę transformacji społeczeństwa informacyjnego

do roku 2020”. W tym samym roku weszła w życie Ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, która m.in. określa zasady funkcjonowania elektronicznej administracji.

Wytyczne strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w obszarze e-administracji

Dokumentem określającym kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce jest „Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013” przygotowana w grudniu 2008 roku przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji. Dokument ten jest dostępny na stronie internetowej MSWiA. Znajduje się w nim wiele informacji przydatnych do kreowania i wdrażania nowych usług świadczonych przez biblioteki publiczne. Są tam także istotne informacje dotyczące e-administracji. Wynika z nich, że będziemy dążyć do udostępnienia szerokiego zakresu usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną według określonych priorytetów.

Na pierwszym miejscu znajdują się te usługi dla biznesu, które obecnie są najsłabiej rozwinięte w stosunku do innych krajów UE, a których realizacja przyniesienie największe korzyści w zakresie relacji administracja – biznes: podatek od osób prawnych, deklaracje i notyfikacje VAT, rejestracja działalności gospodarczej, zamówienia publiczne.

Jako drugi priorytet zostały wskazane usługi, które odbiegają od średniej unijnej, skierowane do przedsiębiorców: zezwolenia i certyfikaty oraz usługi dla obywateli (podatek od osób fizycznych, świadczenia społeczne: zasiłek dla bezrobotnych, zasiłek rodzinny, koszty opieki medycznej, stypendia studenckie, rejestracja pojazdów, obsługa zgłoszeń na policję, akty stanu cywilnego: akt urodzenia, małżeństwa i zgonu, meldunki, usługi związane ze zdrowiem).

Priorytet trzeci otrzymały pozostałe usługi dla obywateli: dokumenty tożsamości, pozwolenia na budowę, katalog bibliotek publicznych i jego przeszukiwanie, rejestracja kandydatów na wyższe uczelnie.

Wśród wyżej wymienionych usług nie znalazły się takie, jak: pośrednictwo pracy i usługi urzędów pracy, obowiązkowe ubezpieczenia społeczne, deklaracje celne. Poziom ich wdrożenia jako e-usług nie odbiega od pozostałych krajów UE – plasuje się na poziomie czwartym.

Kolejnym celem wynikającym z przyjętej strategii jest udostępnienie obywatelom oraz firmom i samorządom danych z rejestrów referencyjnych oraz innych informacji sektora publicznego. Chodzi o takie rejestry publiczne, jak: Powszechny Elektroniczny System Ewidencji Ludności (PESEL), Rejestr Gospodarki Narodowej (REGON), Krajowy Rejestr Sądowy (KRS), Centralny Rejestr Aktów Stanu Cywilnego, Ogólnopolska Ewidencja Wydanych i Utraconych Dowodów Osobistych oraz Krajowa Ewidencja Podatników NIP. Obecnie każdy z tych rejestrów jest odrębnym zbiorem, nie ma między nimi żadnych zależności ani zasad wymiany danych. Nie są także dostępne dla podmiotów gospodarczych online, co utrudnia ich wykorzystanie do rozbudowy i tworzenia nowych usług.

Ostatnim celem bezpośrednio związanym z e-administracją jest wsparcie rozwoju usług o zasięgu ogólnoeuropejskim dla obywateli i przedsiębiorców oraz między jednostkami administracji, a także wzajemnego uznawania rozwiązań i narzędzi teleinformatycznych. Cel ten nie przekłada się wprost na działania bibliotek publicznych, które podejmą się świadczenia usług z zakresu e-administracji, ale daje nadzieję, że za jakiś czas rozszerzy się zasięg terytorialny świadczenia takich usług przez biblioteki.

Poziom rozwoju e-administracji w Polsce

Oceniając poziom rozwoju e-administracji na podstawie poziomu rozwoju 20 kluczowych usług KE, można powiedzieć, że nie jest on zbyt wysoki. Tylko cztery z 20 kluczowych usług osiągnęły poziom czwarty

nazywany transakcją, a pozostałych 16 jest na poziomie drugim, czyli jednokierunkowej interakcji. Warto wiedzieć, że przed rokiem 2004 realizacja wszystkich e-usług znajdowała się na poziomie pierwszym – informacji, a więc nastąpił pewien postęp w ich rozwoju.

Oprócz ogólnej oceny cennym źródłem wiedzy na temat poziomu rozwoju e-administracji są projekty, które zostały w tym obszarze zrealizowane lub znajdują się w trakcie realizacji. Ze względu na ograniczoną ilość miejsca zostanie przedstawionych tylko kilka inicjatyw.

Wrota Małopolski

Wrota Małopolski to wojewódzki portal informacyjno-urzędowy.Składa się z dwóch zasadniczych części: portalu obywatelskiego, w którego skład wchodzą Cyfrowy Urząd i Małopolski Biuletyn Informacji Publicznej, oraz portalu udostępniającego informacje o województwie, m.in. o jego specyficznych cechach odróżniających go od innych regionów, środowisku przyrodniczym, historii regionu, informacje potrzebne każdemu, kto odwiedza województwo, oraz informacje dotyczące różnych aspektów życia społecznego: edukacji, kultury, pomocy społecznej, pracy, przedsiębiorczości, środowisk i obszarów wiejskich, turystyki i sportu, zdrowia, niepełnosprawności, produktów tradycyjnych i regionalnych. Ciekawym elementem portalu informacyjnego jest sklep online, w którym można kupić mapy oferowane przez Wojewódzki Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej, zarówno na nośniku papierowym, jak i w postaci cyfrowej.

Zadaniem Cyfrowego Urzędu jest umożliwienie dostępu do zasobów informacji i usług elektronicznych urzędów administracji. Ideą Cyfrowego Urzędu było zebranie w jednym miejscu spraw należących do kompetencji urzędów gmin, starostw powiatowych, urzędu marszałkowskiego, a także urzędu wojewódzkiego i innych urzędów administracji publicznej realizujących usługi elektroniczne.

Cyfrowy Urząd umożliwia:

- realizację przez internet 150 spraw urzędowych,
- wykorzystanie kwalifikowanego podpisu elektronicznego do realizacji spraw urzędowych,
- sprawdzanie stanu załatwiania sprawy,
- możliwość integracji z wewnętrznymi systemami obiegu dokumentów.

Małopolski Biuletyn Informacji Publicznej to największy dział portalu, obejmujący 280 Biuletynów Informacji Publicznej, dający m.in. możliwość przeglądania ogłoszeń o zamówieniach publicznych w jednym miejscu w internecie.
Innym elementem portalu jest platforma edukacyjna e-Szkoła, której celem jest dostarczenie internetowego narzędzia ułatwiającego kontakty na platformie uczeń – szkoła – rodzic.
Portal jest dostępny pod adresem http://www.wrotamalopolski.pl/. Inne podobne inicjatywy to Wrota Opolszczyzny, Wrota Podlasia, Wrota Podkarpackie, Wrota Pomorza, Wrota Warmii i Mazur, Wrota Świętokrzyskie.

pl.ID

eID to elektroniczne poświadczenie tożsamości – wielofunkcyjny elektroniczny dokument tożsamości z uwierzytelnieniem (tzw. dowód biometryczny), którym w systemach informatyczno-telekomunikacyjnych jednostek sektora publicznego będzie potwierdzana tożsamość obywateli.

W Polsce eID jest wprowadzany w ramach projektu „pl.ID”. Oprócz elektronicznego dowodu osobistego w ramach tego projektu planowana jest informatyzacja urzędów stanu cywilnego oraz modernizacja i integracja istniejących rejestrów państwowych. Projekt jest w trakcie realizacji. Od 2011 roku ma być możliwe wydawanie e-dowodów, a cały proces ma się zakończyć w 2013 roku.

e-PUAP

E-PUAP to projekt budowy elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej, która ma służyć obywatelom i przedsiębiorcom do załatwiania spraw przez internet. W ramach projektu powstał Katalog Usług Publicznych, który ma być ogólnopolskim zbiorem usług świadczonych drogą elektroniczną, także tych, które nie są świadczone przez e-PUAP, z możliwością jego przeszukiwania, filtrowania i nawigowania. Platforma ma także umożliwiać przekazywanie dokumentów między urzędem a klientem z zachowaniem wszystkich wymagań prawnych oraz między urzędami. Platforma e-PUAP nie uzyskała jeszcze pełnej funkcjonalności. Więcej informacji: http://www.epuap.gov.pl/

e-Deklaracje

http://www.e-deklaracje.gov.pl/ – to system, który umożliwia składanie deklaracji podatkowych drogą elektroniczną. Z tego systemu mogą korzystać podmioty, które uzyskały zaświadczenie ZAS-E (zaświadczenie o potwierdzeniu zgodności danych zawartych w zawiadomieniu o zamiarze składania deklaracji w formie elektronicznej z danymi podanymi w zgłoszeniu przez osobę upoważnioną) i mają podpis elektroniczny, a w przypadku PIT-37 każdy obywatel (nie ma wymogu posiadania podpisu kwalifikowanego).

e-Inspektorat

e-Inspektorat to serwis obsługi klientów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Jest w nim dostępnych wiele informacji dotyczących działalności ZUS adresowanych do płatników składek, osób ubezpieczonych, świadczeniobiorców i lekarzy. Dane są dobrze zorganizowane i łatwo je odnaleźć. Informacje o usługach mają formę kart informacyjnych, wskazówki potrzebne do podjęcia właściwych działań są ujęte w formie instrukcji, a niektóre tematy zostały opracowane w postaci poradników. Strona kieruje także do e-usług świadczonych przez ZUS. Niektóre mogą być realizowane przez program „Płatnik", inne poprzez platformę http://www.eup.zus.pl/ i bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany za pomocą kwalifikowanego certyfikatu. Jest możliwość sprawdzenia stanu załatwiania sprawy oraz kontaktu z ZUS-em w mniej istotnych sprawach, przy których ww. podpis nie jest już wymagany, takich jak zamówienie newslettera czy przesłanie uwag dotyczących funkcjonowania infolinii ZUS.

Jak działa cyfrowy urząd?

Cyfrowym urzędem, e-urzędem lub urzędem elektronicznym nazywane są systemy informatyczne do obsługi klientów, którzy kontaktują się z urzędem przez internet.

Kontakt z takim urzędem klient rozpoczyna poprzez wejście na stronę internetową wskazaną przez dany urząd, na której są zamieszczone informacje dotyczące świadczonych przez niego usług oraz formularze podań. Dla wielu urzędów taką funkcję pełni regionalna platforma internetowa, np. umożliwiająca wyszukiwanie usługi, którą zainteresowany jest klient, oraz urząd, który taką usługę będzie dla niego świadczyć. Kontakt ten odbywa się za pośrednictwem przeglądarki internetowej.

Informacje o usługach świadczonych przez urzędy są nazywane kartami usług i zawierają takie dane, jak: wykaz dokumentów koniecznych do załatwienia sprawy, wysokość opłat, jakie trzeba ponieść, przewidywany termin załatwienia sprawy, sposób jej załatwienia, dane do kontaktu z urzędem i pracownikiem, który taką sprawę załatwia, informację o trybie odwoławczym i przepisach prawa, które regulują postępowanie w danej sprawie, i inne istotne dla załatwienia sprawy informacje. Karty pozwalają na przygotowanie się do rozpoczęcia załatwiania sprawy. Do kart usług załączone są formularze podań w formie tradycyjnej lub elektronicznej. W przypadku formy tradycyjnej klient albo wypełnia takie podanie w komputerze, albo po wydrukowaniu podpisuje, a następnie dostarcza wraz wymaganymi załącznikami i opłatami bezpośrednio do urzędu lub za pośrednictwem poczty. Dostęp do formularza elektronicznego wymaga od klienta

wcześniejszej rejestracji i utworzenia skrzynki kontaktowej specjalnie do kontaktów z urzędem. Dane podane w czasie rejestracji mogą być automatycznie kopiowane do formularza podania, co ułatwia jego późniejsze wypełnianie. Formularz elektroniczny jest wypełniany w komputerze. Jeżeli do załatwienia danej sprawy są potrzebne jeszcze inne dokumenty i z informacji podanych w karcie wynika, że mogą być załączone w formie kopii, klient skanuje te dokumenty i dołącza do formularza. Jeżeli do podania muszą być załączone oryginały dokumentów lub urząd wymaga przedstawienia dokumentów do wglądu, klient będzie musiał wykonać te czynności w tradycyjny sposób. Następnie podanie elektroniczne jest podpisywane podpisem elektronicznym i wysyłane pocztą elektroniczną na adres elektronicznej skrzynki podawczej urzędu. Potwierdzenie dokonania opłaty, jeżeli jest wymagane, także może być dołączone do formularza elektronicznego, o ile ma postać cyfrową. Po przesłaniu wypełnionego formularza elektronicznego wraz z załącznikami jest on sprawdzany pod względem kompletności, formatu oraz poprawności wprowadzonych danych, a następnie trafia do właściwego urzędu, a klient otrzymuje potwierdzenie dostarczenia dokumentów oraz numer sprawy.

Do kontaktów z urzędem cyfrowym wymagane jest posiadanie podpisu elektronicznego. Podpis elektroniczny – zgodnie z Ustawą o podpisie elektronicznym – stanowią dane elektroniczne, które wraz z danymi dołączonymi do nich lub z nimi powiązanymi służą do identyfikacji osoby składającej podpis. W niektórych urzędach (np. w UM w Rybniku) lub firmach możliwe jest uzyskanie podpisu elektronicznego, ale choć spełnia on wymogi podpisu bezpiecznego (jednoznacznie i w sposób trudny do sfałszowania związanego z dokumentem i autorem), to w większości e-usług nie może być stosowany, ponieważ wymagają one bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.

Zgodnie z polskim prawem tylko podpis kwalifikowany powoduje takie same skutki prawne jak podpis własnoręczny. Certyfikat kwalifikowany to certyfikat wystawiony przy zastosowaniu odpowiednich procedur weryfikacji tożsamości oraz przechowywany w bezpieczny sposób, np. na karcie elektronicznej. Wyrobienie podpisu kwalifikowanego wiąże się z poniesieniem określonych kosztów, ok. 250 zł. Obecnie trwają prace nad uproszczeniem wymogów prawnych w zakresie podpisu elektronicznego przy załatwianiu spraw w urzędach, a tam, gdzie nie są one obowiązujące, coraz więcej urzędów decyduje się na stosowanie bezpiecznego podpisu, np. w realizowanym od 2010 roku e-sądzie w postępowaniu upominawczym taki podpis będzie wystarczający, a od 2009 roku możliwe jest składanie zeznania PIT-37 tylko poprzez podanie danych osobowych oraz informacji z deklaracji PIT z poprzedniego roku.

Po wpłynięciu podania do urzędu dokument jest elektronicznie dekretowany i wewnętrzną pocztą elektroniczną zostaje przekazany do załatwienia. Pracownik potwierdza otrzymanie pisma i w zależności od sytuacji zakłada nową sprawę i nadaje jej numer lub dołącza pismo do sprawy istniejącej. Czynność ta jest wykonywana automatycznie poprzez korzystanie z menu programu komputerowego do elektronicznego obiegu dokumentów i wybieranie odpowiednich poleceń. Tworząc własne pismo, na przykład w odpowiedzi na otrzymane podanie, pracownik pracuje cały czas w tym programie w obrębie danej sprawy i korzysta z wcześniej przygotowanych wzorów. Dzięki temu wszystkie czynności, które wykonuje pracownik załatwiający sprawę, są odnotowywane w systemie komputerowym i na ich podstawie mogą być generowane informacje o postępie w sprawie.

Pismo przygotowywane przez pracownika elektronicznie jest wysyłane do aprobaty jego przełożonego. Aprobata polega na wybraniu odpowiedniego polecenia z menu programu. W sytuacji gdy do załatwienia sprawy potrzebna jest opinia innej komórki organizacyjnej, także odbywa się to drogą elektroniczną.

Komunikacja zwrotna z klientem, który złożył podanie, odbywa się poprzez skrzynkę kontaktową powstałą w chwili rejestracji na platformie cyfrowego urzędu. Wysłanie pisma jest odnotowywane w rejestrze korespondencji wychodzącej systemu do obsługi elektronicznego obiegu dokumentów urzędu.

Dostęp do informacji o postępie w załatwianiu sprawy dla klienta urzędu jest możliwy online dzięki numerowi sprawy lub numerowi dokumentu w sytuacjach, kiedy sprawa wpłynęła do urzędu drogą tradycyjną, lub poprzez konto klienta w przypadku podań składanych przez cyfrowy urząd.

Dokument kończący sprawę także może być wydany i podpisany cyfrowo. Miejscem jego odbioru będzie skrzynka kontaktowa klienta. W przypadku gdy klient będzie chciał otrzymać tradycyjny dokument, zostanie on do niego wysłany w tradycyjny sposób, a informację o tym otrzyma pocztą elektroniczną lub też pocztą elektroniczną zostanie powiadomiony o tym, że dokument jest do odbioru w urzędzie – jeżeli charakter sprawy wymaga osobistego stawiennictwa w urzędzie lub klient taką formę odbioru dokumentu wybierze przy składaniu podania.

Jak wynika z powyższego opisu, niektóre sprawy można załatwiać w urzędzie cyfrowym przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu.

Pytania:

- Jak sądzisz, dlaczego rozwój społeczeństwa informacyjnego w Polsce w znacznym stopniu był skoncentrowany na procesie informatyzacji?
- Czy w twoim urzędzie gminy są dostępne karty usług? Czy wiesz, gdzie można się z nimi zapoznać? Od czego zależy ich użyteczność?
- Jakie usługi biblioteki mogłyby zostać opisane w formie kart usług?

Polecane strony internetowe:

http://www.egov.pl/ - Forum nowoczesnej administracji publicznej

http://www.spoleczenstwoinformacyjne.pl/ - Portal poświęcony społeczeństwu informacyjnemu

http://www.mswia.gov.pl/portal/SZS - Jeden z serwerów MSWiA poświęcony strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego

http://www.peup.pl/ - Platforma e-usług publicznych, której właścicielem jest Fundacja Informatyki i Zarządzania, adresowana do jednostek samorządu terytorialnego

>>03 Rola biblioteki publicznej w ułatwianiu dostępu do e-administracji

Biblioteka publiczna może odegrać istotną rolę w ułatwianiu dostępu do e-administracji.

W tym rozdziale poznasz:

- niektóre bariery, które ograniczają rozwój e-administracji,
- formy, w jakich biblioteka publiczna może wesprzeć rozwój e-administracji,
- korzyści, jakie może odnieść biblioteka publiczna z wprowadzenia nowych usług,
- kilka wskazówek dotyczących promocji nowych usług.

Niektóre bariery rozwoju e-administracji

Wyniki badań rozwoju społeczeństwa informacyjnego[2] pokazują, że wśród barier, które uniemożliwiają lub opóźniają wprowadzenie e-administracji, są m.in. wykluczenie cyfrowe/brak umiejętności oraz brak zaufania do tego typu formy załatwiania spraw[3].

W Polsce jest znacznie niższy niż średnio w krajach UE wskaźnik dostępu do komputerów i internetu, przede wszystkim w gospodarstwach domowych[4]. W 2007 roku w UE średnia liczba gospodarstw domowych mających dostęp do komputera wynosiła 64%, a odsetek obywateli korzystających regularnie z komputera 58%, natomiast dostęp do internetu miało 54% gospodarstw, a regularnie z niego korzystało 51%.

W tym samym czasie w Polsce dostęp do komputera miało 54% gospodarstw domowych, regularnie korzystało z niego 46%, natomiast dostęp do internetu miało 41%, a regularnie z niego korzystało 39%.

W przypadku przedsiębiorstw ta różnica między średnią unijną a Polską nie jest aż tak znaczna. W 2007 roku 92% polskich przedsiębiorstw deklarowało dostęp do internetu przy średniej dla UE – 93% Gorzej polskie przedsiębiorstwa wypadły, jeżeli chodzi o dostępu do internetu szerokopasmowego. W Polsce dostęp do tego typu łączy ma jedynie 53% firm, w UE-27 – 77%, a UE-15 – 82%.

Warto wspomnieć[5], że poziom umiejętności informatycznych Polaków też nie jest wysoki. Średni poziom umiejętności w UE-27 jest dwukrotnie wyższy niż w Polsce. Chodzi o takie umiejętności, jak: rozwiązywanie problemów związanych z pracą komputera, podłączanie komputera do sieci lokalnej, kopiowanie pliku, korzystanie z narzędzi do wycinania i wklejania tekstu, używanie funkcji matematycznych w arkuszu kalkulacyjnym, kompresowanie plików, instalowanie nowych urządzeń typu drukarka, skaner, programowanie w specjalistycznym języku.

Według badań Eurostatu z 2007 roku[6] rozwój e-usług w Polsce jest bardzo słaby – wynosi 25% przy średniej unijnej 59% W rankingu krajów UE Polska zajmuje pod tym względem przedostatnie miejsce, wyprzedzając jedynie Bułgarię. Nieco lepiej przedstawia się sytuacja dotycząca poziomu świadomości użytkowników o dostępności e-usług – drugi kluczowy element mający wpływ na rozwój e-administracji.

2 *Badania wykonane przez Oxford Internet Institute na zlecenie Komisji Europejskiej w ramach projektu „Breaking Barriers to e-Government", w: Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013, Załącznik nr 1, s. 57,*
3 *W Polsce poziom zaufania do transakcji dokonywanych drogą elektroniczną jest wysoki, ale nie wiadomo, czy przełoży się on także na kontakty z urzędami.*
4 *Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2004-2007, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2008, http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL_NTS_spoleczenstwo_informacyjne_w_Polsce_2004_2007.pdf*
5 *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013, Załącznik nr 1, s. 35, http://www.mswia.gov.pl/download.php?s=56&id=6108*
6 *Tamże, s. 51.*

W tej dziedzinie Polska zajmuje czwarte miejsce od końca, osiągając poziom 15% obywateli korzystających z e-usług przy średniej unijnej 30% Znacznie lepiej jest wśród przedsiębiorstw, dla których większa jest dostępność usług dwukierunkowych, co przekłada się na 64% poziom użytkowników, tylko o 1% niższy od średniej unijnej.

Warto się zastanowić, dlaczego polscy obywatele nie korzystają z e-usług. Wyniki jednego z przeprowadzonych badań[7] pokazują, że głównymi powodami są:

- brak przekonania, że można sprawę załatwić przez internet (33,3%),
- brak takiej potrzeby (28,9%),
- nieznajomość adresów WWW stron administracji (27,2%).

Formy wsparcia rozwoju e-administracji przez bibliotekę

Przedstawione badania pokazują, jak znaczny jest obszar potrzeb, które mogłaby zaspokoić biblioteka publiczna w zakresie korzystania z e-usług.

Najprostsza forma wsparcia rozwoju e-administracji to **udostępnienie stanowisk komputerowych** wyposażonych w dodatkowy sprzęt (drukarka, skaner) oraz mających dostęp do internetu.

Nieco bardziej zaawansowane wsparcie będzie dodatkowo obejmowało **pomoc w obsłudze tego sprzętu oraz w korzystaniu z oprogramowania**, szczególnie przeglądarek i wyszukiwarek internetowych, przeglądarek dokumentów, edytora tekstu. Na tym poziomie może być również konieczna pomoc w wyszukiwaniu informacji, zapisywaniu lub drukowaniu pliku i skanowaniu.

Użytkownicy mogą mieć także kłopoty ze zrozumieniem treści znalezionych informacji, ponieważ język urzędowy dla przeciętnego obywatela może być zbyt trudny. Pomoc w tym zakresie w zasadzie będzie dotyczyła głównie e-usług rozwiniętych na poziomie pierwszym i drugim, a więc **pozyskania informacji i korzystania z tradycyjnego formularza do wydruku**.

Dobra praktyka

Rozwiązaniem, z którego może skorzystać biblioteka oferująca usługi z zakresu ułatwienia dostępu do e-administracji, jest przygotowanie minibiblioteczki z literaturą prawną i poradnikami obywatelskimi.

Niektóre urzędy, np. jednostek samorządu terytorialnego, wprowadzają nowe formy kontaktu z wójtem/burmistrzem lub pracownikami urzędu, np. poprzez pocztę elektroniczną, SMS (po uprzednim wypełnieniu odpowiednich dokumentów), komunikator Skype, czat, newsletter (po zapisaniu się na listę wysyłkową). Korzystanie z nich wymaga określonych umiejętności, które nie wszyscy mają. Jest to następny obszar, w którym swoją pomoc mogą zaoferować pracownicy biblioteki.

Kolejny poziom zaawansowania to – oprócz udostępnienia stanowisk komputerowych czy prostej pomocy technicznej i merytorycznej – **pomoc w korzystaniu z e-usług z poziomu trzeciego i czwartego**. Tu może być potrzebny instruktaż dotyczący rejestrowania się na platformach urzędowych, tworzenia skrzynek kontaktowych, wypełniania formularzy elektronicznych, uzyskiwania i korzystania z podpisu elektronicznego, korzystania z elektronicznych skrzynek podawczych, uzyskiwania elektronicznego poświadczenia odbioru czy informacji, na jakim etapie znajduje się załatwiana sprawa, odbierania pism kierowanych przez urząd.

Najwyższy poziom zaawansowania to **kompleksowa pomoc w załatwianiu spraw urzędowych** obejmująca takie działania, jak: identyfikacja problemu i instytucji, która jest właściwa do jego rozwiązania,

7 *W badaniu wzięło udział 268 osób (w tym przedsiębiorców), które wypełniły ankiety przez internet; T. Kulisiewicz, e-Administracja – jaka i dla kogo, prezentacja wygłoszona w trakcie sesji Informatyczna infrastruktura Polski i europejskie społeczeństwo informacyjne – i2010, Warszawa, 8 grudnia 2005 r., http://www.sap.com/poland/about/events/sap4europe/i2010/prezentacje/4_SAP4Europe_Tomasz_Kulisiewicz.pdf*

zebranie informacji, jak załatwia się daną sprawę, pomoc w przygotowaniu i złożeniu podania oraz w prowadzeniu korespondencji z urzędem w aspekcie technicznym (np. korzystania z elektronicznej skrzynki podawczej) i informacyjnym (np. pomoc w zrozumieniu treści pisma urzędowego, wskazanie źródeł informacji na temat przepisów, które regulują dane postępowanie, lub instytucji, do której można się udać po pomoc w danej sprawie, przekazanie informacji na temat środków odwoławczych).

Warto podkreślić, że przy świadczeniu takich usług bibliotekarz nie powinien wchodzić w rolę doradcy prawnego, ponieważ nie ma takich kompetencji. Jego zadaniem jest jedynie wskazanie wiarygodnego źródła informacji lub zebranie danych z takiego źródła. W żadnym wypadku bibliotekarz nie powinien dokonywać interpretacji przepisów prawa czy doradzać sposobu, w jaki sprawa powinna być załatwiona.

W trakcie świadczenia większości ww. usług może być potrzebna pomoc w napisaniu prostego pisma urzędowego, ponieważ nie dla wszystkich spraw i etapów postępowania są przygotowane wzorce podań lub elektroniczne formularze wniosków. Także w tym przypadku chodzi jedynie o pomoc w spełnieniu wymogów formalnych podania, a nie pisanie uzasadnienia faktycznego lub prawnego.

W przypadkach gdy bibliotekarz nie czuje się kompetentny do udzielania informacji lub tam, gdzie potrzebne jest doradztwo specjalistyczne, a danym zagadnieniem jest zainteresowana pewna grupa ludzi, dobrym rozwiązaniem będzie zorganizowanie spotkania z kompetentnymi osobami, np. przedstawicielami odpowiednich urzędów lub organizacji społecznych. Takie spotkania będą jedną z form edukacji obywatelskiej, która także może się stać przedmiotem usług bibliotek publicznych, podobnie jak edukacja konsumencka, finansowa, zdrowotna i inne dziedziny edukacji.

Korzyści, jakie odniesie biblioteka z wprowadzenia nowych usług

Wprowadzenie nowych usług w zakresie ułatwiania korzystania z e-administracji może przynieść bibliotece publicznej wiele korzyści.

Nowe usługi przyciągają do biblioteki nowych użytkowników. **Zwiększająca się liczba użytkowników pokazuje, że biblioteka jest potrzebna, i uzasadnia koszty jej utrzymania**. Dzięki temu władze lokalne przestają myśleć o likwidacji biblioteki, społeczność lokalna dalej może korzystać z jej usług, a bibliotekarze utrzymują swoje miejsca pracy.

Zwiększenie liczby użytkowników przy zachowaniu dotychczasowego poziomu finansowania działalności biblioteki przekłada się także na **polepszenie efektywności wydatkowania środków publicznych**. Wzrost efektywności jest jednym z najważniejszych celów każdej instytucji publicznej.

Rozszerzenie oferty biblioteki może być także powodem **otrzymania dodatkowych środków finansowych** na zakup sprzętu i wyposażenia lub unowocześnienia tego, który biblioteka posiada. Taki sprzęt może być wykorzystywany do świadczenia różnych usług oferowanych przez bibliotekę, a więc również używany w sposób efektywny, a także przyczyniać się do rozszerzania jej oferty.

Wprowadzenie nowych usług zawsze stanowi okazję do **podniesienia kwalifikacji pracowników**, a więc także do rozwoju zawodowego. W przypadku e-administracji są to umiejętności związane z obsługą komputera i oprogramowania komputerowego oraz załatwianiem spraw urzędowych. Nie są to umiejętności powszechnie dostępne w społeczeństwie, a osoby, które je mają, cieszą się dużym uznaniem. Oznacza to dla bibliotekarzy **zwiększenie ich prestiżu i roli biblioteki publicznej w życiu społeczności lokalnej**.

Jeżeli nowe usługi zostaną z sukcesem wdrożone, będzie to powód do zadowolenia, a świadczenie usług, których przedmiotem jest pomoc innym w załatwianiu istotnych dla nich spraw, może stanowić **źródło codziennej, dodatkowej satysfakcji z wykonywanej pracy**.

Wspomaganie rozwoju społeczeństwa informacyjnego jest przedmiotem wsparcia ze strony funduszy pomocowych, co stwarza **możliwość pozyskiwania dodatkowych środków** na projekty realizowane przez bibliotekę.

Kilka wskazówek dotyczących promocji nowych usług

Wprowadzenie nowych usług do oferty biblioteki nie oznacza, że mieszkańcy będą z nich od razu korzystali. Dzisiaj każdy produkt (idea, dobro, usługa, organizacja, osoba) wymaga promocji. Promocja to sposób komunikowania się z potencjalnymi odbiorcami tego produktu mający na celu nakłonienie ich do jego nabycia. To nabycie może mieć różną postać w zależności od tego, co jest przedmiotem promocji. Może to być np. zakup, skorzystanie z usługi, oddanie swojego głosu na kogoś, zmiana zachowania lub wsparcie organizacji poprzez wykonanie na jej rzecz określonych działań.

Promocja jest częścią szerszej koncepcji – marketingu danego produktu. Według Philipa Kotlera marketing to „proces społeczny i zarządczy, dzięki któremu jednostki i grupy otrzymują to, czego potrzebują i pragną, przez tworzenie oraz wymianę produktów i wartości z innymi grupami lub jednostkami”[8]. Istnieją różne poglądy na to, co – oprócz promocji – składa się na działania marketingowe. W ujęciu klasycznym tzw. marketing mix jest tworzony przez:

- produkt,
- cenę,
- promocję,
- dystrybucję.

Produkt powstaje na podstawie badań potrzeb klientów, na które powinien odpowiadać; ma określoną jakość, opakowanie i markę. Jego cena powinna być na tyle atrakcyjna, żeby klient go kupił. Zadaniem promocji jest poinformowanie i zachęcenie nabywcy do zakupu, a sposób dystrybucji powinien zapewnić, żeby produkt szybko dotarł do konsumenta. W ujęciu nowoczesnym Kotler zastępuje produkt korzyścią klienta, cenę – kosztem, jaki klient musi ponieść za otrzymanie tej korzyści, dystrybucję – wygodą nabycia, a promocję – komunikacją z klientem. Warto więc pamiętać, że przedmiot promocji jest kształtowany także przez inne czynniki marketingowe i działania promocyjne nie mogą być od nich oderwane. Na przykład nie warto promować usługi ułatwienia korzystania z e-administracji na obszarach, na których koszt dojazdu do biblioteki publicznej jest porównywalny z kosztem dojazdu do urzędu, który świadczy daną usługę, a skorzystanie z niej nie wymaga zbyt długiego czekania.

Promocja dysponuje różnymi instrumentami, w których skład wchodzą m.in.:

- reklama – forma nieosobistej prezentacji i promocji produktu, zazwyczaj odpłatna,
- sprzedaż osobista – osobiste informowanie i zachwalanie produktu,
- public relations – kreowanie pozytywnego wizerunku instytucji,
- marketing bezpośredni – indywidualne komunikowanie się z potencjalnym nabywcą za pomocą różnych narzędzi, np. listów, telefonów, które umożliwiają kontakt nieosobisty,
- promocja sprzedaży – stosowanie krótkotrwałych bodźców ekonomicznych w celu zachęcenia do nabycia produktu, np. możliwości wcześniejszego jego przetestowania.

8 *I. Penc-Pietrzak, Strategie biznesu i marketingu, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 2000, s. 206.*

Instrumenty te różnią się od siebie specyficznym sposobem postępowania oraz zastosowaniem odmiennych środków, choć nieraz środki te się krzyżują, np. broszura może być elementem kampanii reklamowej i marketingu bezpośredniego. Większość z przedstawionych instrumentów może być stosowana do promocji nowych usług biblioteki.

Nie ma miejsca na szczegółowe omówienie poszczególnych instrumentów promocji i stosowanych przez nie narzędzi. Osoby zainteresowane tą tematyką powinny sięgnąć do podręcznika poświęconego zagadnieniu promocji czytelnictwa i kultury. Ponieważ wiedza ta ma charakter uniwersalny, może być wykorzystywana do promocji różnych usług.

Działania promocyjne podlegają planowaniu. Najpierw należy określić cele promocji, a następnie opracować strategię ich osiągania. Wskazówki, jak przygotować plan promocji, znajdują się w ww. podręczniku.

Wśród celów działań promocyjnych usług w zakresie ułatwienia korzystania z e-administracji nie może zabraknąć:

- wytworzenia, utrwalenia i rozpowszechnienia zainteresowania nowymi usługami,
- upowszechnienia szczegółowej wiedzy o nowych usługach,
- pokazania i uświadomienia korzyści, jakie się z nimi wiążą,
- zbudowania i utrwalenia pozytywnego wizerunku biblioteki jako usługodawcy w danym obszarze,
- korygowania błędnych informacji o tych usługach,
- zachęcania do korzystania z usług.

Adresatem działań promocyjnych będą zarówno dotychczasowi, jak i potencjalni użytkownicy biblioteki. Należy jednak pamiętać o tym, że grupa potencjalnych odbiorców produktu nie jest jednolita, dzieli się na segmenty, a każdy z nich ma nieco inne potrzeby i wymaga specyficznych działań promocyjnych.

Informacje o nowej ofercie biblioteki można rozpowszechniać m.in. poprzez tablice ogłoszeń, ogłoszenie w lokalnej gazecie, ogłoszenia parafialne, poinformowanie kluczowych osób: sołtysów, członków rady soeckiej, wystąpienia w trakcie spotkań grup formalnych i nieformalnych, bezpośrednie rozmowy, rozdawanie wizytówek, zakładek do książek, ulotki kolportowane przez sklepy i kioski, zamieszczenie informacji na stronie internetowej urzędu, biblioteki, ośrodka kultury, wysłanie newslettera. Dobrym pomysłem jest przygotowanie ulotki, która będzie rozsyłana lub roznoszona w trakcie dystrybucji decyzji o wymiarze podatku od nieruchomości.

Warto wiedzieć

W reklamie ten sposób komunikowania się z klientem nosi nazwę AIDA. Łatwo go zapamiętać, ponieważ nazwa kojarzy się z tytułem opery Verdiego. Jest to akronim utworzony z angielskich wyrazów:
Attention – uwaga,
Interest – zainteresowanie,
Desire – pragnienie, pożądanie,
Action – działanie, czyn.

Jest wiele możliwości przekazywania informacji, ale trzeba pamiętać, że samo otrzymanie informacji nie jest wystarczające do tego, żeby jej odbiorca stał się użytkownikiem biblioteki. Konieczne jest jeszcze zwrócenie uwagi odbiorcy, wywołanie jego zainteresowania, a następnie przekazanie mu takich treści, które spowodują, że będzie chciał skorzystać z tej usługi.

W przypadku usług, które są przedmiotem tego podręcznika, rozpowszechnianie informacji, że biblioteka pomaga w korzystaniu z e-administracji, nawet w atrakcyjnej formie, jest bezcelowe, ponieważ wiele osób nie zna terminu „e-administracja”. Informacja ta nie jest także podana w sposób, który wzbudzałby zainteresowanie odbiorcy. Inaczej będzie w przypadku, kiedy otrzyma on ciekawie opracowaną ulotkę, z której

dowie się, że może zaoszczędzić swój czas i pieniądze, a także poczuć się człowiekiem nowoczesnym, jeżeli złoży swój PIT-37 przez internet, w czym pomoże mu biblioteka. W takiej ulotce nie może zabraknąć informacji o tym, co jest potrzebne do tego, by móc złożyć swój PIT przez internet, oraz danych ułatwiających kontakt z biblioteką, a także wyraźnego wskazania, że pomoc bibliotekarza nie polega na wypełnianiu formularza PIT, ale jedynie na ułatwieniu jego przekazania do urzędu skarbowego.

Warto podkreślić, że w przypadku takich zjawisk jak e-administracja i telepraca, a więc możliwości, które wcześniej nie istniały, promocja nie tylko dotyczy oferowanych usług, ale także obszaru, w którym są świadczone. Bibliotekarz, promując swoje usługi, musi jednocześnie promować e-administrację, ponieważ pragnienie skorzystania z usług biblioteki w tym zakresie może się pojawić dopiero po tym, kiedy mieszkańcy uświadomią sobie, że istnieje e-administracja, poznają możliwości, jakie daje, i zechcą z niej korzystać.

Kolejna kwestia, na którą warto zwrócić uwagę, ponieważ będzie wymagała podjęcia celowych działań promocyjnych, to konieczność zbudowania autorytetu bibliotekarza jako osoby, która potrafi pomóc w korzystaniu z e-administracji, oraz wizerunku biblioteki jako miejsca ułatwiającego korzystanie z nowoczesnych technologii ITC i usług administracji publicznej. Przy wykonywaniu takich działań może być pomocne wykorzystanie lokalnych autorytetów czy rozpowszechnianie informacji o odniesionych na tym polu przez bibliotekę sukcesach (na przykład w formie artykułu w lokalnej gazecie o tym, komu i w jakich sprawach bibliotekarz już pomógł). Wprowadzanie usług bez podjęcia skutecznych działań promocyjnych skazane jest na klęskę. Warto o tym pamiętać.

Słownik pojęć:

EU-27 *– obszar Unii Europejskiej po rozszerzeniu w 2007 roku liczący obecnie 27 państw.*

EU-15 *– tzw. „stara Unia Europejska", przed akcesją nowych członków w 2004 roku składająca się z 15 państw.*

Pytania:

- Czy masz doświadczenie w korzystaniu z e-usług? Jeżeli nie, to jakie są powody niekorzystania przez ciebie z e-administracji?
- W jakiej formie chciałbyś wspierać korzystanie z e-administracji przez użytkowników twojej biblioteki?
- Czy w związku z wprowadzeniem takiej usługi do oferty swojej biblioteki potrzebujesz podwyższyć swoje kompetencje? W jakich obszarach?

Polecane strony internetowe:

Jeden z serwerów MSWiA poświęcony strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego:

http://www.stat.gov.pl/ - Portal informacyjny Głównego Urzędu Statystycznego

http://www.egospodarka.pl/ - Portal adresowany do firm, a w nim dział dotyczący internetu

http://www.internetstats.pl/ - Analizy, badania, trendy polskiego internetu

http://www.marketing-news.pl/ - Strona Marketingu przy Kawie – e-magazynu o marketingu, reklamie i kulturze popularnej

http://www.rynkologia.pl/ - Strona poświęcona marketingowi prowadzona przez Jolantę Tkaczyk, dr nauk ekonomicznych w zakresie zarządzania

http://www.dobrepraktyki.silesia.org.pl/ - Strona dobrych praktyk samorządów terytorialnych, w e-bibliotece m.in. materiały o marketingu i promocji

http://www.marketing.nf.pl/ - Portal wiedzy dla biznesu, w nim dział poświęcony marketingowi

>>04 Podstawy wiedzy o wybranych organach państwa

Celem rozdziału jest przypomnienie i uporządkowanie wiedzy czytelników na temat zakresu działania różnych organów państwa. Wiedza ta będzie pomocna przy świadczeniu pomocy w korzystaniu z usług e-administracji i usług administracji publicznej w ogóle oraz pozwoli na prawidłową identyfikację organów powołanych do załatwiania określonych spraw.

W tym rozdziale poznasz:

- organy administracji publicznej,
- pojęcie stosunku cywilnoprawnego i administracyjnoprawnego,
- zasady zgłaszania podejrzenia popełnienia przestępstwa i wykroczenia,
- instytucję rzecznika praw obywatelskich i jego podstawowe kompetencje.

Organy administracji publicznej

Organ administracji publicznej to osoba lub grupa osób (organ kolegialny) znajdująca się w strukturze organizacyjnej państwa, powołana do realizacji norm prawa administracyjnego w granicach przyznanych kompetencji.

Organy administracji publicznej można podzielić na:

- organy administracji rządowej:
  - naczelne organy administracji rządowej – powoływane przez Sejm lub prezydenta, zwierzchnie wobec pozostałych organów administracji rządowej; ich właściwość terytorialna obejmuje terytorium całego państwa: prezes Rady Ministrów, minister kierujący określonym działem administracji rządowej, kierownik centralnego urzędu administracji rządowej (np. komendant główny policji, generalny konserwator zabytków, główny inspektor sanitarny),
  - terenowe organy rządowej administracji zespolonej: wojewoda, kierownicy zespolonych służb, inspekcji i straży (m.in. policji, ochrony zabytków, inspekcji sanitarnej, inspekcji ochrony środowiska, inspekcji budowlanej, państwowej straży pożarnej),
  - terenowe organy rządowej administracji niezespolonej – organy podlegające organom centralnym tworzące wraz z nimi tzw. quasi-resorty, np.: dyrektorzy urzędów morskich, górniczych i celnych;
- organy samorządu terytorialnego: organy gminy – wójt, burmistrz, prezydent miasta; organy powiatu – starosta, zarząd powiatu; organy województwa – marszałek województwa, zarząd województwa; organy związków gmin i związków powiatów – zarząd związku, zgromadzenie związku, samorządowe kolegia odwoławcze, kierownicy służb, inspekcji i straży działający w imieniu wójta, burmistrza, starosty, prezydenta miasta lub marszałka województwa;
- organy administrujące – podmioty niebędące organami administracyjnymi, ale mogące prowadzić postępowania administracyjne na mocy prawa lub porozumień administracyjnych, np. organy organizacji zawodowych, społecznych i samorządowych.

Zakres działania organu, czyli ogół czynności i zadań, do których pełnienia jest zobowiązany, określają ustawy powołujące dany organ do życia (tak jest w przypadku różnych inspekcji, straży czy organów administracji rządowej) lub ustawy merytorycznie regulujące daną dziedzinę życia, np. Ustawa o ochronie

przyrody, Prawo ochrony środowiska, Ustawa o odpadach. Informacje te można także uzyskać w Biuletynach Informacji Publicznej. Może się zdarzyć, że niektórymi zadaniami będzie się zajmowało kilka różnych organów, np. niektóre sprawy tego samego rodzaju z zakresu ochrony środowiska są załatwiane przez różne organy, np. starostę i marszałka, w zależności od zasięgu oddziaływania przedsięwzięcia, które jest przedmiotem tej sprawy, co wynika z odpowiedniej ustawy. Informacja o tym zazwyczaj znajduje się na stronie internetowej lub w BIP urzędu. Mogą występować także takie sytuacje, w których kilka różnych organów zajmuje się tą samą sprawą, badając różne jej aspekty, na przykład w przypadku źle prowadzonej budowy właściwe dla sprawy mogą być: powiatowy inspektorat nadzoru budowlanego, Państwowa Inspekcja Pracy, policja lub straż gminna, wojewódzki inspektorat ochrony środowiska, państwowa straż pożarna i inne.

Kiedy do urzędu, a kiedy do sądu cywilnego?

Wiele stosunków społecznych jest regulowanych przez prawo, co oznacza, że normy prawne określają prawa i obowiązki podmiotów, między którymi ten stosunek zachodzi. Wśród stosunków prawnych wyróżnia się stosunki cywilnoprawne, administracyjnoprawne oraz karnoprawne. Na potrzeby rozdziału istotne jest rozróżnienie stosunków administracyjnoprawnych i cywilnoprawnych.

Stosunek cywilnoprawny jest regulowany przez prawo cywilne. Taki stosunek powstaje, zmienia się i ustaje na skutek zdarzeń cywilnoprawnych – zachowania stron, np. umowa kupna-sprzedaży. Cechami charakterystycznymi tego stosunku jest: równorzędność stron (żadna ze stron takiej umowy nie ma pozycji dominującej nad drugą), wolność stron we wstępowaniu w ten stosunek (umowa jest zawierana z woli obu stron), pewna dowolność w jego kształtowaniu (np. wysokości ceny) oraz sądowa ochrona interesów stron (w razie wystąpienia kwestii spornych rozstrzyga je sąd powszechny).

Stosunek administracyjnoprawny jest regulowany przez prawo administracyjne. Powstaje między organem administracyjnym a stroną lub stronami. Konieczność nawiązania takiego stosunku w wielu przypadkach jest niezależna od woli danej osoby (np. obowiązek płacenia podatków wynika wprost z przepisów prawa, prawo nakazuje uzyskanie pozwolenia na budowę), choć są także sytuacje, w których z własnej woli występuje się o uregulowanie jakiejś kwestii, którą można rozwiązać w formie administracyjnej.

Przedmiot tego stosunku dotyczy sfery publicznej i jest normowany poprzez wydawane przez organy administracji publicznej akty administracyjne. Cechą tego stosunku jest brak równorzędności stron; to organ administracji publicznej jednostronnie rozstrzyga – na podstawie przepisów prawa wyraźnie dopuszczających dane rozwiązanie – o prawach i obowiązkach podmiotu tego stosunku. Kwestie sporne są rozstrzygane w postępowaniu odwoławczym, a więc przez organy administracyjne. Ostatnią instancją tego postępowania jest sąd administracyjny, który odnosi się jednak wyłącznie do kwestii formalnych, nie rozstrzyga merytorycznie.

Praktyka pracy wielu urzędów pokazuje, że niejednokrotnie osoby lub podmioty zwracają się do tych urzędów z podaniami dotyczącymi sporów z zakresu stosunków cywilnoprawnych, a jak wynika z przedstawionych wyżej informacji, organy administracji publicznej nie są właściwe do rozstrzygania takich sporów, choć w wyjątkowych i bardzo nielicznych przypadkach przepisy prawa przewidują ich udział jako mediatorów. Przykładem sporu o charakterze cywilnoprawnym jest typowy spór sąsiedzki o budowę ogrodzenia, które nie podlega w większości sytuacji obowiązkowi uzyskania pozwolenia od organu administracyjnego czy obowiązkowi zgłoszenia, lub spór o prawo przejazdu przez posesję sąsiada.

W pewnych sytuacjach niektóre elementy sporu mogą się stać przedmiotem postępowania administracyjnego. Na przykład spór o drzewa, które wchodzą korzeniami na działkę sąsiada, ma charakter cywilnoprawny.

Jeżeli jednak sąsiad, działając na podstawie przepisów kodeksu cywilnego, po bezskutecznym wezwaniu właściciela drzew do usunięcia wychodzących poza obręb jego działki korzeni drzew sam je usunie – do czego w myśl tych przepisów ma prawo – a drzewa wskutek takiego zabiegu uschną i okaże się, że były to drzewa podlegające ochronie (na podstawie Ustawy o ochronie przyrody), to organ administracyjny za zniszczenie drzew będzie miał prawo nałożenia w drodze decyzji administracyjnej kary pieniężnej na właściciela drzewa.

Przykładem sporu, w którym organ administracyjny próbuje najpierw sam załatwiać sprawę, a następnie kieruje ją do sądu, jest postępowanie rozgraniczeniowe w sytuacji, kiedy nie ma dowodów do ustalenia przebiegu granic.

W razie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących charakteru sprawy warto się upewnić, czy jest ona przedmiotem stosunku administracyjnoprawnego, najlepiej sięgając do odpowiedniej ustawy merytorycznej lub kodeksu cywilnego.

Kiedy na Policję lub do Prokuratury?

Podejrzenie popełnienia przestępstwa należy zgłaszać na policję lub do prokuratury. Zgłoszenia można dokonać ustnie lub pisemnie we właściwym ze względu na miejsce popełnienia przestępstwa komisariacie lub prokuraturze rejonowej. Pisemne zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa powinno zawierać:

- wskazanie osoby zawiadamiającej wraz z adresem korespondencyjnym,
- wskazanie osoby pokrzywdzonej, jeżeli jest nią inna osoba niż zawiadamiający,
- podanie czasu i miejsca popełnienia czynu,
- możliwie jak najdokładniejszy opis zdarzenia,
- określenie wysokości poniesionej szkody w przypadku przestępstw przeciwko mieniu,
- dane ewentualnych świadków,
- informacje o posiadanych dowodach,
- jeżeli jest to możliwe – wskazanie osoby podejrzewanej o popełnienie przestępstwa lub sprawcy,
- datę i podpis osoby dokonującej zawiadomienia.

Takie zawiadomienie można złożyć także poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą pod warunkiem posiadania podpisu kwalifikowanego. W razie wątpliwości, czy czyn będący przedmiotem zawiadomienia jest przestępstwem, warto sięgnąć do ustawy z dnia 6 czerwca 1997 roku Kodeks karny (Dz.U. z 1997 roku, nr 88, poz. 553 z późn. zm.). Przedmiotem zgłoszenia może być także popełnienie wykroczenia. Takie zgłoszenie należy kierować wyłącznie do policji. Wykaz czynów uznawanych za wykroczenia znajduje się m.in. w ustawie z dnia 20 maja 1971 roku Kodeks wykroczeń (tekst jednolity Dz.U. z 2007 roku, nr 109, poz. 756 z późn. zm.) oraz w ustawach regulujących dany obszar życia, np. w Ustawie o utrzymaniu porządku i czynności w gminach.

Kiedy do Rzecznika Praw Obywatelskich?

Rzecznik Praw Obywatelskich (RPO) to organ konstytucyjny, niezależny od innych organów i niezawisły w swojej działalności, powołany w celu ochrony praw człowieka i obywatela określonych w konstytucji i w innych aktach prawnych. Do rzecznika praw obywatelskich można się zwrócić w sytuacji, kiedy zostały wyczerpane wszystkie możliwości załatwienia sprawy we właściwym trybie, a doszło do naruszenia wolności lub praw obywatelskich poprzez działanie lub zaniechanie działania organów, instytucji lub organizacji zobowiązanych do przestrzegania i realizacji tych wolności i praw. Wnioski do RPO można składać online za pośrednictwem strony . Po złożeniu wniosku RPO zbada, czy doszło do naruszenia prawa oraz zasad współżycia i sprawiedliwości społecznej, i podejmie odpowiednie działania, ograniczone jego kompetencjami.

Pytania:

- Jaka relacja zachodzi między wójtem a starostą? Czy jest to relacja podległości, czy równorzędności?
- Czy wiesz, czym się zajmują izby inżynierów budownictwa? Do jakiego rodzaju administracji je zaliczysz?
- Czy stosunek pracy jest stosunkiem cywilnoprawnym, czy administracyjnoprawnym?
- Z usług jakich innych rzeczników oprócz rzecznika praw obywatelskich mogą korzystać polscy obywatele?

Polecane strony internetowe:

http://www.rpo.gov.pl/ - Strona rzecznika praw obywatelskich

http://www.student.lex.pl/ - Strona z bazą aktów prawnych oraz opracowań przygotowanych przez studentów prawa

http://www.sejm.gov.pl/ - Strona Sejmu RP, na której jest dostępna baza polskich aktów prawnych, w tym ujednoliconych tekstów ustaw

http://www.zielona-gora.po.gov.pl/ - Jedna z najlepszych stron prokuratur, dobre źródło wiedzy na wiele tematów związanych z działalnością prokuratury, np. pomocy dla ofiar przestępstw, dzieci będących ofiarami przemocy i innych

>>05 Podstawy prawa administracyjnego

Celem rozdziału jest przygotowanie bibliotekarzy do świadczenia pomocy w załatwianiu spraw indywidualnych z zakresu administracji publicznej. Oczywiście, pomoc ta będzie miała charakter mocno ograniczony, ale dla wielu osób może być cenna. Bibliotekarz podejmujący się jej świadczenia powinien umieć napisać proste pismo urzędowe.

W tym rozdziale poznasz:

- podstawowy akt regulujący ogólne postępowanie administracyjne,
- sposób określania właściwości organu,
- pojęcie strony i interesu prawnego,
- pojęcie zdolności procesowej,
- wymagania, jakie musi spełniać podanie,
- terminy załatwiania spraw.

Kodeks Postępowania Administracyjnego

Zasadniczym aktem prawnym regulującym procedurę administracyjną jest ustawa z 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz.U. z 2000 roku, nr 98, poz. 1071 z późn. zm.). Kodeks postępowania administracyjnego (k.p.a.) określa podstawowe zasady postępowania. Oprócz niego procedurę administracyjną określają jeszcze przepisy regulujące postępowanie egzekucyjne, podatkowe czy sądowoadministracyjne. Ponadto wiele ustaw zawiera przepisy proceduralne, które mają charakter przepisów szczególnych w stosunku do k.p.a., a więc zmieniających wynikające z niego zasady procedowania. Z tego powodu w niemal każdej sprawie należy się posługiwać zarówno przepisami k.p.a., jak i właściwej ustawy merytorycznej.

Właściwość organu

Organy administracji publicznej mają właściwość miejscową i rzeczową. Właściwość rzeczowa to inaczej właściwość merytoryczna, a więc rodzaje spraw, którymi dany organ się zajmuje. Aby uzyskać pozwolenie na budowę, należy się udać do starostwa powiatowego, ponieważ tego rodzaju decyzje wydaje starosta, natomiast by otrzymać decyzję o warunkach zabudowy, należy się zgłosić do urzędu gminy, ponieważ kompetencje do wydania tej decyzji ma wójt. Właściwość rzeczową określają ustawy. W wyżej opisanym przykładzie będzie to w pierwszym przypadku ustawa Prawo budowlane, a w drugim Ustawa o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym. Poszukując właściwego organu do załatwienia sprawy, najlepiej sięgnąć do ustawy, która reguluje daną dziedzinę spraw.

>> Warto wiedzieć

Pełny zbiór ustaw oraz rozporządzeń i innych aktów prawnych można znaleźć na stronie internetowej Sejmu: w dziale „Prawo". Ustawy są tam publikowane w wersji ujednoliconej, a rozporządzenia mają informację o aktach je zmieniających.

Aby się przekonać, czy dany urząd załatwia określony rodzaj spraw, warto skorzystać z jego BIP, w którym taka informacja powinna być zamieszczona.

Właściwość miejscowa organu jest związana z terytorialnym zasięgiem jego oddziaływania. Właściwość miejscową ustala się:

- w sprawach dotyczących nieruchomości – według miejsca jej położenia, a przypadku gdy położenie nieruchomości nie wskazuje jednoznacznie urzędu, przyjmuje się, że właściwy będzie ten organ, na którego obszarze działania znajduje się większa część nieruchomości,
- w sprawach dotyczących zakładów pracy – według miejsca, w którym zakład jest, był lub miał być zlokalizowany,
- w innych sprawach – według miejsca zamieszkania strony, a jeżeli nie zamieszkuje ona w kraju, według miejsca pobytu strony lub jednej ze stron; jeżeli żadna ze stron nie ma miejsca zamieszkania ani pobytu w kraju – według miejsca ostatniego ich zamieszkania lub pobytu.

Jeżeli żaden z ww. sposobów nie pozwala na ustalenie właściwości organu, ustala się go ze względu na miejsce zdarzenia, które rozpoczyna całą sprawę, a jeżeli tego miejsca nie można ustalić, sprawę załatwia urząd właściwy dla Warszawy-Śródmieście.

Jeżeli podanie zostanie złożone do organu, który nie jest właściwy w sprawie, ma on obowiązek przekazania go do organu właściwego. Co istotne, jeżeli był określony jakiś termin do wniesienia podania i zostało ono z zachowaniem tego terminu wniesione do organu, który nie był właściwy w sprawie, to uznaje się go za zachowany. Nieco inaczej będzie wyglądało postępowanie w sytuacji, kiedy takie podanie będzie dotyczyło kilku spraw załatwianych przez różne organy lub kiedy właściwy w sprawie jest sąd powszechny – kwestie te reguluje art. 66 k.p.a.

Ze względu na znaczenie tych zagadnień przy postępowaniach odwoławczych oraz identyfikacji właściwości rzeczowej organu warto omówić jeszcze jeden rodzaj właściwości organu administracyjnego – właściwość instancyjną. Jest to zdolność organu do załatwiania określonych spraw w danej instancji. W Polsce istnieje administracja dwuinstancyjna, co oznacza, że – poza dwoma wyjątkami – każdą decyzję wydaną w pierwszej instancji można zaskarżyć do organu administracji wyższego stopnia, czyli organu drugiej instancji w celu jej weryfikacji.

Właściwość instancyjna kształtuje się następująco:

Pierwsza instancja	Druga instancja
	Gmina
Wójt, burmistrz lub prezydent miasta	Samorządowe kolegium odwoławcze – w zakresie zadań własnych wynikających z Ustawy o samorządzie gminnym lub ustaw kompetencyjnych oraz zadań powierzonych gminie do wykonywania na mocy porozumień przez inne jednostki samorządu terytorialnego
	Wojewoda – w zakresie zadań powierzonych gminie do wykonywania przez ustawy kompetencyjne jako zadania rządowe oraz zadań powierzonych na mocy porozumień przez organy administracji rządowej
	Powiat
Starosta lub prezydent miasta (na prawach powiatu)	Samorządowe kolegium odwoławcze – w zakresie zadań własnych wynikających z Ustawy o samorządzie powiatowym lub ustaw kompetencyjnych oraz zadań powierzonych powiatowi do wykonywania na mocy porozumień przez inne jednostki samorządu terytorialnego
	Samorządowe kolegium odwoławcze lub inne organy określone ustawowo – w zakresie zadań powierzonych powiatowi do wykonywania przez ustawy kompetencyjne jako zadania rządowe oraz zadań powierzonych na mocy porozumień przez organy administracji rządowej

Pierwsza instancja	Druga instancja
	Województwo samorządowe
Marszałek województwa	Samorządowe kolegium odwoławcze – w zakresie zadań własnych powierzonych województwu samorządowemu do wykonywania przez Ustawę o samorządzie wojewódzkim lub ustawy kompetencyjne
	Minister lub kierownik urzędu centralnego – w zakresie zadań powierzonych województwu samorządowemu do wykonywania przez wojewodę
	Administracja rządowa
Wojewoda lub kierownik służby, inspekcji lub straży	Naczelny lub centralny organ administracji rządowej

Pojęcie strony i interesu prawnego

Strona to pojęcie z zakresu prawa administracyjnego. Stroną jest każdy, czyjego interesu prawnego lub obowiązku dotyczy postępowanie administracyjne albo kto żąda czynności organu ze względu na swój interes prawny.

Stronami mogą być: osoba fizyczna, osoba prawna oraz – nawet jeżeli nie ma osobowości prawnej – państwowa lub samorządowa jednostka organizacyjna i organizacja społeczna. Takie podmioty jak spółka cywilna lub jawna mogą być stronami postępowania administracyjnego tylko wtedy, gdy wynika to z przepisów szczególnych.

Kluczowe dla zrozumienia definicji strony jest pojęcie interesu prawnego. Jest to interes wynikający z przepisów prawa, musi zatem istnieć przepis prawa materialnego: administracyjnego, finansowego, prawa pracy, prawa cywilnego, z którego ten interes wynika i który przewiduje załatwienie sprawy w formie decyzji administracyjnej przez organ administracyjny właściwy w danej sprawie indywidualnej.

Zdolność procesowa

Nie każda strona postępowania administracyjnego ma zdolność procesową, czyli uprawnienie do podejmowania czynności procesowych. Osoby fizyczne mają pełną lub ograniczoną zdolność procesową w zależności od posiadanego zakresu zdolności do czynności prawnych. Zdolność do czynności prawnych to zdolność do tego, by poprzez własne działania nabywać prawa lub zaciągać zobowiązania.

Osoba fizyczna występująca przed organami administracyjnymi musi mieć pełną zdolność do czynności prawnych. Osoby niemające tej zdolności lub mające jedynie ograniczoną zdolność działają w postępowaniu administracyjnym poprzez przedstawicieli ustawowych.

Przedstawicielem ustawowym jest:

- rodzic lub opiekun – w przypadku osób małoletnich,
- kurator – w przypadku osoby ubezwłasnowolnionej,
- opiekun – w przypadku osoby ubezwłasnowolnionej całkowicie.

Rodzice są przedstawicielami ustawowymi z mocy prawa, a opiekunowie i kuratorzy na podstawie postanowienia sądu.

Wymagania, jakie musi spełniać podanie

Podanie (żądanie, wniosek, odwołanie, zażalenie itp.) może być wnoszone ustnie – do protokołu, oraz pisemnie – drogą pocztową, pocztą elektroniczną, za pomocą specjalnego formularza umieszczonego na stronie internetowej właściwego urzędu, faksem itp. Podanie powinno zawierać co najmniej wskazanie osoby, od której pochodzi, jej adres, treść żądania oraz spełniać wymagania określone w przepisach szczególnych. Podanie powinno być podpisane przez osobę, która je wnosi, a jeżeli jest wnoszone do protokołu, także przez pracownika, który je przyjmuje. Podanie wnoszone w formie dokumentu elektronicznego powinno być podpisane podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu oraz zawierać dane w ustalonym formacie, zawartym we wzorze podania, jeżeli przepisy nakazują wnoszenie podań według okresowego wzoru.

Przepisy szczególne, które określają dodatkowe elementy podania, to zazwyczaj ustawy merytoryczne regulujące daną dziedzinę życia i wydane na ich podstawie przepisy wykonawcze oraz ustawa o opłacie skarbowej. Poszukując informacji o tym, co powinno zawierać podanie w danej sprawie, najlepiej skorzystać z kart usług zamieszczonych w Biuletynie Informacji Publicznej danego urzędu lub na jego stronie internetowej.

Warto wiedzieć, że jeżeli podanie nie będzie spełniało wymagań określonych w przepisach prawa, to składający podanie otrzyma pisemne wezwanie do uzupełnienia braków w terminie siedmiu dni. Nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie będzie skutkowało pozostawieniem podania bez rozpoznania.

Z kolei w przypadku, gdy przepisy wymagają uiszczenia opłaty skarbowej i dołączenia dowodu wpłaty do podania, a taka opłata nie zostanie wniesiona, osoba składająca podanie także zostanie pisemnie wezwana do uzupełnienia tej opłaty w określonym terminie (7-14 dni). Jeżeli opłata nie zostanie w tym terminie uzupełniona, podanie zostanie zwrócone lub pozostawione bez dalszego biegu. Wyjątkiem od tej zasady są następujące sytuacje:

- za niezwłocznym załatwieniem sprawy przemawiają względy społeczne lub ważny interes strony,
- podanie wniosła osoba zamieszkała za granicą,
- jeżeli termin wniesienia podania zostanie przekroczony, to czynność dokonana po jego przekroczeniu nie będzie ważna.

Jeżeli podanie z powodu braków formalnych zostanie pozostawione bez rozpoznania, po ich uzupełnieniu może być złożone ponownie, o ile stanowiło wniosek rozpoczynający sprawę.

W przypadku gdy podanie jest składane w trakcie prowadzonego postępowania w terminie określonym przepisami prawa, np. stanowi odwołanie, które ma być złożone w terminie 14 dni od otrzymania decyzji, w niektórych wypadkach można wystąpić o przywrócenie terminu, jeżeli wnoszący podanie uprawdopodobni, że uchybienie tego terminu nastąpiło bez jego winy. Prośbę o przywrócenie terminu należy złożyć w ciągu siedmiu dni od ustania przyczyny, która spowodowała, że wyznaczony termin nie mógł być dotrzymany. Jednocześnie z wniesieniem tej prośby należy dopełnić czynności, która miała być dokonana w wyznaczonym terminie. Warto wiedzieć, że nie jest możliwe przywrócenie terminu do złożenia prośby o przywrócenie terminu. Organ, do którego została złożona prośba o przywrócenie terminu, odpowiada w formie postanowienia, na które przysługuje złożenie zażalenia do wyższej instancji.

Terminy załatwiania spraw

Organy administracyjne są zobowiązane do załatwiania spraw bez zbędnej zwłoki. Kodeks postępowania administracyjnego określa następujące terminy załatwiania spraw w pierwszej instancji:

- niezwłocznie – w sprawach, które można rozstrzygnąć na podstawie faktów lub dowodów znanych powszechnie organowi z urzędu, przedstawionych przez stronę oraz możliwych do ustalenia na podstawie danych, którymi dysponuje organ,

- nie dłużej niż miesiąc od wszczęcia postępowania – w sprawach wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego,
- nie dłużej niż dwa miesiące – w sprawach szczególnie skomplikowanych.

Co istotne, do terminów załatwiania spraw nie wlicza się:
- przewidzianych w przepisach terminów dokonania określonych czynności,
- okresów zawieszenia postępowania,
- okresów opóźnień spowodowanych przez strony,
- okresów opóźnień wynikających z przyczyn niezależnych do organu.

Organ, który nie załatwił sprawy w terminie, jest zobowiązany powiadomić o tym stronę, podając powody zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy. Na niezałatwienie sprawy w terminie przysługuje zażalenie do organu wyższego stopnia, a po wyczerpaniu tego środka – skarga do sądu administracyjnego.

Warto wiedzieć, że termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem nadano pismo w polskim urzędzie pocztowo-telekomunikacyjnym albo złożono w polskim urzędzie konsularnym.

Pytania:

- Jakie inne nazwy ma podanie? Jak sądzisz, z czego wynika ta różnorodność nazewnictwa?
- Kiedy podanie musi być złożone na urzędowym formularzu? Jakie znasz usługi, przy których załatwianiu obowiązują urzędowe formularze?
- Czy nadanie listu urzędowego w ostatnim dniu upływu wyznaczonego terminu będzie miało ten sam skutek prawny jak nadanie go w placówce pocztowej?

Polecane strony internetowe:

http://www.batory.org.pl/ - Strona Fundacji im. Stefana Batorego, gdzie m.in. można znaleźć poradnik dotyczący postępowania administracyjnego

http://www.gsia.infor.pl/ - Strona „Gazety Samorządu i Administracji” (wydawnictwo Infor)

>>06 Przebieg postępowania administracyjnego. Wybrane uprawnienia stron postępowania

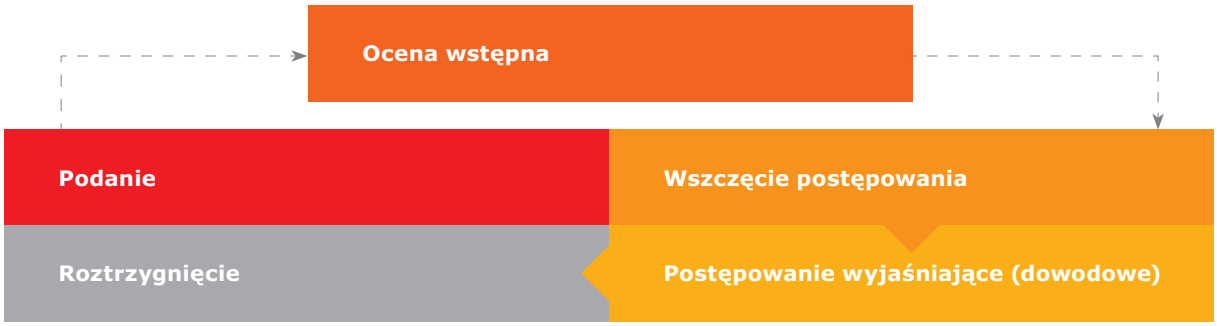
Celem rozdziału jest przygotowanie bibliotekarzy do świadczenia pomocy w załatwianiu spraw indywidualnych z zakresu administracji publicznej. W trakcie toczącego się postępowania administracyjnego strony postępowania mają wiele uprawnień mających na celu zapewnienie ochrony ich interesów. O niektórych uprawnieniach są informowane, ponieważ wymagają tego przepisy prawa, a o innych nie. Niezwykle rzadko na stronach internetowych urzędów administracji publicznej można znaleźć informacje o uprawnieniach stron postępowania. Dzięki wiedzy zawartej w tym rozdziale bibliotekarze będą mogli o niektórych z tych uprawnień informować.

W tym rozdziale poznasz:

- zarys podstawowego przebiegu postępowania administracyjnego,
- wybrane uprawnienia stron postępowania,
- wybrane środki odwoławcze.

Przebieg postępowania administracyjnego

Uproszczony przebieg postępowania administracyjnego można przedstawić w następujący sposób:



Pierwszy etap postępowania to ocena wstępna, w której sprawdza się, czy podanie zostało skierowane do właściwego urzędu oraz czy spełnia wszystkie wymagania określone przepisami prawa. Jeżeli ocena ta zostanie zakończona wynikiem pozytywnym, postępowanie administracyjne zostanie wszczęte, a o tym fakcie zostaną zawiadomione wszystkie strony postępowania. O tym, co się dzieje, gdy podanie nie zostało właściwe skierowane oraz gdy nie spełnia wymagań określonych przepisami prawa, mówi poprzedni rozdział.

Następnie rozpoczyna się postępowanie dowodowe, którego celem jest ustalenie faktów i okoliczności, na podstawie których zostanie wydane rozstrzygnięcie w sprawie. Postępowanie dowodowe przeprowadza się przy użyciu różnych środków dowodowych, m.in. dokumentów, oświadczeń złożonych pod rygorem odpowiedzialności za fałszywe zeznania, zeznań świadków, opinii biegłych, oględzin, przesłuchania stron. W niektórych sytuacjach wskazanych w przepisach prawa przeprowadzanie dowodów nie jest konieczne, np. kiedy fakty są znane organowi administracyjnemu, a czasem wystarczy tylko uprawdopodobnić określony fakt, np. istnienie okoliczności mogących wywołać wątpliwości co do bezstronności pracownika organu. W szczególnych sytuacjach, opisanych w art. 89 k.p.a., w ramach postępowania wyjaśniającego należy przeprowadzić rozprawę administracyjną, czyli rodzaj spotkania wszystkich osób zaangażowanych w sprawę: stron, świadków, biegłych, które prowadzi i protokołuje pracownik organu.

Po zakończeniu postępowania dowodowego dochodzi do wydania rozstrzygnięcia w sprawie. Najczęściej ma ono postać decyzji administracyjnej kończącej sprawę przed organem pierwszej instancji. Może ona być nazywana pozwoleniem, zezwoleniem itd. Od decyzji administracyjnej prawie zawsze przysługuje prawo odwołania. W niektórych sytuacjach sprawa może się zakończyć ugodą administracyjną, w której strony będące w sporze, dochodzą – przy udziale organu administracyjnego – do porozumienia. Ugoda jest zatwierdzana postanowieniem. Jest to także rodzaj rozstrzygnięcia administracyjnego, ale mającego zastosowanie w kwestiach proceduralnych pojawiających się w toku postępowania, z wyjątkiem postanowienia o zatwierdzeniu bądź odmowie zatwierdzenia ugody. W wielu postępowaniach przed wydaniem decyzji konieczne jest jej uzgodnienie z innymi organami administracji publicznej lub zasięgnięcie opinii tych organów. Te uzgodnienia i opinie najczęściej mają formę postanowień, wobec których przysługuje zażalenie.

Wybrane uprawnienia stron postępowania

Poniżej zostały omówione wybrane uprawnienia stron postępowania.

Uprawnienia strony w postępowaniu dowodowym

Strona ma prawo:

- żądać przeprowadzenia dowodu w sprawie; organ administracyjny ma obowiązek taki wniosek uwzględnić, jeżeli przedmiotem dowodu jest okoliczność istotna dla sprawy, natomiast może nie uwzględnić tego żądania, jeżeli dotyczy ono okoliczności stwierdzonych innymi dowodami,
- być zawiadomiona o terminie i miejscu przeprowadzenia dowodu co najmniej siedem dni wcześniej,
- brać udział w przeprowadzeniu dowodu: zadawać pytania świadkom, biegłym, stronom oraz składać wyjaśnienia,
- wypowiedzieć się co do przeprowadzonych w sprawie dowodów – organ może uznać okoliczność za udowodnioną jedynie wtedy, gdy strona miała możliwość skorzystania z tego uprawnienia; wyjątkiem od tej zasady są jedynie sytuacje, w których sprawa nie cierpi zwłoki ze względu na niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia ludzi bądź grozi niepowetowaną szkodą materialną.

Wyłączenie organu lub pracownika organu

Wyłączenie organu lub pracownika organu z udziału w postępowaniu polega na odsunięciu konkretnych osób lub organów od prowadzenia postępowania administracyjnego, w stosunku do których różne okoliczności faktyczne wskazują, że mogą zachodzić wątpliwości co do obiektywizmu tych osób.

K.p.a. w art. 24-27 określa, w jakich sytuacjach organ lub jego pracownik podlegają wyłączeniu. Stanowi także, że bezpośredni przełożony pracownika jest obowiązany na jego żądanie lub na żądanie strony albo z urzędu wyłączyć go od udziału w postępowaniu, jeżeli zostanie uprawdopodobnione istnienie innych okoliczności, które mogą wywołać wątpliwość co do bezstronności pracownika. Z tego uprawnienia warto skorzystać, jeżeli mamy podstawy sądzić, że pracownik, który prowadzi naszą sprawę, może nie być obiektywny.

Udostępnianie akt

W każdym stadium postępowania organ obowiązany jest umożliwić stronie przeglądanie akt sprawy oraz sporządzanie z nich notatek i odpisów. Jedynym wyjątkiem od tej zasady są akta objęte tajemnicą państwową lub wyłączone z udostępniania ze względu na ważny interes państwowy. Strona może także żądać uwierzytelnienia sporządzonych przez siebie odpisów z akt sprawy lub wydania jej z akt sprawy uwierzytelnionych odpisów, o ile jest to uzasadnione ważnym interesem strony. Odmowa umożliwienia stronie przeglądania akt sprawy, sporządzania z nich notatek i odpisów, uwierzytelnienia tych odpisów lub wydania uwierzytelnionych odpisów następuje w drodze postanowienia, którego dotyczy zażalenie.

Środki odwoławcze

Środki odwoławcze to określone w k.p.a. środki służące do weryfikowania rozstrzygnięć – decyzji lub postanowień – organów administracji publicznej.

W postępowaniu administracyjnym wyróżnia się:

- **środki zwyczajne**: odwołania – przysługujące stronom od decyzji, zażalenia – przysługujące od postanowień, i wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy;
- **środki nadzwyczajne**: żądanie wznowienia postępowania, żądanie stwierdzenia nieważności decyzji, sprzeciw prokuratora.

Ze względu na ograniczony charakter tego opracowania zostaną przedstawione jedynie środki zwyczajne – odwołanie i zażalenie. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy występuje niezwykle rzadko – w przypadku decyzji, w których pierwszą instancją jest minister lub samorządowe kolegium odwoławcze – i zastępuje odwołanie od decyzji.

Odwołanie

Odwołanie może być wniesione w taki sam sposób jak każde podanie. Wniesienie odwołania nie podlega opłacie. W treści odwołania można zawrzeć wszelkie zarzuty, zarówno dotyczące zgodności decyzji z prawem, jak i jej słuszności. Przedmiotem odwołania może być treść rozstrzygnięcia decyzji lub jej uzasadnienie.

Odwołanie wnosi się do organu odwoławczego za pośrednictwem organu, który wydał decyzję w pierwszej instancji, w terminie 14 dni od doręczenia decyzji stronie lub jej ogłoszenia.

Organ pierwszej instancji jest zobowiązany do przesłania odwołania wraz z aktami sprawy do organu odwoławczego w terminie siedmiu dni od dnia, w którym otrzymał odwołanie, powiadamiając o tym wszystkie strony postępowania. Warto wiedzieć, że organ pierwszej instancji może sam zmienić lub uchylić swoją decyzję, jeżeli uzna, że wniesione odwołanie w całości zasługuje na uwzględnienie. Z tego prawa organ może skorzystać w sytuacjach opisanych w art. 132 k.p.a.

Wniesienie odwołania wstrzymuje wykonanie decyzji, chyba że podlega ona natychmiastowemu wykonaniu z mocy prawa lub nadano jej rygor natychmiastowej wykonalności.

Postępowanie przed organem odwoławczym

W pierwszej kolejności organ odwoławczy bada dopuszczalność odwołania. Jeżeli uznaje je za niedopuszczalne (wyczerpano już tok instancji, wnosi je osoba nieuprawniona, wniesiono je po terminie i terminu do wniesienia odwołania nie przywrócono, przepisy prawa nie przewidują możliwości zaskarżenia decyzji), wydaje postanowienie o niedopuszczalności odwołania, w związku z którym nie przysługuje zażalenie, ale jedynie skarga do sądu administracyjnego. Organ drugiej instancji, rozpatrując sprawę, nie jest związany ustaleniami faktycznymi poczynionymi przez organ pierwszej instancji ani żądaniami zawartymi w odwołaniu. Jeżeli zachodzi taka potrzeba, może nawet przeprowadzić dodatkowe postępowanie wyjaśniające. Do momentu rozstrzygnięcia sprawy przez organ drugiej instancji strona może cofnąć odwołanie. Organ drugiej instancji nie uwzględni cofnięcia odwołania jedynie wtedy, kiedy prowadziłoby to do utrzymania decyzji naruszającej prawo lub interes społeczny.

Rodzaje rozstrzygnięć organu odwoławczego:

Rodzaj rozstrzygnięcia	Co ono oznacza
Decyzja utrzymująca w mocy zaskarżoną decyzję	Zaskarżona decyzja jest prawidłowa lub obarczona wadą nieistotną
Decyzja uchylająca zaskarżoną decyzję w całości lub w części i orzekająca w tym zakresie o istocie sprawy	Organ drugiej instancji orzeka, że sprawę należy rozstrzygnąć odmiennie od orzeczenia organu pierwszej instancji, ponieważ decyzja tego organu jest obarczona wadą istotną, np. oparto się na nieudowodnionych okolicznościach
Decyzja uchylająca zaskarżoną decyzję w całości i umarzająca postępowanie pierwszej instancji	Postępowanie pierwszej instancji nie powinno być wszczęte
Decyzja umarzająca postępowanie odwoławcze	Postępowanie odwoławcze stało się bezprzedmiotowe, np. odwołanie zostało wycofane
Decyzja uchylająca zaskarżoną decyzję w całości i przekazująca sprawę do ponownego rozpatrzenia przez organ pierwszej instancji	Organ drugiej instancji uznaje, ze rozstrzygnięcie sprawy wymaga uprzedniego przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego w całości lub części lub gdy decyzja ma charakter uznaniowy i należy do właściwości organów samorządowych, np. w sprawach ulg podatkowych

Warto wiedzieć, że organ odwoławczy nie może wydać decyzji na niekorzyść strony odwołującej się, chyba że zaskarżona decyzja rażąco narusza prawo lub interes społeczny.

Zakaz ten nie obowiązuje także wówczas, gdy odwołanie wniosły co najmniej dwie strony o sprzecznych interesach. Decyzja organu drugiej instancji jest ostateczna. Można ją zaskarżyć do wojewódzkiego sądu administracyjnego.

Zażalenie

Zażalenie przysługuje tylko w stosunku do postanowień wyraźnie wskazanych przez k.p.a. Zażalenia przysługują nie tylko stronom postępowania, ale także innym uczestnikom – np. biegłym lub świadkom. Termin do wniesienia zażalenia wynosi siedem dni i liczy się go od dnia doręczenia lub ogłoszenia postanowienia. Zażalenie nie wstrzymuje wykonania postanowienia. Do zażaleń i postępowania zażaleniowego stosuje się odpowiednio przepisy k.p.a. o odwołaniach, a więc znajdują tu zastosowanie także reguły opisane we wcześniejszej części rozdziału.

Słownik pojęć:

Uwierzytelnienie odpisu *– urzędowe potwierdzenie jego zgodności z oryginałem.*

Pytania:

- Jakie sytuacje lub zdarzenia mogą wpływać na obiektywizm pracownika prowadzącego twoją sprawę?
- Czy strona ma prawo skserować lub sfotografować udostępnione jej akta?
- Czy pracownik urzędu gminy może zgodnie z prawem odmówić udostępnienia akt stronie, powołując się na ochronę danych osobowych?

Polecane strony internetowe:

http://www.batory.org.pl/ - Strona Fundacji im. Stefana Batorego, gdzie m.in. można znaleźć poradnik dotyczący postępowania administracyjnego

http://www.gsia.infor.pl/ - Strona „Gazety Samorządu i Administracji" (wydawnictwo Infor)

http://www.nsa.gov.pl/ - Strona Naczelnego Sądu Administracyjnego, na której jest dostępna baza orzeczeń sądów administracyjnych

>>07 Składanie skarg i wniosków. Zaskarżenie uchwały lub zarządzenia organu samorządu terytorialnego. Interwencje posłów i senatorów

Celem rozdziału jest zwiększenie wiedzy bibliotekarzy o uprawnieniach obywateli w sytuacji niewłaściwej pracy organów państwowych, organów i jednostek samorządowych, organizacji i instytucji społecznych oraz w razie naruszenia interesu prawnego lub uprawnienia przez rozstrzygnięcia organów samorządu terytorialnego, a także możliwości korzystania z pomocy posłów i senatorów w załatwianiu indywidualnych spraw obywateli. Wiedza ta będzie przydatna w działaniach związanych z edukacją obywatelską.

W tym rozdziale poznasz:

- zasady składania skarg i wniosków,
- sposób postępowania w sytuacji naruszenia przez rozstrzygnięcia organów samorządu terytorialnego interesu prawnego lub uprawniania obywateli,
- uprawnienia posłów i senatorów w zakresie załatwia indywidualnych spraw obywateli.

Instytucja skarg i wniosków

Konstytucja RP w art. 63 gwarantuje każdemu prawo składania petycji, wniosków i skarg w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą do organów władzy publicznej oraz do organizacji i instytucji społecznych w związku z wykonywanymi przez nie zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej. Tryb rozpatrywania tych petycji, skarg i wniosków określają dwa akty prawne: ustawa z 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz.U. z 2000 roku, nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) i wydane na jego podstawie rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 roku, nr 5, poz. 46).

Skarga

Przedmiotem skargi może być m.in.:

- zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez organy lub pracowników,
- naruszenie praworządności,
- naruszenie interesów skarżących,
- przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
- nienależyte załatwienie wniosku opisanego w dalszej części rozdziału lub niezałatwienie takiego wniosku w terminie.

Skargi należy kierować według zasad przedstawionych w tabeli poniżej.

Organ, którego działalności dotyczy skarga	Organ, do którego należy skierować skargę
Rada gminy, powiatu, sejmik województwa – w sprawach niefinansowych	Wojewoda
Rada gminy, powiatu, sejmik województwa – w sprawach finansowych	Regionalna Izba Obrachunkowa
Organy wykonawcze jednostek samorządu terytorialnego (wójt/burmistrz, zarząd powiatu zarząd województwa) w sprawach zadań zleconych z zakresu administracji rządowej	Wojewoda

Organ, którego działalności dotyczy skarga	Organ, do którego należy skierować skargę
Wójt/burmistrz oraz kierownicy gminnych jednostek samorządowych – jeżeli sprawa **nie dotyczy** zadań zleconych z zakresu administracji rządowej	Rada gminy
Zarząd powiatu, starosta, kierownicy powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych – jeżeli sprawa **nie dotyczy** zadań zleconych z zakresu administracji rządowej	Rada powiatu
Zarząd i marszałek województwa – jeżeli sprawa **nie dotyczy** zadań zleconych z zakresu administracji rządowej	Sejmik województwa
Wojewoda w sprawach, w których zastosowanie ma k.p.a.	Właściwy minister
Wojewoda w innych sprawach	Prezes Rady Ministrów
Inny organ administracji rządowej, organ przedsiębiorstwa państwowego lub innej państwowej jednostki organizacyjnej	Organ wyższego stopnia lub sprawujący bezpośredni nadzór
Minister	Prezes Rady Ministrów
Organ centralny i jego kierownik	Organ, któremu podlega
Organizacja społeczna	Organ bezpośrednio wyższego stopnia tej organizacji
Organ naczelny organizacji społecznej	Prezes Rady Ministrów lub właściwi ministrowie sprawujący nadzór nad tą organizacją

Skargi mogą być przekazane do rozpatrzenia organom niższego stopnia niż wyżej wymienione, pod warunkiem że nie dotyczą działalności tego organu. Również skarga dotycząca pracownika może być przekazana do załatwienia jego bezpośredniemu przełożonemu służbowemu. O przekazaniu skargi do rozpatrzenia należy zawiadomić skarżącego.

Skarga powinna być załatwiona bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu miesiąca. Skarżący w tym terminie powinien otrzymać zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi. Jeżeli tak się nie stanie, organ ma obowiązek zawiadomić skarżącego o nowym terminie załatwienia skargi i podać powody zwłoki. Na niezałatwienie sprawy w terminie, zarówno tym pierwszym, jak i nowo wyznaczonym, przysługuje skarżącemu zażalenie do organu wyższego stopnia. Organ wyższego stopnia, jeżeli uzna zażalenie za zasadne, wyznaczy dodatkowy termin załatwienia sprawy oraz zarządzi wyjaśnienie przyczyn oraz ustalenie osób winnych niezałatwienia sprawy w terminie. Pracownik, który nie załatwił sprawy w terminie, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej ustalonej w przepisach prawa.

W przypadku gdy skarga została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę (w takiej sytuacji zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne), a skarżący ponowi skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ w odpowiedzi na ponowioną skargę może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko i zawiadomić o takim załatwieniu sprawy organ wyższego stopnia.

Wnioski

Przedmiotem wniosku mogą być m.in. sprawy:

- ulepszenia organizacji,
- wzmocnienia praworządności,
- usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,
- ochrony własności,
- lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Wnioski składa się do organów właściwych ze względu na przedmiot wniosku, a więc aby zwrócić uwagę wójtowi, że sposób organizacji pracy urzędu stwarza spore zagrożenie korupcją, należy wniosek w tej sprawie złożyć właśnie do wójta, który jest kierownikiem tego urzędu i odpowiada za jego właściwą pracę.

Wniosek powinien być rozpatrzony bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca od złożenia wniosku. Jeżeli wniosek nie zostanie załatwiony w ww. terminie, składający go powinien otrzymać pismo informujące o czynnościach podjętych w celu załatwienia wniosku oraz przewidywanym terminie jego załatwienia. W przypadku gdy wniosek nie zostanie załatwiony w terminie (zarówno pierwszym, jak i drugim, wskazanym w piśmie) lub gdy wnioskodawca jest niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia wniosku, ma prawo wniesienia skargi.

Zaskarżanie uchwał i zarządzeń organów samorządu terytorialnego

Każdy, czyj interes prawny lub uprawnienie zostało naruszone uchwałą lub zarządzeniem podjętymi przez organy samorządu terytorialnego (gminy, powiatu, województwa) w sprawie z zakresu administracji publicznej, może zaskarżyć to rozstrzygnięcie do wojewódzkiego sądu administracyjnego. Taką skargę można wnieść w imieniu własnym lub reprezentując grupę mieszkańców, którzy wyrażą na to pisemną zgodę. Wniesienie skargi musi być poprzedzone określonymi działaniami, ponieważ w innym przypadku będzie nieskuteczne.

Najpierw należy wezwać organ, który wydał zarządzenie lub podjął uchwałę, do usunięcia naruszenia interesu prawnego. Wezwanie to powinno mieć charakter pisemny, wskazywać, której uchwały lub zarządzenia dotyczy, wyjaśniać, w jaki sposób ta uchwała lub zarządzenie narusza interes prawny lub uprawnienie osoby bądź osób, które to wezwanie wnoszą, oraz być przez te osoby podpisane. Wezwanie do usunięcia naruszenia interesu prawnego lub uprawnienia można złożyć w dowolnym momencie po wejściu uchwały lub zarządzenia w życie. Złożenie wezwania nie podlega opłatom.

Na złożone wezwanie powinien odpowiedzieć organ, który wydał to zarządzenie lub podjął uchwałę. W przypadku organów stanowiących będą to rada gminy, rada powiatu, sejmik województwa, a w przypadku organów wykonawczych: wójt/burmistrz, zarząd powiatu lub zarząd województwa. Należy podkreślić, że ma to być odpowiedź organu, a nie jego przewodniczącego, a więc odpowiedź ta będzie miała charakter uchwały lub zarządzenia, a nie zwykłego pisma.

Jeżeli organ zmieni swoje rozstrzygnięcie, nie będzie potrzeby składania skargi, natomiast jeśli organ odmówi zmiany uchwały lub zarządzenia bądź w określonym terminie nie odpowie na wezwanie, będzie można złożyć skargę. Można ją złożyć w terminie do 60 dni od dnia złożenia wezwania do usunięcia naruszenia interesu prawnego lub uprawnienia, ale nie później niż 30 dni od dnia doręczenia odpowiedzi organu na wezwanie. Wniesienie skargi podlega opłatom sądowym.

Uprawnienia posłów i senatorów w zakresie załatwiania indywidualnych spraw obywateli

Poseł lub senator ma prawo w ramach wykonywania swoich obowiązków podjąć interwencję w celu załatwienia sprawy, którą wnosi we własnym imieniu lub imieniu swojego wyborcy albo grupy wyborców. Interwencja ta może być skierowana do organu administracji rządowej i samorządu terytorialnego, zakładu lub przedsiębiorstwa państwowego, organizacji społecznej oraz jednostek gospodarki niepaństwowej. Oprócz podjęcia interwencji poseł ma prawo do uzyskania informacji o toku rozpatrywania sprawy.

Działania te są wykonywane na podstawie art. 20 Ustawy z dnia 9 maja 1996 roku o wykonywaniu mandatu posła i senatora (tekst jednolity Dz.U. z 2003 roku, nr 221, poz. 2199 z późn. zm.). Organy i jednostki, do których poseł lub senator skierował swoją interwencję, mają obowiązek w ciągu 14 dni poinformować go o stanie rozpatrywania sprawy i w terminie uzgodnionym z posłem lub senatorem ostatecznie ją załatwić. Ostateczne załatwienie sprawy nie oznacza, że sprawa zostanie załatwiona zgodnie z oczekiwaniem osoby, która zwróciła się do posła lub senatora z prośbą o interwencję, ale jedynie to, że w sprawie zapadnie rozstrzygnięcie. Również uzgodnienie z posłem lub senatorem terminu załatwienia sprawy nie przyspieszy jej biegu, ponieważ może ono dotyczyć jedynie terminu wynikającego z przepisów prawa.

Uzyskanie interwencji posła lub senatora wymaga kontaktu z jego biurem. Wiele biur publikuje na swoich stronach internetowych wzory wniosków, a nawet elektroniczne formularze próśb o interwencję poselską lub senatorską.

Pytania:

- W poprzednim rozdziale była mowa o tym, że po otrzymaniu rozstrzygnięcia odwołania przez organ drugiej instancji strona ma prawo zaskarżyć to rozstrzygnięcie do sądu administracyjnego. Czym różni się skarga opisana w tym rozdziale od skargi składanej do sądu?
- Co zrobisz, jeżeli organ wezwany do usunięcia naruszenia interesu prawnego odpowie na twoje wezwanie zwykłym pismem podpisanym przez swojego przewodniczącego? Czy takie działanie można uznać za brak odpowiedzi organu?
- Czy skorzystanie z pomocy posła lub senatora przy załatwianiu sprawy indywidualnej z zakresu administracji publicznej może się przyczynić do jej lepszego załatwienia? Jeżeli tak, to jakie mogą być powody powstania takiej sytuacji?

Polecane strony internetowe:

http://www.batory.org.pl/ - Strona Fundacji im. Stefana Batorego, na której można znaleźć m.in. poradnik dotyczący postępowania administracyjnego

http://www.gsia.infor.pl/ - Strona „Gazety Samorządu i Administracji" (wydawnictwa Infor)

http://www.nsa.gov.pl - Strona Naczelnego Sądu Administracyjnego, na której jest dostępna baza orzeczeń sądów administracyjnych/

>>08 Dostęp do informacji publicznej

Rozdział przedstawia zasady dostępu do informacji publicznej, których znajomość ułatwi bibliotekarzom wspieranie obywateli w korzystaniu z prawa do tej informacji.

W tym rozdziale poznasz:

- trzy podstawowe formy udostępniania informacji publicznej,
- uprawnienia obywateli wynikające z ustawy o dostępie do informacji publicznej.

Prawo dostępu do informacji publicznej

Prawo dostępu do informacji publicznej jest prawem konstytucyjnym (art. 61 Konstytucji RP) i gwarantuje każdemu obywatelowi możliwość uzyskania informacji o działalności organów władzy publicznej oraz osób pełniących funkcje publiczne. Prawo to obejmuje również uzyskiwanie informacji o działalności organów samorządu gospodarczego i zawodowego, a także innych osób oraz jednostek organizacyjnych w zakresie, w jakim wykonują one zadania władzy publicznej i gospodarują mieniem komunalnym lub |majątkiem Skarbu Państwa.

Szczegółowe uregulowania korzystania z tego prawa zostały zawarte w Ustawie z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2001 roku, nr 112, poz. 1198 z późn. zm.).

Prawo do informacji publicznej przysługuje każdemu, bez względu na to, czy osoba ta ma interes prawny lub faktyczny w pozyskaniu informacji. W praktyce oznacza to, że zwracając się o udostępnienie informacji, nie trzeba uzasadniać, dlaczego ta informacja jest potrzebna, po prostu zawsze ma się prawo ją uzyskać, o ile tylko dotyczy spraw publicznych.

Prawo do informacji publicznej obejmuje następujące uprawnienia:

- uzyskanie informacji publicznej, w tym informacji przetworzonej w takim zakresie, w jakim jest to szczególnie istotne dla interesu publicznego,
- wglądu do dokumentów urzędowych,
- dostępu do posiedzeń kolegialnych organów władzy publicznej pochodzących z powszechnych wyborów.

Informacja przetworzona to informacja, której podmiot zobowiązany do udostępnienia informacji publicznej nie ma obowiązku posiadać, ale dysponuje danymi niezbędnymi do skonstruowania takiej informacji, co będzie wymagało wykonania dodatkowej pracy, np. przygotowania zestawienia danych, dokonania ich analizy.

Uzyskanie informacji przetworzonej wymaga wykazania, że wykonanie dodatkowej pracy znajduje uzasadnienie w szczególnie istotnym interesie publicznym. Oznacza to, że wnioskujący o udostępnienie takiej informacji musi wykazać, że działa w interesie publicznym, a nie własnym, oraz że uzyskanie informacji przetworzonej ma szczególne znaczenie dla tego interesu.

Z orzecznictwa sądowego wynika, że wnioskujący o udostępnienie informacji przetworzonej nie musi takiego uzasadnienia zawrzeć w swoim wniosku, ponieważ może nie zdawać sobie sprawy z tego, że występuje o informację przetworzoną. To zadaniem organu jest wykazanie – w razie odmowy udostępnienia

takiej informacji – że jej przetworzenie nie leży w szczególnie istotnym interesie publicznym. Organ może jednak wcześniej wezwać wnioskodawcę do przedstawienia koniecznych informacji. Należy pamiętać, że odmowa przetworzenia informacji nie oznacza odmowy udostępniania informacji publicznej w formie informacji prostych (nieprzetworzonych).

Prawo do informacji publicznej podlega ograniczeniu ze względu na tajemnice: państwową, służbową, skarbową, statystyczną, tajemnicę przedsiębiorcy, ochronę danych osobowych, prywatność osoby fizycznej oraz inne tajemnice ustawowo chronione, np. tajemnicę bankową, lekarską, notarialną, adwokacką, radcowską, dziennikarską, komorniczą itd.

Wyjątkiem od reguły ograniczenia prawa do informacji publicznej ze względu na prywatność osoby fizycznej lub tajemnicę przedsiębiorcy są następujące sytuacje:

- informacje dotyczą osób pełniących funkcje publiczne i mają związek z pełnieniem tych funkcji, w tym także informacje o warunkach powierzenia i wykonywania tych funkcji,
- osoba fizyczna lub przedsiębiorca zrezygnowali z przysługującego im prawa do ochrony swojej prywatności lub tajemnicy przedsiębiorcy.

Nie można także ograniczać dostępu do informacji o sprawach rozstrzyganych w postępowaniu przed organami państwa, w szczególności w postępowaniu administracyjnym, karnym lub cywilnym, ze względu na ochronę interesu strony, jeżeli postępowanie dotyczy władz publicznych lub innych podmiotów wykonujących zadania publiczne albo osób pełniących funkcje publiczne – w zakresie tych zadań lub funkcji. Ograniczenia dostępu nie naruszają prawa do informacji o organizacji i pracy organów prowadzących postępowania, w szczególności o czasie, trybie i miejscu oraz kolejności rozpatrywania spraw.

Podstawowe formy udostępniania informacji publicznej

Informacja publiczna może być udostępniania poprzez:

- publikację w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP), który jest urzędowym publikatorem teleinformatycznym służącym do bezpłatnego upowszechniania informacji publicznej,
- udostępnienie na wniosek,
- wstęp na posiedzenia organów kolegialnych wybranych w powszechnych wyborach oraz udostępnianie materiałów z tych posiedzeń.

Informacja publiczna może być także udostępniania poprzez wyłożenie lub wywieszenie w miejscach ogólnodostępnych bądź poprzez zainstalowanie w takich miejscach urządzeń umożliwiających zapoznanie się z tą informacją.

Istotne jest to, że podmiot udostępniający informację jest zobowiązany zapewnić możliwość kopiowania informacji lub jej wydruku albo przesłania informacji publicznej bądź przeniesienia jej na odpowiedni powszechnie stosowany nośnik informacji.

Udostępnianie informacji publicznej poprzez BIP

Każdy podmiot zobowiązany do udostępnienia informacji publicznej ma także obowiązek prowadzenia BIP i jest odpowiedzialny za jego opracowanie, utrzymanie i aktualizację. Taką funkcję może także pełnić strona internetowa tego podmiotu pod warunkiem spełnienia określonych wymagań.

Szczegółowe zasady działania BIP określa Ustawa o dostępie do informacji publicznej oraz wydane na jej podstawie przepisy wykonawcze. Adresy BIP są dostępne na stronie http://www.bip.gov.pl/.

Zgodnie z przepisami prawa w BIP obowiązkowo są publikowane wszystkie informacje publiczne określone w art. 6 Ustawy o dostępie do informacji publicznej z wyjątkiem: treści aktów administracyjnych i innych rozstrzygnięć oraz stanowisk w sprawach publicznych zajętych przez inne organy władzy publicznej i funkcjonariuszy publicznych.

Obowiązek publikacji w BIP niektórych informacji nakładają też na określone podmioty przepisy szczegółowe, np. BIP urzędów gmin powinny zawierać m.in. jawne informacje zawarte w oświadczeniach majątkowych, ogłoszenia o wolnym stanowisku urzędniczym oraz o naborze kandydatów na to stanowisko, a także wyniki naboru.

Wiele podmiotów publikuje w BIP informacje w znacznie szerszym zakresie, niż określa to ustawa, wychodząc z założenia, że jeżeli informacja publiczna znajduje się w BIP, to podmiot zobowiązany do jej udostępnienia nie ma obowiązku udostępniania jej na wniosek. Dzięki temu coraz większy zasób informacji publicznej jest dostępny online bez konieczności składania wniosku.

Nie ma możliwości rezygnacji z prowadzenia BIP. W stosunku do podmiotu, który uchylił się od tego obowiązku, można wnieść do sądu administracyjnego skargę na bezczynność.

Jeżeli zajdzie konieczność wyłączenia jawności informacji publicznej publikowanej w BIP, podaje się zakres wyłączenia, podstawę prawną, na podstawie której dokonano wyłączenia, organ lub osobę, które dokonały wyłączenia, a w przypadku gdy wyłączenie jest dokonane ze względu na konieczność ochrony tajemnicy przedsiębiorcy lub prywatność osoby fizycznej – podmiot, w którego interesie dokonano wyłączenia jawności.

Warto wiedzieć, że treść informacji zamieszczanych w BIP powinna być publikowana w jakości niepozostawiającej wątpliwości co do ich zawartości. Informacje nie powinny być także zabezpieczone przed drukowaniem czy kopiowaniem. Ponadto BIP powinien zawierać m.in. instrukcję korzystania ze strony podmiotowej BIP, menu, wyszukiwarkę oraz dane umożliwiające kontakt z co najmniej jedną osobą redagującą, a także informację, w jaki sposób można uzyskać informacje publiczne nieudostępnione w BIP.

Udostępnianie informacji publicznej na wniosek

Informacja publiczna, która nie została zamieszczona w BIP, jest udostępniania na wniosek. W przypadku informacji, które mogą być udostępnione niezwłocznie, wystarcza wniosek ustny, w pozostałych przypadkach powinien mieć formę pisemną. Nie ma obowiązującego formularza wniosku ani odgórnie ustalonego zakresu danych, jakie należy podać, niemniej konieczne jest podanie informacji, które pozwolą na ustalenie przedmiotu i istoty żądania oraz identyfikację wnioskodawcy[9]. Żądanie od wnioskodawcy innych danych nie ma podstawy prawnej.

Jak wcześniej wspomniano, wniosek nie musi zawierać żadnego uzasadnienia. Jego złożenie nie podlega opłacie.

Udostępnianie informacji na wniosek następuje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od złożenia wniosku. Jeżeli informacja publiczna nie może być udostępniona w tym terminie, przed upływem 14. dnia wnioskodawca powinien zostać powiadomiony o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim informacja zostanie mu udostępniona. Termin ten nie może być dłuższy niż dwa miesiące od dnia złożenia wniosku.

9 *Osoba fizyczna powinna podać imię i nazwisko oraz adres do korespondencji, a inne podmioty – załączyć dokumenty umożliwiające ustalenie ich statusu prawnego oraz zasad reprezentacji.*

Jeżeli podmiot zobowiązany do udostępnienia informacji publicznej w terminie 14 dni od otrzymania wniosku nie podejmie żadnych czynności mających na celu załatwienie wniosku lub poinformowanie o opóźnieniu, wnioskodawcy przysługuje skarga do sądu administracyjnego na bezczynność.
Udostępnienie informacji następuje w sposób zgodny z wnioskiem i w zgodnej formie. Jedynym wyjątkiem od tej zasady jest brak środków technicznych umożliwiających udostępnienie informacji w żądanych we wniosku sposobie i formie. W takiej sytuacji wnioskodawca także powinien otrzymać pisemne powiadomienie o przyczynach braku możliwości udostępnienia informacji zgodnie z wnioskiem zawierające informację o tym, w jaki sposób i w jakiej formie informacja może być udostępniona niezwłocznie. Jeżeli w terminie 14 dni od otrzymania powiadomienia wnioskodawca nie wystąpi ponownie o udostępnienie informacji w sposób lub w formie wskazanych jako dostępne, postępowanie jest umarzane. Umorzenie następuje poprzez wydanie decyzji administracyjnej, od której przysługuje odwołanie do organu wyżej instancji.

Dostęp do informacji publicznej jest bezpłatny, o ile w stosunku do danych informacji nie mają zastosowania inne ustawy, które taką odpłatność wprowadziły. Podmiot zobowiązany do udostępnienia informacji może pobrać od wnioskodawcy jedynie opłatę w wysokości odpowiadającej dodatkowym kosztom wynikającym ze wskazanego we wniosku sposobu udostępnienia informacji publicznej lub konieczności przekształcenia informacji w formę określoną we wniosku. Pobieranie tej opłaty nie jest obowiązkowe. Głównymi składnikami dodatkowych kosztów są przede wszystkim koszty nośników informacji oraz usług kserowania. Z pewnością **nie powinny** do nich należeć takie czynności jak wyszukanie informacji, wysłanie wiadomości e-mail, zapisanie na dysku CD itp. Ww. koszty muszą być określane indywidualnie i dotyczyć rzeczywistych kosztów poniesionych w związku z określonym sposobem udostępnienia informacji.

W przypadku pobierania opłaty podmiot zobowiązany do udostępnienia informacji publicznej w terminie do 14 dni od wpłynięcia wniosku powiadamia wnioskodawcę o wysokości opłaty, a ten w ciągu 14 dni od otrzymania tego powiadomienia może zmienić sposób lub formę udostępnienia informacji bądź wniosek wycofać. Jeżeli tego nie uczyni, po upływie ww. terminu otrzyma informację udostępnioną w formie i sposobie określonych we wniosku i będzie zobowiązany do dokonania opłaty. Warto wiedzieć, że nie ma możliwości uzależnienia udostępnienia informacji od wcześniejszego dokonania opłaty.

Odmowa udostępnienia informacji publicznej może nastąpić w następujących przypadkach:
- ze względu na ochronę informacji niejawnych lub innych tajemnic ustawowo chronionych (art. 5 ust. 1 Ustawy o dostępie do informacji),
- ze względu na prywatność osoby fizycznej lub tajemnicę przedsiębiorcy (art. 5 ust. 2 ww. ustawy),
- ze względu na ochronę danych osobowych, prawo do prywatności oraz tajemnicę inną niż tajemnica państwowa, służbowa, skarbowa i statystyczna (art. 22 ww. ustawy).

Odmowa udostępnienia informacji następuje w formie decyzji administracyjnej, od której przysługuje odwołanie do organu wyższej instancji z wyjątkiem sytuacji, kiedy powodem odmowy jest ochrona danych osobowych, prawo do prywatności lub tajemnica inna niż państwowa, służbowa, skarbowa lub statystyczna przedsiębiorcy – wtedy przysługuje prawo wniesienia powództwa do sądu powszechnego o udostępnienie takiej informacji.

W następujących sytuacjach wnioskodawca nie otrzyma decyzji o odmowie udostępnienia informacji publicznej i nie otrzyma żądanej informacji, lecz jedynie pismo wyjaśniające, od którego nie przysługuje odwołanie:
- podmiot zobowiązany do udostępnienia informacji publicznej nie dysponuje informacją, która jest przedmiotem wniosku, i nie jest zobowiązany do jej posiadania,
- wniosek nie dotyczy informacji publicznej,

- wniosek dotyczy informacji publicznej takiego rodzaju, którego zasady i tryb dostępu są odmiennie uregulowane w innej ustawie,
- wniosek został skierowany do niewłaściwego podmiotu.

Wstęp na posiedzenia kolegialnych organów władzy publicznej oraz udostępnianie materiałów dokumentujących te posiedzenia

Posiedzenia organów kolegialnych władzy publicznej pochodzących z powszechnych wyborów są jawne i dostępne, a organy te mają obowiązek zapewnić lokalowe lub techniczne środki umożliwiające skorzystanie z tego prawa. Warto wiedzieć, że prawo wstępu na posiedzenia obejmuje także prawo do rejestracji dźwięku lub obrazu z tych posiedzeń.

Wszystkie podmioty zobowiązane do zagwarantowania dostępu do swoich posiedzeń mają także obowiązek sporządzania i udostępniania do publicznej wiadomości protokołów lub stenogramów ze swoich obrad. Z tego obowiązku są zwolnione jedynie wtedy, gdy sporządzą i udostępnią materiały audiowizualne lub teleinformatyczne w pełni rejestrujące te obrady.

Słownik pojęć:

Dokument urzędowy *– treść oświadczenia woli lub wiedzy utrwalona i podpisana w dowolnej formie przez funkcjonariusza publicznego w rozumieniu przepisów kodeksu karnego: pracownika urzędu (chyba że wykonuje wyłącznie czynności usługowe, jak np. sprzątaczka), nauczyciela, strażnika gminnego, w ramach jego kompetencji, skierowana do innego podmiotu lub złożona do akt sprawy.*

Informacja publiczna *– każda informacja o sprawach publicznych, np. informacje określone w art. 6 Ustawy o dostępie do informacji publicznej.*

Podmioty zobowiązane do udostępniania informacji publicznej *– podmioty wymienione w art. 4 Ustawy o dostępie do informacji publicznej, m.in. organy władzy publicznej, organy samorządów gospodarczych i zawodowych.*

Tajemnica państwowa *– informacja określona w wykazie rodzajów informacji stanowiącym załącznik nr 1 do Ustawy z dnia 22 stycznia 1999 roku o ochronie informacji niejawnych (tekst jednolity Dz.U. z 2005 roku, nr 196, poz. 1631 z późn. zm.), której nieuprawnione ujawnienie może spowodować istotne zagrożenie dla podstawowych interesów Rzeczypospolitej Polskiej dotyczących porządku publicznego, obronności, bezpieczeństwa, stosunków międzynarodowych lub gospodarczych państwa.*

Tajemnica służbowa *– informacja niejawna niebędąca tajemnicą państwową, uzyskana w związku z czynnościami służbowymi albo wykonywaniem prac zleconych, której nieuprawnione ujawnienie mogłoby narazić na szkodę interes państwa, interes publiczny lub prawnie chroniony interes obywateli albo jednostki organizacyjnej.*

Tajemnica statystyczna *– informacja o danych indywidualnych i danych osobowych zbieranych i gromadzonych w badaniach statystyki publicznej, która podlega szczególnej ochronie.*

Tajemnica skarbowa *– indywidualne dane zawarte w deklaracji oraz innych dokumentach składanych przez podatników, płatników lub inkasentów, informacjach podatkowych przekazywanych organom podatkowym przez te podmioty, a także zawarte w aktach dokumentujących czynności sprawdzające, aktach postępowania podatkowego, kontroli podatkowej, aktach spraw karnych skarbowych oraz informacje uzyskane przez organy podatkowe z banków oraz z innych źródeł.*

Tajemnica przedsiębiorcy *– nie jest zdefiniowana w przepisach prawa, choć występuje w wielu ustawach. Przy jej definiowaniu można się posłużyć określoną w Ustawie z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity Dz.U. z 2003 roku, nr 153, poz. 1503 z późn. zm.) definicją tajemnicy przedsiębiorstwa. Tajemnica przedsiębiorstwa to nieujawnione do wiadomości publicznej informacje o charakterze technicznym, technologicznym, organizacyjne lub inne informacje mające wartość gospodarczą, co do których przedsiębiorca podjął niezbędne działania w celu zachowania ich poufności. Tajemnica przedsiębiorcy może być rozszerzona na inne zagadnienia, które nie zostały wymienione w definicji pojęcia tajemnicy przedsiębiorstwa.*

Dane osobowe *– wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej.*

Ochrona danych osobowych *– zasady przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób fizycznych, których dane osobowe są lub mogą być przetwarzane w zbiorach danych, określone w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.).*

Prywatność osoby fizycznej *– prawo do prywatności wynika z umów międzynarodowych oraz Konstytucji RP. W art. 47 Konstytucja gwarantuje każdemu prawo do ochrony prawnej życia prywatnego, rodzinnego, czci i dobrego imienia oraz do decydowania o swoim życiu osobistym, natomiast w art. 49 zapewnia wolność i ochronę tajemnicy komunikowania się, a w art. 51 ust. 1 stanowi, że nikt nie może być zobowiązany inaczej niż na podstawie ustawy do ujawniania informacji dotyczących jego osoby.*

Inne tajemnice ustawowo chronione *– np.: tajemnica bankowa, lekarska, aptekarska, notarialna, adwokacka, radcowska, dziennikarska, komornicza, tajemnica przedsiębiorstwa, tajemnica celna itd.*

Pytania:

- Czy zwracając się o udostępnienie informacji publicznej dotyczącej konkretnego postępowania administracyjnego, np. budowy prowadzonej przez jednego z sąsiadów, musisz wykazać, że jesteś stroną postępowania?
- Jak oceniasz, czy BIP twojego urzędu gminy zawiera aktualne informacje? Czy jest przyjaźnie zorganizowany? Czy łatwo w nim wyszukać potrzebne informacje?
- Czy w BIP twojego urzędu jest szczegółowa informacja o tym, w jaki sposób można uzyskać dane, które tam nie są opublikowane?
- Jak sądzisz, jaki procent mieszkańców twojej gminy wie, czym jest BIP i jakie informacje można w nim znaleźć?

Polecane strony internetowe:

http://www.informacjapubliczna.org.pl/ - Portal gromadzący wiedzę o prawnym i faktycznym stanie realizacji obywatelskiego prawa do informacji publicznej

http://www.jawnosc.pl/ - Strona poświęcona problematyce jawności życia publicznego prowadzona przez stowarzyszenie Centrum Aktywności Społecznej „Pryzmat”

http://www.bip.gov.pl/ - Strona główna Biuletynu Informacji Publicznej

http://www.iniejawna.pl/pomoce/przyc_pom/tajemnica.html - Strona, na której można się zapoznać z wykazem aktów prawnych, w których zostały opisane różnego rodzaje tajemnice prawnie chronione wraz z podaniem ich danych publikacyjnych, wskazaniem rodzaju tajemnicy oraz konkretnych artykułów opisujących związane z tym kwestie

>>09 Poszukiwanie zatrudnienia

Rozdział wskazuje dostępne dla biblioteki publicznej formy wspierania zatrudnienia wśród społeczności lokalnej.

W tym rozdziale poznasz:

- powody, dla których biblioteka publiczna powinna wspierać zatrudnienie wśród społeczności lokalnej,
- zakres proponowanego wsparcia zatrudnienia,
- formy wspierania zatrudnienia, z jakich może skorzystać biblioteka publiczna.

Dlaczego biblioteka ma wspierać zatrudnienie?

Dlaczego biblioteka publiczna ma się zajmować wspieraniem osób poszukujących zatrudnienia, przecież są do tego powołane odpowiednie instytucje, np. urząd pracy? Takie pytanie może sobie postawić wielu bibliotekarzy czytających ten podręcznik. Warto więc na nie od razu odpowiedzieć.

Ustawowym celem działania biblioteki publicznej jest zaspokajanie potrzeb oświatowych, kulturalnych i informacyjnych ogółu społeczeństwa oraz uczestniczenie w upowszechnianiu wiedzy i kultury. Poszukiwanie zatrudnienia rodzi wiele potrzeb informacyjnych, np. informacji o wolnych miejscach pracy, szkoleniach, niejednokrotnie wymaga nabycia nowych umiejętności: przygotowania i zamieszczenia ogłoszenia, napisania CV i listu motywacyjnego, odpowiedniej prezentacji, udziału w rozmowie kwalifikacyjnej – a więc rodzi potrzeby edukacyjne. A biblioteka publiczna może pomóc te potrzeby zaspokoić.

Urząd pracy, Gminne Centrum Informacji a biblioteka publiczna

Istnieją instytucje powołane w celu wspierania osób poszukujących zatrudnienia, np. urząd pracy czy gminne centrum informacji. Warto się zastanowić, w jaki sposób biblioteka publiczna może uzupełnić ich działalność.

Zakres działalności urzędu pracy znacznie odbiega od tego, co może zaoferować osobom poszukującym zatrudnienia biblioteka publiczna. Po pierwsze, urząd pracy zajmuje się przede wszystkim osobami zarejestrowanymi jako bezrobotne, a tylko w niewielkim stopniu obejmuje swoim działaniem osoby poszukujące pracy. Po drugie, zasięgiem obejmuje spore terytorium, a więc siłą rzeczy nie jest w stanie zapewnić indywidualnego podejścia do każdego klienta. Po trzecie, jest urzędem i jak każdy urząd pracuje, opierając się na przepisach prawa, procedurach i formularzach, co dla wielu osób jest sporym utrudnieniem w korzystaniu z jego usług.

W wielu gminach działa także Gminne Centrum Informacji (GCI) – instytucja wspierająca osoby poszukujące zatrudnienia, mająca stanowiska komputerowe z dostępem do internetu i specjalizująca się w pomocy osobom poszukującym pracy poprzez udostępnianie tych stanowisk i fachową pomoc świadczoną przez pracujący tam personel. Pomoc polega głównie na informowaniu i działaniach edukacyjnych związanych m.in. z obsługą komputera i korzystaniem z internetu oraz przygotowywaniem dokumentów aplikacyjnych. Celem utworzenia tych centrów był rozwój społeczeństwa informacyjnego oraz pomoc terenom zagrożonym strukturalnym bezrobociem. Pierwsze centra powstały w Polsce w 2000 roku w ramach programu „Agroalternatywa", a w następnych latach w ramach programu „Pierwsza praca". Obecnie w Polsce działa około tysiąca takich centrów.

GCI we wspieraniu osób poszukujących pracy pełni taką funkcję, jaką mogłaby pełnić także biblioteka publiczna. W gminach, w których nie ma GCI, warto więc, by biblioteka zaczęła realizować zadania zaspokajające te potrzeby informacyjne i oświatowe związane z zatrudnieniem, których nie jest w stanie zaspokoić urząd pracy. Dla bibliotekarzy zainteresowanych rozszerzeniem zakresu działań biblioteki o funkcję GCI cennym źródłem informacji będzie kontakt z GCI działającym w sąsiedztwie i skorzystanie z jego doświadczeń.

W gminach, w których działa GCI, warto nawiązać z nim współpracę i zastanowić się, w jaki sposób biblioteka publiczna może pomóc tej instytucji w realizowaniu jej zadań. Jeżeli biblioteka ma siedzibę w innej miejscowości niż GCI, może udostępnić swoje pomieszczenia i sprzęt komputerowy pracownikowi GCI, który raz lub kilka razy w tygodniu będzie świadczył usługi związane ze wsparciem zatrudnienia dla tych osób, które z różnych powodów nie mogą dojechać do GCI. Biblioteka może także w porozumieniu z GCI zakupić fachową literaturę dla osób poszukujących zatrudnienia czy udostępnić swój lokal na spotkanie z doradcą zawodowym.

Jak Biblioteka publiczna może wspierać osoby poszukujące zatrudnienia?

Biblioteka publiczna może udostępniać stanowiska komputerowe podłączone do internetu i wyposażone w drukarkę oraz skaner w celu:

- przeglądania stron adresowych do osób poszukujących pracy, osób, które chcą podnosić swoje kwalifikacje czy zakładać działalność gospodarczą,
- zarejestrowania się w portalach osób poszukujących pracy,
- założenia własnego konta e-mail i wysyłania ofert do pracodawców,
- korzystania z programów komputerowych w celu przygotowania CV i listu motywacyjnego i wydrukowania tych dokumentów,
- korzystania z programów komputerowych w celu redakcji ogłoszenia o pracę.

Biblioteka może gromadzić i dystrybuować informacje o:

- wolnych miejscach pracy (informacje pozyskane z powiatowego urzędu pracy oraz lokalnych przedsiębiorców), np. w formie kiosku z ofertami pracy umieszczonego na stronie internetowej biblioteki lub tradycyjnej tablicy ogłoszeń, zapewniania dostępu do codziennej prasy,
- pracy w charakterze wolontariusza (ogólne informacje o wolontariacie, adresy stron z ogłoszeniami dotyczącymi wolontariatu, osobach zainteresowanych pozyskaniem wolontariuszy i zainteresowanych pracą w takim charakterze, np. formie bazy ofert znajdującej się na stronie internetowej,
- możliwościach podjęcia nauki i podnoszenia kwalifikacji oraz innych inicjatywach skierowanych do osób poszukujących pracy,
- stronach internetowych z ofertami pracy, informacjami pomocnymi osobom poszukującym zatrudnienia,
- warunkach zatrudnienia w krajach Unii Europejskiej,
- formach finansowego wsparcia działań zawiązanych z uzyskiwaniem zatrudnienia,
- zasadach zakładania działalności gospodarczej,
- prawie pracy.

Ponadto biblioteka może pomóc osobom poszukujących pracy w nabyciu umiejętności:

- przygotowania CV i listu motywacyjnego,
- korzystania z komputera, podstawowych programów komputerowych i dodatkowego sprzętu: skanera, drukarki,
- zakładania skrzynki poczty elektronicznej i korzystania z niej,
- rejestrowania się na platformach dla osób poszukujących pracy, np. http://www.eures.praca.gov.pl/,
- formułowania ogłoszenia o poszukiwaniu zatrudnienia,
- autoprezentacji i odbywania rozmowy kwalifikacyjnej,
- skutecznego poszukiwania pracy.

Nabywanie tych umiejętności może się odbywać bezpośrednio poprzez szkolenie indywidualne, doradztwo oraz pośrednio poprzez opracowania poradników z danej dziedziny i ich upowszechnianie.

Biblioteka publiczna może również organizować lub współorganizować:

- spotkania, np. z doradcami zawodowymi, psychologami, przedstawicielami urzędu pracy,
- szkolenia,
- kluby integracji społecznej,
- projekty na rzecz aktywizacji zawodowej.

Wymienione pomysły nie wyczerpują listy wszystkich istniejących możliwości. Warto zajrzeć na strony internetowe GCI i poszukać inspiracji do własnych działań.

Pytania:

- Czy w twojej gminie działa GCI? Jeżeli tak, to czy biblioteka współpracuje z tą instytucją? Jeśli taka współpraca nie jest podejmowana, to jakie są tego powody? Co można zrobić, żeby doszło do współdziałania tych dwóch placówek?
- Jak duży jest problem bezrobocia w twojej gminie? Jeżeli poziom bezrobocia jest wyższy niż średnia krajowa, to czy twoim zdaniem możliwe jest poradzenie sobie z tym problemem tylko poprzez działanie jednej instytucji (urzędu pracy)?
- Czy twoje umiejętności są wystarczające do tego, by pomagać osobom bezrobotnym w znalezieniu pracy? Jeżeli są obszary, w których konieczne byłoby podwyższenie twoich kompetencji, to czy jesteś w stanie dokonać tego samodzielnie? Jeżeli nie, jakich argumentów użyjesz, żeby przekonać wójta o konieczności skierowania cię na konieczne szkolenia lub inne formy edukacji?

Polecane strony internetowe:

http://www.gci.info.pl/ - Strona Krajowej Sieci Gminnych Centrów Informacji

http://www.infocentrum.com.pl/ Strona z wykazem placówek GCI

http://www.eures.praca.gov.pl/ - Sieć Europejskich Ofert Pracy

>>10 Telepraca i inne formy przedsiębiorczości

Rozdział przedstawia podstawowe informacje dotyczące telepracy oraz potencjalnych możliwości wspierania przez biblioteki publiczne rozwoju telepracy i innych form przedsiębiorczości.

W tym rozdziale poznasz:

- ideę telepracy i krótką historię jej rozwoju, rodzaje telepracy, zawody wykonywane w formie telepracy,
- możliwości rozszerzenia działań biblioteki o usługi związane z telepracą,
- inne formy wspierania przedsiębiorczości dostępne dla biblioteki publicznej.

Telepraca i jej historia

Telepraca to taka forma organizacji wykonywania pracy umysłowej, w której pracownik pracuje poza tradycyjnym miejscem pracy, np. w domu, i przesyła wyniki swojej pracy przy wykorzystaniu technologii informacyjnych, zwłaszcza internetu. Inne nazwy telepracy to praca na odległość, praca elastyczna, praca mobilna, e-praca, teledojazdy.

Idea ta ma swój początek w latach 70. XIX w., kiedy jeden z prezesów bostońskiego banku kazał zainstalować linię telefoniczną z banku do własnego mieszkania zlokalizowanego kilka pięter wyżej po to, żeby w czasie swojej nieobecności w banku móc zarządzać pracownikami. Pojęcie telepracy narodziło się w latach 70. XX w. w związku z narastającymi problemami komunikacyjnymi, które utrudniały przemieszczanie się między pracą a domem. Rozważano wtedy zastąpienie dojazdów pracowników do pracy przesyłaniem rezultatów ich pracy za pomocą technik telekomunikacyjnych. Prawdziwy rozwój telepracy nastąpił jednak wraz rozpowszechnieniem się dostępu do internetu i dominacją sektora usług w gospodarkach zachodnich.

Telepraca jest najpopularniejsza w USA, gdzie w tej formie pracuje ponad 40 mln osób, co stanowi 32% ogółu zatrudnionych[10]. W Unii Europejskiej najwięcej telepracowników jest w Skandynawii oraz krajach Beneluksu. Szacuje się, że Europie w ten sposób pracuje 30 mln osób.

Rodzaje telepracy i zawody wykonywane w telepracy

Telepraca może być wykonywana w domu, w telecentrach oraz może mieć formę telepracy mobilnej. Najczęściej spotykanym miejscem wykonywania telepracy jest dom. Pracownik w dowolnych godzinach wykonuje swoją pracę, a jej efekty przesyła przez internet. W ten sposób może pracować przez cały czas lub tylko w wybrane dni tygodnia, pozostałe spędzając w biurze. W domu pracują zarówno osoby zatrudnione na umowę o pracę, jak i osoby samozatrudniające się oraz przedsiębiorcy.

Telecentra to pomieszczenia wyposażone w infrastrukturę teleinformatyczną i standardowe sprzęty biurowe. Mogą występować w dwóch rodzajach: telecentrów firmowych i telecentrów niezależnych. Telecentra firmowe są uruchamiane przez firmę, dla której pracują telepracownicy, w pobliżu ich miejsca zamieszkania. Niejednokrotnie telecentra znajdują się w innym kraju, a nawet na innym kontynencie niż macierzysta firma, ponieważ są tam niższe koszty pracy. Na przykład wiele anglojęzycznych infolinii i telefonicznych działów sprzedaży jest obsługiwanych przez telecentra zlokalizowane w Indiach. Taka forma telepracy jest nazywana telepracą

10 Dane z 2004 r. Europe Telework as a Business Continuity Strategy, International Telework Association & Council, Scotland 2005, 5, 6; w: M. Waśniowski, Rozwój techniki a nowe formy zatrudnienia, http://www.wsz-pou.edu.pl/biuletyn/?p=&p=&strona=biul_roz&nr=7&p=#_ftn1

zamorską. Z kolei telecentra niezależne są tworzone przez instytucje prywatne lub publiczne i odpłatnie lub bezpłatnie udostępniane zainteresowanym telepracownikom. Jedną z form publicznego telecentrum są tzw. telechatki, które ze Skandynawii rozprzestrzeniły się w innych częściach Europy. Telechatki są organizowane na terenach wiejskich w celu zapewnienia dostępu do nowych technologii i nauczenia korzystania z nich ludzi mieszkających poza głównymi centrami miejskimi. Telechatki organizują szkolenia z obsługi komputera, edytorów tekstu, arkuszy kalkulacyjnych, programów przygotowujących dokumenty do druku, korzystania z poczty elektronicznej i innych, zapewniając dostęp do kosztowniejszego sprzętu. Pełnią funkcję popularyzatora nowoczesnych rozwiązań teleinformatycznych, integrują i wspierają telepracowników, a niejednokrotnie wspierają także walkę z wykluczeniem cyfrowym.

W telepracy mobilnej pracownicy wykonują swoje zadania poza biurem, ale nie we własnym domu, lecz tam, gdzie akurat przebywają: w czasie podróży, w hotelu, na miejscu u klienta. Informację o wynikach swojej pracy, np. liczbie zawartych transakcji i ich wartości, przesyłają do biura, na przykład przez internet. Tą samą drogą otrzymują informację o nowych zadaniach. W takiej formie pracują handlowcy i serwisanci.

Zawody najczęściej wykonywane w formie telepracy to:

- wolne zawody, np.: architekci, projektanci, naukowcy, tłumacze, korektorzy tekstów, redaktorzy, programiści komputerowi, księgowi, prawnicy, analitycy, graficy, konsultanci,
- kadra zarządzająca, np.: menedżerowie, zarządzający personelem, menedżerowie projektów,
- pracownicy pracujący w terenie, np.: przedstawiciele handlowi, ankieterzy, agenci nieruchomości, dziennikarze, brokerzy ubezpieczeniowi, serwisanci, audytorzy,
- pracownicy biurowi, np.: pracujący przy wprowadzaniu danych, obsłudze przez telefon, prowadzeniu korespondencji.

Telepraca może być świadczona wszędzie tam, gdzie wykonywanie pracy umysłowej nie wymaga wysokospecjalistycznych narzędzi i bezpośredniego kontaktu z drugim człowiekiem.

Możliwości rozszerzenia działań biblioteki o usługi związane z telepracą

Telepraca rozwija się także w Polsce. Coraz wyższy poziom informatyzacji polskiego społeczeństwa, powszechne wykorzystywanie w pracy komputera i internetu oraz pozytywne zmiany w przepisach prawa pracy stworzyły korzystne warunki do rozwoju tej formy pracy. Może być ona szansą na zwiększenie zatrudnienia w rejonach słabiej rozwiniętych oraz znalezienie źródła utrzymania dla osób, którym z różnych powodów trudniej podjąć stałą pracę. Biblioteki publiczne mogą wspierać rozwój telepracy w Polsce. Najprostsze działanie, jakie może temu służyć, to **propagowanie idei telepracy wśród społeczności lokalnej, w tym przedsiębiorców**, poprzez zbieranie i udostępnienie materiałów informacyjnych czy organizację spotkań dla osób zainteresowanych podjęciem telepracy.

Pomoc bardziej zaawansowana to **udostępnianie stanowisk komputerowych do świadczenia telepracy** – wykonywania pracy przez osoby niemające w domu komputera lub przesyłania rezultatów pracy przez osoby pozbawione dostępu do internetu. Wymaga to posiadania odpowiednich zasobów sprzętu komputerowego i dobrego zaplanowania ich wykorzystania, tak aby wypełnianie przez bibliotekę innych funkcji, do których potrzebny jest dostęp do komputera, odbywało się bez zakłóceń. Istotne jest także zapewnienie sprawności i ciągłości działania udostępnianych urządzeń oraz ich bezpieczeństwa. W ramach świadczenia pomocy sprzętowej biblioteka może także zgromadzić i udostępniać bardziej zaawansowany technologicznie sprzęt, np. wysokiej jakości skaner, drukarki, kserokopiarkę czy specjalistyczne programy komputerowe, a nawet stanowisko do obsługi telefonicznej. Sprzęt ten może służyć do szkoleń lub być udostępniany odpłatnie. Podejmując decyzję o zakupie sprzętu i oprogramowania, należy wziąć pod uwagę możliwości lokalowe biblioteki, na przykład to, że korzystanie ze stanowiska do obsługi telefonicznej generuje hałas, koszty utrzymania i serwisowania sprzętu oraz sporą liczbę osób potencjalnie zainteresowanych korzystaniem z takich urządzeń.

Udostępnianie sprzętu dla klientów biblioteki powinno być związane z wprowadzeniem odpowiedniego regulaminu, który określi zasady korzystania, odpowiedzialności za uszkodzenia itp.

Biblioteki mogą wspierać telepracę także poprzez **szkolenia i doradztwo**. Nawet jeżeli placówka nie będzie udostępniała własnego sprzętu do świadczenia telepracy, może przy jego wykorzystaniu prowadzić szkolenia, przygotowując potencjalnych telepracowników do pracy. Mogą one dotyczyć obsługi komputera i innych powiązanych z nim urządzeń, korzystania z różnych programów komputerowych, a także samej telepracy: sposobu jej organizacji, poszukiwania klientów, promocji, sprzedaży usług, zawierania umów, zarządzania czasem, automotywacji, samooceny, zasad bezpieczeństwa itp. W tych samym dziedzinach możliwe jest prowadzenie doradztwa. Można także świadczyć pomoc telepracownikom w rozwoju ich kompetencji zawodowych i warsztatu pracy, która może polegać na ocenie potrzeb szkoleniowych, wyszukiwaniu informacji o bezpłatnych kursach czy możliwościach dofinansowania zakupu sprzętu. Doradztwo może być prowadzone zarówno bezpośrednio, jak i pośrednio przez telefon, e-mail, komunikator internetowy.

Szkolenia i doradztwo mogą być prowadzone przez odpowiednio przygotowanych pracowników biblioteki lub osoby z zewnątrz. Możliwe jest sfinansowanie szkoleń ze środków pomocowych, ponieważ wspieranie rozwoju telepracy jest jednym z obszarów wsparcia Unii Europejskiej.

Inne formy pomocy, które może zaproponować biblioteka, to poszukiwanie zleceń dla telepracowników, tworzenie bazy ofert ułatwiającej kontakt między zleceniodawcą a telepracownikiem czy kontaktowanie z sobą telepracowników w celu tworzenia większych zespołów zdolnych realizować poważniejsze zlecenia.

Inne formy wspierania przedsiębiorczości

Biblioteka może także wspierać rozwój przedsiębiorczości innymi sposobami, przede wszystkim poprzez zwiększanie dostępu do informacji i wiedzy.

Może to być **organizowanie spotkań z ekspertami**, którzy podzielą się swoją wiedzą i odpowiedzą na dodatkowe pytania. Oczywiście, tematyka spotkań powinna być wynikiem analizy potrzeb lokalnych przedsiębiorców, tak żeby faktycznie odpowiadała ich zainteresowaniom i była w stanie przyciągnąć odpowiednią liczbę uczestników, np. zmiany w prawie podatkowym, możliwości uzyskania dotacji unijnych itd. Tego typu inicjatywy mogą być także adresowane do osób, które nie są jeszcze przedsiębiorcami, ale są zainteresowane podjęciem takiej działalności, np. spotkanie dla osób planujących założenie działalności gospodarczej. Na takim spotkaniu pracownik urzędu gminy może omówić zagadnienia formalne związane z zakładaniem działalności gospodarczej i uzyskiwaniem numeru REGON, przedstawiciel lokalnego banku powie, jak założyć konto, i przedstawi ofertę skierowaną do przedsiębiorców, a doświadczona księgowa omówi różne formy opodatkowania i poradzi, jak napisać biznesplan. W takim spotkaniu może wziąć udział także doświadczony przedsiębiorca, który podzieli się swoją wiedzą z prowadzenia działalności gospodarczej, czy przedstawiciel ośrodka wspierania przedsiębiorczości zorientowany w dotacjach unijnych.

Biblioteka publiczna może **gromadzić i udostępniać potrzebną wiedzę specjalistyczną z konkretnej dziedziny, którą jest zainteresowana grupa osób**, np. o wymaganiach, jakie trzeba spełnić, żeby prowadzić działalność agroturystyczną, o tym, jak założyć grupę producencką itd.

Formą wspierania przedsiębiorczości może być także opracowanie **mapy źródeł wiedzy na dany temat**. Na takiej mapie będą zamieszczone informacje o osobach, które mogą udzielić informacji bądź podzielić się swoją wiedzą i doświadczeniem, np. w zakresie eksportu produktów, wymagań sanepidu. Takimi źródłami wiedzy mogą być eksperci, doradcy, urzędnicy, inni przedsiębiorcy, osoby lub firmy świadczące określone usługi.

Biblioteka może także **działać jako broker wiedzy**, wyszukując konkretne informacje na zamówienie przedsiębiorców.

Może także prowadzić **działalność promującą przedsiębiorczość** wśród młodzieży i dorosłych ze szczególnym uwzględnieniem osób bezrobotnych, kobiet pracujących w domach, osób niepełnosprawnych i starszych. Niejednokrotnie wystarczy pokazać tym osobom istniejące możliwości, umożliwić kontakt z osobami, które taką działalność już prowadzą, zachęcić do działania. W większości przypadków nie będzie chodziło o zakładanie profesjonalnych firm, choć i takie sytuacje mogą się zdarzyć, ale o możliwość dodatkowego zarobkowania. Biblioteka ma warunki do **prowadzenia edukacji ekonomicznej** zarówno w formie samodzielnie prowadzonych zajęć, np. gry w cashflow, dyskusji nad książkami R.T. Kiyosakiego, nauki tworzenia budżetu domowego, jak i szkoleń, w których wykładowcami będą zatrudniani przez nią profesjonaliści.

Dla osób, które rozpoczynają prowadzenie działalności gospodarczej, istotne jest, żeby w tym pierwszym, najtrudniejszym okresie otrzymywać **wsparcie** od innych. Może mieć ono formę życzliwej rozmowy, informacji o działaniach, jakie trzeba wykonać, żeby sprostać wymogom prawnym, pomocy w wypełnianiu formularza czy zorganizowaniu spotkania z doradcą. Z kolei dla tych, którzy już taką działalność prowadzą, przydatna będzie wiedza o tym, jak ją rozwijać, np. tworząc sklep internetowy czy sprzedając swoje produkty na aukcjach internetowych.

Możliwości wspierania przedsiębiorczości przez bibliotekę publiczną jest wiele i warto z nich skorzystać, budując jednocześnie lokalną zamożność i prestiż zawodu bibliotekarza.

Słownik pojęć:

Cashflow *– gra planszowa wymyślona przez Roberta Kiyosakiego, której celem jest nauczenie graczy zasad inwestowania i zarabiania pieniędzy.*

Pytania:

- Co może stanowić największą przeszkodę w rozwoju telepracy w Polsce? Czy biblioteki publiczne mogą pomóc te trudności przezwyciężyć? W jaki sposób?
- Czy w twojej społeczności lokalnej mogą być osoby zainteresowane telepracą? Jakie usługi mogłaby im zaoferować twoja biblioteka?
- Czy nowe usługi, świadczone przez bibliotekę w zakresie wspierania zatrudnienia, telepracy i wspierania rozwoju przedsiębiorczości, byłyby wystarczającym powodem do uzyskania od gminy środków na zakup nowego sprzętu i oprogramowania?

Polecane strony internetowe:

http://www.telepraca-efs.pl/ - Portal poświęcony telepracy

http://www.telepraca.org.pl/ - Forum poświęcone telepracy

http://www.parp.gov.pl/ - Strona Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości

http://www.ipis.pl/ - Wortal przedsiębiorczych

>>11 Dobre praktyki

W zakresie wspierania rozwoju e-administracji poprzez ułatwienie klientom dostępu do świadczonych przez nią usług nie ma zbyt wielu dobrych praktyk. Taki stan rzeczy wynika przede wszystkim z tego, że e-administracja dopiero się w Polsce rozwija i ten obszar potrzeb jeszcze się nie ujawnił, choć z pewnością lada chwila to nastąpi.

Nieco lepiej jest w zakresie wspierania poszukiwania zatrudnienia, rozwoju telepracy i przedsiębiorczości, choć i w tym przypadku są to w większości usługi świadczone przez inne instytucje publiczne lub organizacje społeczne, a nie biblioteki publiczne. Zapewne nie odkryły one jeszcze tego obszaru potrzeb, w zaspokajaniu których mogłyby uczestniczyć, umacniając tym samym swoją pozycję w życiu społecznym.

Oczywiście, nic nie stoi na przeszkodzie, żeby wykorzystać doświadczenie tych instytucji i organizacji i zaproponować wykonywane przez nie usługi także klientom bibliotek publicznych, tym bardziej że są biblioteki, które tego typu usługi świadczą.

Poniżej opisane przykłady pochodzą z raportu „Technologie informacyjne i komunikacyjne wspierające usługi świadczone przez biblioteki na terenach wiejskich" opracowanego na zlecenie Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego w ramach realizacji Programu Bibliotecznego oraz są wynikiem własnych poszukiwań autora.

Wspieranie rozwoju e-administracji

Biuro Porad Obywatelskich w Nakle jest prowadzone przez Fundację Civitas. Cztery raz w tygodniu każdy może tam otrzymać bezpłatną poradę lub informację obywatelską. Porady dotyczą spraw mieszkaniowych, rodzinnych, świadczeń socjalnych, świadczeń z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz zatrudnienia i bezrobocia, a informacje takich obszarów, jak: imigracja/repatriacja, finanse, niepełnosprawność, obywatel i instytucja, pozbawienie wolności, spadki, sprawy konsumenckie, stosunki międzyludzkie, własność. Udzielanie porad polega na wyszukiwaniu w dostępnych zasobach informacyjnych różnych możliwości rozwiązania problemu i przedstawianiu klientowi ich konsekwencji, wspieraniu go w podjęciu decyzji dotyczącej wyboru konkretnego rozwiązania, a w razie potrzeby sporządzeniu planu działania. Informacja obywatelska ogranicza się do wskazania specjalisty, instytucji lub organizacji właściwej do załatwienia sprawy, wyjaśniania obowiązującego trybu postępowania oraz pojęć specjalistycznych, wskazywania przepisów, które mają zastosowanie w przypadku danego problemu. Biuro powstało dzięki wsparciu ze środków UE.

Kontakt: Biuro Porad Obywatelskich w Nakle nad Notecią, ul. Gimnazjalna 10, pokój 103, tel.: 52 385 16 18, e-mail: bponaklo@wp.pl, strona: http://www.naklo.pl/content.php?cms_id=1435&lang=pl&p=p2

Wspieranie poszukiwania zatrudnienia

Gminne Centrum Informacji działające w strukturze Gminnej Biblioteki Publicznej w Lnianie adresuje swoją ofertę do osób poszukujących pracy. Oprócz dostępu do sprzętu komputerowego (w tym drukarki i skanera) i internetu oferuje możliwość wysłania faksu. Organizuje bezpłatne porady radcy prawnego, pedagoga społecznego oraz doradcy zawodowego. Pomaga w sporządzaniu dokumentów aplikacyjnych oraz korzystaniu ze skrzynki e-mailowej oraz stron internetowych skierowanych do osób poszukujących zatrudnienia.

Ma także księgozbiór dobrany do potrzeb osób poszukujących pracy. Centrum publikuje i rozpowszechnia informacje o różnych warsztatach, dotyczących np. prowadzenia rozmów kwalifikacyjnych, obierania zawodu do typu osobowości. Prowadzone są tam również szkolenia z zakresu autoprezentacji, doradztwa zawodowego i pośrednictwa pracy, planowania kariery, umiejętnego korzystania z internetu, sporządzania dokumentów aplikacyjnych.

Kontakt: Gminna Biblioteka Publiczna, ul. Wyzwolenia 9, 86-141 Lniano, tel.: 52 332 30 22 wew. 33 lub 52 332 30 59, e-mail: gcilniano@xl.wp.pl, strona: http://www.gbplniano.ovh.org/

Zbliżoną działalność prowadzi Filia Nr 3 Miejskiej Biblioteki Publicznej w Katowicach, która oferuje bezpłatny dostęp do komputerów z internetem oraz świadczy pomoc w przepisaniu lub zredagowaniu CV, listu motywacyjnego oraz różnych pism kierowanych do urzędów. Na swojej stronie internetowej udostępnia także informację o tym, gdzie można znaleźć wzory dokumentów aplikacyjnych.

Kontakt: Miejska Biblioteka Publiczna Filia nr 3, ul. Gliwicka 93, 40-854 Katowice, tel.: 32 254 59 69, e-mail: filia3@mbp.katowice.pl, informacje o działalności biblioteki można znaleźć na bibliotecznym blogu: http://www.joan.bloog.pl/kat,400701,index.html

Planeta 11, filia Miejskiej Biblioteki Publicznej w Olsztynie, prowadzi doradztwo zawodowe dla młodzieży – indywidualne w postaci cotygodniowych dyżurów doradcy zawodowego oraz grupowe w formie szkoleń i warsztatów. W swojej ofercie ma pięciodniowe szkolenia kompleksowo przygotowujące do poszukiwania pracy, zajęcia dotyczące planowania przyszłości zawodowej prowadzone metodami zaczerpniętymi z arteterapii, warsztaty z komunikacji interpersonalnej oraz autoprezentacji. Przygotowuje także zajęcia na zamówienie adresowane do konkretnej grupy odbiorców, np. gimnazjalistów stojących przed wyborem szkoły średniej. Dodatkowo organizuje dyżury pracowników OHP, podczas których można się zapoznać z ofertami pracy krótkoterminowej, dorywczej oraz stałej. Ciekawą inicjatywą podjętą przez tę placówkę jest opracowanie wraz z wojewódzkim urzędem pracy programu komputerowego „Detektyw" ułatwiającego planowanie kariery zawodowej.

Kontakt: Miejska Biblioteka Publiczna w Olsztynie Filia nr 11, al. Piłsudskiego 38, 10-450 Olsztyn, tel.: 89 535 44 88, e-mail: sekretariat@mbp.olsztyn.pl, strona: http://www.mbp.olsztyn.pl/, informacja na temat doradztwa dostępna jest pod adresem: http://www.wbp.olsztyn.pl/bwm/1-2_08-ie/doradztwo.htm

W Bibliotece Publicznej w Babicach ma swoją siedzibę Sołecki Klub Aktywności Zawodowej. W klubie tym pracują liderzy aktywności zawodowej wyłonieni spośród osób bezrobotnych i odpowiednio przeszkoleni. Ich zadaniem jest świadczenie usług doradczych, upowszechnianie oferty powiatowego urzędu pracy, szkolenie w zakresie przygotowania dokumentów aplikacyjnych oraz innych aspektów związanych z poszukiwaniem pracy. Projekt jest w trakcie realizacji.

Kontakt: Gminna Biblioteka Publiczna w Babicach, ul. Krakowska 47, 32-551 Babice, tel.: 32 613 40 09.

Wspieranie przedsiębiorczości

Siedziba biblioteki publicznej może być dobrym miejscem organizacji szkoleń dla przedsiębiorców. Potwierdza to doświadczenie Gminnej Biblioteki Publicznej w Złotej, w której odbywały się spotkania dotyczące rejestracji działalności gospodarczej oraz przepisów prawa podatkowego adresowane do przedsiębiorców i rolników. W spotkaniach uczestniczyli pracownicy urzędu skarbowego. Były one organizowane z inicjatywy naczelnika Urzędu Skarbowego w Pińczowie, ale z taką inicjatywą mogą także wstąpić także sami bibliotekarze.

Kontakt: Gminna Biblioteka Publiczna w Złotej, 28-425 Złota, tel.: 41 356 16 19

W ramach programu „e-Vita II" powstała gminna internetowa tablica ogłoszeń dla mieszkańców wspomagająca sprzedaż towarów i usług oraz pełniąca funkcję informatora o różnych usługach świadczonych przez instytucje publiczne i organizacje społeczne. Tablica jest dostępna pod adresem http://www.i-jarmark.pl/. Administruje nią Towarzystwo Miłośników Ziemi Cekcyńskiej.

Biblioteka publiczna Miasta i Gminy Łapy prowadzi Mały Inkubator Przedsiębiorczości oraz Punkt Biznesu, które świadczą pomoc w zakresie doradztwa przy zakładaniu własnej działalności gospodarczej i załatwianiu formalności z tym związanych, a także wyboru form rozliczeń podatkowych oraz prowadzenia dokumentacji księgowo-finansowej. Dodatkowo instytucje te pomagają w wypełnianiu wniosków o dotacje na rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej, które można uzyskać z powiatowego urzędu pracy, oraz w poszukiwaniu innych źródeł finansowanego wsparcia, m.in. upowszechniając informacje o placówkach udzielających pożyczek i kredytów o niskim oprocentowaniu. Dysponują fachową prasą, opracowaniami biznesowymi, a także bazami komputerowymi: Vademecum Głównego Księgowego (informacje z zakresu rachunkowości, prawa podatkowego, wybrane elementy prawa pracy i ubezpieczeń społecznych) i Lex Gamma (zbiory aktów prawnych publikowanych w „Dzienniku Ustaw" oraz „Monitorze Polskim", wojewódzkich dziennikach urzędowych, orzeczenia sądowe oraz wzory umów i pism procesowych). Działalność ww. instytucji opiera się głównie na pracy stażystów i wolontariuszy oraz specjalistów, którzy prowadzą szkolenia dla ich klientów. Ciekawą inicjatywą realizowaną w tej placówce są „Lekcje z przedsiębiorczości", w ramach których odbywają zarówno spotkania z przedsiębiorcami prezentującymi zasady prowadzenia działalności w branżach, które reprezentują, i opowiadającymi o początkach swojej działalności, jak i prezentacje ofert adresowanych do osób rozpoczynających działalność gospodarczą: bankowych, ubezpieczeniowych, telefonicznych, wsparcia ze strony różnych urzędów i instytucji. Biblioteka prowadzi także kursy komputerowe.

Kontakt: Biblioteka Publiczna Miasta i Gminy Łapy, Nowy Rynek 15, 18-100 Łapy, tel.: 85 715 23 49, 85 715 23 88, e-mail: bibllapy@wp.pl, strona WWW: http://www.bibliotekalapy.pl/

12 Nota o zmianach

Czekają nas zmiany w dostępie do informacji publicznej

Od 2009 roku w Polsce trwają prace nad implementacją Dyrektywy o ponownym wykorzystaniu informacji sektora publicznego.
Aktualnie uzyskując informację publiczną od administracji można ją wykorzystać w każdym dowolnym celu, w tym również komercyjnym. Stwierdzono, iż informacje publiczne przygotowywane przez administrację (w tym np. mapy) mają dużą wartość handlową, tym samym należałoby wprowadzić przepisy umożliwiające administracji kontrolowanie wykorzystania informacji publicznych i ewentualne uzyskiwanie zwrotu poniesionych nakładów na jej przygotowanie jeżeli ktoś chce je wykorzystać.

W praktyce przepisy te mają umożliwić wykorzystywanie informacji publicznych w innych celach niż pierwotnych. Dalej będzie dostęp do informacji publicznej, jednak nie będzie jej można wykorzystać np. poprzez umieszczenie otrzymanego dokumentu w internecie. Na przykład uchwały rady gminy mogą być teraz dowolnie wykorzystane (może wydawnictwo je publikować i sprzedawać), a po wprowadzeniu nowych przepisów urząd będzie mógł zastrzec sposób ich wykorzystania i ewentualnie naliczyć związaną z tym opłatę.

Zawsze będziemy mieli dostęp do informacji publicznych, jednak już tak swobodnie nie będzie można nimi dysponować.

Jednakże z punktu widzenia dostępu do informacji publicznej ważne są przy implementacji tej dyrektywy **planowane zmiany w ustawie o dostępie do informacji publicznej**. Prowadzące nowelizację Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji zamierza zmienić definicję informacji publicznej (art. 1 ust. 1 ustawy), ujednolicić procedurę odwoławczą (art. 22 ustawy) i wprowadzić do ustawy o dostępie do informacji publicznej drugą część związaną z ponownym wykorzystaniem informacji publicznej. Wprowadzenie tych zmian może zmienić dostęp do informacji publicznej, dlatego podczas szkoleń specjalistycznych prezentowane będą wprowadzane zmiany.

Jednocześnie w listopadzie 2009 roku MSWiA ogłosiło, iż pracuje nad następującymi zmianami związanymi z Biuletynami Informacji Publicznej:

Definicja pojęć:
- czas wytworzenia informacji,
- czas udostępnienia informacji,
- czas rzeczywisty udostępnienia informacji.

Sankcje:
- brak zgłoszenia na stronie głównej www.bip.gov.pl,
- nieprowadzenie strony podmiotowej BIP,
- nierzetelne prowadzenie BIP, czyli brak informacji publicznej wymienionej w art. 6 ustawy.

Również od dłuższego czasu zgłaszane są postulaty dużej zmiany całego systemu dostępu do informacji publicznej, poprzez całościową nowelizację ustawy o dostępie do informacji publicznej. Dlatego też wprowadzenie rozwiązań dotyczących ponownego wykorzystania informacji sektora publicznego może stać się podstawą do zmiany regulacji dostępu do informacji publicznej jeszcze w roku 2010.

Bibliografia

1. Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2013 r., http://www.mswia.gov.pl/portal/SZS.
2. S. Biliński, Jak korzystać z podpisu elektronicznego, „Monitor Prawa Pracy i Ubezpieczeń" nr 10/2008, dodatek Bezpieczny podpis elektroniczny, s. 10-13, http://www.podpis.infor.pl/drukowanie,76271, Jak%20korzysta%C4%87%20z%20podpisu%20elektronicznego.html.
3. Kurs e-learningowy dotyczący obsługi elektronicznego systemu dokumentów FINN 8 SQL oraz wdrożeń e-urzędów – https://www.kursy.fiiz.pl/.
4. Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2013 r., .
5. Ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (DzU z 2001 r., nr 130, poz. 1450 z późn. zm.).
6. R. Cialdini, Wywieranie wpływu na ludzi – teoria i praktyka, GWP, Gdańsk 1994.
7. R. Junghardt, ABC promocji gmin, miast i regionów, Fundacja im. Friedricha Eberta, Biuro na Śląsku, Gliwice 1995.
8. W. Nowaczyk, Instrumenty promocji stosowane w szkolnictwie wyższym – rola i znaczenie działań promocyjnych, „Świat Marketingu", czasopismo elektroniczne, lipiec 2002, http://www.swiatmarketingu.pl/index.php?rodzaj=01&id_numer=970774.
9. I. Penc-Pietrzak, Strategie biznesu i marketingu, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 2000.
10. Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego w Polsce do roku 2013,.
11. Z.R. Kmiecik, Postępowanie administracyjne i postępowanie sądowoadministracyjne, Zakamycze, Kraków 2000.
12. A. Redelbach, Wstęp do prawoznawstwa. Podstawowe pojęcia nauk o władzy, państwie i prawie. Suplement 2000. Nowa wersja regulaminu Europejskiego Trybunału Praw Człowieka, TNOiK Dom Organizatora, Toruń 2000.
13. Z.R. Kmiecik, Postępowanie administracyjne i postępowanie sądowoadministracyjne, Zakamycze, Kraków 2000.

14. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity DzU z 2000 r., nr 98, poz. 1071 z późn. zm.).
15. G. Łaszczyca, C. Martysz, A. Matan, Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz. Tom I i II, Zakamycze, Kraków 2007.
16. Z.R. Kmiecik, Postępowanie administracyjne i postępowanie sądowoadministracyjne, Zakamycze, Kraków 2000.
17. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity DzU z 2000 r., nr 98, poz. 1071 z późn. zm.).
18. M. Susałko, Postępowanie administracyjne i sądowoadministracyjne, Wydawnictwo Szkolne PWN, Bielsko-Biała 2009.
19. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity DzU z 2000 r., nr 98, poz. 1071 z późn. zm.).
20. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (DzU z 2002 r., nr 5, poz. 46).
21. Ustawa z dnia 9 maja 1996 r. o wykonywaniu mandatu posła i senatora (tekst jednolity DzU z 2003 r., nr 221, poz. 2199 z późn. zm.).
22. Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity DzU z 2001 r., nr 142, poz. 1591 z późn. zm.).
23. Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity DzU z 2001 r., nr 142, poz. 1592 z późn. zm.).
24. Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (tekst jednolity DzU z 2001 r., nr 142, poz. 1590 z późn. zm.).
25. T.R. Aleksandrowicz, Komentarz do ustawy o dostępie do informacji publicznej, LexisNexis, Warszawa 2008.
26. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (DzU z 2001 r., nr 112, poz. 1198 z późn. zm.).
27. B. Kozłowska, J. Królikowski, P. Szczęsny, Telepraca – poradnik dla Gminnych Centrów Informacji, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2006.
28. B. Kozłowska, J. Królikowski, P. Szczęsny, Telepraca – poradnik dla Gminnych Centrów Informacji, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2006.

AKTYWNA BIBLIOTEKA

- **Wiedza na wyciągnięcie ręki. Łatwy dostęp do zbiorów bibliotecznych**
- **Informacje lokalne - jak je zbierać i upowszechniać**
- **Przestrzeń dla mieszkańców z inicjatywą**
- **Miejsce dla obywateli: e-administracja**
- **Miejsce promocji kultury**
- **Multimedia i nowoczesna komunikacja**
- **Miejsce bez barier: usługi dla seniorów i osób niepełnosprawnych**
- **Miejsce dla młodych**

Wszystkie podręczniki z serii „Aktywna biblioteka”
można pobrać ze strony **www.biblioteki.org/publikacje**