

**Opinia Komitetu Regionów „Niwelowanie różnic w dostępie do łączy szerokopasmowych” i „Plan działania na rzecz administracji elektronicznej w ramach inicjatywy i2010”**

(2007/C 146/09)

KOMITET REGIONÓW

- Uważa, że dostępność łączy szerokopasmowych po umiarkowanych cenach w całej Unii Europejskiej jest zasadniczym warunkiem, aby zagwarantować obywatelom wysokiej jakości usługi, zwiększyć konkurencyjność i wydajność w regionach oraz całościowo rozwinąć społeczeństwo informacyjne i oparte na wiedzy, także na tych obszarach, które zwykle proces ten omijał. Uważa, że dostęp do łączy szerokopasmowych powinien być zagwarantowany na tej samej zasadzie, co usługi podstawowe, takie jak woda pitna czy elektryczność.
- Uważa, że ważne są poczynione przez Komisję odniesienia do rozwoju wsi, wykorzystania funduszy strukturalnych, oraz oceny zgodności z prawodawstwem wspólnotowym projektów udostępnienia infrastruktury szerokopasmowej finansowanych ze środków publicznych.
- Ma nadzieję, że nowe ramy prawne w zakresie komunikacji elektronicznej będą rozwijały politykę w zakresie częstotliwości radiowej, wspierającą wprowadzenie technologii bezprzewodowych łączy szerokopasmowych.
- Popiera apel Komisji skierowany do państw członkowskich, aby wzmocniły swoje strategie rozbudowy infrastruktury szerokopasmowej poprzez większe zaangażowanie władz lokalnych i regionalnych.
- Uważa, że e-administracja, pełniąc rolę integrującą, ma polegać zarówno na zwalczaniu nowych, potencjalnych przypadków marginalizacji, wynikającej ze świadczenia usług za pomocą sieci (infrastrukturalna i kulturowa przepaść cyfrowa), jak również na intensywniejszych działaniach politycznych na rzecz integracji społecznej poprzez zastosowanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych.
- Odnotowuje, że wykorzystanie e-administracji powinno być ukierunkowane zarówno na reorganizację i modernizację usług administracji publicznej, jak i na realizację celów w zakresie efektywności, skuteczności, oszczędności, bezstronności, przejrzystości, upraszczania i uczestnictwa. Uważa, że istnieje wyraźna potrzeba wymiany najlepszych rozwiązań między organami publicznymi.
- Zaleca ułatwienie współpracy, wymiany wiedzy i dzielenia się możliwymi do ponownego wykorzystania rozwiązaniami oraz inicjatywami na rzecz większej przejrzystości i uczestnictwa w decyzjach publicznych, a zwłaszcza w procesach decyzyjnych parlamentów.

KOMITET REGIONÓW,

**uwzględniając** komunikat Komisji dla Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów „Niwelowanie różnic w dostępie do łączy szerokopasmowych” [COM(2006) 129 wersja ostateczna];

**uwzględniając** komunikat Komisji do Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów „Plan działania na rzecz administracji elektronicznej w ramach inicjatywy i2010: przyspieszenie wprowadzania elektronicznych usług administracji publicznej w Europie z korzyścią dla wszystkich” [COM(2006) 173 wersja ostateczna];

**uwzględniając** decyzje Komisji Europejskiej z dnia 20 marca 2006 r. i z 25 kwietnia 2006 r. o zasięgnięciu opinii Komitetu w tej sprawie zgodnie z art. 265 ust. 4 Traktatu ustanawiającego Wspólnotę Europejską;

**uwzględniając** decyzję swego Prezydium z 25 kwietnia 2006 r. o powierzeniu Komisji Kultury, Edukacji i Badań Naukowych przygotowania opinii w tej sprawie;

**uwzględniając** swoją opinię w sprawie komunikatu Komisji dla Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów „i2010 — Europejskie społeczeństwo informacyjne na rzecz wzrostu i zatrudnienia” [COM(2005) 229 końcowy, CdR 252/2005 fin] <sup>(1)</sup>;

**uwzględniając** swoją opinię w sprawie komunikatu Komisji do Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów w sprawie „Szybkie łącza dla Europy: krajowe strategie łączy szerokopasmowych” [COM(2004) 369 końcowy, CdR 257/2004 fin] <sup>(2)</sup>;

**uwzględniając** swą opinię w sprawie komunikatu Komisji dla Rady i Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów „Plan Działania 2005: e-Europa — aktualizacja” [COM(2004) 380 końcowy, CdR 193/2004 fin] <sup>(3)</sup>;

**uwzględniając** projekt opinii przyjęty przez Komisję Kultury, Edukacji i Badań Naukowych dnia 30 listopada 2006 r. (CdR 272/2006 rev. 2) [sprawozdawca: Luciano CAVERI, przewodniczący regionu autonomicznego Valle d'Aosta (IT/ALDE)];

**przyjął na 68. sesji plenarnej w dniach 13-14 lutego 2007 r. (posiedzenie z 13 lutego) następującą opinię:**

## 1. Łącza szerokopasmowe

*Różnice w dostępie do łączy szerokopasmowych*

### Komitet Regionów

1.1 **Uważa**, że Internet to jedna z najbardziej wyjątkowych nowości naszych czasów, której potencjał dla rozwoju gospodarczego może jeszcze przynieść znaczne korzyści pod względem tworzenia nowych usług, miejsc pracy i możliwości inwestowania, jak również zwiększenia produktywności, redukcji kosztów i poprawy jakości życia.

1.2 **Ocenia**, że rozpowszechnienie technologii informacyjnych odgrywa decydującą rolę w realizacji strategii lizbońskiej i góteborskiej ze względu na ulepszenie przez nie funkcjonowania istniejących przedsiębiorstw, rozwój nowych i nowatorskich przedsiębiorstw, oraz decydujący wkład, jaki mogą one wnieść w kształcenie pracowników i ogólnie rzecz ujmując — obywateli.

1.3 **Stwierdza**, że istotne jest większe rozpowszechnienie dostępnych technologii informatycznych na wszystkich szczeblach administracji publicznej, szczególnie w tych dziedzinach, w których organy publiczne zajmują się świadczeniem usług bezpośrednio dla obywateli.

1.4 **Podkreśla** niemniej, że takie usługi elektroniczne, jak e-administracja, e-zdrowie, e-kształcenie czy elektroniczne zamówienia publiczne będą bardziej interaktywne i będą pełnić funkcję integrującą tylko wtedy, gdy — za pośrednictwem łączy

szerokopasmowych — będą one szeroko dostępne dla obywateli i przedsiębiorstw w UE.

1.5 **Uważa** zatem, że dostępność łączy szerokopasmowych po umiarkowanych cenach w całej Unii Europejskiej jest zasadniczym warunkiem, aby zagwarantować obywatelom wysokiej jakości usługi, zwiększyć konkurencyjność i wydajność w regionach oraz całościowo rozwinąć społeczeństwo informacyjne i oparte na wiedzy, także na tych obszarach, które zwykle proces ten omijały.

1.6 **Docenia** wielokrotne i wyraźne wskazanie w komunikacie na rozwój obszarów wiejskich, w tym na udostępnienie doraźnych środków finansowych, gdyż świadczy to o tym, że Komisja należyście uwzględniła potencjał, jaki powszechny dostęp do usług szerokopasmowych może mieć dla podniesienia konkurencyjności terenów wiejskich i zrównoważonego rozwoju danego regionu oraz ogólnie na obszarach o trwałych gorszych warunkach geograficznych i naturalnych, a także wysoką wartość dodaną, z której skorzystać mogą sektory produkcji tradycyjnie w takich regionach funkcjonujące.

1.7 **Uważa** zatem, że ważne są odniesienia do kierunków polityki podchodzących pod kompetencje Dyrekcyj Generalnej ds. Polityki Regionalnej, zwłaszcza w odniesieniu do wykorzystania funduszy strukturalnych, oraz Dyrekcyj Generalnej ds. Konkurencji, szczególnie w odniesieniu do oceny zgodności z prawodawstwem wspólnotowym dla finansowanych ze środków publicznych projektów udostępnienia infrastruktury szerokopasmowej na terenach wiejskich.

<sup>(1)</sup> Dz.U. C 192 z 16.8.2006, s. 15.

<sup>(2)</sup> Dz.U. C 71 z 22.3.2005, s. 55.

<sup>(3)</sup> Dz.U. C 71 z 22.3.2005, s. 59.

1.8 **Obawia się**, że przeszkodę dla rozwijania sieci szerokopasmowych mogą stanowić typowe zjawiska zawodności rynku, jeśli prywatni dostawcy uznają, że nie opłaca się inwestować w infrastrukturę na obszarach bardzo odległych, wiejskich, słabo zaludnionych lub takich, gdzie górzyste ukształtowanie terenu czyniłoby inwestycje szczególnie złożonymi i trudnymi. Wykazanie się takim otwarciem i elastycznością to ważny i dobry znak, wzięwszy pod uwagę ogromne znaczenie łączy szerokopasmowych dla ekonomicznego i społecznego rozwoju tych obszarów.

1.9 Na poparcie tego spostrzeżenia **przypomina**, że po przeanalizowaniu i omówieniu przy różnych okazjach szeregu rozwiązań wprowadzanych przez władze lokalne i regionalne w całej Europie, Komitet Regionów jasno podkreślił niemożność znalezienia skutecznego rozwiązania w odniesieniu do każdego kontekstu. W szczególności to, co sprawdzi się w dużych ośrodkach miejskich, może się okazać zupełnym niewypałem np. na obszarach znajdujących się w niekorzystnym położeniu, cechujących się złożonym, górzystym ukształtowaniem terenu lub niewielką gęstością zaludnienia, które wymagałyby szczególnego wysiłku od dostawcy jakichkolwiek usług.

1.10 **Przyjmuje do wiadomości**, że w ostatnich latach znacznie rozpowszechniła się liczba łączy szerokopasmowych. Mając jednak na uwadze cel europejski, zgodnie z którym do 2010 r. przynajmniej 90 % społeczeństwa UE ma mieć dostęp do sieci szerokopasmowych, trzeba zauważyć, że między ośrodkami miejskimi a obszarami peryferyjnymi i między nowymi a starymi państwami członkowskimi nadal istnieją duże różnice w infrastrukturze.

1.11 Niemniej jednak **podkreśla**, że cel udostępnienia sieci szerokopasmowej 90 % społeczeństwa jest niewystarczający, o ile nie będą mu towarzyszyć inne czynniki (np. rozproszenie geograficzne, gęstość zaludnienia). W istocie pozostałe 10 % mogłoby oznaczać marginalizację całych obszarów geograficznych o niewielkim zaludnieniu, np. niewielkich społeczności w górach, często borykających się z trudnościami z dostępem do podstawowych usług (do telefonii komórkowej, stacjonarnej czy do telewizji naziemnej).

1.12 **Przypomina** ponadto, że analizując różnicę w dostępie do łączy szerokopasmowych, trzeba szczególnie pamiętać o różnicy pomiędzy rozpowszechnieniem infrastruktury szerokopasmowej a jej rzeczywistym wykorzystaniem. Aby te różnice zniwelować, potrzebne są dodatkowe, nietechniczne działania na płaszczyźnie lokalnej, które promowałyby korzystanie z łączy szerokopasmowych wśród osób starszych, grup społecznych w gorszym położeniu lub dotąd mniej otwartych, np. społeczności wiejskich (zajęcia informujące, punkty dostępu dla wszystkich itp.).

1.13 **Podkreśla** wreszcie, że tworząc infrastrukturę przesyłu danych, a następnie dostarczając usługi komunikacyjne, należy zwracać szczególną uwagę, by na każdym szczeblu spełnić wszystkie wymogi bezpieczeństwa i zagwarantować użytkownikom odpowiednie standardy w zakresie ochrony oraz poszanowania sfery prywatnej.

*Sytuacja w nowych państwach członkowskich*

#### **Komitet Regionów**

1.14 **Zwraca uwagę**, że jeśli chodzi o ocenę penetracji, pokrycia oraz faktycznego wykorzystania szerokopasmowych usług internetowych, w nowych państwach członkowskich nie ma dotąd żadnych danych porównywalnych z danymi z 15 państw członkowskich UE na szczeblu regionalnym.

1.15 **Apeluje** zatem do Komisji o niezwłoczne przeprowadzenie badań nad stanem infrastruktury w regionach nowych państw członkowskich, jak również na mniej zurbanizowanych obszarach starych państw UE, aby wskazać działania potrzebne do dostosowania istniejącej infrastruktury do standardów koniecznych dla osiągnięcia celów lizbońskich.

*Rozwiązania technologiczne*

#### **Komitet Regionów**

1.16 **Z zadowoleniem przyjmuje** inicjatywę Komisji mającą na celu rewizję ram prawnych w zakresie komunikacji elektronicznej.

1.17 **Wnosi**, by ramy te, z uwzględnieniem zasady pomocniczości, gwarantowały konkurencję bez dyskryminacji pomiędzy dostawcami oraz pomiędzy obecnymi i przyszłymi technologiami, a ponadto rozwijały politykę w zakresie częstotliwości radiowej, opartą na zasadzie technologicznej neutralności. W istocie niedawne wdrożenie technologii bezprzewodowych, świetnie nadających się do rozwiązania problemów pokrycia obszarów wiejskich lub obszarów o szczególnie trudnym, górzystym ukształtowaniu terenu, wymaga zapewnienia wystarczającej częstotliwości dla łączy szerokopasmowych.

1.18 Odnośnie do częstotliwości, **zgadza się** całkowicie z komunikatami przedstawionymi przez Komisję we wrześniu i listopadzie 2005 r. oraz w marcu i czerwcu 2006 r., dotyczącymi neutralności technologicznej, przejrzystości, efektywnego wykorzystania częstotliwości oraz wspierania konkurencyjnego i innowacyjnego otoczenia, pozwalającego na rozwój nowych technologii.

1.19 **Zgadza się** ze stanowiskiem Komisji Europejskiej, że wykorzystując częstotliwości, nie należy przypisywać każdemu kanałowi określonej technologii, właściwej dla usługi danej częstotliwości (np. stosowanie w telefonii komórkowej częstotliwości 900 MHz poprzez ETACS).

1.20 **Wzywa** zatem, by Komisja Europejska przyczyniła się do rozwinięcia strategii, która pozwoli na elastyczne korzystanie z technologii w danym zakresie częstotliwości.

1.21 **Podkreśla**, że istotne jest, aby stosowanie i przestrzeganie nowych ram prawnych, opartych na neutralności technologicznej prowadziło do przydzielania częstotliwości na cele komunikacji bezprzewodowej i rozpowszechniania łączy szerokopasmowych, tak aby zmniejszyć poważny dystans obszarów o stale niekorzystnych warunkach geograficznych i naturalnych.

1.22 **Zwraca uwagę**, że technologie rozpowszechniania łączy szerokopasmowych, np. WiMAX, mogą umożliwić znalezienie skutecznych rozwiązań także dla regionów o gorszym uwarunkowaniu geograficznym. W tym kontekście warto wspomnieć tytułem przykładu, że dostawcy działający na rynku amerykańskim już teraz sporo inwestują w tę technologię bezprzewodową.

*Konieczność podjęcia działań przez sektor publiczny*

### Komitet Regionów

1.23 **Uważa**, że dostęp do łączy szerokopasmowych powinien być zagwarantowany na tej samej zasadzie, co usługi podstawowe, takie jak woda pitna czy elektryczność.

1.24 **Odnotowuje**, że zniwelowanie różnic w dostępie do infrastruktury szerokopasmowej na obszarach o złożonym ukształtowaniu terenu, takich jak obszary o trwale niekorzystnych uwarunkowaniach geograficznych i naturalnych, wymaga nakładów większych niż na obszarach równinnych, co uniemożliwia długoterminowo rentowne inwestycje.

1.25 **Podkreśla**, że konsultacje publiczne rozpoczęte przez „Digital Divide Forum” potwierdziły znaczenie działań organów publicznych, zarówno na szczeblu krajowym, jak i lokalnym oraz przemysłu i stowarzyszeń.

*Wykorzystanie funduszy europejskich*

### Komitet Regionów

1.26 **Zgadza się** z Komisją, że ważne jest zachęcanie władz lokalnych i regionalnych do jak najlepszego korzystania z możliwości oferowanych przez fundusze strukturalne i fundusze na rzecz rozwoju obszarów wiejskich w celu budowy i stosowania łączy szerokopasmowych. Komitet Regionów wielokrotnie zwracał już uwagę, że takie podejście jest potrzebne i przynosi pozytywne rezultaty.

1.27 **Wyraża nadzieję**, że Komisja uściśli swoje wytyczne odnośnie do sytuacji, w których rozwija się bezprzewodowe usługi szerokopasmowe z wykorzystaniem środków z Funduszu Strukturalnego w regionach, w których oferta taka już częściowo istnieje. W praktyce niemożliwe okazuje się ograniczenie pod względem geograficznym dostępu do tych usług, zwłaszcza z wykorzystaniem technologii bezprzewodowych, tak aby można było z nich korzystać jedynie na obszarach słabo zaludnionych, a nie na obszarach aglomeracji miejskich, gdzie usługi te są już dostępne.

1.28 Niemniej **pragnie** zaznaczyć, że nie wszystkie obszary wiejskie i obszary o trwale niekorzystnych warunkach geograficznych i naturalnych, gdzie pilnie potrzebne są działania na rzecz pokonania cyfrowej przepaści i gdzie działania te wiążą się z trudnymi do rozwiązania problemami, są obszarami znajdującymi się w trudnym położeniu zgodnie z kryteriami kwalifikującymi do otrzymania pomocy w ramach funduszy strukturalnych.

1.29 **Uważa**, że z tego względu należy poszukać nowych, elastycznych rozwiązań, pozwalających na podjęcie w tych regionach skutecznych środków — czy to poprzez politykę wsparcia ekonomicznego dla budowy infrastruktury określonej na szczeblu lokalnym bądź regionalnym, ale koordynowaną na szczeblu krajowym lub unijnym, czy to poprzez wytyczne korygujące niedoskonałości rynku na wymienionych wyżej obszarach geograficznych, przy poszanowaniu wspólnotowych zasad wolnej konkurencji.

1.30 **Podkreśla**, że co się tyczy rozpowszechnienia łączności szerokopasmowej na terenach o trwale trudnych uwarunkowaniach geograficznych czy naturalnych, gdzie — jak wcześniej wspomniano — komercyjni dostawcy z powodu braku rentowności nie chcą inwestować, w zasadzie nie da się zrealizować projektów opartych na partnerstwie publiczno-prywatnym czy na nowoczesnych formach finansowania, chyba że większość inwestycji pokryje się ze środków publicznych, dla których należy znaleźć nowe formy zachęt.

1.31 **Uważa** ponadto, że niepotrzebne jest tworzenie ulg podatkowych dla użytkowników, gdyż problem rozwijania infrastruktury szerokopasmowej nie polega na braku popytu, lecz przede wszystkim na braku podaży. Bardziej rozsądne byłoby rozważenie zachęt lub ulg podatkowych dla samych dostawców na projekty tej infrastruktury na obszarach o trwale niekorzystnym uwarunkowaniu geograficznym i naturalnym, co obniżyłoby tym samym krzywą przychodu inwestycji.

1.32 Ponieważ Komitet Regionów zawsze opowiadał się za wymianą sprawdzonych wzorców, **popiera** inicjatywę Komisji polegającą na silniejszym wspieraniu tej wymiany oraz na utworzeniu ogólnoeuropejskiej strony internetowej przeznaczonej szczególnie dla dostawców oraz władz lokalnych i regionalnych, która ułatwi im dzielenie się informacjami oraz nawiązanie kontaktów.

1.33 **Uważa** zatem, że znaczące są również aktywne starania Komisji na rzecz istotnych synergii pomiędzy jej programami sektorowymi a finansowaniem w ramach funduszy strukturalnych i funduszy na rzecz rozwoju obszarów wiejskich.

*Regionalne i krajowe strategie rozwoju infrastruktury szerokopasmowej*

### Komitet Regionów

1.34 **Popiera** apel Komisji skierowany do państw członkowskich, aby wzmocniły swoje strategie rozbudowy infrastruktury szerokopasmowej, a przy tym w większym stopniu angażowały w to władze lokalne i regionalne, a także by ustaliły wymierne cele w zakresie rozwoju łączy szerokopasmowych, zwłaszcza w administracji publicznej.

## 2. Plan działania na rzecz administracji elektronicznej w ramach inicjatywy i2010

*Zależność pomiędzy łącami szerokopasmowymi a administracją elektroniczną*

### Komitet Regionów

2.1 **Zgadza się** ze stwierdzeniem Komisji, że łąca szerokopasmowe są jednym z najważniejszych czynników umożliwiających rozwijanie społeczeństwa informacyjnego, zwłaszcza jeśli chodzi o zagwarantowanie wszystkim obywatelom równego dostępu, poprawę konkurencyjności przedsiębiorstw oraz o zwiększenie efektywności administracji publicznej.

2.2 **Uważa**, że „infrastrukturalna przepaść cyfrowa”, czyli dystans dzielący mieszkańców obszarów, gdzie dostępne są nowoczesna infrastruktura i usługi, od osób zamieszkujących tereny o trwale niekorzystnych uwarunkowaniach geograficznych i naturalnych, gdzie tej infrastruktury i usług brak, znacznie utrudnia powszechne uczestnictwo w społeczeństwie informacyjnym (*e-inclusion*) i mocno ogranicza możliwość stworzenia, szczególnie w sektorze publicznym, nowoczesnych form kontaktu z klientami, obywatelami i przedsiębiorstwami, co stanowi prawdziwe niedociągnięcie z punktu widzenia demokracji.

2.3 **Uważa** ponadto, że wciąż występuje istotna „kulturowa przepaść cyfrowa”, czyli różnice w wiedzy umożliwiającej korzystanie z usług świadczonych poprzez TIK, między nowymi i starymi państwami członkowskimi, pomiędzy poszczególnymi państwami członkowskimi, między obszarami bardziej zurbanizowanymi a wiejskimi oraz między różnymi pokoleniami i klasami społecznymi składającymi się na społeczeństwo europejskie i że zatem fundamentalne znaczenie ma znalezienie odpowiednich środków działania, by wyposażyć jak największą liczbę obywateli w podstawową wiedzę umożliwiającą jej czerpanie korzyści z innowacji w tej dziedzinie.

*Dotarcie do wszystkich obywateli: wspieranie integracji społecznej za pomocą administracji elektronicznej*

### Komitet Regionów

2.4 **Uważa**, że e-administracja, pełniąc rolę integrującą, ma polegać zarówno na zwalczaniu nowych, potencjalnych przypadków wykluczenia, wynikającego ze świadczenia usług za pomocą sieci (infrastrukturalna i kulturowa przepaść cyfrowa), jak również na intensywniejszych działaniach politycznych na rzecz integracji społecznej poprzez zastosowanie TIK.

2.5 **Odnotowuje**, że aby nie dopuścić do marginalizacji w zakresie dostępu do usług publicznych, administracja powinna działać wielokanałowo, umożliwiając użytkownikom kontakt za pośrednictwem najwłaściwszego kanału (okienko w urzędzie, strony internetowe, telewizja cyfrowa, telefonia komórkowa, itd.).

2.6 **Uważa**, że należy przewidzieć specjalne działania szkoleniowe i wspierające, aby zagwarantować równość szans, poprawiając dostęp elektroniczny osób w gorszej sytuacji społecznej do usług.

2.7 **Uznaje konieczność** dostosowania portali administracji publicznej do *web usability standards* określonych przez W3C. Odpowiednie organy certyfikujące, uznane na szczeblu międzynarodowym, mogłyby zajmować się oceną zgodności.

2.8 **Uważa za istotne**, by każdy projekt mający na celu integrację był częścią ogólnych ram programowych, tak by ograniczyć ryzyko prowadzenia odosobnionych i pozbawionych synergi działań.

*Osiągnięcie celu skutecznej administracji — systemy pomiaru i benchmarking*

### Komitet Regionów

2.9 **Odnotowuje**, że wykorzystanie TIK powinno być ukierunkowane zarówno na reorganizację i modernizację usług administracji publicznej, jak i na realizację celów w zakresie efektywności, skuteczności, oszczędności, bezstronności, przejrzystości, upraszczania i uczestnictwa.

2.10 **Stwierdza**, że oszczędność czasu, uzyskana dzięki pominięciu odległości, kolejek i dopełniania procedur, łatwiejsze wypełnianie formularzy, jeden punkt kontaktu z klientem (tzw. *front-office*) oraz zmniejszenie możliwości błędów dzięki bezpośredniej kontroli przekazanych danych to korzyści, które mogą sprawić, że usługi będą stopniowo świadczone w sposób bardziej nowoczesny niż dotychczas.

2.11 **Uważa**, że przydatne byłoby opracowanie systemów pomiaru kosztów, korzyści, oddziaływania itd., przy czym wskaźniki i metody pomiaru powinny być jednolite na szczeblu europejskim.

2.12 **Jest przekonany**, że inwestycje sektora publicznego mające na celu integrację i współpracę pomiędzy poszczególnymi systemami, wymianę informacji oraz udostępnienie usług online powinny się przełożyć na następujące możliwe do oszacowania pod względem finansowym, a zatem również do zmierzenia i porównania, kluczowe korzyści: oszczędność czasu obywateli i przedsiębiorstw oraz większa efektywność i wydajność administracji publicznej, a także oczywiście korzyści jakościowe takie, jak wysoki stopień zadowolenia użytkowników z usług administracji publicznej oraz jej większa przejrzystość i odpowiedzialność.

2.13 **Uważa**, że w celu stworzenia wspólnego systemu pomiaru, warto porównać różne systemy krajowe lub regionalne, aby następnie przyjąć najlepsze wzorce.

2.14 **Uważa** zatem, że wymiana najlepszych rozwiązań organizacyjnych i technologicznych w sektorze publicznym (*best practices*) może odegrać istotną rolę, ponieważ pozwoli ona na optymalizację dostępnych zasobów, a także na przyrost wartości dodanej dzięki stopniowemu tworzeniu grup zawodowych w sektorze e-administracji w ujęciu systemowym. Analiza doświadczeń, które nie przyniosły oczekiwanych rezultatów (*worst practices*), może być ponadto przydatna do dokonania oceny czynników ryzyka i punktów krytycznych.

2.15 **Sugeruje**, że urzędy administracji publicznej, posiadające oprogramowanie opracowane na zamówienie publiczne, mogą je w pierwotnej postaci wraz z odpowiednią dokumentacją nieodpłatnie udostępnić innym administracjom, które zwracają się o nie z prośbą i chcą je dostosować do własnych potrzeb.

Ważne, wywierające duży wpływ usługi dla obywateli i przedsiębiorstw

### Komitet Regionów

2.16 **Uważa**, że w celu faktycznego rozwinięcia e-administracji w skali europejskiej istotne jest wskazanie usług o dużej wartości dodanej, które mogą mieć znaczący wpływ na obywateli, przedsiębiorstwa i same administracje publiczne oraz sprzyjać rozpowszechnianiu na dużą skalę czynników umożliwiających wymienionych w punkcie 2.20.

2.17 Jeśli chodzi o wspomnianą już kluczową usługę elektronicznych zamówień publicznych, **wnosi** o to, by:

- we wszystkich państwach członkowskich dostosować przepisy do odnośnego prawodawstwa europejskiego,
- określić warunki organizacyjne wspierania elektronicznych zamówień publicznych w państwach członkowskich,
- udoskonalić minimalne standardy w zakresie technologii, interoperacyjności i bezpieczeństwa pomiędzy różnymi platformami.

Kluczowe czynniki umożliwiające elektroniczną administrację publiczną

### Komitet Regionów

2.18 **Uważa**, że organizacja organów publicznych, zgodność przepisów na szczeblu europejskim, rozpowszechnianie kultury innowacyjności wśród pracowników administracji publicznej oraz sposoby zarządzania funkcjami związanymi z TIK to wszystko czynniki wpływające na innowacyjne procesy w administracji publicznej i na rozwój administracji elektronicznej.

2.19 **Sugeruje**, że w związku z tymi czynnikami należy rozwinąć:

- analizę i rewizję procesów zaplecza analityczno-administracyjnego (tzw. *back-office*) w administracji publicznej w celu udostępnienia obywatelom i przedsiębiorstwom usług online, uznanych w planie działania za strategiczne, oraz w celu poddania zmianie niektórych urzędowych kanałów współpracy poprzez zaawansowane wykorzystanie dokumentów cyfrowych i korespondencji elektronicznej;
- działania na płaszczyźnie normatywnej w celu ustalenia wspólnych strategii, zasad, standardów i formatów w zakresie TIK, aby poprawić interoperacyjność i praktyczną współpracę;
- szeroko-zakrojone i stałe szkolenia dla wszystkich pracowników, ze szczególnym uwzględnieniem wyspecjalizowanego personelu technicznego (np. sieci, systemy, bezpieczeństwo, ochrona prywatności), pracowników bezpośrednio zaangażowanych w procesy o dużym wykorzystaniu TIK (np. technologie internetowe, bezpieczeństwo, ochrona prywatności) oraz pracowników ogólnie lub pośrednio zajmujących się

procesami innowacyjnymi i unowocześniającymi (np. szkolenia w zakresie obsługi komputera, ochrona prywatności);

- zachęcanie do wykorzystywania platform typu *open-source*, aby nawet w niewielkich urzędach i bez znacznych inwestycji rozwijać administrację elektroniczną oraz usługi internetowe;
- wprowadzenie wspólnych systemów sprawdzania autentyczności, które pozwalają na identyfikację użytkowników chcących korzystać z usług online;
- dzielenie się informacjami publicznymi w celu wyeliminowania nakładających się i niepotrzebnych informacji, tak by zagwarantować większą poprawność danych, w tym danych osobowych;
- utworzenie lokalnych centrów usług, które mogą zapoczątkować i wspierać procesy e-administracji, gwarantując uczestniczącym jednostkom administracyjnym (zwłaszcza małym i średnim) świadczenie i zarządzanie usługami TIK, stałe doskonalenie usług i ich poziomu oraz dostępność specjalistów i zasobów technologicznych.

Zwiększenie uczestnictwa obywateli oraz poprawa demokratycznych procesów decyzyjnych w Europie

### Komitet Regionów

2.20 **Uważa**, że poprawa publicznych procesów decyzyjnych oraz większe uczestnictwo obywateli w tych procesach to decydujący czynnik spójności społeczeństwa europejskiego. W tej dziedzinie na różnych szczeblach pomocne mogą się okazać TIK, nawet jeśli jego zdaniem wiele kwestii — począwszy od ryzyka nowych wykluczeń, a skończywszy na jakości samych procesów decyzyjnych — wciąż wymaga wyjaśnienia.

2.21 **Uważa**, że dlatego rozsądne byłoby ułatwienie współpracy, wymiany wiedzy i dzielenia się możliwymi do ponownego wykorzystania rozwiązaniami oraz inicjatywami na rzecz większej przejrzystości i uczestnictwa w decyzjach publicznych, a zwłaszcza w procesach decyzyjnych parlamentów.

2.22 **Uważa**, że fundamentalne znaczenie ma ulepszenie i uporządkowanie dróg komunikacji między instytucjami ustanawiającymi normy, w celu skoordynowanego dzielenia się wszystkimi zasobami i ich wykorzystania, ze szczególnym uwzględnieniem usług, które każda administracja publiczna kieruje do obywateli i przedsiębiorstw.

2.23 **Jest świadomy** korzyści płynących z zaangażowania obywateli w stały proces podnoszenia jakości działań administracji i usług świadczonych przez sektor publiczny. Ułatwić to zaangażowanie mogłoby również utworzenie stałego, wirtualnego centrum monitorowania, które umożliwiłoby zgromadzenie wskazówek i sugestii użytkowników tych usług.

Bruksela, 13 lutego 2007 r.

Przewodniczący  
Komitetu Regionów  
Michel DELEBARRE