

96/2005

Raport Badawczy
Research Report

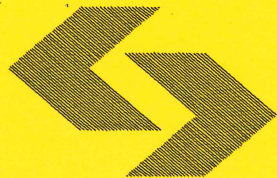
RB/22/2005

**Administracja publiczna
w Internecie na przykładzie
Mazowsza.
Porównanie badań z lat
2003-2005**

Aneta M. Pielak

Instytut Badań Systemowych
Polska Akademia Nauk

Systems Research Institute
Polish Academy of Sciences



POLSKA AKADEMIA NAUK

Instytut Badań Systemowych

ul. Newelska 6

01-447 Warszawa

tel.: (+48) (22) 8373578

fax: (+48) (22) 8372772

Kierownik Pracowni zgłaszający pracę:
Dr inż. Jan Owsieński

Warszawa 2005

Administracja publiczna w Internecie na przykładzie urzędów powiatowych Mazowsza.

Porównanie badań z lat 2003 – 2005

Aneta M. Pielak

IBS PAN

W opracowaniu przedstawiono wyniki stron internetowych władz samorządowych Mazowsza, przeprowadzonych przez autorkę w latach 2003-2005. Badania przeprowadzane były kilkakrotnie w ciągu roku, jednak w tym opracowaniu wykorzystane zostały wyniki z końca roku .

Celem poniższych badań jest upowszechnienie dobrych szablonów - wzorów, wskazanie błędów i stworzenie podstawy do kolejnych podobnych analiz. Należy przy tym podkreślić, że oceny poszczególnych stron internetowych instytucji samorządowych są tutaj niejako „produktem ubocznym”. Zasadniczą treścią analizy jest bowiem istniejące zróżnicowanie oraz identyfikacja powszechnie występujących zjawisk. W ocenie przejrzystości oraz interaktywności serwisów WWW mazowieckich urzędów powiatowych nie mogło zabraknąć pewnego stopnia subiektywności, został on w znacznej mierze zneutralizowany poprzez zastosowanie metodyki WAES¹, zgodnie z którą przyznane zostały punkty za wypełnianie zdefiniowanych wcześniej kryteriów.

1. Wyniki ocen serwisów internetowych urzędów administracji publicznej z lat 2003-2005.

Wielokryterialny System Oceny Serwisów Internetowych (ang. WAES - Website Attribute Evaluation System) umożliwia ocenę witryn internetowych według ściśle zdefiniowanych kryteriów. WAES wymaga dokładnego zastosowania każdego z atrybutów. Wprowadzona skala punktowa - podzielona pomiędzy atrybuty przejrzystości i interaktywności - może być zastosowana dla każdej strony internetowej sektora publicznego. WAES opiera się na doświadczeniach uzyskanych podczas kilkuletnich obserwacji witryn administracji publicznej na całym świecie.

¹ (Website Attribute Evaluation System – Wielokryterialnego Systemu Oceny Serwisów Internetowych – zaadaptowana do warunków polskich)

Pierwotna wersja WAES została opracowana przez Cyberspace Policy Research Group. Inicjatorem prac są:

- University of Arizona przy współudziale University of Roskilde (Dania);
- George Mason University, Washington, D.C. (Stany Zjednoczone);
- Delft University of Technology (Holandia).

Prace te finansowane były przez amerykańską National Science Foundation i zostały rozpoczęte we wrześniu 1995 r.

Metoda WAES składa się z 40 kryteriów elementarnych, odnoszących się do poszczególnych, dobrze określonych aspektów treści i funkcjonalności strony internetowej. Każdy z tych aspektów (z jednym wyjątkiem) jest oceniany w skali binarnej (0-1), czyli „nie ma (brak)”, „jest”, albo „nie dobry (nieprawidłowy)”, „dobry (prawidłowy)”. Zastosowanie takiej skali, wraz z rozbięciem oceny na wiele dobrze zdefiniowanych aspektów (kryteriów), pozwala na dokonywanie w miarę **obiektywnych ocen**, przy zachowaniu prostoty postępowania².

Istnienie podejścia WAES, szeroko stosowanego, składającego się z kryteriów elementarnych o w miarę jednoznacznej interpretacji, pozwala na zachowanie porównywalności (ocen) różnych stron internetowych.

Najprostszym wyrazem oceny strony internetowej, prowadzącym do ewentualnych rankingów i porównań, jest suma ocen dla wszystkich kryteriów elementarnych, której wartość może więc wynosić od 0 do 40.

Kryteria elementarne poklasyfikowane są na grupy, odpowiadające szerszym cechom stron internetowych. Ocena i porównanie mogą zatem dotyczyć całości, jak i poszczególnych cech.

Atrybuty oceny zastosowane w metodzie WAES³ podzielone są na dwie zasadnicze kategorie:

- *Przejrzystość serwisu*
- *Interaktywność.*

Kategoria "*Przejrzystość*" określa wysiłek, jaki urząd podejmuje, aby uczynić informacje łatwo dostępnymi dla obywateli poprzez witrynę WWW. Pięć następujących kategorii cząstkowych jest podzielonych na 19 oddzielnych kryteriów:

² Z tego punktu widzenia, oczywiście idealną byłaby sytuacja, w której wszystkie kryteria elementarne miałyby charakter prostego sprawdzenia „jest, czy nie ma?”

³ por. załączniki nr 1-2.

- *struktura*: odwiedzający może chcieć dowodów, że instytucja dba o swą stronę WWW i zajmuje się nią (aktualizacja serwisu).
- *kontakty*: odwiedzający może chcieć wiedzieć, jak i z kim się kontaktować na temat działań instytucji.
- *informacje o organizacji instytucji*: odwiedzający może chcieć poznać instytucję, jej strukturę i działanie.
- *informacje tematyczne*: odwiedzający może zapoznać się z informacjami dotyczącymi konkretnych i bieżących spraw.
- *kontakt z obywatelem*: co może zrobić obywatel odwiedzający daną witrynę internetową.

Kategoria "*Interaktywność*" charakteryzuje łatwość, z jaką odwiedzający jest w stanie uzyskać informacje opublikowane na stronie. Pięć następujących kategorii cząstkowych jest podzielonych na 21 kryteriów:

- *bezpieczeństwo i prywatność*: im bardziej ma być dostępna strona/witryna, tym mniej swoich danych osobowych muszą dostarczyć użytkownicy serwisu (potencjalni klienci).
- *kontakty*: odwiedzający powinien mieć możliwość skontaktowania się z pracownikami instytucji w łatwy sposób - np. poprzez kliknięcie myszką.
- *informacje o działalności instytucji*: odwiedzający może chcieć wiedzieć, jakie działania podejmuje instytucja w ramach swojego zakresu kompetencji.
- *informacje tematyczne*: odwiedzający może chcieć odnieść działania instytucji do innych źródeł dostępnych w Internecie
- *interakcja*: odwiedzający powinien mieć możliwość łatwego – poprzez „kliknięcie” myszką – śledzenia działań instytucji.

Poniżej przedstawione zostały wyniki badań. **W sumie oceniono:**

- W roku **2003**
 - 35 stron urzędów powiatowych (na 42 powiatów województwa mazowieckiego);
 - 8 stron gminnych powiatu garwolińskiego (na 14 gmin tego powiatu).
- W roku **2004**
 - 40 stron urzędów powiatowych (na 42 powiatów województwa mazowieckiego);
 - 12 stron gminnych powiatu garwolińskiego (na 14 gmin tego powiatu).
- W roku **2005**

- o 42 stron urzędów powiatowych (na 42 powiatów województwa mazowieckiego);
- o 13 stron gminnych powiatu garwolińskiego (na 14 gmin tego powiatu).

Do **najsłabszych** serwisów należały odpowiednio:

- rok **2003**:
 - o strona Starostwa Powiatowego (SP⁴)- Przysuchy (7 na 40);
 - o strona w Pułtusku (7 na 40);
 - o strona w Łosicach (8 na 40);
 - o strona UMiG w Pilawie (6 na 40).
- rok **2004**:
 - o strona Starostwa Powiatu (SP)- Białobrzieskiego (7 na 40);
 - o Strona Lipskiego (10 na 40);
 - o Strona UG⁵ w Wildze (7 na 40);
 - o Strona UG w Sobolewie (8 na 40).
- rok **2005**:
 - o strona Starostwa Powiatowego (SP)- Lipsko (9 na 40);
 - o strona w Łosicach (14 na 40);
 - o strona w Gostyninie (17 na 40);
 - o strona w Wildze (7 na 40).

Do **najlepszych** serwisów należały odpowiednio:

- rok **2003**:
 - o strona - Warszawy (35 na 40);
 - o SP – Ostrołęka - Miasto⁶ (32 na 40);
 - o SP – Grodziska Maz. (29 na 40);
 - o UM – Łaskarzew (15 na 40).
- rok **2004**:
 - o strona - Warszawy (35 na 40);
 - o SP – Ostrołęka - Miasto (32 na 40);
 - o SP – Węgrów (30 na 40);
 - o UM – Garwolin (19 na 40).
- rok **2005**:

⁴ Starostwo powiatowe.

⁵ Urząd Gminy.

⁶ Miasto na prawach powiatu.

- o strona - Warszawy (36 na 40);
- o SP – Węgrów (33 na 40);
- o SP – Ostrołęka (33 na 40);
- o UM - Żelechów (27 na 40).

Warto zauważyć, że w ciągu wszystkich lat badań, najlepszą stroną powiatową Mazowska jest strona Urzędu Miasta Warszawy.

W poniższych tabelach (1-4) znajdują się wyniki badań z lat 2003-2005, zarówno dla powiatów, jak i gmin.

Tabela 1. Wyniki oceny stron poszczególnych urzędów powiatowych w ramach kryteriów WEAS w latach 2003-2005.

| Powiat | 2003 | 2004 | 2005 |
|------------------|-------------|-------------|-------------|
| Białobrzegi | 9 | 7 | 23 |
| Ciechanów | 13 | 20 | 24 |
| Garwolin | 29 | 28 | 31 |
| Gostynin | 15 | 11 | 17 |
| Grodzisk Maz. | 29 | 29 | 28 |
| Grójec | 22 | 22 | 31 |
| Kozienice | 11 | 20 | 27 |
| Legionowo | 22 | 24 | 28 |
| Lipsko | 11 | 10 | 9 |
| Łosice | 8 | 15 | 14 |
| Maków Maz. | 16 | 18 | 28 |
| Mińsk Maz. | 11 | 29 | 31 |
| Mława | 21 | 22 | 26 |
| Nowy Dwór Maz. | 28 | 28 | 29 |
| Ostrołęka | 28 | 28 | 33 |
| Ostrołęka-Miasto | 32 | 32 | 32 |
| Ostrów Maz. | 16 | 26 | 29 |
| Otwock | 8 | 21 | 24 |
| Piaseczno | 17 | 0 | 29 |
| Płock | 14 | 25 | 29 |
| Płock-Miasto | 26 | 26 | 32 |
| Płońsk | 14 | 24 | 28 |
| Pruszków | 19 | 24 | 32 |
| Przasnysz | 9 | 27 | 31 |
| Przysucha | 7 | 21 | 29 |
| Pułtusk | 7 | 17 | 20 |
| Radom | 13 | 24 | 28 |
| Radom - Miasto | 22 | 27 | 33 |
| Siedlce | 0 | 20 | 24 |
| Siedlce - Miasto | 0 | 24 | 32 |
| Sierpc | 10 | 28 | 31 |
| Sochaczew | 16 | 24 | 33 |
| Sokołów Podlaski | 25 | 24 | 25 |

| | | | |
|------------|----|----|----|
| Szydłowiec | 12 | 22 | 30 |
| Warszawa | 35 | 35 | 36 |
| Węgrów | 28 | 30 | 33 |
| Wołomin | 0 | 28 | 31 |
| Wyszków | 0 | 25 | 28 |
| Zwoleń | 0 | 22 | 32 |
| Żuromin | 0 | 24 | 28 |
| Żyrardów | 0 | 21 | 23 |

Tabela 2. Wyniki oceny stron urzędów powiatowych w ramach kryteriów WEAS w latach 2003-2005. Posumowanie ocen dla poszczególnych kryteriów

PRZEJRZYSTOŚĆ

| Kryteria ⁷ | 2003 | 2004 | 2005 |
|-----------------------|------|------|------|
| 1.1 | 34 | 39 | 40 |
| 1.2 | 25 | 39 | 40 |
| 2.1 | 34 | 40 | 41 |
| 2.2 | 33 | 40 | 41 |
| 2.3 | 31 | 35 | 36 |
| 2.4 | 21 | 29 | 36 |
| 3.1 | 19 | 37 | 41 |
| 3.2 | 28 | 37 | 38 |
| 3.3 | 13 | 13 | 16 |
| 4.1 | 15 | 23 | 34 |
| 4.2 | 17 | 24 | 34 |
| 4.3 | 23 | 34 | 38 |
| 4.4 | 13 | 33 | 40 |
| 4.5 | 20 | 30 | 36 |
| 4.6 | 14 | 28 | 39 |
| 4.7 | 2 | 7 | 21 |
| 5.1 | 11 | 31 | 37 |
| 5.2 | 7 | 31 | 35 |
| 5.3 | 3 | 10 | 24 |

INTERAKTYWNOŚĆ I DOSTĘPNOŚĆ

| Kryteria ⁸ | 2003 | 2004 | 2005 |
|-----------------------|------|------|------|
| 1.1 | 35 | 32 | 41 |
| 1.2 | 34 | 31 | 41 |
| 1.3 | 1 | 10 | 18 |
| 2.1 | 31 | 33 | 41 |
| 2.2 | 14 | 24 | 31 |
| 2.3 | 5 | 14 | 20 |
| 2.4 | 35 | 31 | 38 |
| 2.5 | 8 | 8 | 14 |
| 3.1 | 19 | 27 | 38 |
| 3.2 | 4 | 3 | 5 |
| 4.1 | 14 | 20 | 35 |

⁷ patrz opis kryteriów WEAS

⁸ patrz opis kryteriów WEAS

| | | | |
|-----|----|----|----|
| 4.2 | 9 | 20 | 33 |
| 4.3 | 13 | 27 | 35 |
| 5.1 | 9 | 14 | 36 |
| 5.2 | 1 | 2 | 3 |
| 5.3 | 0 | 0 | 0 |
| 5.4 | 3 | 8 | 28 |
| 5.5 | 11 | 11 | 16 |
| 5.6 | 0 | 0 | 0 |
| 5.7 | 1 | 0 | 0 |
| 5.8 | 2 | 1 | 1 |

Tabela 3. Wyniki oceny stron poszczególnych urzędów gmin powiatu garwolińskiego w ramach kryteriów WEAS w latach 2003-2005.

| Gmina | 2003 | 2004 | 2005 |
|--------------------|------|------|------|
| Borowie | 12 | 19 | 15 |
| Garwolin - M | 15 | 19 | 19 |
| Garwolin - W | 0 | 8 | 8 |
| Górzno | 12 | 15 | 17 |
| Łaskarzew - M | 15 | 12 | 14 |
| Łaskarzew - W | 12 | 14 | 13 |
| Maciejowice | 11 | 14 | 23 |
| Miastków Kościelny | 9 | 0 | 0 |
| Parysów | 8 | 14 | 19 |
| Pilawa | 7 | 9 | 18 |
| Sobołów | 6 | 8 | 23 |
| Trojanów | 0 | 11 | 24 |
| Wilga | 0 | 7 | 7 |
| Żelechów | 0 | 0 | 27 |

Tabela 4. Wyniki oceny stron urzędów gmin powiatu garwolińskiego w ramach kryteriów WEAS w latach 2003-2005. Posumowanie ocen według poszczególnych kryteriów

| Kryteria ⁹ | 2003 | 2004 | 2005 |
|-----------------------|------|------|------|
| PRZEJRZYSTOŚĆ | | | |
| 1.1 | 9 | 12 | 13 |
| 1.2 | 6 | 11 | 12 |
| 2.1 | 5 | 12 | 13 |
| 2.2 | 5 | 12 | 13 |
| 2.3 | 9 | 8 | 11 |
| 2.4 | 3 | 4 | 6 |
| 3.1 | 2 | 7 | 10 |
| 3.2 | 5 | 6 | 8 |
| 3.3 | 3 | 3 | 3 |
| 4.1 | 1 | 0 | 4 |
| 4.2 | 0 | 0 | 2 |
| 4.3 | 0 | 2 | 4 |
| 4.4 | 2 | 7 | 9 |

⁹ patrz opis kryteriów WEAS

| | | | |
|-----------------------------|----|----|----|
| 4.5 | 7 | 4 | 7 |
| 4.6 | 2 | 5 | 8 |
| 4.7 | 1 | 0 | 2 |
| 5.1 | 0 | 0 | 6 |
| 5.2 | 0 | 0 | 6 |
| 5.3 | 0 | 0 | 0 |
| INTERAKTYWNOŚĆ I DOSTĘPNOŚĆ | | | |
| 1.1 | 10 | 12 | 13 |
| 1.2 | 10 | 12 | 12 |
| 1.3 | 0 | 0 | 4 |
| 2.1 | 9 | 11 | 11 |
| 2.2 | 3 | 4 | 6 |
| 2.3 | 0 | 0 | 2 |
| 2.4 | 9 | 10 | 11 |
| 2.5 | 1 | 0 | 2 |
| 3.1 | 1 | 2 | 7 |
| 3.2 | 0 | 0 | 0 |
| 4.1 | 0 | 0 | 4 |
| 4.2 | 0 | 1 | 2 |
| 4.3 | 0 | 2 | 4 |
| 5.1 | 2 | 2 | 7 |
| 5.2 | 1 | 1 | 1 |
| 5.3 | 0 | 0 | 2 |
| 5.4 | 0 | 0 | 2 |
| 5.5 | 1 | 0 | 0 |
| 5.6 | 0 | 0 | 0 |
| 5.7 | 0 | 0 | 0 |
| 5.8 | 0 | 0 | 0 |

2. Promocja regionu - wyniki badań serwisów internetowych w roku 2005.

W roku 2005 analiza serwisów internetowych została poszerzona o ocenę od strony promocji regionu, powiatu i gminy.

Powiat i gminy powinny promować lokalne przedsiębiorstwa i pomagać im zaistnieć poza rynkiem lokalnym. **Bogactwem gmin są ludzie, którzy tu mieszkają i działają.** Trzeba tylko chcieć i wiedzieć jak to bogactwo wykorzystać.

Powiat czy gmina muszą być znane w kraju i zagranicą. Inwestorzy muszą wiedzieć, że mamy autostradę, rzekę, nowoczesną telekomunikację, tereny pod inwestycje. To, czy potrafimy śpiewać w różnych językach ich niestety nie interesuje. Turystów też bardziej interesują miejsca noclegowe, atrakcje turystyczne czy oferta spędzenia wolnego czasu. Skończyły się czasy, że wystarczyło wydać folder, który trafi do szuflady urzędników, żeby uznać, że promocja działa.

W związku z powyższym do promocji warto wykorzystać serwisy internetowe, ale takie które spełniają poniższe atrybuty:

- Atrakcje kulturalne;
- Baza noclegowa;
- Baza szkół;
- Galeria zdjęć;
- Gminy (sołectwa) w powiecie (gminie);
- Gospodarka;
- Historia;
- Informacje o imprezach kulturalnych;
- Informacje o muzeach, bibliotekach;
- Infrastruktura techniczna;
- Położenie;
- Pomniki przyrody, rezerваты;
- Powiat (gmina) w liczbach;
- Rolnictwo;
- Rynek pracy;
- Służba zdrowia;
- Tradycje regionu;
- Zabytki Architektury;

Powyższe warunki zostały określone przez autora na podstawie przeglądu stron, ponieważ poprzednia metoda oceny serwisów internetowych nie brała pod uwagę zamieszczania na stronach informacji o walorach powiatu, czy też informacji turystycznej, inwestycyjnej itp.. Metoda WAES koncentruje się głównie na ocenie informowania społeczeństwa o pracach urzędu, sposobach komunikacji, wykorzystywania nowoczesnych technik, a więc na relacji urząd-interesant urzędu- urząd, brakowało w badaniach relacji urząd/miasto- inwestor/turysta-urząd/miasto.

W poniższych tabelach (5-8) znajdują się wyniki badań z 2005 – ocena promocji powiatu/ gminy.

Tabela 5. Wyniki oceny stron poszczególnych urzędów powiatowych pod względem promocji regionu w roku 2005.

| | | |
|----|---------------|----|
| 1. | Białobrzegi | 10 |
| 2. | Ciechanów | 17 |
| 3. | Garwolin | 16 |
| 4. | Gostynin | 7 |
| 5. | Grodzisk Maz. | 14 |
| 6. | Grójec | 14 |
| 7. | Kozienice | 13 |

| | | |
|-----|------------------|----|
| 8. | Legionowo | 13 |
| 9. | Lipsko | 0 |
| 10. | Łosice | 14 |
| 11. | Maków Maz. | 12 |
| 12. | Mińsk Maz. | 18 |
| 13. | Mława | 10 |
| 14. | Nowy Dwór Maz. | 11 |
| 15. | Ostrołęka | 17 |
| 16. | Ostrołęka-Miasto | 18 |
| 17. | Ostrów Maz. | 12 |
| 18. | Otwock | 17 |
| 19. | Piaseczno | 18 |
| 20. | Płock | 18 |
| 21. | Płock-Miasto | 18 |
| 22. | Płońsk | 18 |
| 23. | Pruszków | 6 |
| 24. | Przasnysz | 9 |
| 25. | Przysucha | 7 |
| 26. | Pułtusk | 5 |
| 27. | Radom | 10 |
| 28. | Radom - Miasto | 18 |
| 29. | Siedlce | 0 |
| 30. | Siedlce - Miasto | 18 |
| 31. | Sierpc | 18 |
| 32. | Sochaczew | 18 |
| 33. | Sokołów Podlaski | 0 |
| 34. | Szydłowiec | 17 |
| 35. | Warszawa | 18 |
| 36. | Węgrów | 18 |
| 37. | Wołomin | 17 |
| 38. | Wyszaków | 18 |
| 39. | Zwolen | 9 |
| 40. | Żuromin | 15 |
| 41. | Żyrardów | 11 |

Tabela 6. Wyniki oceny stron urzędów powiatowych pod względem promocji regionu w roku 2005. Posumowanie ocen według poszczególnych kryteriów

| | | |
|-----|-------------------------------------|----|
| 1. | Atrakcje kulturalne | 27 |
| 2. | Baza noclegowa | 27 |
| 3. | Baza szkół | 37 |
| 4. | Galeria zdjęć | 32 |
| 5. | Gminy w powiecie | 37 |
| 6. | Gospodarka | 32 |
| 7. | Historia | 33 |
| 8. | Informacje o imprezach kulturalnych | 26 |
| 9. | Informacje o muzeach | 29 |
| 10. | Infrastruktura techniczna | 27 |
| 11. | Położenie | 32 |
| 12. | Pomniki przyrody, rezerваты | 25 |

| | | |
|-----|----------------------|----|
| 13. | Powiat w liczbach | 30 |
| 14. | Rolnictwo | 25 |
| 15. | Rynek pracy | 34 |
| 16. | Służba zdrowia | 28 |
| 17. | Tradycje regionu | 24 |
| 18. | Zabytki Architektury | 32 |

Tabela 7. Wyniki oceny stron poszczególnych urzędów gminnych powiatu garwolińskiego pod względem promocji regionu w roku 2005.

| | | |
|-----|--------------------|----|
| 1. | Borowie | 9 |
| 2. | Garwolin - M | 13 |
| 3. | Garwolin - W | 6 |
| 4. | Górzno | 7 |
| 5. | Łaskarzew - M | 17 |
| 6. | Łaskarzew - W | 7 |
| 7. | Maciejowice | 10 |
| 8. | Miastków Kościelny | 0 |
| 9. | Parysów | 6 |
| 10. | Piława | 11 |
| 11. | Sobolew | 8 |
| 12. | Trojanów | 18 |
| 13. | Wilga | 2 |
| 14. | Żelechów | 16 |

Tabela 8. Wyniki oceny stron urzędów gminnych powiatu garwolińskiego pod względem promocji regionu w roku 2005. Posumowanie ocen według poszczególnych kryteriów

| | | |
|-----|-------------------------------------|----|
| 1. | Atrakcje kulturalne | 7 |
| 2. | Baza noclegowa | 4 |
| 3. | Baza szkół | 10 |
| 4. | Galeria zdjęć | 10 |
| 5. | Gmina w liczbach | 9 |
| 6. | Gospodarka | 6 |
| 7. | Historia | 11 |
| 8. | Informacje o imprezach kulturalnych | 6 |
| 9. | Informacje o muzeach | 9 |
| 10. | Infrastruktura techniczna | 7 |
| 11. | Miejscowości w gminie | 7 |
| 12. | Położenie | 12 |
| 13. | Pomniki przyrody, rezerwaty | 4 |
| 14. | Rolnictwo | 4 |
| 15. | Rynek pracy | 6 |
| 16. | Służba zdrowia | 6 |
| 17. | Tradycje regionu | 2 |
| 18. | Zabytki Architektury | 10 |

Zakończenie.

W warunkach polskich zastosowanie rozwiązań typu eGovernment jest szczególnie istotne ze względu na konieczność istotnego podniesienia jakości usług świadczonych przez instytucje sektora publicznego na rzecz obywateli – przede wszystkim w kontekście zbliżającej się integracji Polski z Unią Europejską.

Dokładny opis metody WAES zawiera załącznik nr 5 opracowania, natomiast załączniki 1 i 4 zawierają tabele z wynikami poszczególnych badań. W części dotyczącej badań promocji regionu pojawią się pewne elementy subiektywnej oceny serwisów – dotyczących przede wszystkim: przekazanie informacji turystycznej, historii itp. , czyli elementów, których z założenia pozbawiony jest Wielokryterialny System Oceny Serwisów Internetowych.

Uważam, że poprawienie jakości usług w administracji publicznej jest bardzo korzystne, ponieważ mniej jest skarg klientów i mniejsze są koszty administracyjne. Przy udostępnieniu w Internecie obywatelom odpowiednich informacji liczba skarg na administrację oraz koszty administracyjne mogą zmienić się o kilkadziesiąt procent. Zmniejsza się również czas, jaki urzędnicy przeznaczają na sprawy niezwiązane z usługami dla obywatela, co wpływa na zadowolenie społeczeństwa.

Jakość serwisów internetowych w roku 2005 znacznie się poprawiła, ułatwiony został dostęp do informacji urzędowych, takich jak: uchwały, raporty, wyjaśnienia dla obywatela, dodatkowo zwiększyła się ilość serwisów zamieszczających możliwość bezpiecznego logowania się. .

Literatura

1. Browning G., (1997) *Elektroniczna demokracja. Wybory w Internecie*. Mikom, Warszawa.
2. Hątof P., S. Kulągowski, T. Kulisiewicz, W. Kuśnierek, A. Sobczak (2002) *Raport Administracja Publiczna w sieci 2002 – czy rzeczywiście bliżej obywatela?*.
3. Kulągowski Sławomir, *Polskie gminy w internecie. II Kongres E-Gospodarki*, Warszawa 2002.
4. Larkiewicz A, A. Straszak (2002) *Gospodarka i instytucje oparte na badaniach, wiedzy i informatyce czasu rzeczywistego. Podstawowe problemy systemowe, techniczne i zarządzania*. RB/34/2002.
5. Larkiewicz A, (2003) *Obecność administracji lokalnej w internecie: przykład Mazowsza*. RB/14/2003.

6. Pielak A., (2004) *Witryny internetowe samorządów mazowieckich – analiza i ocena*, Straszak A., Owiński J.W.: Badania operacyjne i systemowe 2004. Na drodze do społeczeństwa wiedzy, Akademicka Oficyna Wydawnicza EXIT
7. Website Attribute Evaluation System (WEAS), Cyberspace Policy Research Group, http://www.cyber-state.org/1_0/govt2001/waes.html
8. www.excelgov.org.

Podział kolumny

Załącznik 1.

Wykaz ocen z poszczególnych kryteriów. Gminy powiatu garwolińskiego.

| | Borowie | Garwoliń - M | Garwoliń - W | Górzno | Łaskarzew - M | Łaskarzew - W | Maciejowice | Miastków Kościelny | Parysów | Piawa | Sobolew | Trojanów | Włoga | Zelechów |
|------|---------|--------------|--------------|--------|---------------|---------------|-------------|--------------------|---------|-------|---------|----------|-------|----------|
| 1.1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.3 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.4 | 1 | | | | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | | | 1 |
| 3.1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | |
| 3.2 | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | 1 | | | | 1 |
| 3.3 | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| 4.1 | | | | | | | 1 | | 1 | | 1 | | | 1 |
| 4.2 | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 |
| 4.3 | 1 | 1 | | | | | | 1 | | | | 1 | | |
| 4.4 | 1 | 1 | | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| 4.5 | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | | |
| 4.6 | 1 | | | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| 4.7 | | | | | | | 1 | | | 1 | | | | |
| 5.1 | | | | 1 | | | 1 | | | | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5.2 | | | | 1 | | | 1 | | | | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5.3 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.3 | | | | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | | | | |
| 2.1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | 1 |
| 2.2 | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 1 |
| 2.3 | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| 2.4 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 1 |
| 2.5 | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 |
| 3.1 | 1 | 1 | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | 1 |
| 3.2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | | | 1 |
| 4.2 | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| 4.3 | | | 1 | | | | | | | 1 | 1 | | | 1 |
| 5.1 | 1 | 1 | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 1 |
| 5.2 | | | | 1 | | | | | | | | | | |
| 5.3 | | | | | | | | | 1 | 1 | | | | |
| 5.4 | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| 5.5 | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.6 | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.7 | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.8 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2005 | 15 | 19 | 8 | 17 | 14 | 13 | 23 | 0 | 19 | 18 | 23 | 24 | 7 | 27 |

Załącznik 2.

Wykaz ocen z poszczególnych kryteriów. Gminy powiatu garwolińskiego.

| | Borowie | Garwolin - M | Garwolin - W | Górzno | Łaskarzew - M | Łaskarzew - W | Maciejowice | Miastków Kościelny | Parysów | Piława | Sobolew | Trojanów | Wilga | Żelechów |
|-------------------------------------|---------|--------------|--------------|--------|---------------|---------------|-------------|--------------------|---------|--------|---------|----------|-------|----------|
| Atrakcje kulturalne | 1 | | | 1 | 1 | | | | 1 | 1 | 1 | | | 1 |
| Baza noclegowa | 1 | | | 1 | | | | | | | 1 | | | 1 |
| Baza szkół | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| Galeria zdjęć | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| Gmina w liczbach | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| Gospodarka | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | | | | 1 | | 1 |
| Historia | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Informacje o imprezach kulturalnych | 1 | 1 | | 1 | | | | | | 1 | | 1 | | 1 |
| Informacje o muzeach | 1 | 1 | | | 1 | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| Infrastruktura techniczna | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | | | 1 | | 1 |
| Miejscowości w gminie | 1 | | | | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | 1 | | 1 |
| Położenie | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 1 |
| Pomniki przyrody, rezerваты | | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | 1 | | |
| Rolnictwo | | | | | 1 | 1 | | | | | | 1 | | 1 |
| Rynek pracy | | 1 | | 1 | 1 | | | | | 1 | | 1 | | 1 |
| Służba zdrowia | 1 | 1 | | | 1 | | 1 | | | 1 | | 1 | | |
| Tradycje regionu | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Zabytki Architektury | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| | 9 | 13 | 6 | 7 | 17 | 7 | 10 | 0 | 6 | 11 | 8 | 18 | 2 | 16 |

Załącznik 3b.

Przedstawia formularz ocen kategorii *Interaktywność* - Powiaty Mazowska – rok 2005.

KATEGORIA: INTERAKTYWNOŚĆ I KONTAKT

| | Białobrzegi | Ciechanów | Garwolin | Gostynin | Grodzisk Maz. | Grójec | Kozienice | Legonowo | Lipsko | Łosice | Maków Maz. | Mińsk Maz. | Mława | Nowy Dwór Maz. | Ostrołęka | Ostrołęka-Miasto | Ostrów Maz. | Otwock | Piaseczno | Plock | Plock-Miasto | Piotrk | Pruszków | Przasnysz | Przysucha | Pułusk | Radom | Radom - Miasto | Siedlce | Siedlce - Miasto | Sierpc | Sochaczew | Sokołów Podlaski | Szydłowiec | Warszawa | Węgrów | Włomin | Wyżków | Zwoleń | Żuromin | Żyrardów | | | | | | |
|----------------|-------------|-----------|----------|----------|---------------|--------|-----------|----------|--------|--------|------------|------------|-------|----------------|-----------|------------------|-------------|--------|-----------|-------|--------------|--------|----------|-----------|-----------|--------|-------|----------------|---------|------------------|--------|-----------|------------------|------------|----------|--------|--------|--------|--------|---------|----------|----|---|---|---|---|---|
| 1.1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | |
| 1.2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | |
| 1.3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 2.1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 2.2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 2.3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 2.4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 2.5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 3.1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 3.2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 4.1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 4.2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 4.3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 5.1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 5.2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 5.3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 5.4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 5.5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 5.6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 5.7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 5.8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2005 | 23 | 24 | 31 | 17 | 28 | 31 | 27 | 28 | 9 | 14 | 28 | 31 | 26 | 29 | 33 | 32 | 29 | 24 | 29 | 29 | 32 | 28 | 32 | 31 | 29 | 20 | 28 | 33 | 24 | 32 | 31 | 33 | 25 | 30 | 36 | 33 | 31 | 28 | 32 | 28 | 23 | | | | | | |
| Przejrzystość | 13 | 13 | 18 | 11 | 16 | 19 | 18 | 16 | 5 | 10 | 18 | 18 | 17 | 18 | 18 | 19 | 18 | 14 | 18 | 17 | 18 | 17 | 18 | 18 | 15 | 12 | 16 | 19 | 13 | 17 | 17 | 18 | 14 | 18 | 19 | 18 | 18 | 18 | 17 | 19 | 18 | 14 | | | | | |
| Interaktywność | 10 | 11 | 13 | 6 | 12 | 12 | 9 | 12 | 4 | 4 | 10 | 13 | 9 | 11 | 15 | 13 | 11 | 10 | 11 | 12 | 14 | 11 | 14 | 13 | 14 | 8 | 12 | 14 | 11 | 15 | 14 | 15 | 11 | 12 | 17 | 15 | 13 | 11 | 13 | 10 | 9 | | | | | | |

Załącznik 5.

Opis metody WAES (Website Attribute Evaluation System - Wielokryterialny System Oceny Serwisów Internetowych).

| KRYTERIA OCENIANIA: PRZEJRZYSTOŚĆ | | |
|--|-----------------------------------|--|
| 1. Struktura | | |
| 1.1 | układ strony | sygnalizujący, że urząd sam jest dostarczycielem informacji - na ile aktywnie jest zaangażowany w tworzenie witryny. |
| 1.2 | aktualizacja | wskaźnikiem "nieświeżości" jest data sprzed 2003 roku. |
| 2. Kontakty | | |
| 2.1 | adres pocztowy | czy z urzędem można skontaktować się zwykłą pocztą, nie elektroniczną. |
| 2.2 | numery telefonów | czy urząd udostępnia numery telefonów i/lub adresy pracowników urzędu. |
| 2.3 | adres e-mail - webmastera | funkcje obsługi/aktualizacji są rozdzielone pomiędzy kilka osób: czy jest pracownik odpowiedzialny za techniczną obsługę strony. |
| 2.4 | adres e-mail - zawartość witryny | funkcje obsługi/aktualizacji są rozdzielone pomiędzy kilka osób: czy jest pracownik odpowiedzialny za merytoryczną obsługę strony. |
| 3. Informacje o instytucji | | |
| 3.1 | wizja na przyszłość | czy urząd udostępnia informacje przekazane przez najwyższych urzędników (minister, wiceminister, dyrektor, wojewoda). |
| 3.2 | zasady działania urzędu | czy urząd udostępnia informacje na temat zasady działania: godziny funkcjonowania poszczególnych wydziałów? |
| 3.3 | struktura organizacji - graficzna | czy urząd zamieszcza schemat organizacyjny w formie graficznej. |
| 4. Informacje tematyczne | | |
| 4.1 | linki, adresy rządowe | czy urząd zamieszcza adresy (internetowe lub pocztowe) innych urzędów powiązanych z danym urzędem. |
| 4.2 | inne adresy rządowe | czy urząd zamieszcza adresy innych urzędów, które nie są powiązane z danym urzędem. |
| 4.3 | pozarządowe adresy źródeł info | czy urząd zamieszcza adresy urzędów pozarządowych, które nie są powiązane z danym urzędem. |
| 4.4 | raporty, badania, przepisy | czy urząd poświęcił czas na zamieszczenie raportów, badań, przepisów i regulacji w łatwych do czytania formatach. |
| 4.5 | archiwum | czy urząd daje użytkownikowi możliwość wyszukiwania w archiwum biuletynów, przepisów, regulacji, innych informacji. |
| 4.6 | publikacje do ściągnięcia | czy urząd swobodnie udostępnia informacje z odbytych posiedzeń. |
| 4.7 | odsyłacz do ustawy o DdIP | czy urząd publikuje reguły, na których podstawie obywatele mają prawo do publicznej informacji. |
| 5. Kontakt z obywatelem | | |
| 5.1 | wyjaśnienia dla obywatela | czy urząd zamieszcza dane nt. regulacji, przepisów lub badań, które urząd przeprowadza, lub są powiązane z urzędem. |
| 5.2 | instrukcje do wymagań | czy urząd dostarcza obywatelom instrukcje, pomoc, porady jak sprostać wymaganiom/przepisom (np. jak wypełnić zeznanie podatkowe). |
| 5.3 | rzecznik praw obywatelskich | czy urząd zamieszcza w wersji on-line instrukcje i/lub schematy postępowania odwoławczego od decyzji urzędu. |

| KRYTERIA OCENIANIA: INTERAKTYWNOŚĆ I DOSTĘPNOŚĆ | | |
|--|--|---|
| I. Bezpieczeństwo i prywatność | | |
| 1.1 | cookies - prywatność użytkownika | czy serwis nie korzysta z technik tzw. cookies do gromadzenia info nt. odwiedzin użytkownika na stronie lub jego działań. |
| 1.2 | logowanie - prywatność | czy serwis nie wymaga wprowadzenia przez użytkownika jakichkolwiek innych info, poza zwrotnym e-mail - warunek komunikowania. |
| 1.3 | bezpieczna metoda dostępu do danych osobowych. | Czy dane/informacje osobowe są przekazywane przy użyciu narzędzi zabezpieczających, takich jak np. hasło. ¹⁰ |
| 2. Kontakty | | |
| 2.1 | e-mail do webmastera | czy istnieje odsyłacz do webmastera. |
| 2.2 | e-mail do najwyższego urzędnika | czy działa odsyłacz e-mailowy do najwyższego stanowiskiem urzędnika. |
| 2.3 | e-mail do kilku pracowników | czy urząd zamieszcza działające odsyłacze e-mailowe do licznych pracowników. |
| 2.4 | narzuć formatu komunikacji | czy urząd próbuje narzucić formułę komunikacji między obywatelem a urzędem. |
| 2.5 | chat / listy dyskusyjne / forum | czy urząd zamieszcza linie chatowe lub listy dyskusyjne dla obywateli i pracowników urzędu umożliwiające prowadzenie dyskusji na tematy związane z urzędem. |
| III. Informacje o organizacji | | |
| 3.1 | odsyłacze do wymienionych jednostek | czy jednostki organizacyjne urzędu mają odsyłacze ze strony głównej do swoich podstron. |
| 3.2 | biuletyn e-mailowy | czy urząd ma biuletyn e-mailowy. |
| IV. Informacje tematyczne | | |
| 4.1 | linki tematyczne | czy zamieszczone adresy są poprawnie zlinkowane. |
| 4.2 | linki rządowe - nie związane tematycznie | czy zamieszczone adresy są poprawnie zlinkowane. |
| 4.3 | linki pozarządowe - tematyczne | czy zamieszczone adresy są poprawnie zlinkowane. |
| V. Interakcja | | |
| 5.1 | formularze urzędowe do pobrania | czy użytkownik może łatwo ściągnąć formularze wymagane przez urząd. |
| 5.2 | formularze urzędowe on-line | czy użytkownik może wypełnić i przesłać do urzędu formularz w trybie on-line. |
| 5.3 | odpowiedź automatyczna na formularz | czy urząd informuje użytkownika, po jakim czasie powinna nastąpić odpowiedź na wniosek/podanie. |

¹⁰ + 1 pkt, jeśli serwis JEST powiązany z dostępem do danych osobistych; 0 pkt, jeśli nie wiadomo lub nie znaleziono ww.; -1 pkt, jeśli w serwisie NIE występuje dostęp do danych osobistych a wprowadzane są zabezpieczenia.

| | | |
|---------------------|--|--|
| 5.4 | link do procedury odwoławczej | czy zamieszczono opis procedury odwoławczej i czy opis jest prosty i jasny. |
| 5.5 | wersje językowe | czy serwis udostępnia inną wersję językową. |
| 5.6 | ułatwienia graficzne | czy serwis zamieszcza ikony lub obrazki, które pomagają użytkownikowi z ograniczoną umiejętnością czytania/znajomością języka korzystać z serwisu na poziomie podstawowym. |
| 5.7 | dostęp audio do strony | zakres, w jakim serwis jest dostępny dla niepełnosprawnych, w tym także osób niewidzących, istnienie form audio (zapisy dźwiękowe). |
| 5.8 | dostępność dla niepełnosprawnych | czy strona jest dostępna dla użytkowników niepełnosprawnych (minimalne ułatwienia np. możliwość przejścia w tryb tekstowy). |
| Podsumowanie | | |
| zdobyte punkty | podsumowanie wszystkich punktów obliczonych na podstawie metody WAES (Wielokryterialnego Systemu Oceny Serwisów Internetowych) | |

