

Tabela prezentująca syntetyczne odpowiedzi na pytania badawcze wraz ze wskazaniem odniesienia do części raportu stanowiących rozwinięcie tematu

Pytania badawcze	Syntetyczna odpowiedź
<p>Cel I</p> <p>Charakterystyka e-usług publicznych w województwie podkarpackim w latach 2014-2019 w kontekście realizowanego wsparcia w ramach OP II RPO WP 2014-2020</p>	
<p>1 Jak kształtował się poziom rozwoju e-usług publicznych w województwie podkarpackim w latach 2014-2019?</p>	<p>Poziom rozwoju e-usług publicznych w woj. podkarpackim jest na poziomie niższym niż przeciętnie w kraju. Według ostatnich dostępnych danych (za 2019 r.) poziom głównego wskaźnika rezultatu OP II Cyfrowe Podkarpackie, tj. <i>odsetek obywateli korzystających z e-administracji</i>, jest na zdecydowanie niezadowalającym poziomie. W 2019 r. w woj. podkarpackim wskaźnik ten był na poziomie 31,3% i był najniższy wśród polskich województw. W okresie 2014-2019 dystans w tym względzie między woj. podkarpackim i średnią krajową powiększał się. Niski poziom korzystania z usług administracji publicznej przez Internet przez mieszkańców woj. podkarpackiego co najmniej częściowo wynika z małej podaży takich usług. Pod względem odsetka jednostek administracji publicznej, które udostępniły online dane z rejestrów publicznych lub innych zasobów danych gromadzonych w urzędzie podkarpackie zajmuje przedostatnie miejsce wśród polskich województw. Podkarpackie, z wartością wskaźnika na poziomie 45,3%, dość wyraźnie odstaje od średniej krajowej wynoszącej 54,4%. Województwa zajmujące czołowe miejsca pod względem tego wskaźnika</p>

	<p>notują odsetki większe niż podkarpackie nawet o około 20 punktów procentowych. (rozdział 1.1.)</p>
<p>2 Jak oceniana jest logika interwencji w zakresie wspierania e-usług (zakres i charakterystyka wsparcia)?</p>	<p>Głównym założeniem interwencji RPO WP 2014-2020 jest silnie osadzone w literaturze przedmiotu przekonanie o potrzebie cyfryzacji administracji, zwłaszcza w jej zaawansowanych przejawach, tj. oferowania w pełni cyfrowych usług dla obywateli. Logika interwencji poprawna, prosta i liniowa. Problem lub wyzwanie przekłada się na działania danego typu a te dążą do realizacji jednego celu. W dużej mierze wynika to z precyzyjnego zdefiniowania zakresu tej osi priorytetowej. Liniowość zdecydowanie organiczna ryzyko pojawienia się luk w logice interwencji. Analiza założeń teorii zmiany w logice interwencji (jeżeli...to....) bazująca na „dowodach” uzyskanych w wyniku niniejszego badania potwierdziła ich prawdziwość. (rozdział 1.2)</p>
<p>3 Jakie problemy/bariery zostały zidentyfikowane podczas wdrażania projektów w ramach OP II RPO WP 2014-2020? Jakie były ich przyczyny?</p>	<p>Najważniejszymi czynnikami wpływającymi na sprawność wdrażania projektów wprowadzających e-usługi są bariery formalno-prawne, ale też techniczne i finansowe, a to w jaki sposób beneficjent potrafi sobie z nimi poradzić zależy od dostępności odpowiednio wykwalifikowanej kadry zarówno po stronie beneficjentów jak i wykonawców.</p> <p>Głównymi przyczynami, dla których potencjalni beneficjenci nie ubiegają się o dofinansowanie są: brak potrzeb/planów dotyczących wdrażania e-usług; zbyt wysoka minimalna kwota wydatków kwalifikowalnych (z jednoczesnym deklarowanym brakiem środków na wkład własny); postrzeganie procesu ubiegania się o wsparcie jako skomplikowanego.</p> <p>Do najważniejszych czynników utrudniających składanie wniosku o dofinansowanie wskazywanych przez beneficjentów można zaliczyć: wysoki poziom skomplikowania</p>

	<p>studium wykonalności; krótki czas na przygotowanie wniosków aplikacyjnych; wysoki poziom skomplikowania wniosku dofinansowanie; trudności w spełnieniu kryteriów wyboru projektów.</p> <p>Do najważniejszych czynników utrudniających realizację projektów na które wskazywali beneficjenci należą: trudności w przygotowaniu/rozstrzygnięciu przetargu; problemy natury informatycznej związane np. z brakiem kompatybilności różnych systemów; opór pracowników przed informatyzacją; zmiana przepisów prawa, która utrudniła wdrożenie konkretnych e-usług; problemy we współpracy z usługodawcami (dostawcami sprzętu, oprogramowania) – niesatysfakcjonująca jakość usługi.</p> <p>(rozdział 1.3)</p>
<p>4 W jakim stopniu projekty realizowane w ramach OP II RPO WP 2014-2020 wypełniają założenia określone w dokumentach strategicznych?</p>	<p>Oś priorytetowa II Cyfrowe Podkarpackie dotyczy CT2 Zwiększenie dostępności, stopnia wykorzystania i jakości TIK, w szczególności PI 2c wzmocnienie zastosowań TIK dla e-administracji, e-uczenia się, e-włączenia społecznego, e-kultury i e-zdrowia. Celem szczegółowym tego priorytetu jest „Wyższa jakość i rozszerzony zakres usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną”. Logika interwencji w przypadku tego priorytetu jest prosta i jest wprost powiązana z założeniami i celami określonymi w dokumentach wyższego rzędu, zwłaszcza strategii Europa 2020 oraz inicjatywie flagowej Europejska Agenda Cyfrowa. Odpowiednie zapisy dotyczące upowszechniania e-usług publicznych znajdują się także w innych dokumentach, m.in. w ogólnych strategiach takich jak Strategia na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju, Strategia Sprawne i Nowoczesne Państwo, oraz na poziomie regionalnym Strategia Rozwoju Województwa, ale także w specyficznych dokumentach strategicznych dotyczących cyfryzacji: Plan działań na rzecz administracji elektronicznej na lata 2016–2020, Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa.</p>

	(rozdział 1.2)
Cel II	
II Ocenę wpływu projektów realizowanych w ramach OP II RPO WP 2014-2020 na podniesienie jakości i poprawę dostępu do elektronicznych usług publicznych w województwie podkarpackim;	
5. W jakim stopniu udało się osiągnąć zamierzone efekty wsparcia?	<p>Zmierzone i wyrażone pod postacią wskaźników, efekty interwencji udało bądź uda się osiągnąć. Zakładane wartości docelowe wskaźników produktu takich jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3, • liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego <p>zostały lub zostaną osiągnięte. Planuje się uruchomienie 1752 e-usług (z czego aż 544 e-usługi zaplanowano w projekcie Podkarpacki System Informacji Przestrzennej). Informacje on-line zostaną udostępnione przez 102 podmioty. Jeżeli chodzi o wskaźnik rezultatu strategicznego Odsetek obywateli korzystających z e-administracji to nie stwierdzono zagrożenia dla jego osiągnięcia. (rozdział 2.1). Udało się osiągnąć zakładany cel OP II drugiej osi priorytetowej jakim jest rozszerzony zakres usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną</p>
6. Czy, a jeżeli tak to w jakim stopniu projekty realizowane w ramach OP II RPO WP 2014-2020 wpłynęły na podniesienie jakości oraz zwiększenie dostępności e-usług?	<p>Projekty przyczyniły się do zwiększenia dostępności e-usług. Beneficjenci zaplanowali uruchomienie 1752 e-usług A2b lub A2C (z czego uruchomionych zostało już 1090). Usługi są dostępne dla znacznej części mieszkańców województwa podkarpackiego. W gminach, które otrzymały dofinansowanie (wliczając w to partnerów projektów) mieszka 981 265 osób co stanowi 46% populacji województwa. Liczba klientów e-usług oscyluje wokół 250 tysięcy co stanowi 14% ludności województwa powyżej 18</p>

	<p>roku życia. Usługi są dostępne dla osób niepełnosprawnych – wszystkie spełniają standardy WCAG.</p> <p>Projekty przyczyniły się do podniesienia jakości e-usług co wynika przede wszystkim z faktu, iż były udostępniane na III i IV poziomie dojrzałości. Dzięki temu zaoferowano mieszkańcom możliwość załatwienia sprawy bez konieczności osobistego stawiennictwa w instytucji. Była to najczęściej wskazywana przez beneficjentów korzyść jaką odnieśli klienci instytucji. Wystąpiły również takie pozytywne efekty w obszarze jakości jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wzrost poziomu jakości obsługi klientów, • skrócenie czasu załatwienia sprawy przez klienta, • obniżenie kosztów ponoszonych przez klientów a związanych z załatwieniem konkretnej sprawy <p>Z badania użytkowników e-usług wynika, że relatywnie wysoko oceniali ich jakość. (rozdział 2.5)</p>
7. Czy pojawiły się nieplanowane efekty realizacji projektów?	Negatywne efekty projektów były zjawiskiem sporadycznym. Ich wystąpienie zadeklarowało zaledwie 7,5% beneficjentów. (rozdział 2.5)
8. W jakim stopniu inwestycje w e-usługi odpowiadały najważniejszym potrzebom w regionie?	Wsparcie e-usług na wysokim poziomie dojrzałości (co najmniej 3.) było adekwatne do potrzeb JST świadczących usługi e-administracji. Analiza oferty e-usług podkarpackich JST pokazała, że usługi na 3 poziomie dojrzałości świadczy mniej niż połowa podkarpackich JST (złożenie formularza wraz z wymaganymi załącznikami w postaci elektronicznej - 47%). JST deklarują zapotrzebowanie na wdrażanie podstawowych usług. Na pierwszym miejscu wymieniane są usługi z obszaru ochrony środowiska (64%) (Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.). Przedstawiciele JST wskazują tu

	<p>przede wszystkim e-usługi związane z wydawaniem decyzji środowiskowych i gospodarowaniem odpadami komunalnymi. Na drugim składanie deklaracji podatkowych przez mieszkańców (58%), na trzecim (55%) – inwestycje i budownictwo (najczęściej obsługa inwestorów w zakresie warunków zabudowy). Edukacja (48%) zajmuje szczególne miejsce w planach inwestycyjnych JST, bowiem dotyczy projektów składanych w podległych JST placówkach oświatowych (rodzaj planowanych do wdrożenia usług e-edukacji to e-rekrutacji uczniów do podległych placówek oświatowych (53%), znacznie rzadziej rozwiązania dotyczące zdalnego nauczania (10%).</p> <p>Schematy finansujące włączenie podmiotów leczniczych do systemu PSIM również odpowiadają na potrzeby potencjalnych beneficjentów. Tylko co drugi podkarpacki ZOZ posiada na stronie internetowej aktualizowane na bieżąco informacje np. o godzinach przyjęć poszczególnych specjalistów, cenach usług, sposobach załatwienia konkretnej sprawy (e-informacja 52%). Co piąty ZOZ umożliwia rezerwowanie wizyty przez Internet (e-rezerwacja - 21%). Istnieje ciągle bardzo duże zapotrzebowanie na wdrożenie podstawowych usług obsługi pacjentów. ZOZ wskazały na pierwszym miejscu usługę e-rejestracji (48%). Na trzecim miejscu znalazły się zdalny dostęp pacjentów do wyników badań (e-wyniki – 10%) i możliwość wystawiania elektronicznych skierowań przez lekarzy (e-skierowanie – 8%). ZOZ deklarują także zupełnie podstawowe potrzeby w zakresie jakości dostępu do Internetu (3%) i uruchomienia strony internetowej z informacjami dla pacjentów (4%).</p> <p>(rozdział 2.5)</p>
9. Czy, a jeżeli tak to w jakim stopniu dofinansowane projekty w ramach OP	Realizowane w ramach OP II projekty cechują się wysoką komplementarnością zewnętrzną, przestrzenną i funkcjonalną wobec Działania 1.1, 3.1 i 3.2 PO PC

<p>II RPO WP 2014-2020 są komplementarne zewnętrznie/wewnętrznie, funkcjonalnie i przestrzennie?</p>	<p>realizowanego w obecnej perspektywie budżetowej oraz Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej z lat 2007-2013. Projekty współfinansowane w ramach OP II w niewielkim stopniu są komplementarne z projektami innych osi priorytetowych RPO WP 2014-2020. Zidentyfikowano dwa Działania: 6.2 i 8.3 komplementarne wewnętrznie do OP II. Szczególnie ważne pod względem komplementarności są projekty z Działania 3.1 PO PC, które służą poprawie kompetencji cyfrowych mieszkańców, użytkowników e-usług. Wskazać też należy realizowany przez Ministerstwo Cyfryzacji w ramach Działania 1.1. PO PC projekt grantowy Zdalna Szkoła+.</p> <p>W przeciwieństwie do poprzedniej perspektywy budżetowej, w której projekty z OP III stanowiły 8,5% ogółu projektów z zakresu rozwoju społeczeństwa informacyjnego zrealizowanych na terenie województwa podkarpackiego, w obecnej perspektywie projekty z OP II stanowią 76% ogółu projektów z zakresu telekomunikacji i e-usług. Znakomita większość obecnych beneficjentów OP II zdobyła doświadczenie przy realizacji przynajmniej jednego (poza PSeAP) projektu z zakresu rozwoju społeczeństwa informacyjnego w poprzedniej perspektywie budżetowej. Województwo Podkarpackie realizuje najwięcej projektów komplementarnych. Najważniejszymi pod tym względem projektami są PSeAP-2, PSIP i PSIM.</p> <p>(rozdział 2.3)</p>
<p>10. W jakim stopniu uzyskane efekty wsparcia można uznać za trwałe (skala i zakres) pod względem organizacyjnym, technicznym i finansowym?</p>	<p>Nie ma zagrożenia dla trwałości zrealizowanych projektów w 5 letnim okresie trwałości wymaganym umową. Nie ma także zagrożenia wycofania się z e-usług po tym okresie – cyfryzacja, wymusza nieustanny rozwój i modernizację systemów. Niemniej jednak utrzymanie tych systemów jest kosztowne i nie zwraca się w krótkim okresie. Mogą w związku z tym wystąpić krótkoterminowe trudności z utrzymaniem uruchomionych e-usług. Wiąże się to ze skutkami COVID 19, które z jednej strony</p>

	<p>zwiększyły popyt na e-usługi a z drugiej wpłynęły negatywnie na gospodarkę (recesja), co nie było, siłą rzeczy, brane pod uwagę w prognozach finansowych wnioskodawców (rozdział 2.4)</p>
<p>11. Jak należy ocenić efektywność realizowanych projektów?</p>	<p>Efektywność działań w zakresie e-usług publicznych w ramach RPO woj. podkarpackiego jest dobra, porównywalna ze średnią efektywnością podobnych działań realizowanych w ramach RPO innych województw. Wyniki przeprowadzonej analizy wskazują, że efektywność projektów dotyczących e-usług publicznych finansowanych z RPO WP 2014-2020 nie odbiega od średniej krajowej. W przypadku pełnej populacji projektów nakład na wzrost wskaźnika „odsetek obywateli korzystających z e-administracji” o jeden punkt procentowy wynosi w woj. podkarpackim 36.1 mln zł, przy średniej krajowej wynoszącej 30.7 mln zł. Wartość dla podkarpackiego jest wyższa niż średnia, ale mieści się w błędzie oszacowania średniej. (rozdział 2.2)</p>
<p>Cel III</p> <p>III Określenie dobrych praktyk oraz rekomendacji w obszarze optymalnego ukierunkowania wsparcia w perspektywie 2021-2027</p>	
<p>12. Jakie rozwiązania można byłoby zastosować w kontekście zidentyfikowanych problemów/barier wdrażania interwencji w obszarze e-usług w kolejnej perspektywie finansowej?</p>	<p>Wśród efektów interwencji największą wartość dodaną przynoszą projekty platform regionalnych dających ramy techniczne i funkcjonalne projektom samorządów niższego szczebla. W obecnej perspektywie finansowej takim projektem jest projekt „flagowy” samorządu województwa Podkarpacki System Informacji Przestrzennej (PSIP).</p> <p>W przypadku projektów JST szczebla powiatowego i gminnego premiowane powinny być projekty komplementarne realizowane w partnerstwie wielu podmiotów. Muszą obejmować większe obszary terytorialne (region, podregion, duże miasto) a co za tym</p>

	<p>idzie większe grupy potencjalnych klientów, aby spełniały warunek efektywności. Warunkowe zatwierdzanie projektów „flagowych” do realizacji, faktyczna realizacja zaczyna się z chwilą uzyskania uzgodnień na poziomie centralnym.</p> <p>Za dobrą praktykę należy uznać dopuszczenie możliwości finansowania inwestycji w sprzęt informatyczny (jako element uzupełniający, niezbędny do budowy, rozbudowy, modernizacji systemu teleinformatycznego, pod warunkiem, że przeprowadzona analiza wskazała na niedostępność zasobów). Można stwierdzić, że nowy sprzęt był gwarantem poprawnego/stabilnego funkcjonowania uruchomionych w ramach projektów e-usług.</p> <p>Konieczne jest podjęcie działań pozwalających na wzmocnienie kompetencji informatycznych beneficjentów w procesie formułowania zamówień, wyboru dostawcy i dostawy sprzętu i oprogramowania przez dostawcę.</p> <p>W ramach projektów inwestycyjnych powinno się przewidywać komponent szkoleniowy dla pracowników i „multiplikatorów” (np. nauczycieli w e-usługach dla szkół). (Wnioski i rekomendacje).</p>
<p>13. Jakiego rodzaju e-usługi należy wspierać w perspektywie finansowej 2021-2027?</p>	<p>Wsparcie w nowej perspektywie powinno być w zasadzie kontynuacją wsparcia w perspektywie obecnej. Istnieje wciąż zapotrzebowanie na najprostsze usługi na wysokim poziomie dojrzałości w zakresie e-administracji i e-zdrowia oraz e-edukacji. Preferować należy usługi wykorzystujące dostęp do współdzielonych danych, realizowane w partnerstwach, wykorzystujące nowe technologie (sztuczna inteligencja, chmury obliczeniowe). W e-zdrowiu należy preferować usługi z zakresu</p>

	<p>telemedycyny. Istotne jest też wsparcie inwestycyjne rozwiązań umożliwiających pracę zdalną, bez których e-usługi w okresie lockdown'u nie będą działać.</p> <p>Kontynuacja projektów „flagowych” dostarczających platform i ram funkcjonalnych dla projektów samorządów niższego szczebla a także w jak największym stopniu otwierających dostęp do danych, również dla podmiotów komercyjnych.(rozdział 3)</p>
<p>14. Jakie przykłady dobrych praktyk można wskazać w celu ich wykorzystania w perspektywie finansowej 2021-2027?</p>	<p>Wykorzystanie LGD do prowadzenia szkoleń seniorów z korzystania z e-usług.</p> <p>Pilotażowe wdrożenie e-dziennika w jednej szkole, która stanowiła poligon doświadczalny i przykład dla pozostałych szkół na terenie gmin realizujących projekt. Pozostali dyrektorzy szkół mogli dzięki temu „na żywo” zobaczyć, jak wygląda wdrożenie nowych rozwiązań – można podobne rozwiązanie zastosować na poziomie województwa, wizyty studyjne w gminach z rozbudowanymi e-usługami.</p> <p>Reorganizacja sposobu kontaktu z klientem – stworzenie helpdesku wspierającego klientów korzystających z formularzy on-line w przypadku trudności z ich wypełnieniem. (Studia przypadku, Wnioski i rekomendacje)</p>