



PREZENTACJA WYNIKÓW
BADANIA EWALUACYJNEGO:

***EFEKTY WSPARCIA
ZASTOSOWAŃ TIK DLA
USŁUG PUBLICZNYCH***

Maj 2021

PRZEDMIOT I CEL BADANIA

Przedmiotem badania były działania realizowane w ramach
OP II - Cyfrowe Podkarpackie RPO WP 2014-2020 (działanie 2.1)

Celem głównym badania była ocena czy projekty realizowane w ramach OP II RPO WP 2014-2020 przyczyniły się do podniesienia jakości i poprawy dostępu do elektronicznych usług publicznych.

METODOLOGIA

DANE ZASTANE

Dokumenty programowe, strategiczne, konkursowe, studia wykonalności

Dane monitoringowe i sprawozdawcze z SL2014 obejmujące elementy wniosków o dofinansowanie, umów o dofinansowanie, wniosków o płatność

Dane statystyki publicznej (GUS, BDL, EUROSTAT)

Badania ewaluacyjne i ekspertyzy oraz opracowania istotne z punktu widzenia tematyki badań

DANE PIERWOTNE JAKOŚCIOWE

Wywiady z przedstawicielami Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podkarpackiego

Wywiad z ekspertem oceniającym wnioski o dofinansowanie (n=1)

Studia przypadków (n=6)

DANE PIERWOTNE ILOŚCIOWE

Badanie kwestionariuszowe beneficjentów (n=53)

Badanie kwestionariuszowe potencjalnych beneficjentów (n=351)

Badania kwestionariuszowe użytkowników w ramach 6 studiów przypadku (n=2997)

Badanie delfickie kwestionariuszowe (8 ekspertów)



WYNIKI BADANIA

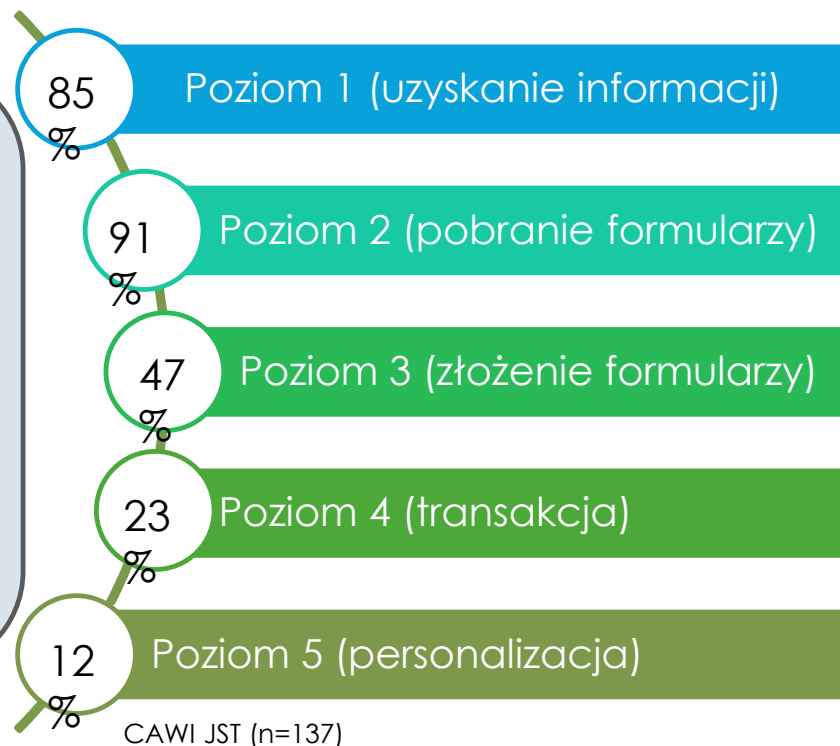
Wsparcie trafiło w potrzeby potencjalnych beneficjentów...

- Głównym efektem OP II miała być wyższa jakość i rozszerzony zakres usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną.
- Wspierano tworzenie lub rozwój e-usług publicznych (A2B, A2C, A2A) w obszarach:
e-administracji, e-zdrowia i e-edukacji.
- Preferowano usługi na wysokim poziomie dojrzałości.



- usługi na 3 poziomie dojrzałości świadczy mniej niż połowa podkarpackich JST (47%).
- co piąty podmiot leczniczy umożliwia rezerwowanie wizyty przez Internet (e-rezerwacja - 21%) a 14% umożliwia zapoznanie się a z wynikami (e-wyniki).

Czy w Państwa urzędzie wdrożone są usługi świadczone on-line pozwalające na :



Nie ma zagrożenia dla osiągnięcia celów mierzonych wskaźnikami...

Wskaźniki produktu	wartość aktualna	wartość docelowa	stopień osiągnięcia wartości docelowej
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3	1750	1800	97%
Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego	102	100	102%

Źródło: SL2014 (Oszacowanie na podstawie podpisanych umów, stan na 04.06.2020)

Wskaźnik rezultatu strategicznego	wartość aktualna 2019 r.	wartość docelowa 2023 r	stopień osiągnięcia wartości docelowej
Odsetek obywateli korzystających z e-administracji w ciągu ostatnich 12 miesięcy	31%	35%	89%

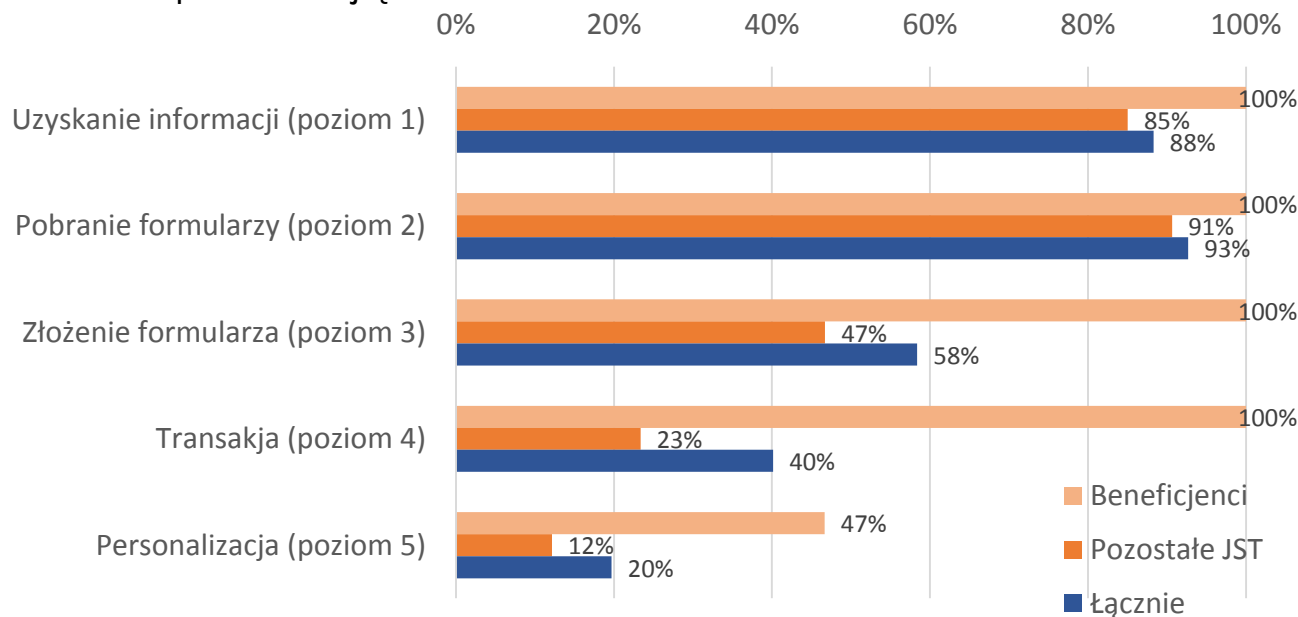
Źródło: GUS

Podniosła się jakość świadczonych e-usług...

Beneficjenci **decydowali się głównie na uruchomienie e-usług na czwartym poziomie dojrzałości**. Stanowiły one 80% ogółu e-usług przewidzianych w projektach.

Usługi są dostępne dla osób niepełnosprawnych – wszystkie wdrożone usługi spełniają standardy WCAG.

Odpowiedź na pytanie: Czy w Państwa instytucji wdrożone są e-usługi tj. usługi świadczone on-line pozwalające na:



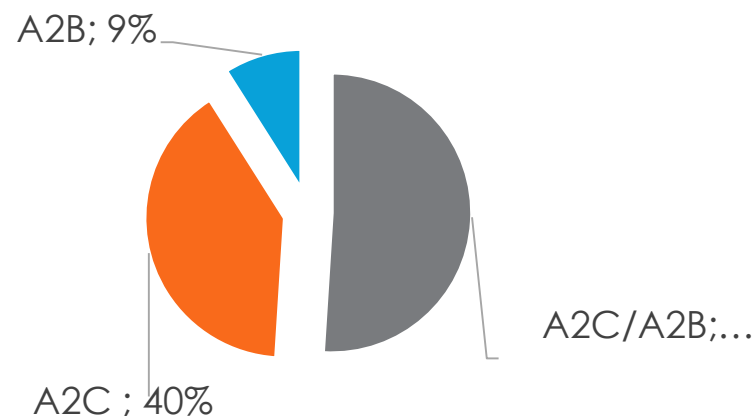
Źródło: badanie kwestionariuszowe JST - beneficjentów, n=41 i potencjalnych beneficjentów (n=107)

Zwiększyła się dostępność świadczonych e-usług...

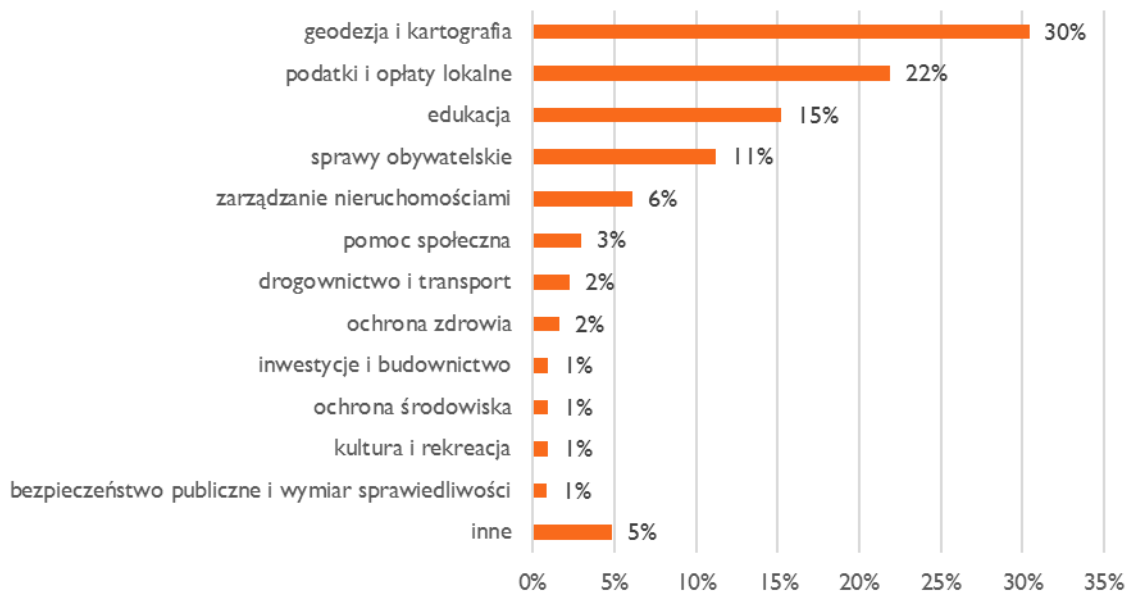
W podpisanych umowach finansowanych OP II:

- uruchomiono do tej pory 1090 e-usług,
- łącznie uruchomionych zostanie 1752 e-usług,
- 544 e-usługi zaplanowano w projekcie PSIP z czego 513 dotyczyło publikowania map.

Rodzaje wdrożonych e-usług



Obszary tematyczne e-usług uruchamianych w ramach projektów



Średnio jedna jednostka samorządu terytorialnego wdraża 30 e-usług.

Średnio jeden podmiot leczniczy wdraża 3 e-usługi.

DLA KLIENTÓW

- Załatwienie spraw bez wychodzenia z domu (65%),
- Wzrost poziomu jakości obsługi (53%),
- Dostęp do aktualnych informacji (50%),
- Możliwość załatwiania spraw poza godzinami pracy urzędu (40%),
- Skrócenie czasu załatwiania spraw (33%).

DLA USŁUGODAWCÓW

- Wzrost liczby spraw załatwianych drogą elektroniczną (55%),
- Wzrost bezpieczeństwa informatycznego (40%),
- Zmniejszenie liczby klientów odwiedzających osobiście urząd (28%),
- Obniżenie kosztów funkcjonowania urzędu (18%).

40% beneficjentów uznało **zainteresowanie uruchomionymi e-usługami za umiarkowane lub niskie.**

45% beneficjentów nie zanotowało wzrostu liczby spraw załatwianych drogą elektroniczną,

Powody, dla których w opinii beneficjentów, mieszkańcy nie korzystają z uruchomionych e-usług to:

- Brak kompetencji cyfrowych klientów (73%),
- Brak zaufania do komunikacji elektronicznej (np. obawa o bezpieczeństwo danych - 53%).

Źródło: badanie kwestionariuszowe JST - beneficjentów, n=41

Nie jest w pełni wykorzystywany wysoki poziom dojrzałości wdrożonych e-usług.

Często klienci pobierają formularze on-line ale składają je w formie papierowej „w urzędzie”



Barierą są skomplikowane formularze, trudne do samodzielnego wypełnienia

REKOMENDACJA: Konieczne jest przeorganizowanie obsługi klienta. Większe zasoby ludzkie i techniczne powinny być alokowane na tzw. help deski – komórki organizacyjne zajmujące się wyłącznie pomocą klientom mającym problemy w wypełnieniu formularzy. Powinno to być objęte wsparciem z programu Fundusze Europejskie dla Podkarpacia 2021-2027.



wsparcie
otrzymały

tylko 92 podmioty

- 74 jednostki samorządu terytorialnego (JST), 12 podmiotów wykonujących działalność leczniczą i 6 szkół wyższych.

populacja potencjalnych beneficjentów tego działania w województwie podkarpackim wynosi

ponad 1800 podmiotów

(186 JST, ok. 350 podległych im instytucji kultury, ok. 1300 podmiotów leczniczych i 18 szkół wyższych).

Problemy związane ze świadczeniem e-usług, które wymagają rozwiązania w instytucji respondenta

54%

niski poziom dojrzałości świadczonych przez siebie e-usług

49%

niepełna integracja wewnętrzna systemów informatycznych

39%

brak w pełni wdrożonej współpracy systemu EZD z wewnętrznymi i zewnętrznymi systemami dziedzinowymi

32%

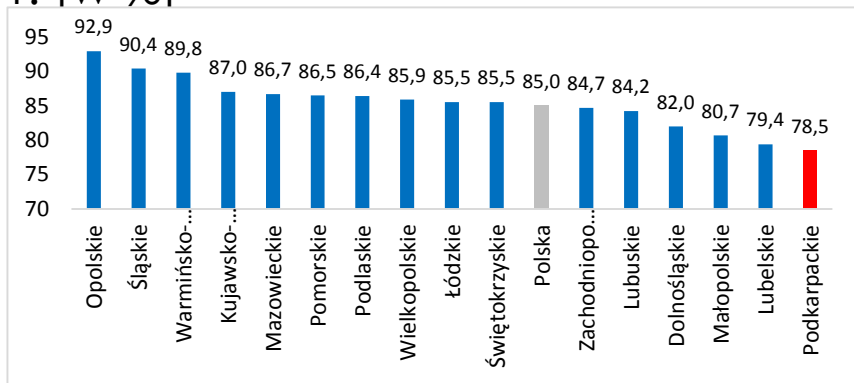
Niespełnianie kryteriów dostępności WCAG

27%

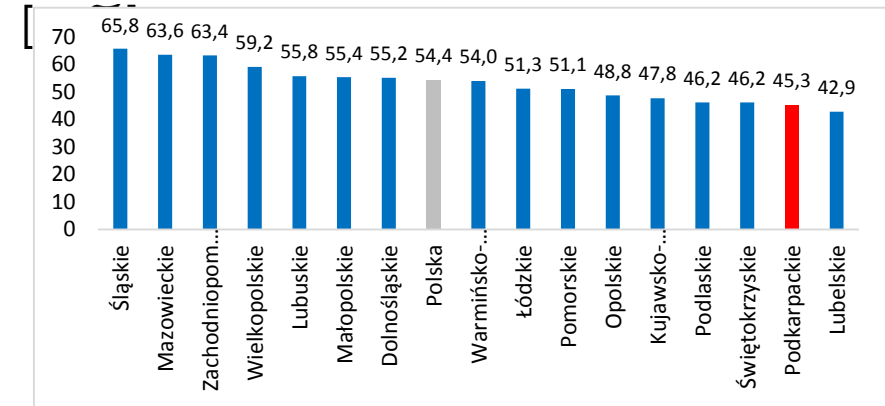
Duże obciążenie pracą – niedostateczna automatyzacja czynności

informacyjnego nadal daleka...

Odsetek jednostek administracji publicznej, których strona internetowa spełniała wymagania ustawy o dostępności cyfrowej, 2019 r. [w %]

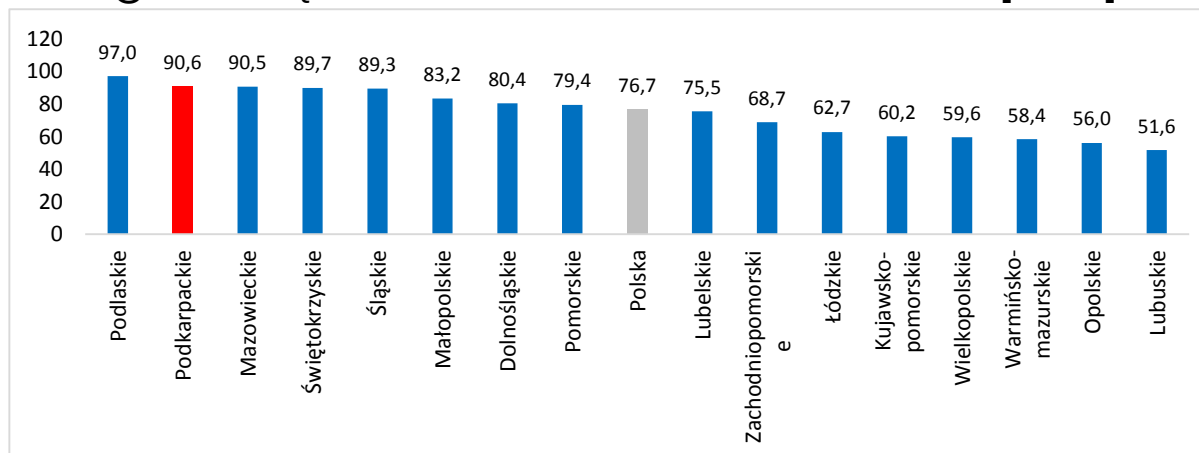


Odsetek jednostek administracji publicznej, które udostępniły online dane z rejestrów publicznych lub innych zasobów danych gromadzonych w urzędzie, 2019 r.



choć jest duży potencjał do rozwoju e-usług...

Odsetek jednostek administracji publicznej, które korzystały z systemu elektronicznego zarządzania dokumentami, 2019 r. [w %]



Źródło: GUS


Wśród efektów interwencji największą wartość dodaną przynoszą projekty platform regionalnych dających ramy techniczne i funkcjonalne projektom samorządów niższego szczebla.

- Takim projektem RPO WP 2014-2020 jest Podkarpacki System Informacji Przestrzennej (PSIP). W wyniku projektu uruchomione zostaną 544 e-usługi geodezyjne i kartograficzne
- PSIP może być bazą do rozwoju nowych inicjatyw opartych o wykorzystanie cyfrowych danych przestrzennych, również w aplikacjach komercyjnych.

REKOMENDACJA: Konieczna jest kontynuacja podejścia do informatyzacji regionu. Największe inwestycje powinny realizowane być w partnerstwach, których liderem jest samorząd województwa. Priorytetowy w przypadku e-administracji jest dostęp do danych (digitalizacja zasobów, zarządzanie danymi w sposób uwzględniający interes publiczny, wdrażanie technologii umożliwiających analizę dużej liczby danych (big data, chmura obliczeniowa).



- Zdecydowana większość JST (86%) i trzy czwarte podmiotów leczniczych (75%) deklaruje chęć **wdrożenia w najbliższej przyszłości e-usług przynajmniej na trzecim poziomie dojrzałości** (pobranie i złożenie zdalne formularza),
- **JST** – zapotrzebowanie na usługi: ochrona środowiska (65%), podatki lokalne (58%),
- **JST** deklarują potrzebę wdrożenia usług e-edukacji w podległych sobie placówkach oświatowych (65%) (szkołach, przedszkolach, żłobkach).
- **Podmioty lecznicze** - duże zapotrzebowanie na wdrożenie podstawowych usług obsługi pacjentów: e-rejestracja (48%), e-wyniki – 10%, e-skierowanie – 8%.



REKOMENDACJA: Konieczna jest kontynuacja finansowania podstawowych usług na wysokim poziomie dojrzałości. Aby zwiększyć efektywność interwencji premiowane powinny być projekty partnerskie realizowane przez wiele podmiotów, obejmujące jak najszerszy obszar terytorialny.

- COVID -19 odstąpił słabości systemu usług publicznych – **brak rozwiązań pozwalających na pracę zdalną.**

niedostępnością pomieszczeń i urzędzeń biurowych, związaną z pandemią koronawirusa, **obsługa zdalna e-usług nie była w ogóle możliwa aż w co trzecim podmiocie leczniczym (35%) i w co szóstym JST (14%).**

- W reakcji na to doświadczenie 50% podmiotów leczniczych i 39% JST deklaruje, że w najbliższych 3 latach zainwestuje w środki techniczne (komputery, łącza, procedury uwierzytelniające, procedury bezpieczeństwa) umożliwiające pracę zdalną pracowników obsługujących świadczone obecnie lub planowane e-usługi.

REKOMENDACJA: Inwestycje w pracę zdalną pracowników podmiotów wdrażających e-usługi powinny być kosztem kwalifikowalnym w ramach instrumentów wsparcia programu Fundusze Europejskie dla Podkarpacia 2021-2027.



- Obecnie tylko co piąty podmiot leczniczy (20%) wykorzystuje rozwiązania z zakresu telemedycyny inne aniżeli telefoniczna konsultacja pacjenta z lekarzem
(np. wideorozmowa, diagnostyka stanu pacjenta na odległość).
- Podmioty lecznicze w badaniu kwestionariuszowym bardzo wysoko, bo na drugiej pozycji, wskazały zapotrzebowanie na uruchomienie usług telemedycznych (17%).
- Niemalże połowa ankietowanych podmiotów leczniczych (44%) planuje w najbliższych 3 latach takie inwestycje.
- Najczęściej plany wdrożeń dotyczą: tele i wideoporad/konsultacji (73%), monitorowania stanu pacjentów i wyników leczenia (70%) oraz zdalną diagnostykę (64%).

REKOMENDACJA: Preferencje w konkursach skierowanych do podmiotów leczniczych powinny mieć usługi telemedyczne: zdalnej diagnostyki i monitorowania oraz prowadzące do automatyzacji i robotyzacji procesów leczniczych.





DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ