

Piotr Laskowski

Wałbrzyska Wyższa Szkoła Zarządzania i Przedsiębiorczości

INFORMACJA W SYSTEMIE E-ADMINISTRACJI SAMORZĄDOWEJ

1. Wstęp

Nowoczesne spojrzenie na funkcje samorządu terytorialnego wskazuje, że jego najważniejszym zadaniem jest stworzenie warunków zaspokajania potrzeb mieszkańców. Potrzeby ludzkie są praktycznie nieograniczone, natomiast środki służące do ich zaspokajania z natury rzeczy podlegają różnego rodzaju limitowaniu. Ta naturalna ograniczoność dóbr i usług, wyrażająca się w rozbieżności między zapotrzebowaniem na nie a realną możliwością realizacji, inspirowała osoby zarządzające jednostkami samorządu lokalnego do zerwania z tradycyjnymi sposobami myślenia i odkrywania nowych obszarów wiedzy. Patrząc na sektor samorządowy z punktu widzenia mechanizmów rynkowych, nie mamy wątpliwości, że jest on ze swej natury mniej sprawny w porównaniu z mechanizmami podejmowania decyzji w typowym przedsiębiorstwie rynkowym. Obszar samorządu terytorialnego, ze względu na specyfikę oraz mocno sformalizowane i wydłużone procedury decyzyjne, poddaje się on trudniej weryfikacji rynkowej [14, s. 28-29].

Administracja samorządowa zobowiązana jest dziś do wprowadzenia nowych metod i narzędzi wspomagających zarządzanie informacją (treścią) wymienianą między urzędem a obywatelami, instytucjami i podmiotami gospodarczymi. Wynika to z nowych uregulowań prawnych, potrzeby usprawnienia pracy urzędu, lepszej obsługi interesantów, podniesienia efektywności działań, konkurencyjności w przyciąganiu inwestorów, przejrzystości działań publicznych itp. Większość dotychczasowych wdrożeń systemów informatycznych dotyczy zadań rzeczowych urzędu (systemy ewidencyjne, systemy podatkowe, systemy finansowo-księgowe

itp.). Obecnie dla osiągnięcia nowych celów konieczne jest wprowadzanie systemów klasy „e-administracja”¹ z usługami zdalnego udostępniania informacji oraz możliwością bieżącego monitorowania stanu spraw i korespondencji.

2. Informacja jako zasób

Żyjemy w świecie wypełnionym informacją, która nas otacza i przenika. Otrzymujemy informację, od innych ludzi, z książek, baz danych, Internetu, ze środków masowego przekazu. Sami również emitujemy informacje, często mimo naszej woli. Informacja jest źródłem wiedzy, choć nie zmienia się w nią automatycznie – do przekształcenia się w nią wymagane jest nasze umysłowe zaangażowanie.

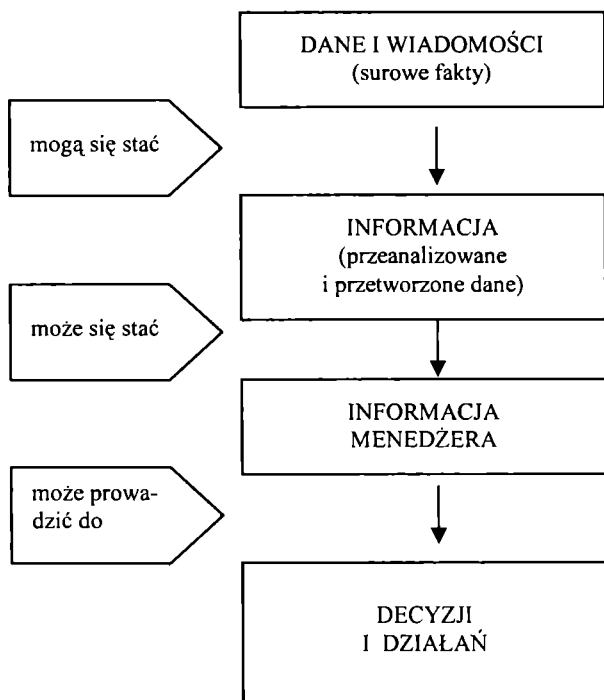
Pojęcie informacji jest jednym z podstawowych pojęć we współczesnym świecie, a mimo to nie zostało ono dotychczas w sposób jednoznaczny zdefiniowane. W badaniach naukowych często nawet rezygnuje się z definiowania tego pojęcia, bądź poprzestając na intuicyjnym, potocznym rozumieniu, bądź uzupełniając je określeniami pomocniczymi [11, s. 126]. Od kilku lat jedni podkreślają, że informacja, obok ziemi, pracy i kapitału, stała się zasobem przedsiębiorstwa – zasobem strategicznym [1, s. 38-40; 5, s. 49; 11, s. 123-124], inni z kolei zachęcają do korzystania z business process reengineeringu [7, s. 16], benchmarkingu [13, s. 8-11] czy zmieniania firmy w organizację uczącą się [15, s. 108-109]. Biorąc pod uwagę użyteczność informacji w procesie decyzyjnym, można określić ją jako „przeanalizowane i przetworzone wartości do postaci zrozumiałej, dane i wiadomości, które powiadają odbiorcę o sytuacji i mają dla niego realną wartość w procesie decyzyjnym” [2, s. 222]. Ilość informacji niejednokrotnie nie odpowiada naszym bieżącym potrzebom. Często mamy zbyt mało informacji, ale bywa, że mamy ich zbyt dużo i ich natłok, szum informacyjny przeszkadza nam we właściwym widzeniu danego zagadnienia. Pojawia się więc kwestia gospodarowania informacją, a także cech i warunków, jakie musi ona spełniać, aby mogła być użyteczna.

Potoczne pojęcie „informacja” kojarzone jest z takimi określeniami, jak: wiadomości (ich szczególna postać to np. komunikaty), dane, wiedza. Jest to duże uproszczenie, ponieważ dopiero po transformacji danych i wiadomości oraz nadaniu im konkretnych cech charakterystycznych stają się one informacjami. Zależność między danymi a informacjami prezentuje rys. 1.

Na podstawie rys. 1 można wnioskować, iż dane i wiadomości stają się informacją, gdy ułatwiają odbiorcy rozwiązanie określonego problemu lub zmniejszają stan niepewności i zagubienia. Informacje krążą w organizacji na różnych poziomach i w różnych kierunkach. Ruch informacji odbywa się drogą formalną i nieformalną [6, s. 3]. Ta ostatnia jest bardzo ważna dla utrzymania zespołów, grup

¹ Celem, jaki winna stawiać przed sobą e-administracja, jest ułatwienie każdemu obywatelowi (dzięki automatyzacji, informatyzacji oraz wdrażaniu nowoczesnych technologii informacyjnych) dostępu do urzędu. Efektem dodatkowym, który w ten sposób zostanie także osiągnięty, będzie zapewnienie pełnej przejrzystości działania danego urzędu, jego struktur oraz zadań, które wykonuje.

społecznych tworzących się w organizacji. W wielu przypadkach pracownik organizacji, zwracając się nieformalnie do innego pracownika, może uzyskać pomoc, wiedzę, która pozwoli mu na realizację powierzonych zadań.



Rys. 1. Zależność między danymi a informacjami

Źródło: opracowanie własne na podstawie [12, s. 447].

Jedna z definicji informacji, która oddaje realia informacji w administracji publicznej, brzmi: „informacja jest to uporządkowana i przeanalizowana wiadomość, sygnał, którą otrzymuje odbiorca, przekazaną mu w odpowiedniej (zrozumiałej) postaci, a na którą zgłasza on zapotrzebowanie w związku z realizacją określonych celów” [11, s. 136]. Przyjrzyjmy się bliżej definicji:

- uporządkowanie wiadomości oznacza, że powinna ona posiadać pewną strukturę, tworzyć całość,
- przeanalizowanie oznacza, że nadawca wiadomości nie powinien wysyłać do nadawcy wszystkiego, powinien starać się wybrać istotne fakty²,

² Należy zauważyć, iż nadawca może mieć trudność z ocenieniem istotności wiadomości z punktu widzenia odbiorcy. Ważne jest jednak, aby nie przysyłał wszystkiego, co do niego przyszło, jeżeli część wiadomości, sygnałów powinna zostać przez niego przeanalizowana, a następnie z odpowiednimi komentarzami (lub bez nich) dostarczona kolejnej osobie. Zbyt wysoki poziom szczegółowości z kolei może być przeszkodą we właściwym zrozumieniu przekazu przez odbiorcę. Dzięki przeanalizowaniu i uporządkowaniu tworzona jest informacja.

- odpowiednia postać oznacza, że informacja może zostać przekazana w różnorodny sposób; od tego sposobu uzależniona jest liczba osób, które mogą taki przekaz zrozumieć,
- zapotrzebowanie oznacza, że odbiorca poszukuje informacji dla niego niezbędnej, a nie ogółu dostępnych informacji. Przeważnie informacja jest dostarczana, przekazywana w odpowiedzi na zapytanie, prośbę, działania jej odbiorcy.

Z tej jednej definicji można wywnioskować ogół zaleceń dla zarządzania informacjami w jednostkach administracji publicznej, a mianowicie: informacja musi być dokładna i prawdziwa, o odpowiednim zasięgu czasowym oraz powinna być dogodnie zaprezentowana.

3. Informacja w administracji samorządowej

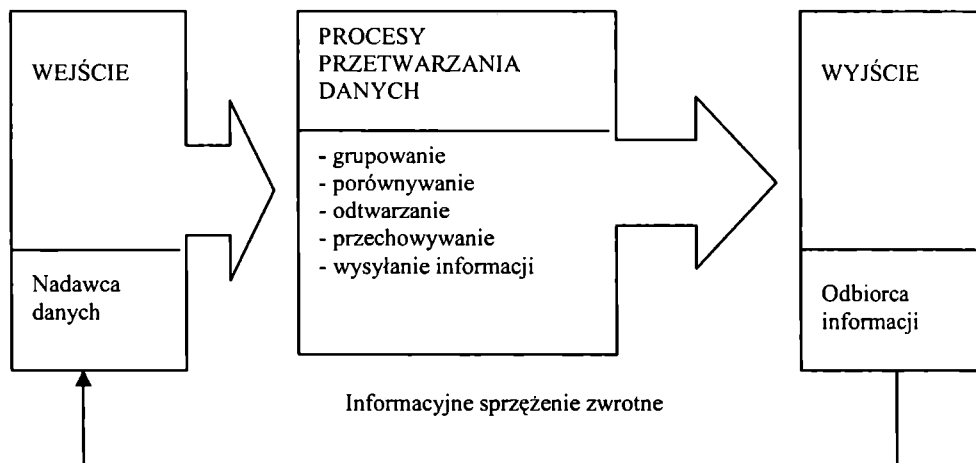
Stereotyp urzędu administracji samorządowej, jako miejsca, w którym „załatwia się sprawy” i dzieli pieniądze, ulega zmianie. Obecnie upowszechnia się stanowisko, iż podstawowym zadaniem jednostki samorządu terytorialnego jest przygotowanie i realizacja powszechnie akceptowanej wizji dotyczącej działalności bieżącej, rozwoju oraz sformułowania planu strategicznego [8, s. 185-187]. Administracja samorządowa przeorientowała swoje funkcje i z modelu „anonimowej biurokracji” zmieniła profil na „administrację świadczącą”. Wraz z tą niewątpliwie istotną zmianą pojawiła się koncepcja administracji zarządzanej nowocześnie, przyjmującej pozytywne wzorce zaczerpnięte za świata instytucji komercyjnych. Koncepcja nowego modelu zarządzania publicznego opiera się na założeniu, iż w sektorze publicznym zarządzanie, jako wyodrębniona działalność, może być zastosowane w taki sam sposób jak w sektorze prywatnym [16, s. 583].

„Rynkowy” sposób działalności samorządu terytorialnego niewątpliwie znajduje swój wyraz w poszukiwaniu nowych możliwości zarządczych służących podniesieniu zdolności jednostek samorządowych do osiągania zaplanowanych celów [9, s. 122-125]. Coraz bardziej widoczny jest wzrost zainteresowania problematyką związaną z pozyskiwaniem oraz przetwarzaniem informacji. Informacja towarzyszy wszystkim dziedzinom w ramach danej organizacji. Jej niematerialny charakter sprawia, że występuje w znacznie większych ilościach niż zasoby materialne oraz że w wielu przypadkach mamy do czynienia z subiektywizmem w jej interpretacji. Subiektywizm ten, wewnątrz organizacji, przy dążeniu do osiągnięcia zamierzeń firmy, jest z pewnością wadą informacji, ponieważ powoduje trudności przy podejmowaniu decyzji i przewidywaniu rezultatów. Z drugiej jednak strony pozwala na kształtowanie opinii klientów i wizerunku firmy z potrzebami bez konieczności, przynajmniej w pewnych przypadkach, potwierdzania jej obiektywnymi dowodami. Informacja pozwala więc na pewnego rodzaju manipulację [4, s. 59], co jest wykorzystywane do podnoszenia jej wartości perswazyjnej w kontaktach z podmiotami wewnątrz i w otoczeniu danej jednostki samorządowej.

Dobre zarządzanie jest sztuką podejmowania decyzji, która wymaga silnego zaplecza i profesjonalnego wsparcia (doradcy, eksperci i konsultanci). Czynnika

profesjonalizmu w zarządzaniu publicznym nie można oddzielać od innych aspektów samorządu [14, s. 85-86]. Jednostki samorządowe nie mogą być miejscem na naukę, ponieważ ich rolą jest świadczenie usług publicznych i rozwiązywanie problemów związanych z warunkami życia mieszkańców. Wszystkie problemy dotyczące nieprawidłowego zarządzania informacją znajdują odzwierciedlenie w podejmowaniu niewłaściwych lub opóźnionych decyzji, a tym samym w braku lub spadku skuteczności działań, czyli w występowaniu kosztów złej jakości. Coraz częściej można się spotkać ze stwierdzeniem, że informacja jest cenniejsza niż kapitał. Wydaje się, iż dużo więcej można osiągnąć dzięki posiadaniu właściwej informacji we właściwym czasie, niż dysponowaniu nawet ogromnym kapitałem, ale przy braku odpowiednich danych. Dane te muszą być przetwarzane w systemach informacyjnych jednostki samorządowej.

System informacyjny organizacji zawiera zasoby informacyjne gromadzone w określony sposób, przetwarza je i dostarcza odpowiednim jednostkom w celu podejmowania decyzji. W związku z tempem zmian w otoczeniu i wewnątrz samych organizacji, posiadanie właściwych informacji i skuteczność ich wykorzystania mają decydujące znaczenie dla ich przetrwania i rozwoju, dlatego też samo posiadanie systemu informacyjnego już nie wystarcza. Organizacja musi się jeszcze nauczać zarządzać zasobami informacji, aby móc je wykorzystywać również na poziomie operacyjnym, w tym poza systemem informacyjnym. Tradycyjnie pojmowany system informacyjny to zasoby informacyjne oraz te elementy, które pozwalają na utrzymanie i dostarczanie informacji użytkownikom, a więc nadawcy i techniczno-organizacyjne środki zbierania danych, komunikacji, przetwarzania i ich ochrony. Podstawowe elementy systemu informacyjnego przedstawia rys. 2.



Rys. 2. Podstawowe elementy systemu informacyjnego

Źródło: [3, s. 37].

Pojawiające się nowe możliwości w zakresie wykorzystania technologii informatycznych mają niewątpliwie wpływ na skuteczność gospodarowania posiadanymi informacjami. Technologia informatyczna wspomaga proces zarządzania informacją poprzez nowoczesne metody przetwarzania danych i kompleksowe systemy komunikacji. Zadaniem infrastruktury technologicznej jest przede wszystkim wspomoczenie wymiany informacji. Dzięki temu możliwe są m.in. dostęp do zasobów wiedzy organizacyjnej oraz wymiana najlepszych wzorców. Rozwiązania takie wydają się niezbędne w przypadku tworzenia i zarządzania tysiącami decyzji, orzeczeń, przepisów prawa miejscowego itp., jakie powstają w jednostkach samorządu terytorialnego.

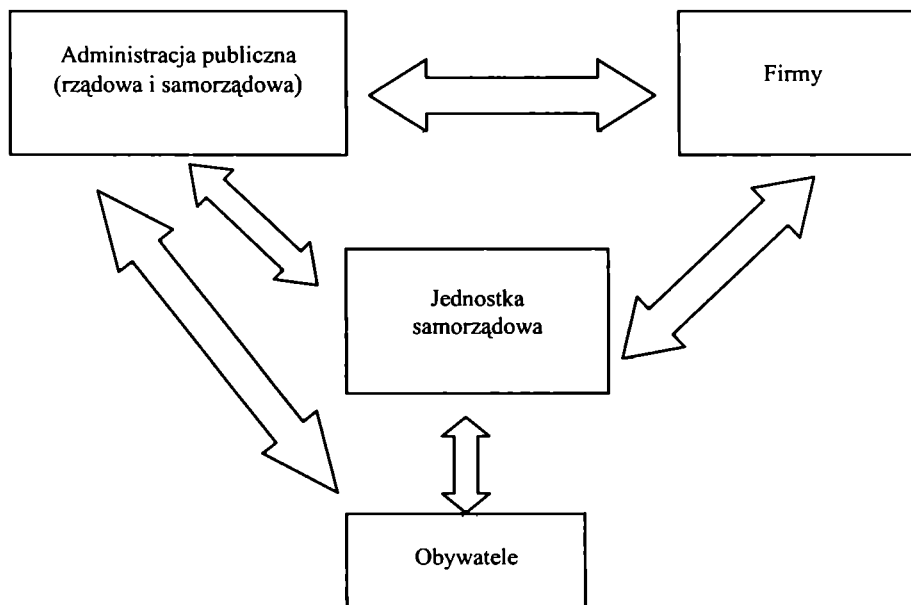
4. E-administracja

Zdolność do efektywnego zarządzania przychodzącymi dokumentami i szybkiego na nie odpowiadania staje się koniecznością w każdym urzędzie lub jednostce uczestniczącej we współczesnej gospodarce lub pełniącej określoną służbę w państwie. Jednostki administracji rządowej i samorządowej muszą i będą dążyć do zwiększania efektywności ich funkcjonowania (w tym również do obniżania kosztów), korzystając z elektronicznej wymiany danych i dokumentów. Szybkość i efektywność przetwarzania dokumentów przez urzędy, sprawność wymiany informacji z klientami, partnerami i obywatelami za pośrednictwem sieci teleinformatycznych przewodowych i bezprzewodowych, w tym poprzez Internet, staną się wkrótce czynnikami decydującym i o sprawnym urzędowaniu i o rozwoju gospodarczym kraju.

Techniki e-administracji zwiększają przejrzystość działań administracji, racjonalność wykorzystania środków publicznych, zaufanie biznesu i obywateli do sposobu gospodarowania publicznymi pieniędzmi oraz zmniejszają zjawiska korupcyjne. Są też bardzo istotnym narzędziem usprawniającym relacje między administracją a podmiotami gospodarczymi. Techniki te powinny wpłynąć na zmianę relacji między urzędem a przedsiębiorstwem załatwiającym swoje sprawy. W centrum nowego modelu e-administracji znajduje się klient – przedsiębiorstwo, a nie jak dotychczas – urzędnik, o którego „względy” musiał zabiegać pracownik przedsiębiorstwa składający wniosek w dowolnej sprawie. W nowym modelu organizacyjno-technologicznym urząd może utrzymywać e-kontakty nie tylko z przedsiębiorstwami i obywatelami, ale również z odpowiednimi urzędami innych krajów.

Na rys. 3 przedstawiono relacje na platformie elektronicznej między:

- administracją i firmami (*Government-to-Business, G2B*);
- administracją i obywatelami (*Government-to-Citizens, G2C*);
- różnymi urzędami administracji publicznej (*Government-to-Government, G2G*).



Rys. 3. Relacje na platformie elektronicznej

Źródło: [10, s. 143].

Strategia unijna zakłada, że internetowy rozwój usług rządowych oraz samorządowych stworzy wzrost podaży, która uczyni inwestycje w rozwój szerokopasmowego dostępu rentownymi dla prywatnego sektora³. Dzięki temu powstałby impuls do rozwoju szerokopasmowego dostępu do gospodarstw domowych oraz średnich i małych przedsiębiorstw. Dokument sewilski zakłada też, że fundusze strukturalne zostaną użyte na doprowadzenie szerokiego pasma do słabiej rozwiniętych regionów Unii Europejskiej. Nowe technologie nie tylko umożliwią znaczne zwiększenie szybkości przekazu, ale według dokumentu unijnego „dostarczą każdemu możliwość i zdolność wykorzystania sieci w dostępie do opieki zdrowotnej, wykształcenia i w biznesie”. Szerokie pasmo daje również większe możliwości utrzymywania stałych łączy dla użytkowników Internetu.

5. E-administracja — technologicznym współpartnerem społeczności lokalnej

Należy zauważyć, że obecnie stadium zaawansowania e-administracji w Polsce jest w fazie początkowej. W Internecie znajdujemy informacje o podstawo-

³ Plan zachęca również państwa członkowskie do podejmowania zmian legislacyjnych, które zwiększyłyby zakres konkurencji w telekomunikacji.

wych usługach i kompetencjach administracji lokalnej *on line*, natomiast nie ma jakiegokolwiek interakcji (poprzez łącza internetowe) pomiędzy administracją a obywatelami. Jednym z głównych problemów jest brak standaryzacji systemów. Brak standardów podnosi poziom skomplikowania i wprowadza zamęt nie tylko wśród urzędników, którzy muszą podejmować decyzje o wyborze systemu, ale także wśród obywateli, którzy mają problem z dostosowaniem swojej sprawy do innego systemu (np. w sąsiednim województwie, gdzie jest już on zupełnie inny). W związku z powyższym należy dla administracji opracować i wytworzyć infrastrukturę informatyczną i organizacyjną do elektronizacji wymiany danych, dokumentów i informacji w ramach samorządowych struktur organizacyjnych, między urzędem a obywatelem i na styku administracji i rynku.

Przykładowymi elementami infrastruktury informatycznej powinny być [10, s. 144]:

- gotowe szkieletowe systemy informatyczne typu intranet/ekstranet, ułatwiające elektronizację przepływu danych, dokumentów i informacji,
- opracowane elektronicznie wzorce dokumentów,
- bazy danych tych wzorców wraz z oprogramowaniem ich obsługi,
- systemy monitorujące przepływ elektronicznych dokumentów i zbierające z nich dane do specjalistycznej bazy danych.

Zelektronizowana administracja samorządowa (e-administracja) powinna stanowić źródło pierwotnych danych dla administracji rządowej. Monitorowanie i gromadzenie elektronicznych danych lub danych z elektronicznych dokumentów powinno się stać efektywnym źródłem dla krajowych baz danych gospodarczych i danych o zasobach państwa⁴. Obecnie można zauważyć dążenie samorządu do rozwijania następujących obszarów działalności elektronicznej:

- systemów obsługi spraw i korespondencji (powinny zapewniać kompleksową obsługę procesów obiegu spraw i korespondencji w urzędach administracji),
- systemów tworzenia i publikowania prawa lokalnego (powinny zapewniać kompleksową obsługę procesu tworzenia, gromadzenia, wyszukiwania i eksportu wszelkich projektów, uchwał, zarządzeń, postanowień i decyzji oraz eksport danych do witryny internetowej).

Usprawnienie procesów zarządzania w sektorze samorządowym powinno znaleźć oparcie we wdrażaniu systemów informatycznych (w tym rozwiązań internetowych) szczególnie w obszarach kontaktów z obywatelami i przedsiębiorstwami. Administracja publiczna wykorzystująca narzędzia informatyczne i komunikacyjne powinna służyć społeczeństwu oraz biznesowi poprzez swoją dostępność, pouf-

⁴ Opracowanie i utworzenie tych baz będzie wynikiem elektronizacji gospodarki i administracji oraz stanie się koniecznością jeśli chodzi o sprawne funkcjonowanie państwa w warunkach globalizacji gospodarki. Proces przetwarzania danych z tych baz będzie źródłem globalnych informacji o stanie i tendencjach rynku, stanie zasobów państwowych, o funkcjonowaniu administracji i wielu danych służących podejmowaniu decyzji rządowych lub resortowych, inicjatyw legislacyjnych i innych. Przykładem globalnych baz danych i pozyskiwanych z nich informacji są bazy o systemie opieki medycznej, szlakach komunikacyjnych, produkcji rolnej i zwierzęcej.

ność, wiarygodność i jakość. Społeczeństwo oczekuje od administracji efektywnego i sprawnego działania⁵ oraz wysokiej jakości dostarczanych informacji.

6. Podsumowanie

Elementem, który w znacznym stopniu może się przyczynić do usprawnienia procesu zarządzania w sektorze publicznym jest wprowadzenie systemu zarządzania informacją, pozwalającego na gromadzenie, aktualizowanie i korzystanie z danych zgromadzonych wewnątrz jednostki organizacyjnej. System taki wydaje się niezbędny w przypadku tworzenia i zarządzania tysiącami przepisów prawnych, orzeczeń itp., jakie powstają w jednostkach sektora publicznego. Brak tego typu rozwiązań powoduje, iż sama praca jest wykonywana niezależnie przez różne jednostki (w efekcie przygotowywane są np. sprzeczne orzeczenia), a uczenie się na poziomie całych organizacji jest nieefektywne. Narzędziem służącym do wdrożenia systemu zarządzania informacją jest niewątpliwie e-administracja. Polski samorząd musi w najbliższym czasie wdrożyć systemy e-administracji, które staną się standardami obowiązującymi w krajach Unii Europejskiej⁶. Analizując wdrażanie nowoczesnych technologii w polskiej administracji, ma się wrażenie, iż dotarło do naszego kraju pojęcie e-administracja, jednakże samorząd terytorialny nie za bardzo wie, jak to wdrażać w praktyce. To, że e-administracja nie rozwija się na taką skalę, na jaką byśmy sobie tego życzyli, uwarunkowane jest wieloma czynnikami, z których za najważniejsze należy uznać: słaby dostęp do szerokopasmowego Internetu (w głównej mierze spowodowany wysoką ceną) oraz niską świadomość osób związanych z administracją samorządową⁷.

Sprawnie działająca e-administracja samorządowa mogłyby się przyczynić do zwiększenia (niskiego obecnie) zaufania obywatela do administracji (rządowej i samorządowej) oraz zapobiegać powstawaniu wielu sytuacji kryzysowych. Należy pamiętać, iż gospodarka krajów europejskich staje się gospodarką informacyjną, co z kolei powoduje ewolucję społeczeństwa w kierunku społeczeństwa informacyjnego.

⁵ Przykładowy proces wykonania usługi „rejestracja działalności gospodarczej” może w przyszłości wyglądać następująco:

- wyszukanie w portalu e-urzędu informacji potrzebnych do rejestracji działalności gospodarczej,
- pobranie formularza niezbędnego do uruchomienia procedury rejestracyjnej,
- odsyłanie (drogą elektroniczną) wypełnionych dokumentów,
- wydanie decyzji (po wcześniejszej weryfikacji i autoryzacji) i rejestracja podmiotu.

Czynność taką będzie można przeprowadzić w kilka godzin (obecnie trwa ona do kilkunastu dni).

⁶ Duńczycy zbudowali wspólny portal administracji publicznej, dzięki któremu można załatwić sprawy w pięciu ministerstwach i dwudziestu czterech urzędach, w Czechach zaś można dokonać zmiany miejsca zameldowania przez Internet.

⁷ Osoby zarządzające jednostkami samorządowymi nie dostrzegają oszczędności, jakie niesie ze sobą wdrożenie nowoczesnych technologii informatycznych. Funkcjonujące na dotychczasowych zasadach urzędy zużywają olbrzymie ilości papieru oraz kosztownych materiałów eksploatacyjnych, czego można uniknąć dzięki wdrożeniu dokumentu elektronicznego.

Literatura

- [1] Bratnicki, M., *Informacyjne przesłanki przedsiębiorczości*, [w:] *System Informacji Strategicznej. Wywiad gospodarczy a konkurencyjność przedsiębiorstwa*, red. R. Borowiecki, M. Romanowska, Difin, Warszawa 2001.
- [2] Gierszewska G. Romanowska M., *Analiza strategiczna przedsiębiorstwa*, PWE, Warszawa 1997.
- [3] *Informatyka dla ekonomistów*, red. A. Łowicki, Warszawa-Wrocław 1998.
- [4] Kolbusz E., *Informacja jako przedmiot zarządzania*, [w:] *Informatyka w zarządzaniu*, Zeszyt Naukowy Instytutu Informatyki w Zarządzaniu, Studia Informatica nr 13, Wydanie specjalne z okazji jubileuszu Profesora Tadeusza Wierzbickiego, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin 1999.
- [5] Kolegowicz, K., Rojek, T. *Informacja jako zasób strategiczny przedsiębiorstwa* [w:] *Systemy informacji strategicznej – kluczowy czynnik sukcesu firmy*, Materiały sympozjum naukowego, red. Z. Kwaśnik, A. Kruk, Wyższa Szkoła Handlowa w Radomiu, Radom 2002.
- [6] Kowalkiewicz, M., *Kapitał intelektualny, kapitał społeczny, społeczności w działaniu*, Gazeta-IT, 2003, nr 3(11).
- [7] Kupczyk, A., Korolewska-Mróż, H., Czerwonka, M., *Radykalne zmiany w firmie. Od reengineeringu do organizacji uczącej się*, Wydawnictwo Prawno-Ekonomiczne INFOR, Warszawa 1998.
- [8] Laskowski P., *Zarządzanie informacją finansową w jednostkach samorządu terytorialnego pozyskujących środki z funduszy Unii Europejskiej*, [w:] *Monitorowanie otoczenia. Przepływ i bezpieczeństwo informacji*, red. R. Borowiecki, M. Kwieciński, Kraków 2003.
- [9] Laskowski P., *Zarządzanie wiedzą i informacją w jednostkach samorządu terytorialnego*, [w:] *Zarządzanie wiedzą i informacją w społeczeństwie sieciowym t. II*, pod red. M. Morawskiego, Prace naukowe WWSZiP, Wałbrzych 2003,
- [10] Laskowski P., *Samorządowa e-administracja*, [w:] *Trzecia konferencja entuzjastów informatyki*, Chełm 2004.
- [11] Sopińska A., *Informacja w zarządzaniu strategicznym* [w:] *Systemy informacji strategicznej – kluczowy czynnik sukcesu firmy*, Materiały sympozjum naukowego, red. Z. Kwaśnik, A. Kruk, Wyższa Szkoła Handlowa w Radomiu, Radom 2002.
- [12] Stoner J, Wankel Ch., *Kierowanie*, PWE, Warszawa 1992.
- [13] Węgrzyn A., *Benchmarking. Nowoczesna metoda doskonalenia przedsiębiorstwa*, Antykwa, Kluczbork-Wrocław 2000.
- [14] Wojciechowski E., *Zarządzanie w samorządzie terytorialnym*, Warszawa 2003.
- [15] Zieniewicz K., *Współczesne koncepcje i metody zarządzania*, PWE, Warszawa 2003.
- [16] Zalewski A., *Efekty nowego zarządzania publicznego*, [w:] *Gospodarka lokalna i regionalna w teorii i praktyce*, red. R. Brol, Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej nr 1023, AE, Wrocław 2004.

DATA IN THE SYSTEM OF COUNCIL E-ADMINISTRATION

Summary

Considerations presented in the article confirm that a well functioning town council, as an institution, ought to be equipped with lots of various tools to support citizens activities and satisfy their needs as well. Data, as an important impulse for innovations in the management processes in the council sector, (data become information, information becomes knowledge, correctly applied knowledge becomes intelligence of an organization) have been spotted by council units managers who gradually implement so called E-administration. The efficient council e-administration may crucially increase citizens' trust in the local authorities. Furthermore, it can prevent many crisis situations.

INFORMACE V SYSTÉMU E-SAMOSPRÁVY

Anotace

Úvahy obsažené v příspěvku ukazují, že dobře fungující samospráva by měla mít jako instituce k dispozici mnoho různých tzv. nástrojů pro podporu občanských aktivit a pro podporu uspokojování potřeb obyvatel. Významnou úlohu v tomto procesu odehrává informace, která byla zdůrazněna manažery samosprávných celků jako podnět (údaje jsou informací, informace vědomostmi, uplatněné vědomosti jsou inteligencí organizace) k inovaci procesů řízení v samosprávném sektoru (včetně zavádění tzv. e-administrativy).

Účinně fungující e-administrativa samospráv může významně přispět ke zvýšení důvěry občanů vůči lokální moci a předcházet vzniku mnoha krizových situací.

INFORMATION IM E-ADMINISTRATIONSVERWALTUNGSSYSTEM

Zusammenfassung

Die im Artikel präsentierten Erwägungen zeigen, dass eine gut als Institution funktionierende Selbstverwaltung über eine Mehrheit und Verschiedenheit so genannter Werkzeuge zur Förderung von Maßnahmen und Aktivitäten der Einwohner sowie derjenigen, die ihre Bedürfnisse befriedigen, verfügen sollte. Eine wesentliche Rolle in diesem Prozess spielt die Information, die von den Managern der Selbstverwaltungseinheiten als Impuls (die Daten werden zur Information, die Information wird zum Wissen, das angewandte Wissen wird zur Intelligenz der Organisation) für die Innovation der Verwaltungsprozesse im Sektor der Selbstverwaltung (darunter auch durch Einführung so genannter E-Administration) bemerkt wurde.

Eine zuverlässige E-Administration der Selbstverwaltung kann wesentlich dazu beitragen das Vertrauen der Bürger gegenüber den lokalen Behörden zu vergrößern und das Entstehen vieler Krisissituationen zu verhindern.