

## Spis treści

Wprowadzenie.....	7
Rozdział 1	
Zastosowanie technologii ICT w organizacjach .....	11
1.1. Pojęcie e-usługi .....	15
1.2. Podejście procesowe i e-logistyka .....	22
1.2.1. Wybrane systemy informatyczne wspierające logistykę przedsiębiorstwa .....	28
1.2.2. Rola logistyki we wdrażaniu koncepcji e-administracji .....	37
Rozdział 2	
Historia i rozwój e-government – podstawy teoretyczne .....	39
2.1. Definicja i istota e-government .....	43
2.2. Poziom rozwoju usług e-government w Polsce .....	46
2.2.1. Wzrost funkcjonalności świadczonych usług.....	51
Rozdział 3	
Możliwości załatwiania spraw urzędowych drogą elektroniczną.....	59
3.1. Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej .....	64
3.1.1. Portal ePUAP.....	64
3.1.2. Obszary zastosowania ePUAP.....	65
3.1.3. Prawo o ePUAP .....	66
3.2. Elektroniczna Weryfikacja Upoważnień Świadczeniobiorców – system elektroniczny eWUŚ.....	66
3.3. Zakład Ubezpieczeń Społecznych.....	70
3.3.1. Podstawy działalności.....	70
3.3.2. Katalog usług .....	72
3.3.3. Pomiar efektów działalności i jakości świadczonych usług .....	74
3.3.4. Wprowadzenie elementów analizy strategicznej ZUS.....	76

## Rozdział 4

<i>Case studies</i> – studia przypadków zastosowania rozwiązań w e-administracji, badania projektowe.....	78
4.1. Izba Skarbowa w Opolu .....	80
4.2. Urząd Gminy w Strzeleczkach .....	82
4.3. Urząd Miasta Krakowa .....	86
4.4. Starostwo Powiatowe w Głubczycach .....	95

## Rozdział 5

Rozwiązania funkcjonujące w polskim sądownictwie powszechnym .....	107
5.1. e-platformy sądowe .....	107
5.2. Inne rozwiązania e-usług .....	110
5.2.1. Elektroniczne Postępowanie Upominawcze.....	113
5.2.2. System Wspomagania Organizacji Rozpraw.....	115
5.2.3. Elektroniczny System Obiegu Dokumentów – System Archiwizacji Spraw .....	117
5.2.4. Systemu Dozoru Elektronicznego w więziennictwie .....	118

## Rozdział 6

Bariery ograniczające rozwój usług elektronicznych w administracji publicznej	122
6.1. Kompetencje cyfrowe .....	124
6.2. Problemy techniczne .....	125
6.3. Brak koordynacji projektów informatyzacyjnych .....	126
6.4. Ograniczenia w pełnym wykorzystaniu ICT w sądownictwie .....	129
Podsumowanie .....	131
Bibliografia.....	135
Spis rysunków .....	142
Spis tabel.....	143
Słowniczek pojęć.....	144