

TEST: INTERNETOWE SERWISY MIAST

COPYRIGHT©WWW.KOMPUTERSWIAT.PL'2011



Funkcjonalność e-urzędów na witrynach miejskich

Wyniki testu w szczegółach	waga	1 miejsce	2 miejsce	3 miejsce	4 miejsce	5 miejsce	6 miejsce	7 miejsce	8 miejsce	9 miejsce
Miasto		Katowice	Olsztyn	Gdańsk	Szczecin	Zielona Góra	Kraków	Poznań	Białystok	Opole
Strona WWW Urzędu Miasta		www.katowice.eu	www.olsztyn.eu	www.gdansk.pl	www.szczecin.pl	www.zielona-gora.pl	www.krakow.pl	www.poznan.pl	www.bialystok.pl	www.opole.pl
Bezpośredni adres do strony z systemem usług elektronicznych		bip.um.katowice.pl www.sekap.pl	www.samorząd.olsztyn.eu www.ebok.olsztyn.eu	www.bip.gdansk.pl esp.gdansk.gda.pl	eurzad.szczecin.pl bip.um.szczecin.pl	bip.zielonagora.pl	www.bip.krakow.pl	bip.city.poznan.pl	www.bip.um.bialystok.pl bipnowy.um.bialystok.pl	peup.um.opole.pl www.bip.um.opole.pl
Możliwości i wygoda korzystania z usług elektronicznych										
Dostępność e-usług	7%	bardzo dobra 5,00	dobra 4,00	dostateczna 3,00	dostateczna 3,00	dostateczna 3,00	mierna 2,00	dobra 4,00	dobra 4,00	mierna 2,00
Wygoda korzystania z dostępnych usług e-urzędu	7%	bardzo dobra 5,00	bardzo dobra 5,00	dostateczna 3,00	bardzo dobra 5,00	dobra 4,00	dostateczna 3,00	dobra 4,00	dostateczna 3,00	dobra 4,00
Elektroniczna skrzynka podawcza	12%	jest 6,00	jest 6,00	jest 6,00	jest 6,00	jest 6,00	jest 6,00	jest 6,00	jest 6,00	jest 6,00
Sposób weryfikacji korespondencji w ESP i wysłanych formularzach	5%	podpis kwalifikowany, podpis niekwalifikowany CC-SEKAP 5,00	podpis kwalifikowany, podpis niekwalifikowany „Miejski Certyfikat” 5,00	podpis kwalifikowany 3,00	podpis kwalifikowany, bez podpisu (konieczne podpisanie umowy w UM) 5,00	podpis kwalifikowany 3,00	podpis kwalifikowany 3,00	podpis kwalifikowany 3,00	podpis kwalifikowany, bez podpisu 5,00	podpis kwalifikowany 3,00
Informacje o procedurach	2%	są 6,00	są 6,00	są 6,00	są 6,00	są 6,00	są 6,00	są 6,00	są 6,00	są 6,00
Inne udogodnienia dotyczące e-usług	2%	brak	wideorozmowa z konsultantem UM 3,00	brak 1,00	brak 1,00	brak 1,00	brak 1,00	Call Center, Info na Twitterze, Blip, newsletter, RSS, SMS lub e-mail na potwierdzenie wizyty 5,00	brak 1,00	brak 1,00
Możliwości i wygoda korzystania z usług elektronicznych	suma 35%	ocena 5,11	ocena 5,09	ocena 4,09	ocena 4,77	ocena 4,29	ocena 3,89	ocena 4,71	ocena 4,57	ocena 4,09
Sprawy do załatwienia z pomocą strony Urzędu Miasta										
Wydanie dowodu osobistego: rezerwacja wizyty/druk do pobrania/formularz do wysyłki przez internet/liczba powiązanych spraw do załatwienia przez internet	7%	nie/tak/tak/3 4,88	tak/tak/nie/0 2,50	tak/tak/tak/1 4,88	tak/tak/nie/1 2,88	nie/tak/nie/0 1,75	tak/tak/nie/0 2,50	tak/tak/nie/0 2,50	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75
Zameldowanie: rezerwacja wizyty/druk do pobrania/formularz do wysyłki przez internet/liczba powiązanych spraw do załatwienia przez internet	7%	nie/tak/tak/13 5,25	nie/tak/tak/1 4,00	tak/tak/nie/0 2,50	tak/tak/nie/6 4,00	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	tak/tak/nie/0 2,50	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75
Rejestracja pojazdu: rezerwacja wizyty/druk do pobrania/formularz do wysyłki przez internet/liczba powiązanych spraw do załatwienia przez internet	7%	nie/tak/tak/9 5,25	tak/tak/tak/1 6,00	tak/tak/nie/0 2,50	tak/tak/nie/0 2,50	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	tak/tak/nie/7 4,00	nie/tak/tak/0 3,75	nie/tak/nie/0 1,75
Wydanie prawa jazdy: rezerwacja wizyty/druk do pobrania/formularz do wysyłki przez internet/liczba powiązanych spraw do załatwienia przez internet	7%	nie/tak/tak/6 5,25	tak/tak/tak/0 4,50	tak/tak/nie/0 2,50	tak/tak/nie/0 2,50	nie/tak/tak/3 4,50	nie/tak/nie/0 1,75	nie/nie/nie/1 1,25	nie/tak/nie/0 1,75	nie/nie/nie/0 1,00
Zgłoszenie powstania obowiązku podatku od nieruchomości: rezerwacja wizyty/druk do pobrania/formularz do wysyłki przez internet/liczba powiązanych spraw do załatwienia przez internet	7%	nie/tak/tak/33 5,25	tak/tak/nie/0 2,50	nie/tak/nie/0 1,75	tak/tak/nie/0 2,50	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	tak/tak/tak/1 4,65	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75
Wpis do ewidencji działalności gospodarczej: rezerwacja wizyty/druk do pobrania/formularz do wysyłki przez internet/liczba powiązanych spraw do załatwienia przez internet	7%	nie/tak/tak/15 5,25	tak/tak/tak/0 4,50	tak/tak/tak/4 5,50	tak/tak/tak/5 5,75	nie/tak/tak/4 4,75	tak/tak/tak/5 5,75	tak/tak/tak/5 5,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/tak/4 4,75
Ślub i odpis aktu z USC: rezerwacja terminu ślubu/druk do pobrania (odpis aktu)/formularz do wysyłki przez internet (odpis aktu)/liczba powiązanych spraw do załatwienia przez internet	7%	nie/nie/nie/0 1,00	nie/tak/tak/0 3,75	tak/nie/nie/0 1,75	nie/nie/nie/0 1,00	tak/tak/nie/0 2,50	nie/tak/tak/2 4,25	tak/nie/tak/0 3,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/nie/tak/0 3,00
Plan zagospodarowania przestrzennego dostępny na stronie	5%	nie 1,00	nie 1,00	tak 6,00	tak 6,00	tak 6,00	tak 6,00	nie 1,00	tak 6,00	tak 6,00
Możliwość anulowania zarezerwowanej wizyty przez internet	1%	nie 1,00	tak 6,00	tak 6,00	nie 1,00	nie (możliwość anulowania zarezerwowanego terminu ślubu) 3,00	nie 1,00	nie 1,00	nie 1,00	nie 1,00
Możliwość sprawdzenia stanu sprawy przez internet	10%	tak 6,00	tak 6,00	tak 6,00	tak 6,00	tak 6,00	tak 6,00	nie 1,00	tak 6,00	tak 6,00
Sprawy do załatwienia z pomocą strony Urzędu Miasta	suma 65%	ocena 4,48	ocena 4,08	ocena 3,78	ocena 3,68	ocena 3,45	ocena 3,50	ocena 2,87	ocena 2,93	ocena 3,10
Ocena pośrednia	100%	4,70	4,43	3,89	4,06	3,74	3,64	3,52	3,51	3,44
Punkty dodatnie i ujemne			mapa akustyczna miasta +0,05		brak jakichkolwiek informacji o ESP na stronach UM -0,20					
Komputer Jakość		bardzo dobra 4,70	dobra 4,48	dobra 3,89	dobra 3,86	dobra 3,74	dobra 3,64	dobra 3,52	dobra 3,51	dostateczna 3,44

Funkcjonalność e-urzędów na witrynach miejskich

Wyniki testu w szczegółach	waga	10 miejsce	11 miejsce	12 miejsce	13 miejsce	14 miejsce	15 miejsce	16 miejsce	17 miejsce	18 miejsce
Miasto		Bydgoszcz	Łódź	Wrocław	Lublin	Rzeszów	Gorzów Wielkopolski	Warszawa	Toruń	Kielce
Strona WWW Urzędu Miasta		www.bydgoszcz.pl	um.lodz.pl	www.wroclaw.pl	um.lublin.pl	www.rzeszow.pl	www.gorzow.pl	www.um.warszawa.pl	www.torun.pl	www.um.kielce.pl
Bezpośredni adres do strony z systemem usług elektronicznych		um.bydgoszcz.pl www.bip.um.bydgoszcz.pl	bip.um.lodz.pl	umwportal.um.wroc.pl/portal/pl www.iwroclaw.pl	bip.lublin.eu miastolublin.skrzynkapodawcza.pl	bip.erzeszow.pl/e-urząd	www.eurząd.gorzow.pl www.bip.gorzow.pl	bip.warszawa.pl	www.bip.torun.pl	www.bip.kielce.eu
Możliwości i wygoda korzystania z usług elektronicznych										
Dostępność e-usług	7%	dostateczna 3,00	dostateczna 3,00	mierna 2,00	mierna 2,00	dostateczna 3,00	mierna 2,00	dostateczna 3,00	mierna 2,00	niedostateczna 1,00
Wygoda korzystania z dostępnych usług e-urzędu	7%	dobra 4,00	dobra 4,00	dostateczna 3,00	dostateczna 3,00	dostateczna 3,00	dostateczna 3,00	mierna 2,00	dostateczna 3,00	mierna 2,00
Elektroniczna skrzynka podawcza	12%	jest 6,00	jest 6,00	jest 6,00	jest 6,00	jest 6,00	jest 6,00	jest 6,00	jest 6,00	brak 1,00
Sposób weryfikacji korespondencji w ESP i wysłanych formularzach	5%	podpis kwalifikowany, bez podpisu 5,00	podpis kwalifikowany 3,00	podpis kwalifikowany 3,00	podpis kwalifikowany 3,00	podpis kwalifikowany 3,00	podpis kwalifikowany 3,00	podpis kwalifikowany 3,00	podpis kwalifikowany 3,00	nie dotyczy 1,00
Informacje o procedurach	2%	są 6,00	są 6,00	są 6,00	są 6,00	są 6,00	są 6,00	są 6,00	są 6,00	są 6,00
Inne udogodnienia dotyczące e-usług	2%	kontakt z UM przez Skype 3,00	brak 1,00	brak 1,00	darmowy telefon internetowy 3,00	kontakt z UM przez Skype 3,00	brak 1,00	brak 1,00	brak 1,00	brak 1,00
Możliwości i wygoda korzystania z usług elektronicznych	suma 35%	ocena 4,69	ocena 4,29	ocena 3,89	ocena 4,00	ocena 4,20	ocena 3,89	ocena 3,89	ocena 3,89	ocena 1,49
Sprawy do załatwienia z pomocą strony Urzędu Miasta										
Wydanie dowodu osobistego: rezerwacja wizyty/druk do pobrania/formularz do wysyłki przez internet/liczba powiązanych spraw do załatwienia przez internet	7%	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	tak/tak/nie/1 2,88	tak/tak/nie/0 2,50	tak/tak/tak/1 3,68	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75
Zameldowanie: rezerwacja wizyty/druk do pobrania/formularz do wysyłki przez internet/liczba powiązanych spraw do załatwienia przez internet	7%	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	tak/tak/nie/2 3,00	tak/tak/nie/0 2,50	tak/tak/nie/0 2,50	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75
Rejestracja pojazdu: rezerwacja wizyty/druk do pobrania/formularz do wysyłki przez internet/liczba powiązanych spraw do załatwienia przez internet	7%	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	tak/tak/nie/0 2,50	tak/tak/nie/0 2,50	tak/tak/tak/0 3,30	tak/tak/nie/0 2,50	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75
Wydanie prawa jazdy: rezerwacja wizyty/druk do pobrania/formularz do wysyłki przez internet/liczba powiązanych spraw do załatwienia przez internet	7%	nie/nie/nie/0 1,00	nie/nie/nie/0 1,00	tak/nie/nie/0 1,75	tak/nie/nie/0 1,75	tak/nie/tak/0 2,55	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/nie/nie/3 1,75	nie/tak/tak/0 3,75
Zgłoszenie powstania obowiązku podatku od nieruchomości: rezerwacja wizyty/druk do pobrania/formularz do wysyłki przez internet/liczba powiązanych spraw do załatwienia przez internet	7%	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	tak/tak/nie/0 2,50	nie/nie/nie/0 1,00	nie/nie/nie/0 1,00	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75
Wpis do ewidencji działalności gospodarczej: rezerwacja wizyty/druk do pobrania/formularz do wysyłki przez internet/liczba powiązanych spraw do załatwienia przez internet	7%	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	tak/tak/tak/0 3,30	nie/tak/tak/4 4,75	nie/tak/tak/4 4,75	nie/tak/tak/4 4,75	nie/tak/nie/0 1,75
Ślub i odpis aktu z USC: rezerwacja terminu ślubu/druk do pobrania (odpis aktu)/formularz do wysyłki przez internet (odpis aktu)/liczba powiązanych spraw do załatwienia przez internet	7%	nie/tak/tak/12 5,25	nie/nie/nie/0 1,00	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/tak (tylko, gdy odpis nie podlega opłacie)/0 2,55	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75	nie/tak/nie/0 1,75
Plan zagospodarowania przestrzennego dostępny na stronie	5%	nie 1,00	tak 6,00	tak 6,00	tak 6,00	nie 1,00	nie 1,00	tak 6,00	nie 1,00	nie 1,00
Możliwość anulowania zarezerwowanej wizyty przez internet	1%	nie 1,00	nie 1,00	nie 1,00	nie 1,00	nie 1,00	nie 1,00	nie 1,00	nie 1,00	nie 1,00
Możliwość sprawdzenia stanu sprawy przez internet	10%	tak 6,00	tak 6,00	tak, prawo jazdy, dowód osobisty 3,00	nie 1,00	nie 1,00	tak, prawo jazdy, dowód rejestracyjny i dowód osobisty 4,00	nie 1,00	tak, prawo jazdy i dowód rejestracyjny 3,00	tak, prawo jazdy i dowód rejestracyjny 3,00
Sprawy do załatwienia z pomocą strony Urzędu Miasta	suma 65%	ocena 2,63	ocena 2,56	ocena 2,59	ocena 2,36	ocena 2,19	ocena 2,35	ocena 2,27	ocena 2,20	ocena 2,09
Ocena pośrednia	100%	3,35	3,16	3,05	2,93	2,90	2,89	2,84	2,79	1,88
Punkty dodatnie i ujemne										
Komputer Jakość		dostateczna 3,35	dostateczna 3,16	dostateczna 3,05	dostateczna 2,93	dostateczna 2,90	dostateczna 2,89	dostateczna 2,84	dostateczna 2,79	mierna 1,88

Wypetnienie i wysłanie na serwer, konieczna wizyta w urzędzie
 W porównaniu z testem z roku 2010: ↑ – awans, ↓ – spadek, ↔ – bez zmian