

Anna Stolarczyk¹

Instytut Łączności – Państwowy Instytut Badawczy
Zakład Analiz i Rozwoju Rynku ICT

Marek Sylwestrzak²

Uniwersytet Warszawski
Wydział Nauk Ekonomicznych
Katedra Bankowości, Finansów i Rachunkowości

¹ e-mail: a.stolarczyk@itl.waw.pl

² e-mail: msylwestrzak@wne.uw.edu.pl

Potencjalne możliwości współpracy operatorów wyznaczonych z e-administracją

Kod JEL: O31

Słowa kluczowe: e-government, operator wyznaczony, pocztowe e-usługi

Streszczenie. Celem artykułu jest analiza przykładów wykorzystania cyfrowych platform pocztowych do świadczenia usług e-government oraz wskazanie potencjalnych możliwości integracji systemów informatycznych administracji publicznej z takimi platformami. Na tle rankingu krajów Unii Europejskiej pod względem osiągniętych wartości wskaźnika EGDI oraz założeń koncepcji obniżania kosztów funkcjonowania administracji – *lean government* zostały zaprezentowane przykłady partnerstwa e-administracji i poczty w wybranych krajach oraz zaakcentowano korzyści wynikające z takiego współdziałania. Ponadto zasygnalizowano stan obecny i perspektywy współpracy administracji państwowej z operatorem wyznaczonym w obszarze świadczenia usług e-administracji.

Wprowadzenie

Cyfrowy świat stwarza możliwości w zakresie poszerzenia oferty świadczonych usług podmiotom publicznym, prywatnym oraz różnym organizacjom. Technologie informatyczne wykorzystywane są nie tylko do przetwarzania danych, lecz także do kreowania nowych wartości w formie innowacyjnych produktów i usług oraz różnych

modeli biznesu – co stanowi niewątpliwą korzyść dla konsumentów (Gądek-Hawlena, Wróbel, 2015). Natomiast zastosowanie technologii mobilnych przez operatorów pocztowych umożliwia szybszą, bardziej efektywną komunikację, wielu z nich wdraża systemy wykorzystywane w e-commerce (choć dla niektórych są jeszcze wyzwaniem), co przynosi im wymierne korzyści: oferowanie pocztowych e-usług skutkuje poprawą jakości już istniejących oraz wprowadzaniem nowych. Należy też pamiętać, że poza rozwojem usług „uszytych na miarę” współczesnego klienta pojawia się konieczność współpracy operatorów wyznaczonych z administracją publiczną. Jest to szczególnie ważna kwestia, ponieważ rynek pocztowy ma strategiczne znaczenie dla funkcjonowania państwa. Finger (2016) zwrócił uwagę, że operatorzy pocztowi poprzez łączenie działalności fizycznej z cyfrową, mogliby zająć czołową pozycję na rynku, konkurując z dostawcami cyfrowych platform. Uważani są oni również przez klientów za instytucję zaufania społecznego, a posiadanie rozległej sieci placówek pocztowych oraz infrastruktury o największym zasięgu w kraju czyni ich potencjalnym partnerem administracji w świadczeniu e-usług w celu wzmocnienia rozwoju wydajnych struktur rządowych.

Celem artykułu jest analiza przykładów wykorzystania platform, na których świadczone są elektroniczne usługi pocztowe przez operatorów wyznaczonych, do świadczenia usług e-government w wybranych krajach oraz wskazanie potencjalnych możliwości integracji systemów informatycznych administracji publicznej z takimi platformami.

1. „Szczupła” (e-)administracja

Dotychczas administracje rządowe były postrzegane głównie jako klienci operatorów pocztowych, natomiast przyjęcie przez tych ostatnich roli partnera to odmienna, skomplikowana i pozostająca nadal w sferze życzeń kwestia (Finger, 2014). Jednak z czasem platformy cyfrowe, na których świadczone są elektroniczne usługi pocztowe, mogłyby posłużyć obywatelom do komunikacji z urzędami, co znacznie obniżyłoby koszty świadczenia usług e-administracji.

W kontekście obniżania kosztów funkcjonowania administracji warto zwrócić uwagę na rozważania Grycuka (2011). Podkreśla on, że zmiany, które dokonują się od 20 lat w sektorze administracji publicznej, dążą do usprawnienia systemów (poprawa efektywności) oraz zmniejszenia kosztów ich użytkowania. Poprawa jakości usług w sektorze prywatnym, a tym samym większa świadomości klientów narzuciły zmiany w administracji publicznej. Na wzrost ich świadomości oraz wiedzy miał także wpływ przyspieszony rozwój nowych mediów oraz towarzyszących im technologii, dzięki temu obywatele zaczęli przejawiać wolę decydowania o sposobie wykorzystania środków z płaconych przez nich podatków. Kolejnym czynnikiem był kryzys lat 2008–2009 i wymuszone nim oszczędności w sektorze administracji publicznej. Trend ten został ujęty w koncepcję *lean government* (szczupła administracja), która wynika bezpośrednio z filozofii *lean management* (szczupłe zarządzanie).

Z 14 cech charakteryzujących tę koncepcję jako najważniejsze w kontekście związków administracji publicznej z pocztą należy wskazać:

- a) dążenie do wyeliminowania strat w strumieniu wartości: błędów i wad jakościowych, nadmiernego przetwarzania czy zapasów, zbędnego transportu, niewłaściwej organizacji pracy, nadprodukcji czy niewykorzystywania potencjału pracowników;
- b) organizacja pracy umożliwiająca ciągły przepływ usług między administracją a klientem;
- c) wdrożenie systemu ciągnionego, czyli dostarczenie usługi, gdy jest potrzebna;
- d) ciągłe doskonalenie, analiza i poprawa osiąganych wyników poprzez badanie wskaźników;
- e) odpowiednie zarządzanie zasobami ludzkimi, zadowolony pracownik administracji = zadowolony obywatel, wszechstronność pracowników, a redukcja zatrudnienia nie powinna być początkiem wprowadzania zmian, standaryzacja pracy;
- f) zasada transparentności – w administracji publicznej to przede wszystkim udostępnianie obywatelom/klientom rzetelnych informacji o kosztach i wydatkach;
- g) wykorzystywanie nowych technologii – e-government, działania poprawiające efektywność i wspomagające redukcję kosztów;
- h) współpraca z partnerami zewnętrznymi, na przykład z operatorami wyznaczonymi.

Na zbieżność interesów obydwu stron (administracji i operatorów pocztowych) zwrócił także uwagę Bukovc (2014). Operatorzy poszukują sposobów maksymalizacji wyników finansowych, dywersyfikując działalność, a administracja dąży do redukcji kosztów i wydatków. Również Tomaszewicz i Buko (2015) podkreślają konieczność stosowania ekonomicznych rozwiązań teleinformatycznych w administracji publicznej, aby uniknąć realizacji kosztownych systemów o stosunkowo niskiej użyteczności.

2. Polska e-administracja na tle innych krajów ONZ i UE

Prowadzone od 2002 roku przez Organizację Narodów Zjednoczonych (ONZ) badania w zakresie usług e-administracji odzwierciedlają znaczenie, jakie ONZ przypisuje tym usługom – istotnemu czynnikowi zrównoważonego rozwoju oraz poprawy skuteczności, przejrzystości, odpowiedzialności i zwiększenia demokratycznego charakteru funkcjonowania instytucji rządowych na wszystkich poziomach (Goliński, 2015). W tym celu opracowano wskaźnik *E-Government Development Index* (EGDI), który jest miarą rozwoju usług e-administracji.

Na podstawie wartości analizowanego wskaźnika w kolejnych wydaniach United Nations Survey (2012, 2014, 2016) w tabeli 1 przedstawiono ranking państw pod względem pozycji jaką zajmują wśród krajów ONZ oraz krajów Unii Europejskiej (UE).

Warto podkreślić, że światowym liderem w rozwoju e-administracji w 2012 i 2014 roku była Korea Południowa, która w 2016 roku oddała pierwszeństwo Wielkiej Brytanii, zajmującej wcześniej (odpowiednio) pozycję trzecią i ósmą w ONZ, a w UE drugą i trzecią.

Jeśli chodzi o rozwój e-administracji w Polsce, to według wartości wskaźnika EGDI nasz kraj awansował w analizowanych latach z 47. pozycji w 2012 roku na 36. miejsce w 2016 roku wśród państw należących do ONZ i odpowiednio: z 25. na 18. pozycję wśród krajów UE. Choć osiągnięte wartości wskaźnika były zawsze poniżej poziomu średniej unijnej, to jednak postęp w rozwoju e-usług jest zauważalny. Wynika to zapewne z wykorzystania funduszy strukturalnych Unii Europejskiej na lata 2007–2013, głównie w ramach 7 osi priorytetowej Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, której celem było zwiększenie dostępności zasobów informacyjnych administracji publicznej oraz usług publicznych w formie cyfrowej dla obywateli i przedsiębiorstw poprzez realizację 42 projektów, które miały służyć informatyzacji szeregu procesów administracji.

Należy podkreślić, że usługi e-administracji w Polsce są nadal rozwijane w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa w perspektywie finansowania unijnego na lata 2014–2020.

Tabela 1. Ranking krajów UE pod względem wskaźnika EGDI, projekcja dla pozycji na tle krajów ONZ i w UE

	2016 r.		2014 r.		2012 r.	
	ONZ	UE	ONZ	UE	ONZ	UE
	1	2	3	4	5	6
Wielka Brytania	1↑	(1)	8	(3)	3	(2)
Finlandia	5↑	(2)	10	(4)	9	(6)
Szwecja	6↑	(3)	14	(6)	7	(5)
Holandia	↓7	(4)	5	(2)	2	(1)
Dania	↓9	(5)	16	(8)	4	(3)
Francja	10	(6)	4	(1)	6	(4)
Estonia	13↑	(7)	15	(7)	20	(9)
Niemcy	15↑	(8)	21	(10)	17	(7)
Austria	↓16	(9)	20	(9)	21	(10)
Hiszpania	17↑	(10)	12	(5)	23	(11)
Belgia	19↑	(11)	25	(14)	24	(12)
Słowenia	21↑	(12)	41	(21)	25	(13)
Włochy	22↑	(13)	23	(12)	32	(17)
Litwa	23↑	(14)	29	(15)	29	(14)
Luksemburg	↓25	(15)	24	(13)	19	(8)
Irlandia	26↑	(16)	22	(11)	34	(19)
Malta	30↑	(17)	40	(20)	35	(20)
Polska	36↑	(18)	42	(22)	47	(25)
Chorwacja	↓37	(19)	47	(23)	30	(15)
Portugalia	↓38	(20)	37	(18)	33	(18)
Grecja	↓43	(21)	34	(17)	37	(21)

Łotwa	45	(22)	31	(16)	42	(22)
Węgry	↓46	(23)	39	(19)	31	(16)
Czechy	50	(24)	53	(25)	46	(24)
Bułgaria	52↑	(25)	73	(28)	60	(27)
Cypr	↓64	(26)	58	(26)	45	(23)
Słowacja	↓67	(27)	51	(24)	53	(26)
Rumunia	↓75	(28)	64	(27)	62	(28)

Źródło: opracowanie własne na podstawie United Nations Survey, 2012, 2014, 2016.

3. Partnerstwo e-administracji i poczty w wybranych krajach

Obecne relacje operatorów pocztowych z rządami często są trudne i niejednoznaczne. Niektóre wynikają z długiej historii powiązań poczty oraz administracji państwowej. Wiele państw jest właścicielami organizacji pocztowych, zatem reguluje ich działanie i cały rynek pocztowy oraz niejednokrotnie wpływa politycznie na operatorów wyznaczonych w celu realizacji własnych celów i projektów. Operatorzy wobec takich zachowań przybierają często defensywną postawę – znajdują się w stanie pomiędzy podmiotem regulowanym a podmiotem objętym regulacją (bardziej niezależnym, sprywatyzowanym). Przez to nie wykorzystują na większą skalę możliwości ścisłych powiązań z administracją państwową (Bukovc, 2014).

W 2014 roku uczestnicy spotkania w ramach Postal Innovation Platform dyskutowali strategię możliwej współpracy w kontekście podwójnej roli rządu wobec operatora wyznaczonego – z jednej strony jako klienta, z drugiej jako partnera (Bukovc, 2014). Zanalizowano charakter tych zawiłych zależności oraz określono elementy skutecznej i jednocześnie przynoszącej zyski współpracy. Lista zaleceń jest długa, a jej zrealizowanie wymaga długofalowych działań. Operatorzy pocztowi muszą na nowo odkryć tradycyjne związki z administracją państwową oraz zredefiniować je jako relacje biznesowe. Właśnie dlatego powinni zrozumieć potrzeby administracji i mechanizmy nią rządzące (decyzje wpływające na funkcjonowanie procesów i ich dynamikę). Operatorzy pocztowi muszą jasno określić swoje mocne strony oraz pracować nad wyjątkowymi ofertami sprzedaży. Łączy się to z dążeniem do dywersyfikacji usług czy ich innowacyjności, co wymaga dodatkowej wiedzy oraz nowych kompetencji. Tak samo jak wdrażanie cyfrowych platform, które muszą spełniać wymogi bezpieczeństwa (podtrzymanie zaufania społecznego), jak również odpowiadać na potrzeby administracji, obywateli oraz przedsiębiorców poprzez tworzenie odpowiednich struktur i udostępnianie odpowiednich usług.

Jak pisze Bukovc (2014), na rynku światowym oraz europejskim operatorzy aktywnie poszukujący nowych form współpracy z rządami to ci związani z nimi od dawna (United States Postal Service, Swiss Post) lub wiodący w kwestii dywersyfikacji działalności, to znaczy poszukujący nowych obszarów działań. United States Postal Service od wielu lat współpracuje z rządem w zarządzaniu polityką paszportową poprzez udostępnianie punktów obsługi klienta. Swiss Post zarządza częścią administracji związaną z opieką

zdrowotną poprzez własną platformę cyfrową i współpracuje z administracją państwową w czasie wyborów, obsługując mailowy system głosowania. Innym przykładem operatora pocztowego intensywnie prowadzącego strategię dywersyfikacji jest Poste Italiane – pierwsze pola współpracy między pocztą a rządem dotyczyły zarządzania systemem nakładania grzywnien na poczet Ministerstwa Sprawiedliwości, policji i innych publicznych instytucji. W międzyczasie Poste Italiane zarządzała także pozwoleńiami na pracę imigrantów. Te usługi świadczone przez pocztę opierają się na zdolności zarządzania procesami, posiadaniu platformy cyfrowej w miejscu łączącym się ze wszystkimi powiązаныmi podmiotami i publicznymi instytucjami oraz dostępnością platformy płatniczej. Innym przykładem jest belgijski bpost zarządzający wydawaniem tablic rejestracyjnych oraz przetwarzaniem mandatów za wykroczenia drogowe dla policji federalnej.

Z kolei w ramach raportu Instytutu Poczтового (2016a) przedstawiono rodzaje systemów pocztowych (cyfrowych zamienników poczty tradycyjnej) udostępnianych administracji publicznej w krajach europejskich oraz w Polsce. Pojedyncze punkty dostępowe, takie jak ePUAP, okazały się nieefektywnym rozwiązaniem, a działający w jego ramach profil zaufany (regulowany przez rozporządzenie eIDAS), posiadający funkcję podpisu elektronicznego, został przeniesiony na oddzielną platformę. Zmodernizowanymi usługami operatorów pocztowych, umożliwiającymi korespondencję elektroniczną i hybrydową, są cyfrowe skrzynki pocztowe na przykład w Czechach i we Francji. Z kolei cyfrowe skrytki tworzone przez podmioty publiczne i prywatne, na przykład w Danii czy Estonii, oraz certyfikowana poczta elektroniczna są systemami (szyfrowanej) poczty elektronicznej i przechowywania dokumentów na przykład w Niemczech czy we Włoszech.

Dywersyfikacja usług pocztowych ma prowadzić do przechodzenia operatorów pocztowych do nowego modelu zarządzania oraz współpracy z administracją (Bukovc, 2014). Pierwszym modelem jest rola pośrednika obsługującego klienta. W tym modelu operatorzy pocztowi współpracują z jednostkami administracji na bazie sieci oddziałów – pełnią jedynie rolę punktów dostępu (pośrednika), w których klienci mogą przekazywać dokumenty czy kontaktować się z administracją w różnych sprawach. Operatorzy nie zajmują się dalszym wykonywaniem usługi, jedynie przekazują dokumenty/żądania do odpowiednich jednostek administracyjnych. W modelu łańcucha wartości usług operator dostarcza usługi poza punkty dostępu oraz sam przetwarza formalności – realizuje żądania obywateli (włącza się w łańcuch wartości administracji w ramach konkretnego zadania). Trzecim, najbardziej zaawansowanym oraz przyszłościowym modelem jest dostawca rozwiązań i infrastruktury: operator z założenia nie jest pośrednikiem/obsługą klienta czy wykonawcą dodatkowych usług, lecz tylko dostarcza i ewentualnie zarządza rozwiązaniem lub infrastrukturą.

Systemem realizującym model łańcucha wartości usług jest czeska współpraca z administracją publiczną, która według Instytutu Poczтового (2016a) jest możliwa do wdrożenia w polskich warunkach. Realizacja zadań związanych z e-administracją jest zależna od Ministerstwa Spraw Wewnętrznych. Pierwszym projektem (2007 r.) był Czech POINT – od 2011 roku wszystkie projekty podlegają programowi eGON. Jego

rzeniem są rejestry podstawowe oraz systemy nimi zarządzające, które umożliwiają istnienie sieci łączności administracji oraz systemu Datove Schranky. Interfejs stanowi projekt Czech POINT (dostęp do wielu systemów jednocześnie dzięki punktom dostępu), a jego motto to: „To dane mają krążyć, a nie obywatele”. Datove Schranky to bezpłatne i obowiązkowe – dla wszystkich instytucji publicznych, notariuszy i komorników (podmiotów posiadających osobowość prawną) – skrzynki danych, będące narzędziem wymiany e-dokumentów pomiędzy obywatelami, administracją a przedsiębiorstwami gwarantującym szybkość i bezpieczeństwo. Osoby fizyczne i prowadzące działalność mogą założyć skrzynkę za opłatą w punkcie Czech POINT. Dostęp do logowania mają wszyscy pracownicy danej instytucji poprzez osobiste identyfikatory i hasła. Wysyłanie wiadomości jest równoznaczne z nadaniem prawa dostępu do dokumentu, a ustawienie parametrów wiadomości realizuje procedury takie jak polecenie, poświadczenie odbioru, płatne usługi dodatkowe. Co ważne, skutki prawne są takie, jak przy odebraniu wiadomości przesyłką tradycyjną.

Analiza przykładów cyfrowych systemów pocztowych wdrożonych w innych państwach oraz możliwych modeli współpracy z administracją publiczną jest szczególnie ważna teraz, w procesie cyfryzacji administracji w Polsce. Poczta Polska (PP) jako operator wyznaczony, posiadający długą tradycję współpracy z administracją, podejmuje działania zmierzające w kierunku udziału w procesie tworzenia e-administracji.

4. Poczta i e-administracja w Polsce – perspektywy współpracy

Według Instytutu Poczтового (2016b) głównym zagrożeniem dla Poczty Polskiej jest jej wykluczenie z cyfryzacji usług publicznych poprzez decyzje polityczne wyrażające się zaangażowaniem banków, ubezpieczycieli i innych instytucji komercyjnych w e-usługi administracji publicznej. Potencjalne wykluczenie PP z procesu cyfryzacji może spowodować regres instytucji. W odpowiedzi na tę sytuację Instytut przedstawia szereg mocnych stron i szans rozwoju operatora wyznaczonego.

Przede wszystkim Poczta Polska jest nadal największą siecią dystrybucyjno-logistyczną w kraju, ze stuprocentowym dostępem do obywateli, także tych wykluczonych cyfrowo. Ponadto dzięki wieloletniej pozycji na rynku cieszy się wysokim zaufaniem społecznym oraz ma doświadczenie w obsłudze świadczeń pieniężnych oraz wniosków, czyli tradycyjnych usług związanych także z obszarami działania administracji. Operator rozwija się również na rynku e-commerce poprzez istnienie licznych portali oraz wspiera e-usługi publiczne, potwierdzając profil zaufany, a także aktywnie uczestniczy w rozwijaniu umiejętności cyfrowych Polaków.

Administracja publiczna może w procesie cyfryzacji usług publicznych wykorzystać kompetencje Poczty Polskiej w elektronicznej obsłudze obywateli oraz dotrzeć dzięki niej na tereny słabo zurbanizowane i wykluczone cyfrowo. Nie bez znaczenia jest to, że działalność operatora łączy się z obszarami kompetencji i wpływa na funkcjonowanie

wielu ministerstw, dlatego powstała propozycja partnerstwa operatora i rządu we wdrażaniu e-administracji.

Poczta Polska jest naturalnym partnerem administracji w procesie cyfryzacji ze względu na długą tradycję współpracy. W lipcu 2015 roku ówczesne Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji wybrało Poczta Polską Usługi Cyfrowe Sp. z o.o. (PPUC) jako partnera do wspólnego przygotowania i realizacji projektu „Jedno okienko obywatela do komunikacji z administracją publiczną i nie tylko”. Koncepcja ta ma na celu umożliwienie dostępu do usług publicznych w jednym punkcie. Warto też zwrócić uwagę, że Poczta Polska podejmuje liczne działania w zakresie rozwoju innowacyjnych usług, tak aby w dobie e-substytucji oraz e-administracji mogła w niedalekiej przyszłości pełnić funkcję narodowego operatora cyfrowego (Stolarczyk, Sylwestrzak, 2017). Prowadzone były także rozmowy z Ministerstwem Cyfryzacji na temat możliwości integracji platform ePUAP i Envelo, jak również kwestii e-skrzynki i e-doręczeń dostępnych dla obywateli i przedsiębiorców. W październiku 2016 roku zostało podpisane trójstronne porozumienie o współpracy pomiędzy Polską Wytwórną Papierów Wartościowych S.A., Poczta Polską S.A. i PPUC – Envelo. Wspólnym celem sygnatariuszy porozumienia jest dynamiczna cyfryzacja kluczowych usług publicznych i jak najszybsze przejście od „Polski papierowej do cyfrowej”.

Podsumowanie

W świetle przedstawionych rozważań wskazane przykłady współpracy rządów z operatorami wyznaczonymi w zakresie wykorzystania elektronicznych platform pocztowych potwierdzają, że istnieje techniczna i organizacyjna możliwość świadczenia publicznych e-usług, z uwzględnieniem między innymi takich uwarunkowań/przesłanek, jak:

- a) strategiczne znaczenie rynku pocztowego dla gospodarki;
- b) konieczność redukcji kosztów funkcjonowania administracji;
- c) dążenie operatorów do maksymalizacji wyników finansowych poprzez dywersyfikację i innowacyjność usług.

Wola podjęcia takiej współpracy mogłaby zaowocować:

- a) integracją systemów informatycznych administracji z platformami, na których świadczone są elektroniczne usługi pocztowe przez operatorów wyznaczonych;
- b) wdrażaniem cyfrowych platform spełniających wymogi bezpieczeństwa i odpowiadających na potrzeby wszystkich podmiotów funkcjonujących w gospodarce;
- c) funkcjonowaniem administracji zgodnie z założeniami koncepcji *lean government*.

Jakkolwiek w Polsce również zainicjowano działania zmierzające w kierunku wykorzystania platformy cyfrowej Envelo, to jednak biorąc pod uwagę potencjał Poczty Polskiej, jej kompetencje, zasięg terytorialny i zaufanie społeczne, są one na niskim poziomie zaawansowania.

Bibliografia

- Bukovc, B. (2014). Postal Operators and Governments: a Difficult Relationship with Tremendous Opportunities. *The Postal Industry, Innovations & Markets*, 2 (1), 3–4.
- Finger, M. (2014). Posts' Ambiguous Relationship with Government. *The Postal Industry, Innovations & Markets*, 2 (1), 5.
- Finger, M. (2016). Platform Revolution. *The Postal Industry, Innovations & Markets*, 4 (2), 3–4.
- Gądek-Hawlena, T., Wróbel, M. (2015). Operatorzy pocztowi w sieciowym środowisku współczesnej gospodarki na przykładzie Poczty Polskiej S.A. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu*, 64 (7), 82–93.
- Goliński, M. (2015). E-administracja w Polsce w świetle badań ONZ. *Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych. Szkoła Główna Handlowa*, 38, 74–84.
- Grycuk, A. (2011). Lean government, czyli koncepcja szczupłego zarządzania w administracji publicznej. *Analizy BAS*, 3 (47), 1–9.
- Instytut Pocztowy (2016a). *Cyfryzacja usług publicznych w Europie. Rola operatorów pocztowych. Model dla Polski*. Pobrane z: http://instytutpocztowy.pl/files/raport_instytut_pocztowy.pdf (20.09.2017).
- Instytut Pocztowy (2016b). *Poczta Polska narodowym operatorem cyfrowym i logistycznym*. Pobrane z: http://instytutpocztowy.pl/files/Raport_o_cyfryzacji_i_logistyce.pdf (20.09.2017).
- Stolarczyk, A., Sylwestrzak, M. (2017). Elektroniczne usługi pocztowe świadczone przez operatorów wyznaczonych w krajach UE, stan zaawansowania według wskaźników UPU. *Ekonomiczne Problemy Usług*, 126 (1/2), 427–437. Pobrane z: <https://doi.org/10.18276/epu.2017.126/2-42> (20.09.2017).
- Tomaszewicz, A., Buko, J. (2015). Determinanty rozwoju e-administracji publicznej w Polsce. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług*, 852, 644–651.
- United Nations (2012). *United Nations E-Government Survey 2012*. New York.
- United Nations (2014). *United Nations E-Government Survey 2014*. New York.
- United Nations (2016). *United Nations E-Government Survey 2016*. New York.

POTENTIAL COOPERATION OPPORTUNITIES OF DESIGNATED OPERATORS AND E-GOVERNMENT

Keywords: e-government, designed operators, postal e-services

Summary. The purpose of the considerations presented in this article is analysis of chosen examples of using digital postal platforms for e-government service delivery and showing potential options of the integration of public administration information systems with this platforms. Relating to the the EU countries ranking in terms of index values achieved EGDI and assumptions the concept of reducing administration costs – lean government, there was presented partnership e-government and designed operators examples in selected countries and highlighted the benefits of this coopera-

tion. Furthermore, the authors will indicate the current state and perspectives of cooperation with the state administration and designated operator in the area of e-government services with the ability to use digital platform Envelo owned by the Polish Post.

Translated by Anna Stolarczyk

Cytowanie

Stolarczyk, A., Sylwestrzak, M. (2018). Potencjalne możliwości współpracy operatorów wyznaczonych z e-administracją. *Ekonomiczne Problemy Usług, 1* (130), 193–202. DOI: 10.18276/epu.2018.130-19.