

Hanna Knysiak-Sudyka

Uniwersytet Jagielloński

ORCID: 0000-0003-4900-5956

hanna.knysiak-molczyk@uj.edu.pl

W kierunku unifikacji czy rozdrobnienia – wielość systemów teleinformatycznych w praktyce działania organów administracji publicznej

Słowa kluczowe: e-administracja, informatyzacja, wykluczenie cyfrowe, zasada informowania, zasada równości

Streszczenie. Proces informatyzacji działalności administracji publicznej od lat wytycza kierunki działań prawodawczych, których istoty upatrywać należy w tworzeniu podstaw prawnych dla tworzenia i funkcjonowania nowych platform i systemów teleinformatycznych. EPUAP, PUE ZUS, IKP, portal obywatel.gov.pl czy portal biznes.gov.pl to tylko kilka przykładów. Równolegle wprowadzana jest reforma doręczeń elektronicznych. Wydaje się, że warto postawić pytanie, w jakim kierunku zmierza ustawodawca i czy przyjęty kierunek w należyтым stopniu zabezpiecza prawa i wolności jednostki. Czy wciąż rosnąca ilość regulacji prawnych i proponowanych rozwiązań oznacza lepszą jakość świadczonych usług?

Towards either unification or fragmentation: the variety of ICT systems in the practices of public administration bodies

Keywords: e-government, computerization, digital exclusion, the principle of information, the principle of equality

Summary. The process of computerization of public administration activities has for years been setting directions for legislative activities, the essence of which should be seen in the creation of legal grounds for the creation and operation of new ICT platform and systems. EPUAP, PUE ZUS, IKP the obywatel.gov.pl portal or the biznes.gov.pl portal are just a few examples. At the same time, the reform of electronic deliveries is being introduced. It seems worth asking the question in which direction the legislator is heading and whether the adopted direction adequately protects the rights and freedoms of the individual. Does the ever-growing number of legal regulations and proposed solutions mean a better quality of services provided?

Olbrzymi rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych, w tym internetu oraz sieci telekomunikacyjnych, globalizacja i ogólnie postęp cywilizacyjny sprawiły, że zarówno pożądanym, jak i nieuniknionym stał się proces informatyzacji działalności administracji publicznej. E-administracja (*e-government*), czyli elektroniczna administracja publiczna, polega na wykorzystaniu ICT w połączeniu ze zmianami organizacyjnymi i nowymi umiejętnościami w administracji publicznej

w celu usprawnienia usług publicznych i procesów demokratycznych oraz silniejszego wsparcia programów tworzonych przez administrację publiczną¹. Truizmem jest stwierdzenie, że przestrzeń wirtualna rozprzestrzeniła się wokół nas, zastępując różne formy aktywności. W przestrzeni tej zaistniały także korzystne warunki do obsługi stron postępowań administracyjnych czy też stron potencjalnych – na etapie poszukiwania informacji determinujących ścieżki dalszego postępowania. Poprzez działania i aktywność osób wykorzystujących osiągnięcia informatyki, systemy komunikacyjne oraz technologie informatyczne powstała nowa jakość życia i wykształciło się nowoczesne społeczeństwo bazujące na zasobach internetu – społeczeństwo informacyjne². Czas pandemii COVID-19 pokazał dobitnie, że jest to droga, którą należy podążać, powalająca na zwiększenie dostępności usług oferowanych przez administrację, co stało się szczególnie istotne w warunkach ograniczonego dostępu osobistego do urzędu. Rozwój w obszarze e-administracji jest bowiem uwarunkowany w szczególności występowaniem społecznych potrzeb w zakresie korzystania z e-usług publicznych³.

Dostrzegając niewątpliwe zalety e-administracji⁴, nie należy jednak zapominać o tej części społeczeństwa, która została dotknięta zjawiskiem wykluczenia cyfrowego (e-wykluczenia, wykluczenia informacyjnego). Termin ten jest stosowany do określenia różnicy między osobami i społeczeństwami mającymi dostęp do techniki informatycznej a tymi, które takiego dostępu nie mają⁵.

Jako przyczyny e-wykluczenia najczęściej wymieniane są czynniki natury obiektywnej, technologicznej, takie jak brak odpowiedniej infrastruktury technicznej (brak lub utrudniony dostęp do sprzętu i internetu oraz brak możliwości ich zakupienia, niska prędkość łącza), oraz czynniki natury subiektywnej, psychologicznej, takie jak obawy związane z korzystaniem z internetu (w szczególności obawa o bezpieczeństwo danych), brak lub niska motywacja oraz brak lub niski poziom umiejętności⁶. W 2024 r. w Polsce dostęp do internetu w domu miało 95,9% go-

¹ <https://stat.gov.pl/metainformacje/slownik-pojec/pojecia-stosowane-w-statystyce-publicznej/1769,pojecie.html> [dostęp: 12.02.2025].

² Por. U. Knop, S. Cichoń, *Technologie informacyjne w zarządzaniu w administracji publicznej*, „Przedsiębiorczość i Zarządzanie” 2017, tom XVIII, z. 10, cz. 2, s. 150.

³ A. Tomaszewicz, J. Buko, Determinanty rozwoju e-administracji publicznej w Polsce, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego” 2015, nr 852, Ekonomiczne Problemy Usług nr 117, s. 645.

⁴ Por. R. Jedlińska, B. Rogowska, *Rozwój e-administracji w Polsce*, „Ekonomiczne Problemy Usług” 2016, nr 123, s. 137.

⁵ Decyzja Urzędu Nadzoru EFTA nr 34/10/COL z dnia 3 lutego 2010 r. zmieniająca po raz 79. zasady proceduralne i merytoryczne w dziedzinie pomocy państwa poprzez dodanie nowego rozdziału w sprawie stosowania przepisów dotyczących pomocy państwa w odniesieniu do szybkiego wdrażania sieci szerokopasmowych. CELEX: E2010C0034.

⁶ Por. E. Widawska, E. Wysocka, Z. Wieczorek, *Wyznaczniki wykluczenia cyfrowego i dostępności stron internetowych instytucji publicznych*, Częstochowa 2014, s. 13 i A. Stawicka, *Wykluczenie cy-*

spodarstw domowych. Poziom tego wskaźnika był zróżnicowany w zależności od typu gospodarstwa, klasy i stopnia urbanizacji miejsca zamieszkania oraz obszaru Polski⁷. Powyższy wskaźnik nie odzwierciedla jednak wprost zakresu korzystania przez użytkowników internetu z usług e-administracji. Należy również pamiętać, że technologie informacyjno-komunikacyjne mają w założeniu wspierać integrację społeczną i powodować podwyższenie jakości życia obywateli, a nie stanowić czynnik utrudniający korzystanie z usług administracji. Należy również zwrócić uwagę na problem realizacji zasady równości w postępowaniach, w których korzystanie z usług e-administracji jest determinowane wyborem strony. Niezależnie od tego, czy strona zdecydowała się skorzystać z usług e-administracji, czy też administracji w wydaniu tradycyjnym, jej prawa powinny być gwarantowane i realizowane w tym samym zakresie.

Proces informatyzacji działalności administracji publicznej od lat wytycza kierunki działań prawodawczych, których istoty upatrywać należy w tworzeniu podstaw prawnych dla tworzenia i funkcjonowania coraz to nowych platform i systemów teleinformatycznych. EPUAP⁸, PUE ZUS⁹, IKP¹⁰, portal obywatel.gov.pl czy portal biznes.gov.pl to tylko kilka przykładów. Równolegle wprowadzana jest reforma doręczeń elektronicznych. Wydaje się, że warto postawić pytanie, w jakim kierunku zmierza ustawodawca i czy przyjęty kierunek w należyтым stopniu zabezpiecza prawa i wolności jednostki. Czy wciąż rosnąca ilość regulacji prawnych i proponowanych rozwiązań oznacza lepszą jakość świadczonych usług?

Dalsze rozważania, z uwagi na objętość opracowania, zostaną ograniczone do relacji G2C – *government to citizens* (rząd – obywatel)¹¹. Aktywność podmiotów korzystających z usług e-administracji koncentruje się najczęściej na trzech płaszczyznach – w celu pobrania formularza, w celu złożenia wniosku (w tym wniosku na wcześniej pobranym formularzu) oraz w celu uzyskania informacji pozwalających na podjęcie konkretnych czynności w celu uzyskania usługi administracji.

frowe w Polsce, Warszawa 2015, s. 3-4, https://www.senat.gov.pl/gfx/senat/pl/senatopracowania/133/plik/ot-637_internet.pdf [dostęp: 12.02.2025].

⁷ Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2024 r. <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/nauka-i-technika-spoleczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne-w-polsce-w-2024-roku,2,14.html> [dostęp: 12.02.2025].

⁸ Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej – system informatyczny, który umożliwia m.in. elektroniczne uwierzytelnienie użytkownika. Poprzez system można np. składać dokumenty i pisma w formie elektronicznej lub zalogować się do portalu PUE.

⁹ Platforma Usług Elektronicznych ZUS – narzędzie, które umożliwia dostęp do danych w ZUS oraz dostęp do świadczonych przez ZUS usług.

¹⁰ Internetowe Konto Pacjenta – portal Ministerstwa Zdrowia.

¹¹ Por. P. Kokot-Stępień. L. Piersiala, *Analiza funkcjonowania technologii informacyjnych w administracji publicznej*, https://rocznikikae.sgh.waw.pl/p/roczniki_kae_z56_06.pdf, s. 93 [dostęp: 12.02.2025].

Należy podkreślić, że jedną z zasad ogólnych postępowania administracyjnego jest sformułowana w art. 9 k.p.a. zasada informowania, zgodnie z którą organy administracji publicznej są obowiązane do należytego i wyczerpującego informowania stron o okolicznościach faktycznych i prawnych, które mogą mieć wpływ na ustalenie ich praw i obowiązków będących przedmiotem postępowania administracyjnego. Organy czuwają nad tym, aby strony i inne osoby uczestniczące w postępowaniu nie poniosły szkody z powodu nieznamości prawa i w tym celu udzielają im niezbędnych wyjaśnień i wskazówek. Obowiązki zasady informowania może być rozpatrywane w szczególności na płaszczyźnie czasowej¹². Granice czasowe realizacji obowiązków organu administracji publicznej wynikających z art. 9 k.p.a. są co do zasady postrzegane jako wyznaczone granicami postępowania administracyjnego. W orzecznictwie sądów administracyjnych został wyrażony pogląd, że obowiązki wynikające z omawianej zasady „są związane bezpośrednio z toczącym się postępowaniem administracyjnym”¹³, a ograniczenie zasady *ignorantia iuris nocet* ma miejsce „w ściśle określonych ramach, a mianowicie od dnia wszczęcia postępowania administracyjnego do momentu jego zakończenia, a tym samym nie występuje ono już po zakończeniu postępowania administracyjnego”¹⁴. Także w wyroku z 20 listopada 2012 r.¹⁵ Naczelny Sąd Administracyjny stwierdził, że „obowiązek ujęty w art. 9 k.p.a. nakazuje informowanie stron i innych uczestników postępowania przez organ administracji publicznej. Mowa o stronach uczestniczących już w określonym postępowaniu, w którym obowiązek z art. 9 k.p.a. obciąża organ prowadzący to postępowanie. Nie można wywieść naruszenia art. 9 k.p.a. przez organ, który nie prowadzi jeszcze postępowania i w odniesieniu do sytuacji prawnej podmiotu, który nie jest jeszcze stroną lub uczestnikiem toczącego się postępowania”. W moim przekonaniu jednakże ramy czasowe obowiązywania zasady informowania nie są tak ściśle określone ramami postępowania administracyjnego, tj. jego formalnym wszczęciem i zakończeniem decyzją ostateczną, gdyż zasada informowania nie obowiązuje wyłącznie na gruncie proceduralnym. W doktrynie wyrażane jest stanowisko, że zasady ogólne postępowania administracyjnego mają zastosowanie także w procesie wykładni i stosowania norm prawa administracyjnego materialne-

¹² Szerzej na temat płaszczyzn obowiązywania zasady informowania H. Knysiak-Sudyka, [w:] *Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz*, red. H. Knysiak-Sudyka Warszawa 2019, s. 145-151.

¹³ Wyrok WSA w Lublinie z 28.05.2009 r., II SA/Lu 126/09, LEX nr 558376.

¹⁴ Wyrok WSA w Gliwicach z 3.09.2009 r., IV SA/Gl 1015/08, LEX nr 863064; por. też wyrok NSA z 3.03.2006 r., I OSK 991/05, LEX nr 198362; podobnie M. Kalinowski, *Notka do wyroku NSA z 15.10.1986 r.*, SA/Gd 691/86, „Przegląd Orzecznictwa Podatkowego” 1992/3, s. 59; B. Brzeziński, *Notka do wyroku SN z 23.07.1992 r.*, III ARN 40/92, „Przegląd Orzecznictwa Podatkowego” 1993/4, s. 68.

¹⁵ II OSK 1301/11, LEX nr 1291899. Por. też wyrok NSA z 24.11.2022 r., I OSK 1386/19, LEX nr 3442076.

go¹⁶. Przyjęcie tej koncepcji pozwala na oderwanie kwestii obowiązywania zasady informowania od formalnych ram postępowania administracyjnego¹⁷. Podzielałam pogląd, w myśl którego „obowiązek informowania powstaje już nieco wcześniej, a mianowicie w chwili pierwszego kontaktu obywatela z organem administracji, jeśli temu ostatniemu znany był zamiar złożenia wniosku przez osobę wszczynającą postępowanie. Urzędnik powinien wyjaśnić, że żądanie wszczęcia postępowania administracyjnego w określonej sprawie jest niecelowe ze względu na właściwość sądu, brak przymiotu strony w rozumieniu art. 28 k.p.a., inny tryb postępowania, np. karno-skarbowy itp. Celem takiej informacji jest niedopuszczenie do wszczęcia i prowadzenia postępowania, które zakończyłoby się niepomyślnie dla osoby wyjawiającej organowi administracji taki zamiar i równocześnie narażałoby ją na stratę czasu i zbędne koszty”¹⁸. Podobne stanowisko zaprezentował NSA w wyroku z 17 kwietnia 2012 r.¹⁹, w którym stwierdził, że „pomimo, iż przyjętego w art. 9 k.p.a. obowiązku informowania nie należy rozumieć jako absolutnego obowiązku informacyjnej aktywności organów administracji we wszelkich kontaktach z obywatelem, to jednak nie można ograniczać tego zakazu wyłącznie do toczącego się postępowania, jeśli charakter danej regulacji nie tylko usprawiedliwia, ale wymaga takiego działania”. Zasada wyrażona w art. 9 k.p.a. nie wyczerpuje się zatem w realizacji obowiązku „poinformowania o prawach i obowiązkach aktualnego postępowania, ale i potencjalnego postępowania administracyjnego”²⁰.

Mając na uwadze powyższe założenia należy przyjąć, że informacje udzielane przez organ administracji publicznej powinny obejmować w szczególności kwestie dotyczące formy i trybu wnoszenia podań, dopuszczalności drogi postępowania administracyjnego, właściwości organu administracji publicznej oraz legitymacji materialnoprawnej podmiotu zamierzającego wystąpić z żądaniem wszczęcia postępowania²¹.

¹⁶ Tak w szczególności T. Woś, *Obowiązek uwzględniania interesu społecznego i słusznego interesu obywateli w toku postępowania administracyjnego (art. 7 in fine k.p.a.)*, „Krakowskie Studia Prawnicze” 1987, nr 20, s. 107-113.

¹⁷ Por. H. Knysiak-Molczyk, *Granice prawa do informacji w postępowaniu administracyjnym i sądowoadministracyjnym*, Warszawa 2013, s. 59.

¹⁸ W. Taras, *Informowanie obywateli przez administrację*, Wrocław 1992, s. 90-91.

¹⁹ II GSK 1319/11, LEX nr 1218992.

²⁰ Wyrok WSA w Krakowie z 1.12.2009 r., III SA/Kr 946/09, LEX nr 557728; por. też F. Świłała, *Nie jest tak źle, jak myślą urzędnicy*, „Rzeczpospolita” 1998, PCD 5, s. 20. Podobne stanowisko zaprezentował WSA w Gdańsku w wyroku z 2.12.2021 r., III SA/Gd 795/21, LEX nr 3281826, w którym stwierdził, że „Osoba występująca z wnioskiem o zawieszenie emerytury winna dysponować niebudzącą wątpliwości informacją, że dostarczenie stosownego dokumentu dotyczącego zawieszenia emerytury gwarantuje pozytywne rozpoznanie wniosku o ustalenie prawa do świadczenia pielęgnacyjnego”.

²¹ Por. H. Knysiak-Molczyk, *Granice...*, s. 61.

Powyższe reguły powinny znaleźć zastosowanie także do e-administracji, w której niejako z jej istoty wynika ograniczenie kontaktu osobistego podmiotu korzystającego z usług administracji z urzędnikiem. Należyta realizacja zasady informowania jest w ogromnym stopniu uzależniona od przejrzystości i prostoty systemów wykorzystywanych przez administrację. Jednym z elementów prostoty jest także stabilność przyjętych rozwiązań. Ilość informacji na różnorodnych stronach internetowych może prowadzić do zalewu informacjami niepełnymi czy błędnymi (fałszywymi). Rolą administracji jest takie ukształtowanie dostępu do e-usług, by jej klient nie miał wątpliwości, że korzysta z właściwego portalu czy też witryny internetowej. Powyższe służy także realizacji zasady budzenia zaufania do organów państwa.

Początkowo kilkaset e-usług publicznych było zlokalizowanych na różnych platformach i portalach rządowych²². Wobec takiej ilości e-usług i ich znacznego rozproszenia kluczową stała się kwestia zlokalizowania usługi na określonej platformie czy też portalu. Informacje o publicznych portalach informacyjnych były dostępne pod adresem obywatel.gov.pl oraz gov.pl/web/cyfryzacja/e-uslugi. Podstawowym problemem podmiotu chcącego skorzystać z usług e-administracji stał się problem „jak nie zgubić się w sieci”, jak trafić na właściwą stronę internetową, zawierającą rzetelne informacje.

Ministerstwo Cyfryzacji zapowiedziało i zrealizowało utworzenie Portalu Rzeczypospolitej Polskiej (Portal RP) – gov.pl, stanowiącego docelowo bramę do wszystkich informacji i e-usług publicznych poprzez zintegrowanie witryn internetowych ministerstw, urzędów centralnych i urzędów wojewódzkich oraz ułatwienie dostępu do usług cyfrowych, które państwo oferuje obywatelom²³. Potrzeba utworzenia takiego portalu była oczywista – przemawiał za nią nie tylko wzgląd na realizację zasady informowania, lecz również względy bezpieczeństwa w sieci. Początkowo poprzez portal gov.pl dostępne były jedynie usługi zlokalizowane na portalach obywatel.gov.pl i biznes.gov.pl. Można było uzyskać informację o tych i innych usługach poprzez infolinię, co stanowiło wsparcie dla realizacji zasady informowania. W tej sytuacji rozwój portalu gov.pl integrującego dotychczas rozproszone witryny internetowe był właściwą drogą.

Kolejną istotną kwestią jest przejrzystość portalu i łatwość korzystania z jego rozwiązań, czemu służy m.in. wyszukiwarka stron (znajdź sprawę lub usługę). Należy także zwrócić uwagę na wspomnianą już zasadę równości, której znaczenia ani wagi nie trzeba w tym miejscu eksponować, gdyż wydają się one oczywiste.

²² <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/e-uslugi>. Na powyższej stronie zostały również wymienione portale kierowane do różnych odbiorców wraz z linkami do nich, w szczególności ceidg.gov.pl, ekrs.ms.gov.pl/s24/, ekw.ms.gov.pl, emp@tia, epuap.gov.pl, finanse.mf.gov.pl, geoportel.gov.pl, ekrus.gov.pl, praca.gov.pl, puesc.gov.pl, pue.zus.pl, ufg.pl, zip.nfz.gov.pl.

²³ <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/e-uslugi>

Jak już wyżej wspominałam, z uwagi na wykluczenie cyfrowe właściwym jest zapewnienie alternatywnej możliwości korzystania z usług administracji – w formie usług internetowych oraz w wersji tradycyjnej. Korzystanie z usług e-administracji przede wszystkim nie powinno być związane z większym ryzykiem popełnienia błędu, na przykład poprzez niewłaściwe wypełnienie formularza podania z żądaniem wszczęcia postępowania administracyjnego, z uwagi na brak możliwości skonsultowania poprawności jego wypełnienia. Z drugiej strony niewłaściwe jest również „faworyzowanie” korzystania z usług e-administracji w sposób dyskryminujący podmioty wykluczone cyfrowo. Ustawodawca przewiduje jednak rozwiązania eliminujące tradycyjną formę wnoszenia podań również dla podmiotów niebędących przedsiębiorcami. Przykładem może być postępowanie w sprawie przyznania świadczenia wychowawczego, w którym – stosownie do art. 13 ust. 5 ustawy z 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci²⁴ – wniosek i załączniki do wniosku, o których mowa w art. 13 ust. 4 ustawy, są składane wyłącznie w postaci elektronicznej za pomocą:

- 1) profilu informacyjnego utworzonego w systemie teleinformatycznym udostępnionym przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych, zwanego dalej „profilem informacyjnym”;
- 2) systemu teleinformatycznego banków krajowych oraz spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych świadczących usługi drogą elektroniczną, spełniających wymogi określone w informacji zamieszczonej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych;
- 3) systemu teleinformatycznego utworzonego przez ministra właściwego do spraw rodziny;
- 4) systemu teleinformatycznego wskazanego w informacji, o której mowa w art. 13 ust. 6 ustawy.

Zgodnie z art. 13 ust. 5a ustawy o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci osobie składającej wniosek i załączniki do wniosku w sposób, o którym mowa w art. 13 ust. 5 pkt. 2-4 ustawy, która nie posiada profilu informacyjnego, profil ten zakłada Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

Tożsame rozwiązania zostały przewidziane w rozporządzeniu Rady Ministrów z 15 czerwca 2021 r. w sprawie szczegółowych warunków realizacji rządowego programu „Dobry start”²⁵ w odniesieniu do wniosku o świadczenie „Dobry start”, o którym mowa w art. 187a ustawy o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci.

Powyższe przykłady ilustrują kierunek zmian planowanych w dalszej perspektywie przez ustawodawcę w związku z rozwojem e-administracji. Jak wskazano w informacji o przyczynach i potrzebie wprowadzenia rozwiązań planowanych

²⁴ T.j. Dz.U. z 2024 r., poz. 1576.

²⁵ Dz.U. z 2021 r. poz. 1092.

w projekcie ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z rozwojem e-administracji²⁶: „Administracja publiczna stoi jednocześnie przed wyzwaniem związanym z procesem podnoszenia kompetencji cyfrowych zarówno w administracji publicznej, jak i w społeczeństwie. Rozwój państwa i społeczeństwa oraz gospodarki jest perspektywą nieuchronną. Po dokonaniu powyższych zamierzeń całe procesy (a nie tylko ich elementy lub poszczególne etapy) zachodzące pomiędzy podmiotami publicznymi i obywatelami oraz przedsiębiorstwami, jak również pomiędzy współpracującymi ze sobą podmiotami publicznymi będą mogły być całkowicie zelektronizowane, a przy okazji zoptymalizowane”.

O ile powyższe podejście nie budzi w mojej ocenie obaw w odniesieniu do relacji w sferach G2B (*government to business*) i G2G (*government to government*), o tyle w odniesieniu do relacji w sferze G2C (*government to citizens*) wymaga dużej ostrożności i rozwagi, aby dążenie do informatyzacji i cyfryzacji nie przysłoniło wartości nadrzędnych – praw i wolności jednostki i zasady sprawiedliwości proceduralnej.

Literatura

- Brzeziński B., *Notka do wyroku SN z 23.07.1992 r., III ARN 40/92*, „Przegląd Orzecznictwa Podatkowego” 1993, nr 4.
- Jedlińska R., Rogowska B., *Rozwój e-administracji w Polsce*, „Ekonomiczne Problemy Usług” 2016, nr 123.
- Kalinowski M., *Notka do wyroku NSA z 15.10.1986 r., SA/Gd 691/86*, „Przegląd Orzecznictwa Podatkowego” 1992, nr 3.
- Kokot-Stępień P., Piersiala L., *Analiza funkcjonowania technologii informacyjnych w administracji publicznej*, https://rocznikikae.sgh.waw.pl/p/roczniki_kae_z56_06.pdf.
- Knop U., Cichoń S., *Technologie informacyjne w zarządzaniu w administracji publicznej*, „Przedsiębiorczość i Zarządzanie” 2017, t. XVIII, z. 10, cz. 2.
- Knysiak-Molczyk H., *Granice prawa do informacji w postępowaniu administracyjnym i sądownictwie administracyjnym*, Warszawa 2013.
- Knysiak-Sudyka H., [w:] *Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz*, red. H. Knysiak-Sudyka, Warszawa 2019.
- Stawicka A., *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, Warszawa 2015.
- Świtała F., *Nie jest tak źle, jak myślą urzędnicy*, „Rzeczpospolita” PCD 1998, nr 5.
- Taras W., *Informowanie obywateli przez administrację*, Wrocław 1992.
- Tomaszkiewicz A., Buko J., *Determinanty rozwoju e-administracji publicznej w Polsce*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego” 2015, nr 852, „Ekonomiczne Problemy Usług” nr 117.
- Widawska E., Wysocka E., Wieczorek Z., *Wyznaczniki wykluczenia cyfrowego i dostępności stron internetowych instytucji publicznych*, Częstochowa 2014.
- Woś T., *Obowiązek uwzględniania interesu społecznego i słusznego interesu obywateli w toku postępowania administracyjnego (art. 7 in fine k.p.a.)*, „Krakowskie Studia Prawnicze” 1987, nr 20.

²⁶ <https://www.gov.pl/web/premier/projekt-ustawy-o-zmianie-niektorych-ustaw-w-zwiazku-z-rozwojem-e-administracji2> [dostęp: 20.07.2023; projekt wycofany przez wnioskodawcę].