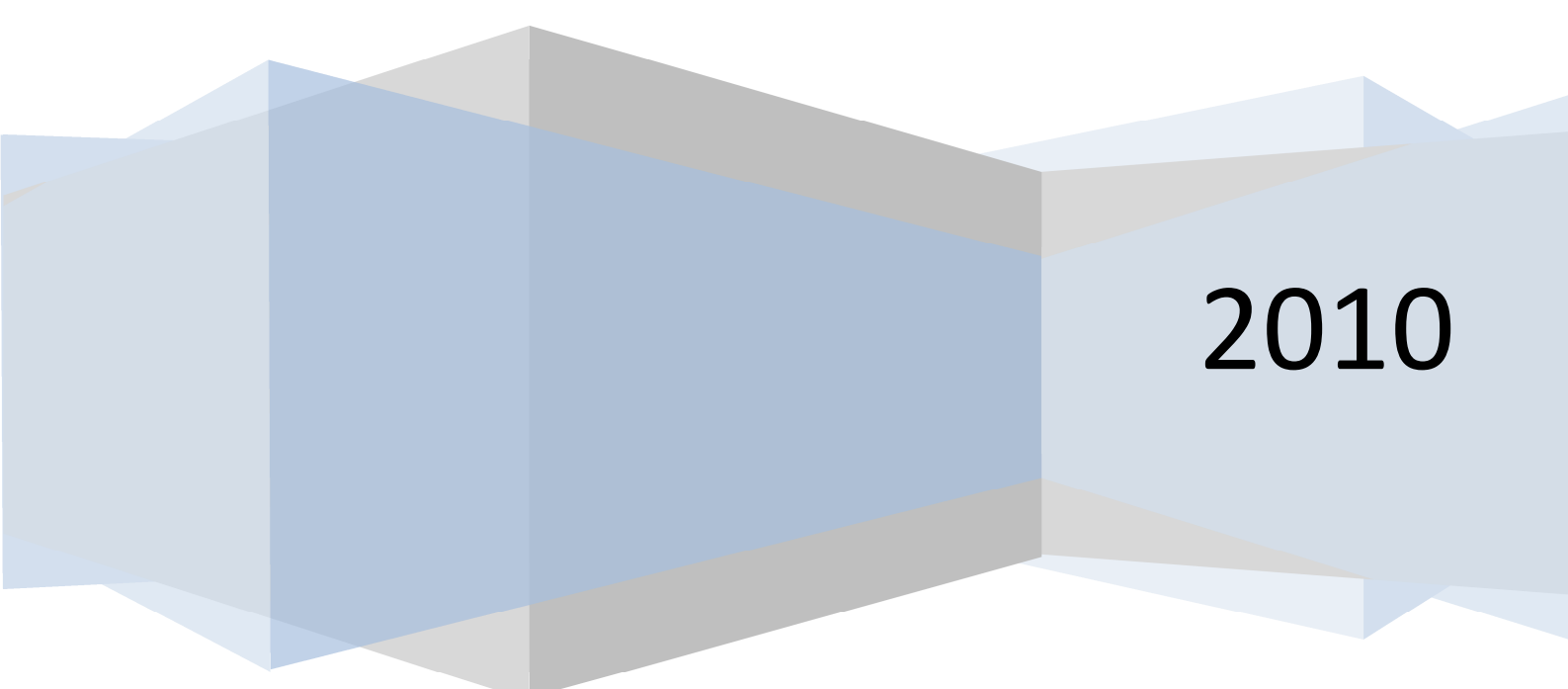


Raport z realizacji Programu działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług na lata 2009-2010

RAPORT ZA ROK 2010

Raport autorstwa: Krajowej Izby Gospodarczej



2010

Raport został przygotowany na zlecenie Ministerstwa Gospodarki przez

Krajową Izbę Gospodarczą

Spis treści

1.1.	<i>Cel i zakres raportu</i>	3
1.2.	<i>Metodyka oceny</i>	3
1.3.	<i>Streszczenie</i>	3
1.4.	<i>Podsumowanie ocen i wniosków</i>	4
2.	<i>Podstawowe informacje o Programie</i>	5
2.1.	<i>Działania Programu</i>	6
3.	<i>Ocena działań wykonanych w ramach Programu w 2010 r.</i>	8
3.1.	<i>Ocena realizacji Programu na podstawie wskaźników ogólnych</i>	8
3.2.	<i>Ocena realizacji Programu na podstawie wskaźników dla celów szczegółowych i działań...</i>	10
3.3.	<i>Ocena realizacji Programu na podstawie nadesłanych sprawozdań</i>	14
3.3.1.	<i>Analiza wykonania poszczególnych działań Programu</i>	14
4.	<i>Działania w otoczeniu Programu</i>	24
4.1.	<i>Lem – dyfuzja innowacji wśród MSP</i>	24
4.2.	<i>Lem – platforma wspierająca inwestowanie w przedsiębiorstwa</i>	24
4.3.	<i>Internetowa Rewolucja – współpraca z dużymi na rzecz małych</i>	25
4.4.	<i>Działania Ministerstwa Gospodarki w ramach Europejskiej Agendy Cyfrowej</i>	26
4.5.	<i>Promocja polskiej gospodarki elektronicznej</i>	27
4.6.	<i>Punkt kontaktowy w zakresie handlu i usług elektronicznych</i>	28
4.7.	<i>Instrumenty wsparcia finansowego i pozafinansowego</i>	28
4.8.	<i>Laboratorium podpisu elektronicznego i biometrii</i>	29
5.	<i>Ocena ogólna stanu realizacji Programu</i>	30
6.	<i>Wnioski i zalecenia</i>	32
6.1.	<i>Wnioski</i>	32
6.2.	<i>Zalecenia</i>	32
6.2.1.	<i>Opracowanie, budowa i wdrożenie Elektronicznego Pojedynczego Punktu Kontaktowego w ramach implementacji Dyrektywy 2006/123/WE o usługach na rynku wewnętrznym</i>	33
6.2.2.	<i>Forum komunikacji z sektorem handlu i usług elektronicznych</i>	34
6.2.3.	<i>Przykłady dobrych praktyk w handlu elektronicznym</i>	34
7.	<i>Wykaz źródeł informacji</i>	37
8.	<i>Spis tabel</i>	38
	<i>Dodatek A – Zestawienie treści nadesłanych sprawozdań</i>	39

Wstęp

1.1. Cel i zakres raportu

Celem przygotowania raportu jest ocena stanu realizacji „Programu działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług na lata 2009-2010”.

Na podstawie wskaźników oraz nadesłanych sprawozdań z resortów i urzędów centralnych, danych uzyskanych przez Ministerstwo Gospodarki oraz innych informacji pozyskanych od instytucji rządowych, naukowych oraz otoczenia biznesu dokonano oceny działań wykonanych w ramach Programu w 2010 roku. Ponadto raport przedstawia analizę wykonania poszczególnych działań Programu.

W raporcie dokonano również przeglądu działań realizowanych w otoczeniu Programu, których zakres w znaczący sposób przyczynia się do jego realizacji.

Ponadto raport zawiera wnioski oraz zalecenia dotyczące przyszłych działań wspierających realizację elektronicznego handlu i usług.

1.2. Metodyka oceny

Ocenę działań realizowanych w ramach Programu przeprowadzono na podstawie następujących danych:

- wartości formalnych wskaźników w Programie,
- zaawansowania działań wchodzących w zakres Programu,
- informacji na temat innych przedsięwzięć nie powiązanych z Programem formalnie, które jednak mają wpływ na stan realizacji Programu.

1.3. Streszczenie

Raport przedstawia ocenę stanu realizacji „Programu działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług na lata 2009-2010”. Ocena ta została przygotowana na podstawie wskaźników oraz otrzymanych sprawozdań. Składa się on z kilku rozdziałów, z których pierwszy stanowi ogólne wprowadzenie do poruszanej tematyki oraz zawiera

podsumowanie ocen i wniosków, drugi przedstawia zakres działań Programu na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług w oparciu o zdefiniowane dla niego działania. W trzecim rozdziale dokonano oceny działań realizowanych w ramach programu, czwarty rozdział przedstawia natomiast działania podejmowane w otoczeniu programu, które mają jednak istotny wpływ na efekty jego realizacji. Piąty rozdział zawiera całościową ocenę realizacji programu, natomiast szósty rozdział przedstawia wnioski i zalecenia, które należałoby podjąć po zakończeniu programu.

1.4. Podsumowanie ocen i wniosków

Na podstawie analizy zebranych danych można przyjąć, że wyznaczone cele Programu są realizowane zarówno poprzez działania w ramach Programu, jak również szereg działań w jego otoczeniu. Na pewne opóźnienie osiągnięcia niektórych zamierzonych efektów mają między innymi wpływ:

- zaprzestanie realizacji niektórych działań w ramach Programu ze względu na niezbędne oszczędności budżetowe,
- opóźnienia w pracach legislacyjnych nad aktami prawnymi regulującymi gospodarkę elektroniczną w Polsce,
- trwanie projektów (zarówno w ramach, jak i otoczeniu Programu), których efekty przełożą się bezpośrednio na osiągnięcie celów programu.

Należy również zaznaczyć, że w czasie trwania Programu nastąpił wzrost wskaźników gospodarczych z nim związanych, pomimo spowolnienia ekonomicznego oraz zostało rozpoczętych wiele działań, koordynowanych przez Ministerstwo Gospodarki, które mają kluczowy wpływ nie tylko na wspieranie elektronicznego handlu i usług, ale również na rozwój e-administracji w Polsce.

2. Podstawowe informacje o Programie

Rządowy „Program działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług na lata 2009-2010” stanowi element realizacji „Planu informatyzacji państwa na lata 2007-2010”, m. in. poprzez realizację priorytetów w zakresie przekształcenia Polski w państwo nowoczesne oraz przyjazne dla obywateli i podmiotów gospodarczych. Program jest realizowany na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 28 marca 2007 r. (Dz. U. z 2007 Nr 61, poz. 415) przez Ministerstwo Gospodarki. Wspieranie elektronicznego handlu i usług służy również budowie i rozwojowi społeczeństwa informacyjnego w Polsce. Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego w Polsce, w obszarze gospodarka definiuje kierunek strategiczny jako: *„Wzrost efektywności, innowacyjności i konkurencyjności firm, a tym samym polskiej gospodarki na globalnym rynku oraz ułatwienie komunikacji i współpracy między firmami dzięki wykorzystaniu technologii informacyjnych i komunikacyjnych”*¹.

Program definiuje zestawienie kluczowych projektów oraz działań prowadzących do zapewnienia rozwoju społeczeństwa informacyjnego, jak również zadań publicznych, które są realizowane z wykorzystaniem drogi elektronicznej w celu wsparcia handlu i usług. Działania podejmowane na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług mają na celu rozwój przedsiębiorczości i konkurencyjności, realizują również strategiczne cele państwa polegające na:

- ułatwieniu prowadzenia działalności gospodarczej przy wykorzystaniu Internetu i innych środków komunikacji elektronicznej,
- tworzeniu warunków prawnych wykorzystania narzędzi teleinformatycznych w działalności gospodarczej,
- ułatwieniu zdalnego podnoszenia kwalifikacji zawodowych².

¹ Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, grudzień 2008

² Program działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług na lata 2009-2010, Ministerstwo Gospodarki, grudzień 2008

2.1. Działania Programu

Program działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług realizuje szereg działań mających m.in. na celu:

- przekształcenie Polski w państwo nowoczesne i przyjazne dla obywateli i podmiotów gospodarczych,
- racjonalizację wydatków administracji publicznej związanych z jej informatyzacją oraz z rozwojem społeczeństwa informacyjnego.

Jako jedno z założonych działań Programu wskazano również wspieranie innowacyjnych przedsięwzięć IT sektora MSP. Jest to niezwykle istotny element z uwagi na znaczący udział MSP w tworzeniu polskiego PKB. Biorąc pod uwagę strukturę polskiego rynku e-commerce, MSP stanowią największą grupę działającą na tym rynku, w większości są to osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą oraz spółki z ograniczoną odpowiedzialnością. Wymienione działania realizowane są w szczególności poprzez instrumenty wsparcia Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007 – 2013 m.in. w ramach projektów:

- 3 osi priorytetowej „Kapitał dla innowacji” udzielane jest m.in. wsparcie kapitałowe dla nowopowstałych przedsiębiorców,
- 4 osi priorytetowej „Inwestycje w innowacyjne przedsięwzięcia” udzielane jest wsparcie między innymi dla nowych inwestycji w rozwiązania technologiczne, w tym oparte na ICT,
- 5 osi priorytetowej „Dyfuzja innowacji” udzielane jest wsparcie dla wzmocnienia pozycji konkurencyjnej poprzez wsparcie sieci powiązań m.in. pomiędzy przedsiębiorstwami a instytucjami otoczenia biznesu i jednostkami naukowo-badawczymi,
- 8 osi priorytetowej „Społeczeństwo informacyjne – zwiększanie innowacyjności gospodarki” udzielane jest wsparcie umożliwiające wdrażanie narzędzi teleinformatycznych na potrzeby prowadzenia handlu i świadczenia usług cyfrowych, jak również wdrażanie systemów komunikacji elektronicznej typu B2B.

O dużym zainteresowaniu przedsiębiorców wyżej wymienionymi działaniami pomocowymi może świadczyć wysoki procent alokacji środków dla tych zadań, sięgający od 80 do 100%. Należy mieć jednocześnie na uwadze, że projekty te rozpoczęły się w większości przypadków

w przeciągu ostatnich 2 lat i wiele z nich jest jeszcze w trakcie realizacji, zatem na ich mierzalne efekty trzeba będzie poczekać.

Również w Programie Operacyjnym Kapitał Ludzki priorytet II „Rozwój zasobów ludzkich i potencjału administracyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących” definiuje rozwój kadr nowoczesnej gospodarki w szczególności poprzez działania:

- rozwój kapitału ludzkiego w przedsiębiorstwach
- partnerstwo dla zwiększenia adaptacyjności
- wsparcie systemowe na rzecz zwiększenia zdolności adaptacyjnych pracowników i przedsiębiorstw

Oprócz działań nakierowanych na rozwój e-biznesu, Ministerstwo Gospodarki, w szczególności Departament Gospodarki Elektronicznej, realizuje projekty związane między innymi z wdrażaniem idei „jednego okienka”. Z uwagi na zakres oddziaływania na przedsiębiorców i obywateli sektor publiczny pełni istotną rolę w kontekście rozwoju gospodarki elektronicznej, w szczególności elektronicznego handlu i usług. Elektronizacja administracji przyczynia się do upowszechnienia rozwiązań elektronicznych, jak również określa standardy komunikacji elektronicznej. Efekty działań Ministerstwa Gospodarki w tym zakresie wyrażają się między innymi poprzez:

- likwidację barier na styku biznes – administracja,
- kształtowanie nowego poziomu wzajemnych relacji biznes – administracja poprzez dostarczanie nowych kanałów komunikacji, przekazywania informacji,
- podniesienie poziomu wykorzystania przez przedsiębiorstwa informacji publicznych zawartych w rejestrach państwowych do stopnia powszechnej praktyki gospodarczej,
- umożliwienie korzystania z usług elektronicznych administracji publicznej w obszarze związanym z działalnością gospodarczą,
- stworzenie bodźców do stosowania przez przedsiębiorstwa nowoczesnych technologii teleinformatycznych w praktyce gospodarczej i zwiększanie innowacyjności przedsiębiorstw,
- zmniejszenie kosztów funkcjonowania administracji publicznej poprzez przyspieszenie realizacji procedur administracyjnych, zmniejszenia obciążenia zasobów oraz zmniejszenia kosztów obsługi poszczególnych spraw,
- zmniejszenie kosztów związanych z procedurami administracyjnymi po stronie przedsiębiorców.

3. Ocena działań wykonanych w ramach Programu w 2010 r.

3.1. Ocena realizacji Programu na podstawie wskaźników ogólnych

Podobnie jak w przypadku ubiegłorocznej edycji Raportu, również w bieżącym roku pewien problem w prawidłowej ocenie realizacji Programu stanowi zakres zdefiniowanych dla niego wskaźników, które zostały wybrane właściwie pod względem merytorycznym, aczkolwiek w praktyce nie zawsze mają swoje odzworowanie w danych publikowanych przez GUS. Ponadto terminy ich publikacji są zazwyczaj opóźnione w stosunku do oczekiwanych terminów oceny realizacji Programu.

Potwierdza się również słuszność tezy postawionej w ubiegłorocznej edycji Raportu, która stanowi, że niezasadne jest dokonywanie oceny stopnia realizacji Programu poprzez wskaźniki udziału handlu elektronicznego w obrotach przedsiębiorstw. Potwierdzają to również wyniki raportów „e-commerce” Internet Standard z września 2010 r. oraz „Polski rynek e-commerce” z kwietnia 2010 r. sporządzony przez Stowarzyszenie Marketingu Bezpośredniego (SMB).

Tabela 1 Wskaźniki dla celu głównego „Zwiększenie wykorzystania handlu elektronicznego w działalności gospodarczej”

Wskaźnik	Dane z Programu		Dane GUS			
	wartości bazowe	zakładana wartość docelowa	2007	2008	2009	2010
Udział obrotów przedsiębiorstw z tytułu handlu elektronicznego w obrotach przedsiębiorstw ogółem (bez sektora finansowego; 10 zatrudnionych lub powyżej)	6% (2006)	11%	8,6%	7,1%	8,7%	b.d.
Przychody przedsiębiorstw ogółem ze sprzedaży przez Internet i inne sieci (mld zł)	105,3	290	192,4	190,4	237,1	b.d.

Na podstawie danych z tabeli 1 można odnieść wrażenie, że spada zainteresowanie handlem elektronicznym. Natomiast według szacunków SMB, łączne obroty polskiego rynku handlu internetowego B2C i C2C wyniosły w 2009 r. 13,43 mld zł i zgodnie z wcześniejszymi prognozami wzrosły o 22% w porównaniu z rokiem poprzednim. Zmniejszona dynamika

wzrostu (w 2008 było to 36,4%) świadczyć może o ustabilizowaniu się rynku i osiągnięciu przez niego dojrzałości.

Sprzedaż w sklepach internetowych – wg danych SMB – wzrosła w 2009 r. o 22%, tj. do 13,43 mld zł, natomiast całkowita wartość transakcji przeprowadzonych na platformach aukcyjnych zwiększyła się do 8,1 mld zł, co oznaczało wzrost o 25% w stosunku do 2008 r.

Według szacunków SMB, udział e-commerce w handlu tradycyjnym wynosi obecnie ok. 2–2,2%. Należy jednak podkreślić znaczącą rozpiętość w poszczególnych kategoriach np. w odniesieniu do zakupów spożywczych udział transakcji finalizowanych on-line nie przekracza 0,1–0,2%, podczas gdy w elektronice dla niektórych grup produktów wynosi ponad 20%.

Tabela 2 Procentowy udział branż w sprzedaży e-commerce w 2009 r³.

Kategoria	Udział w sprzedaży online (%)
Foto & RTV-AGD	27,6
Dom & Ogród	14,3
Komputer	10,9
Książki & Multimedia	10,5
Sport & Turystyka	7,6
Auto & Moto	6,6
Odzież	6,4
Prezenty & Akcesoria	5,4
Zdrowie & Uroda	4,4
Hobby	3,7
Delikatesy	1,3
Dziecko	1,3

³ „e-Handel Polska 2009”, Sklepy24.pl

Według szacunków, w roku 2010 r. można spodziewać się osiągnięcia 3% udziału e-commerce w handlu. W 2009 r. oszacowano udział poszczególnych kategorii zakupowych w rynku handlu internetowego. Z danych Sklepy24.pl (tabela 2) wynika, że największy udział w polskim e-commerce posiada kategoria Foto & RTV-AGD, która w 2009 r. generowała 27,6% łącznej sprzedaży. W następnej kolejności znalazły się sektory Dom & Ogród (14,3%) oraz Komputery (10,9%).

Zdaniem analityków międzynarodowej firmy badawczej Euromonitor International polskie sklepy internetowe czeka dalszy okres rozwoju⁴. Prognozowana wartość rynku e-commerce w Polsce w 2010 r. wyniesie 15,5 mld zł, co oznacza wzrost o 15%.

Ciekawych wniosków dostarczają też dane GUS pochodzące z rejestru REGON. Na koniec 2009 r. zarejestrowanych w nim było prawie 18 tys. przedsiębiorstw, dla których podstawową działalnością była „sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet” (podklasa 47.91.Z w Polskiej Klasyfikacji Działalności 2007). Zgodnie z definicją podklasa 47.91.Z obejmuje „sprzedaż detaliczną: dowolnego towaru drogą zamówienia pocztowego, dowolnego produktu przez Internet, bezpośrednią przez telewizję, radio i telefon, prowadzoną na aukcjach internetowych”.

3.2. Ocena realizacji Programu na podstawie wskaźników dla celów szczegółowych i działań

Tabela 3 prezentuje porównanie danych przedstawionych przez Główny Urząd Statystyczny za lata 2008 oraz 2009 będących wskaźnikami realizacji pierwszego celu szczegółowego Programu na tle zakładanych wartości docelowych oraz bazowych.

W ramach działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług założono, że dynamika wzrostu udziałów procentowych przedsiębiorstw wykorzystujących Internet w edukacji i szkoleniach pracowników w ciągu 2 lat działania Programu wyniesie ogółem 45%, przy czym w firmach małych niemal 50%, zaś w średnich – niemal 34%.

⁴ www.internetstandard.pl (listopad 2010)

Tabela 3 Cel szczegółowy 1: Promocja korzyści handlu elektronicznego.

Wskaźnik	Dane z Programu		Dane GUS		
	wartość bazowa	zakładana wartość docelowa	2008	2009	2010
Wykorzystanie przez przedsiębiorstwa ogółem internetowych form szkoleń i edukacji	25,5% (styczeń 2007)	37%	20,5% (styczeń 2008)	25,1% (styczeń 2009)	28,2% (styczeń 2010)
Wykorzystanie przez małe / średnie przedsiębiorstwa internetowych form szkoleń i edukacji	22,7 % / 33,6% (styczeń 2007)	34% / 45%	18% / 27,8% (styczeń 2008)	22,6% / 33,8% (styczeń 2009)	24,7% / 38,4 % (styczeń 2010)
Wykorzystanie systemów operacyjnych „open source” przez przedsiębiorstwa	20,4% (styczeń 2007)	-	17,2% (styczeń 2008)	14,2% (styczeń 2009)	19,8% (styczeń 2010)
Przychody małych /średnich przedsiębiorstw ze sprzedaży przez Internet (mld zł)	5,7 / 17,5 (2006)	14 / 35	12,5 / 15,6	13,5/14,2	13,5/14,2 (styczeń 2010)
Przychody małych/średnich przedsiębiorstw ze sprzedaży przez sieci inne niż Internet (mld zł)	2,9 / 7 (2005)	5 / 16	4,7 / 29,1	9,3/22,7%	9,3 / 22,7 (styczeń 2010)

Wartości wskaźników opublikowane przez GUS za rok 2009 wydają się potwierdzać wnioski zawarte w poprzednim Raporcie dotyczące różnicy pomiędzy wartością bazową Programu a danymi uzyskiwanymi w badaniach GUS, które są prawdopodobnie rezultatem sprecyzowania metod pomiaru, nie zaś rzeczywistego zmniejszenia się wykorzystania szkoleń elektronicznych⁵. Istotny jest trend wzrostowy w zakresie wykorzystania internetowych form szkoleń (ok. 5% rocznie).

⁵ Raport z realizacji Programu działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług na lata 2009-2010, za rok 2009, s. 20.

Dane dotyczące sfery finansowej również wydają się potwierdzać wnioski zawarte w poprzednim Raporcie dotyczące różnicy pomiędzy wartością bazową Programu a danymi uzyskiwanymi w badaniach GUS, które są prawdopodobnie rezultatem sprecyzowania metod pomiaru. W przypadku firm małych odnotowujemy trend dotyczący procentowego wzrostu przychodów ze sprzedaży przez Internet i inne sieci w ogólnej wartości sprzedaży. Wśród firm średniej wielkości, poziom ten stabilizuje się, a badane wartości pokazują mniejszy niż zakładany poziom udziału sprzedaży elektronicznej w całym wolumenie. Należy jednocześnie mieć na uwadze, że projekty prowadzone w ramach programu oraz jego otoczeniu wciąż trwają, a ich efekty będą widoczne w kolejnych latach.

Tabela 4 Cel szczegółowy 2: Zwiększenie zaufania do transakcji dokonywanych drogą elektroniczną.

Wskaźnik	Dane z Programu		Dane z GUS			
	wartość bazowa wskaźnika	zakładana wartość docelowa	2007	2008	2009	2010
<i>Odsetek przedsiębiorstw sprzedających przez Internet lub inne sieci</i>	9,9% (2006)	16%	9,1%	4,9%	8,7%	<i>b.d.</i>
<i>Odsetek przedsiębiorstw kupujących przez Internet lub inne sieci</i>	23,4% (2006)	29%	19,8%	11,9%	16,7%	<i>b.d.</i>
<i>Odsetek przedsiębiorstw sprzedających przez Internet</i>	8,9% (2007)	14%	6,5%	<i>b.d.</i>	<i>b.d.</i>	<i>b.d.</i>

<i>Odsetek osób fizycznych dokonujących zakupów w Internecie (w okresie 3 miesięcy poprzedzających badanie)</i>	11,1% (2007)	20%	11,1% ⁶	11,9% ⁷	9,6% ⁸ / 8,5% ⁹	20,2% ¹⁰
<i>Odsetek osób fizycznych dokonujących zakupów w Internecie (w okresie 3 miesięcy poprzedzających badanie), (osoby korzystające z Internetu i zamawiające)</i>	-	-	-	23,3%	29,6%	55,0% ¹¹

Wskaźniki celu szczegółowego związanego ze zwiększaniem zaufania do transakcji dokonywanych drogą elektroniczną w ograniczonym stopniu reprezentowane są danymi publikowanymi przez GUS.

Opublikowane przez GUS wyniki badań statystycznych z lat 2006-2010 dotyczące społeczeństwa informacyjnego w Polsce¹² wskazują na wzrost ilości przedsiębiorstw kupujących oraz sprzedających przez Internet lub tzw. inne sieci (np. EDI¹³). Wskaźniki w wymienionych przypadkach wykazują tendencję wzrostową i zbliżają się do wartości bazowych Programu z 2006 r., odrabiając tym samym spadki odnotowane w latach 2007-2008. Badanie GUS opublikowane w 2010 r. dotyczące zakupów przez Internet według rodzaju wykonywanego zawodu oraz osób zamawiających lub kupujących przez Internet

⁶ Odsetek osób zamawiających przez Internet towary lub usługi do użytku prywatnego w okresie ostatnich 3 miesięcy poprzedzających badania „Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych w 2007 r. ICT - gospodarstwa domowe w 2007 roku cz. II, tab. 20 Zakupy przez Internet

⁷ Odsetek osób zamawiających przez Internet towary lub usługi do użytku prywatnego w okresie ostatnich 3 miesięcy poprzedzających badania „Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych w 2008 r. ICT - gospodarstwa domowe w 2010 roku cz. II, tab. 20 Zakupy przez Internet

⁸ Odsetek osób zamawiających przez Internet towary lub usługi do użytku prywatnego w okresie ostatniego miesiąca poprzedzającego badanie „Wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnej w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2009 r., ITC gospodarstwa domowe w 2009 r. cz. III, tab. 20 Zakupy przez Internet.”

⁹ Odsetek osób zamawiających przez Internet towary lub usługi do użytku prywatnego w okresie od 1 do 3 miesięcy poprzedzające badanie „Wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnej w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2009 r., ITC gospodarstwa domowe w 2009 r. cz. III, tab. 20 Zakupy przez Internet.”

¹⁰ Odsetek osób zamawiających przez Internet towary lub usługi do użytku prywatnego w okresie ostatnich 3 miesięcy poprzedzających badania „Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych w 2010 r. ICT - gospodarstwa domowe w 2010 roku cz. III, tab. 20 Zakupy przez Internet

¹¹ Wskaźniki zawarte w materiałach związanych z opracowaniem działań promocyjnych dotyczących Programu przygotowane przez Instytut Badań Rynku, Konsumpcji i Koniunktur.

¹² GUS, „Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006-2010”.

¹³ EDI – system elektronicznej wymiany danych.

towary lub usługi do użytku prywatnego (tabela 5) wskazuje na dużą popularność zakupów przez Internet wśród osób pracujących w zawodach nierobotniczych oraz w branżach związanych z ICT.

Tabela 5 Osoby zamawiające przez Internet towary lub usługi do użytku prywatnego (%)¹⁴.

Pracujący ogółem	Pracujący w zawodach			
	nierobotniczych	robotniczych	związanych z ICT	nie związanych z ICT
38,36	53,90	18,58	86,60	37,43

Wyniki badań wykazują dynamiczną tendencję wzrostową badanych czynności. Wynik badania odsetka osób robiących zakupy przez Internet według rodzajów wykonywanego zawodu wskazuje, że w 2010 r. zrobiło to 37,5% wszystkich osób czynnych zawodowo oraz że od 2008 r. coroczny wzrost ilości tych osób wynosi ok. 7%. Liczba wszystkich osób zamawiających lub kupujących przez Internet towary lub usługi do użytku prywatnego wyniosła 28,9% w 2010 r., przy czym od 2008 r. zauważalny jest coroczny przyrost tego wskaźnika o ok. 5%.

3.3. Ocena realizacji Programu na podstawie nadesłanych sprawozdań

3.3.1. Analiza wykonania poszczególnych działań Programu

Działanie 1: „Platforma elektroniczna wspierania działalności gospodarczej”

Z zebranych materiałów wynika, że działanie 1 w zakładanej na wstępie formie nie jest realizowane. W sprawozdaniach przesłanych w bieżącym roku nie ma wzmianki o realizacji tego działania, natomiast w Raporcie za rok 2009 wspomniano o zaniechaniu działań do czasu uzyskania finansowania. Z działaniem tym powiązany jest system certyfikacji sklepów internetowych Euro-Label szerzej opisany w dalszej części niniejszego raportu. Cele zdefiniowane dla działania 1 są w większości realizowane przez działanie prowadzone w otoczeniu projektu w szczególności projekt „Lem – dyfuzja innowacji wśród MSP” opisany szerzej w dalszej części raportu.

¹⁴ GUS, „Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006-2010”, tabela 20.

Działanie 2: „Elektroniczna baza wiedzy na temat przepisów prawa i sposobów wspierania przedsiębiorczości w Polsce”

Instytut Maszyn Matematycznych poinformował, że w związku z brakiem przyznania środków na realizację projektu w ramach 7. osi priorytetowej *Spółeczeństwo Informacyjne – budowa elektronicznej administracji* Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007-2013, wstrzymał realizację prac związanych z omawianym działaniem.

Jednakże cele zdefiniowane dla tego działania są w znacznej części realizowane przez Centrum Pomocy pilotażowej wersji Elektronicznego Punktu Kontaktowego (EPK) powstałego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, działania 5.3, projektu pt.: *„Uproszczenie procedur związanych z podejmowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej poprzez ich elektroniczną i wdrożenie idei „jednego okienka”*”.

Centrum Pomocy EPK udostępnia podstawowe informacje na temat procedur i formalności niezbędnych do podjęcia, prowadzenia, zawieszania i zakończenia działalności gospodarczej zarówno w Polsce, jak i w państwach członkowskich. W ramach Centrum Pomocy powstała również baza wiedzy, która udostępnia informacje na temat przepisów prawa i sposobów wspierania przedsiębiorczości w Polsce realizująca działanie 2 Programu. Agreguje ona dane z informacji podstawowych dotyczących prawa, jak również z interpretacji prawa dokonywanych przez tzw. organy właściwe. Dodatkowo portal zapewnia możliwość złożenia wniosku z zapytaniem odnośnie wyżej wymienionych procedur i formalności, na który właściwy organ udziela odpowiedzi on-line.

Działanie 3: „Poszerzenie wykorzystania publicznych treści elektronicznych z punktu widzenia gospodarki”

Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji w przesłanym sprawozdaniu dotyczącym stanu realizacji działania 3 poinformowało, że prace nad opracowaniem założeń do wdrożenia Dyrektywy 2003/98/WE w sprawie ponownego wykorzystania informacji sektora publicznego nie zostały jeszcze ukończone. Przyczyną opóźnienia są uwagi zgłoszone w czasie konsultacji społecznych, zarówno przez stronę społeczną, jak i stronę rządową, w wyniku których zaistniała potrzeba gruntownej przebudowy projektowanych rozwiązań. W następstwie tego sporządzono nowy projekt założeń wdrożenia Dyrektywy 2003/98/WE. Uzgodnienia międzyresortowe nowego projektu odbył się w okresie sierpień – październik 2010 roku. Z przesłanego sprawozdania wynika, że MSWiA przewiduje zakończenie opracowania projektu założeń do wdrożenia Dyrektywy 2003/98/WE pod koniec 2010 r.

MSWiA w swoim sprawozdaniu poinformowało również, że prace nad modernizacją elektronicznych rejestrów publicznych ujętych w Planie informatyzacji państwa przebiegają zgodnie z jego harmonogramem i zostaną zakończone w 2013 r. Zgodnie z wymienionym Planem, w ramach projektu „pl.ID – Polska ID karta” przewiduje się integrację, budowę i ustanowienie referencyjności rejestrów, których właścicielem jest MSWiA, w szczególności rejestru PESEL, RDO, CRASC, CEPIK. Następnie udostępniona zostanie „szyna rejestrowa” umożliwiająca dostęp do zasobów informacyjnych gromadzonych w tych rejestrach uprawnionym urzędnikom i obywatelom.

Naczelnny Dyrektor Archiwów Państwowych (NDAP) poinformował w nadesłanym sprawozdaniu za okres 1 stycznia 2010 – 29 października 2010, że w tym czasie nie podejmował bezpośrednich działań w kierunku realizacji czynności opisanych w ramach działania 3.

NDAP realizuje jednak dwa zadania związane m.in. ze zmianami w prawie, mającymi na celu usprawnienie wdrożenia dokumentu elektronicznego w administracji publicznej oraz w kontaktach z obywatelami i podmiotami niepublicznymi. Zadania te dotyczą:

1. harmonizacji zasad postępowania z dokumentacją w różnej postaci oraz usprawnienia nadzoru ze strony archiwów państwowych nad postępowaniem z tą dokumentacją; zadanie to wiąże się m.in. z nowelizacją ustawy o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach;

2. modernizacji zarządzania dokumentacją i archiwami w Polsce celem wsparcia modernizacji państwa oraz rozwoju społeczeństwa obywatelskiego; zadanie to wiąże się z przygotowaniem nowej ustawy regulującej problematykę postępowania z dokumentacją w różnej postaci oraz zarządzania archiwami.

Z danych otrzymanych z Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej wynika, że 30 czerwca 2010 r. zakończyły się prace nad rozbudową aplikacji obsługujących Rejestr Podmiotów Prowadzących Agencje Zatrudnienia. W wyniku tego stworzona została możliwość złożenia w formie elektronicznej wniosku o wpis do Rejestru Podmiotów Prowadzących Agencje Zatrudnienia. Wnioski elektroniczne składane są na elektroniczne skrzynki podawcze Wojewódzkich Urzędów Pracy lub Urzędów Marszałkowskich. Wprowadzona zmiana powoduje uproszczenie procedury dokonania wpisu do rejestru podmiotów, które posiadają bezpieczny podpis elektroniczny w rozumieniu ustawy o podpisie elektronicznym. Dodatkowo wykaz agencji wpisanych do Rejestru Podmiotów Prowadzących Agencję Zatrudnienia jest udostępniony on-line.

W działanie 3 wpisuje się również uruchomiony w listopada 2010 r. Krajowy Rejestr Adwokatów i Aplikantów Adwokackich. Umożliwia on m.in.:

- potwierdzenie, czy dana osoba rzeczywiście jest adwokatem oraz czy wykonuje zawód;
- odnaleźć adres kancelarii i dane kontaktowe adwokata (wraz z mapą);
- wyszukać adwokata według jego specjalizacji w różnych dziedzinach prawa lub potwierdzić prowadzenie tzw. praktyki ogólnej.

Rejestr zaprojektowano w sposób umożliwiający integrację z innymi bazami danych, które mogą być wykorzystane w Elektronicznym Postępowaniu Upominawczym (EPU), dostępie do elektronicznych ksiąg wieczystych, dostępie do zapisów rozpraw, potoków rozpraw, akt sądowych itp.

W czerwcu 2010 r. Ministerstwo Sprawiedliwości uruchomiło publiczny, bezpłatny i powszechny dostęp do ksiąg wieczystych prowadzonych w postaci elektronicznej. Uruchomiona elektroniczna przeglądarka ksiąg wieczystych umożliwia przeglądanie tylko tych ksiąg, które zostały wpisane do Centralnej Bazy Danych Ksiąg Wieczystych. Obecnie

znajduje się w niej ponad 12 mln ksiąg wieczystych (KW) prowadzonych przez 116 wydziałów, spośród 18,8 mln wszystkich istniejących.

Możliwe jest przeglądanie zarówno aktualnej, jak i zupełnej treści KW (z dotychczasowymi zmianami) po podaniu jej numeru. Sama możliwość przeglądania księgi nie jest równoznaczna z uzyskaniem drogą elektroniczną jej odpisu. Dodatkowo w celu skorzystania z elektronicznego rejestru ksiąg wieczystych nie trzeba dysponować podpisem elektronicznym. W tym celu wystarczy jedynie wejść na dedykowaną stronę internetową <http://ekw.ms.gov.pl>.

Działanie 4: „Poprawa wiarygodności i bezpieczeństwa transakcji elektronicznych”

W dniu 23 listopada 2010 r. wpłynął do Sejmu rządowy projekt ustawy o podpisach elektronicznych. Wedle projektodawcy projekt ma na celu implementację dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 1999/93/WE z dnia 13 grudnia 1999 r. w sprawie wspólnych ram w zakresie podpisów elektronicznych.

Ministerstwo Finansów 7 października 2010 r. zaprezentowało projekt rozporządzenia¹⁵ w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej. Wedle projektodawcy rozporządzenie ma na celu m.in. liberalizację obecnych standardów przesyłania i przechowywania faktur elektronicznych tak, aby faktury papierowe i faktury elektroniczne były traktowane w ten sam sposób. Projekt rozporządzenia przygotowany został w związku ze zmianami wprowadzonymi dyrektywą Rady 2010/45/UE z dnia 13 lipca 2010 r. zmieniającą dyrektywę 2006/112/WE w sprawie wspólnego systemu podatkowego od wartości dodanej.

Projektowane zmiany mają uprościć zasady przesyłania i przechowywania faktur elektronicznych. Proponowane uproszczenia polegają m.in. na:

- możliwości przesyłania faktur w formie elektronicznej pod warunkiem zapewniania autentyczności pochodzenia i integralności ich treści; przy czym, jako przykładowe metody zapewniające podane cechy faktur wymieniono bezpieczny podpis elektroniczny, weryfikowany za pomocą ważnego certyfikatu kwalifikowanego lub systemu elektronicznej wymiany danych (EDI), dopuszczając jednocześnie inne metody,

¹⁵ Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie zwrotu podatku niektórym podatnikom, wystawiania faktur, sposobu ich przechowywania oraz listy towarów i usług, do których nie mają zastosowania zwolnienia od podatku od towarów i usług - http://cml.kpp.org.pl/akty_prawne/?act=2377

- możliwości przechowywania faktur w innym kraju członkowskim pod warunkiem zapewnienia pełnego dostępu on-line w celach kontrolnych,
- umożliwieniu przechowywaniu faktur papierowych w formie elektronicznej i elektronicznych w formie papierowej.

Dodatkowo Naczelny Sąd Administracyjny wyrokiem z dnia 20 maja 2010 r. (sygn. akt I FSK 1444/09) dopuścił możliwość przesyłania faktur załączonych w wiadomości e-mail np. w formie pliku PDF, bez przymusu opatrzenia bezpiecznym podpisem elektronicznym, weryfikowanym za pomocą ważnego certyfikatu kwalifikowanego. Dotyczy to przypadków w których zostały one wyłącznie wystawione i przekazane w formie elektronicznej. W przeciwieństwie do faktur wystawianych, przekazywanych i przechowywanych w formie elektronicznej.

*Ustawą z dnia 4 marca 2010 r. o świadczeniu usług na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej dokonano transpozycji postanowień Dyrektywy 2006/112/WE o usługach na rynku wewnętrznym do polskiego porządku prawnego. Wymieniona Dyrektywa zobowiązuje państwa członkowskie między innymi do uproszczenia procedur dotyczących podejmowania i prowadzenia działalności usługowej. W związku z tym Ministerstwo Gospodarki w konsorcjum z Instytutem Logistyki i Magazynowania w Poznaniu oraz Krajową Izbą Gospodarczą realizuje projekt w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pt. *Uproszczenie procedur związanych z podejmowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej poprzez elektroniczną procedur oraz wdrożenie idei „jednego okienka” (UEPA)*. Cele projektu mają zostać zrealizowane poprzez:*

- elektroniczną procedur związanych z podejmowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej,
- przeszkolenie 12 500 pracowników administracji publicznej i sądów z zakresu nowych zasad rejestracji działalności gospodarczej, funkcjonowania CEIDG, procedur elektronicznych, elektronicznego Punktu Kontaktowego (ePK) i e-podpisu,
- rozpropagowanie za pomocą kampanii informacyjnej o nowych możliwościach zakładania działalności gospodarczej oraz świadczenia usług transgranicznych, funkcjonowaniu CEIDG, ePK oraz procedurach elektronicznych.

Aktualnie trwają prace polegające na analizowaniu, mapowaniu, uproszczeniu i elektronicznej procedur związanych z podejmowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej. W ramach opisanego zadania zostaną również opracowane formularze elektroniczne. Planuje się

opracowanie 420 formularzy elektronicznych związanych z podejmowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej. Przewidywany termin zakończenia projektu to 31 grudnia 2013 r.

W celu zwiększenia zaufania do handlu i usług elektronicznych 22 października 2010 r. ruszyła akcja pt. „*Bezpieczniej w sieci*”. Akcja poświęcona jest poprawie bezpieczeństwa online i skupia się przede wszystkim na rozwoju platformy www.BezpieczniejwSieci.org. Partnerami akcji są m.in. Ministerstwo Gospodarki, Urząd Komunikacji Elektronicznej i Europejskie Centrum Konsumenckie.

Wymieniona platforma ma gromadzić w jednym miejscu przystępne i aktualne porady dotyczące zakupów, pracy i relaksu w Internecie. Portal został wyposażony w wyszukiwarkę, która po wpisaniu odpowiedniej frazy zaproponuje poradniki lub artykuły na dany temat. Treść przygotowano w taki sposób, by użytkownik, niezależnie od stopnia zaawansowania, mógł w ciągu kilku minut rozwiązać swój problem. Dodatkowo na stronie zamieszczono sekcję wideo z poradami dotyczącymi najpopularniejszych tematów.

Kolejną zrealizowaną w br. inicjatywą, która miała na celu zwiększenie bezpieczeństwa w sieci była modernizacja Certyfikatu Bezpieczeństwa Zakupów Euro-Label, europejskiego znaku zaufania w handlu elektronicznym.

Posiadanie przez sklep internetowy znaku Euro-Label, jest potwierdzeniem przez niezależną stronę trzecią, że jego praktyki handlowe są zgodne ze stosowanym w całej Europie Europejskim Kodeksem Postępowania. Certyfikat oznacza, że sprzedawca posługujący się znakiem Euro-Label posiada bezpieczne procedury handlowe, spełniające wymagania UE, a w szczególności dyrektyw e-commerce oraz obowiązujących regulacji dotyczących sprzedaży na odległość i ochrony danych osobowych.

W ramach działań mających na celu upowszechnienia znaku Euro-Label nastąpiła zmiana graficzna polskiego znaku Certyfikatu Euro-Label, uruchomiono nową stronę internetową, na której umieszczono między innymi listę praw, jakie przysługują konsumentom oraz prawa i obowiązki jakie nakłada na właścicieli sklepów ustawodawca. Dzięki umieszczonym na stronie ankietom sklepy internetowe mogą sprawdzić, czy zapisy ich regulaminów są zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, jak również czy proces ich sprzedaży w odpowiednim stopniu zabezpiecza prawa konsumentów.

Według sprawozdania MSWiA termin przygotowania rozporządzenia określającego Krajowe Ramy Interoperacyjności dające podmiotom gospodarczym możliwość pełnej realizacji drogą elektroniczną procesów gospodarczych, administracyjnych i finansowych jest opóźniony i ww. rozporządzenie zostanie przygotowane dopiero w pierwszym półroczu 2011 r.

Działanie 5: „Rozwój elektronicznych instrumentów płatniczych i nowoczesnych systemów płatności elektronicznej”

Ministerstwo Finansów oraz Narodowy Bank Polski w swoich sprawozdaniach poinformowały, że prace polegające na opracowaniu „Strategii rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2009-2013” są znacznie opóźnione i przewiduje zakończenie wymienionych prac dopiero na koniec 2010 r. Dodatkowo na wniosek Kancelarii Prezesa Rady Ministrów nastąpiła zmiana nazwy projektu na „Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2009-2013” wprowadzając stosowne zmiany w treści dokumentu.

W maju 2010 r. ww. projekt Programu, zawierający uzgodnione uwagi i propozycje, został skierowany do ponownych konsultacji, a następnie po ich zakończeniu w czerwcu br., Ministerstwo Finansów wystąpiło do Ministerstwa Rozwoju Regionalnego z prośbą o zaopiniowanie projektu pod względem jego zgodności ze średniookresową strategią rozwoju kraju. W dniu 7 lipca 2010 r. projekt *Programu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2009-2013* uzyskał pozytywną opinię MRR i został przekazany do rozpatrzenia przez Komitet Rady Ministrów ds. Informatyzacji i Łączności. Po przyjęciu przez ww. Komitet projekt Programu został przekazany pod obrady stałego komitetu Rady Ministrów i w dniu 14 października br. uzyskał jego akceptację.

Ministerstwo Finansów oraz Narodowy Bank Polski poinformowały również o tym, że pakiet ustaw o płatnościach elektronicznych implementujący dyrektywę 2007/64/WE będzie przekazany w najbliższym czasie Komitetowi Stałemu Rady Ministrów. Ministerstwo Finansów dokłada jednocześnie wszelkich starań aby zminimalizować opóźnienie w implementacji Dyrektywy. Planowane zakończenie prac jest przewidziane na pierwszy kwartał 2011 r.

Wspomniany już w opisie poprzedniego działania projekt rozporządzenia Ministerstwa Finansów w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, również przyczynia się do

realizacji działania 5, poprzez uproszczenie procedury przekazywania faktur drogą elektroniczną.

Działanie 6: „Wspomaganie logistyki dostawczej handlu elektronicznego”

Aktualnie Ministerstwo Infrastruktury prowadzi prace nad projektem założeń ustawy Prawo pocztowe¹⁶, który stanowić będzie implementację dyrektywy 2008/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniającej dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty i prowadzić będzie do pełnej liberalizacji rynku usług pocztowych w Polsce począwszy od 2013 r.

W działanie 6 wpisują się również wdrożenie przez Instytut Logistyki i Magazynowania Elektronicznej Platformy Logistycznej (EPL), która jest projektem wspomagającym logistykę dostawczą handlu elektronicznego.

EPL jest internetowym środowiskiem współpracy i zarządzania wspólnym łańcuchem dostaw, który umożliwi przedsiębiorcom definiowanie ról w łańcuchu dostaw, wykorzystując przy tym wiele funkcji operacyjnych, m.in.

- przyjmowanie i potwierdzanie zamówień,
- planowanie tras transportowych,
- doboru pojazdów,
- śledzenie dostaw.

Wymieniona Platforma umożliwi również obsługę społeczności logistycznej poprzez:

- udostępnienie mechanizmów tworzenia i obsługi klastrów logistycznych,
- udzielenie dostępu do bazy wiedzy logistycznej,
- stworzenie możliwości prowadzenia wideokonferencji wśród wielu rozproszonych partnerów jednocześnie.

Zasadniczo Elektroniczna Platforma Logistyczna ukierunkowana jest na dostarczenie przedsiębiorcom wielu korzyści, które mają zostać osiągnięte poprzez:

- wspomaganie procesu zarządzania operacjami logistycznymi powiązanych w łańcuch dostaw i procesu obsługi klienta,

¹⁶ http://cml.kpp.org.pl/akty_prawne/?act=2244 oraz http://bip.mi.gov.pl/pl/bip/projekty_aktow_prawnych/projekty_ustaw/ustawy_poczta/zmiana_prawa_pocztowego/px_informacje_nt_projektu_poczt.pdf

- lepsze wykorzystanie istniejącej infrastruktury logistycznej (w tym magazynowej, transportowej i przeładunkowej) oraz zarządzanie zapasami,
- poprawę efektywności realizacji procesów transportowo-logistycznych w sieciach zaopatrzenia i dystrybucji przedsiębiorstw.

Promocja działań Programu

Z powodu opóźnień w realizacji poszczególnych działań Programu w większości przypadków nie rozpoczęto akcji promujących wykorzystanie Internetu i poszczególnych efektów Programu.

W ramach działań promocyjnych Programu, Instytut Badań Rynku, Konsumpcji Koniunktur zaplanował promocję strony www.e-handel.org.pl poprzez działania reklamowe polegające na wykorzystaniu rozwiązań umożliwiających przekierowanie na wspomnianą witrynę.

Biorąc pod uwagę istniejące warunki finansowe podjęte zostaną następujące działania promocyjne:

1. Zamieszczenie na witrynie głównej Instytutu Badań Rynku, Konsumpcji i Koniunktur (www.ibrkk.pl) banera na okres 12 miesięcy,
2. Dodatkowo na podstronie Instytutu dotyczącej realizowanych projektów znajdzie się informacja o zrealizowanym zleceniu wraz z przekierowaniem do strony o Programie,
3. Zamieszczenie na portalu Onet.pl, w serwisie Biznes, billboardu reklamowego 750x100 px,
4. Zamieszczenie na portalu Money.pl banera o rozmiarach 468x60 px,
5. Zamieszczenie na portalu egospodarka.pl banera o rozmiarach 468x60 px,
6. Zamieszczenie linków sponsorowanych w systemie Google AdWords.

Kampania rozpocznie się po uaktualnieniu przez Instytut Maszyn Matematycznych witryny www.e-handel.org.pl. Czas trwania kampanii uzależniony będzie od efektywnej liczby przekierowań na nią z poszczególnych form reklamowych.

Dodatkowo niektóre działania z otoczenia Programu wymienione w kolejnym rozdziale wspierają promocję wykorzystania Internetu.

4. Działania w otoczeniu Programu

Poza działaniami wymienionymi bezpośrednio w Programie prowadzone są działania uzupełniające. Działania te w znacznym stopniu niwelują skutki wstrzymania lub opóźnień niektórych działań przewidzianych w Programie.

4.1. Lem – dyfuzja innowacji wśród MSP

Projekt realizowany przez Krajową Izbę Gospodarczą, dedykowany MSP, wdrażający w przedsiębiorstwach innowacje organizacyjne, produkcyjne, w zarządzaniu, których celem jest wzrost produktywności oraz konkurencyjności tych firm. W ramach projektu powstał między innymi portal www.innowacje.biz dedykowany MSP, oferujący dla 50 000 użytkowników oraz 10 000 przedsiębiorstw usługi dostępne on-line, w tym oprogramowanie dostępne jako e-usługi, zawierające między innymi aplikacje: prowadzenia księgowości, magazynów, wystawiania faktur, prowadzenia projektów, repozytorium e-dokumentów, aplikację umożliwiającą zdalne zamawianie usług oraz Wirtualny Inkubator – środowisko pozwalające na kojarzenie przedsiębiorstw ze sferą nauki oraz instytucjami otoczenia biznesu. W zakresie prowadzonych działań są również udzielane konsultacje (on-line oraz bezpośrednio) mające na celu wdrożenie innowacji w MSP. Projekt jest finansowany z POIG, działanie 5.2, a realizacja przewidziana jest na okres IX.2009-VII.2011. Projekt prawie w całości odpowiada zakresowi działania 1 przewidzianego w Programie, ale wstrzymanego z powodu braku finansowania. Ze względu na harmonogram projektu efekty jego działań będą mierzalne dopiero po zakończeniu Programu.

4.2. Lem – platforma wspierająca inwestowanie w przedsiębiorstwa

To kolejny projekt realizowany przez Krajową Izbę Gospodarczą. Dedykowany jest przedsiębiorstwom poszukującym zewnętrznego finansowania oraz inwestorom poszukującym inwestycji w celu zwiększenia konkurencyjności firm oraz dostępu do zewnętrznego finansowania. W ramach projektu powstanie między innymi portal, oferujący 150 000 użytkownikom, oprócz dedykowanej bazy danych przedsiębiorstw oraz inwestorów, możliwość tworzenia sieci inwestorów, mechanizmy informatyczne służące kojarzeniu inwestorów i przedsiębiorców, automatycznej ewaluacji potrzeb inwestycyjno-kapitałowych,

tworzenia biznes-planów, interaktywne kalkulatory pozwalające ocenić efektywność różnych form pozyskania finansowania, szkolenia e-learningowe. W zakresie projektu będą również realizowane konsultacje w przedmiocie inwestowania, utworzony zostanie modelowy przykład inwestycji, jak również szereg publikacji prezentujących najlepsze praktyki w tym zakresie. Projekt finansowany jest z POIG, działanie 3.3.1, a jego realizacja przewidziana jest na okres VI.2010-IV.2012. Projekt przyczyni się do realizacji obu celów szczegółowych Programu. Jednak ze względu na harmonogram projektu efekty jego działań pojawią się dopiero po zakończeniu Programu.

4.3. Internetowa Rewolucja – współpraca z dużymi na rzecz małych

Częściowo działania promujące są realizowane poprzez działania prowadzone przy okazji innych projektów związanych z informatyzacją administracji oraz poprzez działania firm branży internetowej. Przykładem takich działań jest akcja edukacyjna Internetowa Rewolucja prowadzona przez Google, Krajową Izbę Gospodarczą, PKPP Lewiatan i home.pl, objęta patronatem Ministerstwa Gospodarki. W ramach Internetowej Rewolucji każda mała i średnia firma w Polsce może za darmo zarejestrować adres internetowy (domenę), stworzyć pierwszą stronę internetową, umieścić wizytówkę na internetowych mapach, wypróbować kampanię reklamową w sieci oraz dowiedzieć się więcej o obecności on-line i efektywnym wykorzystaniu Internetu w swojej działalności. Dzięki darmowemu pakietowi startowemu, wszystkie małe i średnie firmy w Polsce mogą zaistnieć w Internecie nic nie ryzykując i nic nie płacąc. Dodatkowo podczas Dni Internetowej Rewolucji prowadzone są szkolenia z zakresu metod promocji w Internecie i wykłady pokazujące możliwości jakie daje Internet firmom.

Od początku 2010 r. 29 tysięcy firm dołączyło do Internetowej Rewolucji stawiając pierwsze kroki w Internecie. Najwięcej firm reprezentuje województwa mazowieckie, śląskie i wielkopolskie - w sumie 50% zgłoszonych. Najmniej aktywni są przedsiębiorcy z województwa opolskiego, podlaskiego i świętokrzyskiego. Różnica w liczbie zgłoszonych firm między najbardziej aktywnym i najmniej aktywnym regionem jest aż 20-krotna. Główny udział w wynikach mają największe aglomeracje tj. Warszawa, Poznań i Katowice to one są centrami rozwoju. Najbardziej innowacyjnym miastem pod względem odsetka firm, które dołączyły do Internetowej Rewolucji, okazały się Katowice. Na drugim miejscu w tej klasyfikacji znalazło się Bielsko-Biała, na trzecim Poznań, a dopiero na czwartym Warszawa.

Działania prowadzone w ramach akcji niewątpliwie przyczyniają się do realizacji celów Programu zarówno w zakresie promocji korzyści handlu elektronicznego (cel szczegółowy 1), jak i w zakresie zwiększenia zaufania do transakcji dokonywanych drogą elektroniczną (cel szczegółowy 2). Kluczowa jest też grupa docelowa, czyli MSP wśród których istnieje największa potrzeba edukacji i promocji w tym zakresie.

4.4. Działania Ministerstwa Gospodarki w ramach Europejskiej Agendy Cyfrowej

Komisja Europejska w dokumencie Europejskiej Agendy Cyfrowej (dalej EAC) nakreśliła szereg działań, które powinny podjąć państwa członkowskie dla realizacji celu ogólnego, którym jest uzyskanie trwałych korzyści ekonomicznych i społecznych z jednolitego rynku cyfrowego w oparciu o szybki i bardzo szybki internet oraz interoperacyjne aplikacje. Ministerstwo Gospodarki w ramach prac nad EAC zajmuje się następującymi obszarami:

Obszar 1. Dynamiczny jednolity rynek cyfrowy, w szczególności

1.2. Ułatwienie transakcji internetowych i transgranicznych

1.3. Budowanie zaufania do środowiska cyfrowego

Obszar 7. Korzyści z TIK¹⁷ dla społeczeństwa UE, w szczególności

7.1 TIK na rzecz środowiska

Ministerstwo Gospodarki uczestniczyło również w pracach na etapie konsultacji dokumentu.

Realizacja działań z obszaru 1 przyczynia się do realizacji celów Programu, które w tym zakresie są zgodne z celami EAC. Niestety, podobnie jak przy innych projektach wcześniej wymienionych, efekty tych prac będą mierzalne po zakończeniu okresu realizacji ocenianego Programu.

¹⁷ TIK – technologie informacyjno – komunikacyjne

4.5. Promocja polskiej gospodarki elektronicznej

Wspólnie z PIIT, PTI, KIGEIT i KIG Ministerstwo Gospodarki planuje przeprowadzić kilka konferencji podczas polskiej Prezydencji mających na celu promocję polskiego sektora ICT oraz e-commerce zarówno w obszarze software, hardware, jaki i kapitału ludzkiego pod ogólnym hasłem „Informatyka polską specjalnością”. W szczególności będą eksponowane osiągnięcia naszych programistów w światowych konkursach oraz organizacja tych konkursów w Polsce (Imagine Cup Microsoft 2010, Programowanie zespołowe ICPC IBM 2012). Przeprowadzono już pierwsze konferencje prasowe, na których zaprezentowano wymienione hasło promocyjne.

Kolejnym elementem promocji będzie cykliczne (raz w miesiącu) organizowanie dla polskich przedsiębiorców wzajemnych wizyt referencyjnych przy wsparciu WPHI¹⁸ do i z państw, w których handel i usługi elektroniczne rozwijają się dynamicznie. Benchmarking oraz powielanie dobrych praktyk jest jedną z lepszych form szybkiego wprowadzania innowacji oraz pobudzania wzrostu gospodarczego.

Istotnym elementem jest również promocja polskiego sektora ICT oraz e-commerce na rynku międzynarodowym poprzez udział w targach i wystawach branżowych. Jednym z takich wydarzeń są organizowane corocznie w marcu w Hanowerze targi CeBIT, na których prezentowane jest oprogramowanie, sprzęt komputerowy i nowe technologie informatyczne. Polska stara się o partnerstwo strategiczne przy organizacji tego przedsięwzięcia w 2012 roku. W roku 2010 krajem partnerskim była Hiszpania, która skutecznie wypromowała w ten sposób zarówno swoją innowacyjną myśl techniczną, jak i najatrakcyjniejsze turystycznie regiony kraju. Ministerstwo Gospodarki pragnie, wzorem Hiszpanii, zachęcić władze wszystkich polskich województw do aktywniejszej promocji na CeBIT 2011, co może przyczynić się do zwiększenia szans Polski na partnerstwo strategiczne przy organizacji targów w 2012 roku. W tym celu MG zarezerwowało 500 m² powierzchni wystawienniczej. 350 m² w hali 6 oraz 150 m² w hali 9. Więcej informacji na temat hal znaleźć można pod adresem <http://www.cebit.de>. Firmy sektora ICT będą mogły ubiegać się o dofinansowanie udziału w targach CeBIT w ramach działania POIG 6.5.2 „Wsparcie udziału przedsiębiorców w programach promocji”. Więcej informacji na ten temat znaleźć można na stronie MG pod adresem <http://www.mg.gov.pl/fundusze/POIG/Dzialania/Dzialanie+652>.

¹⁸ WPHI – Wydział Promocji Handlu i Inwestycji

Wszystkie działania promocyjne podejmowane przez Ministerstwo Gospodarki przyczyniają się do zwiększenia wykorzystania handlu elektronicznego w działalności gospodarczej oraz do promowania korzyści płynących z tego rodzaju działalności. Tym samym działania te przyczyniają się do realizacji celów Programu.

4.6. Punkt kontaktowy w zakresie handlu i usług elektronicznych

W ramach wsparcia e-Przedsiębiorczości oraz implementacji dyrektywy o handlu elektronicznym poprzez ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną uruchomiony został punkt kontaktowy e-commerce dla administracji <http://www.ecommerce.mg.gov.pl> (ecommerce@mg.gov.pl) prowadzony przez Departament Gospodarki Elektronicznej w MG oraz dla usługodawców i usługobiorców: <http://www.web.gov.pl/e-punkt> prowadzony przez PARP. Działania te niewątpliwie były istotne z punktu widzenia implementacji dyrektywy o handlu elektronicznym. Strona <http://www.web.gov.pl/e-punkt> poza formularzem kontaktowym zawiera aktualności związane z e-usługami i e-handlem, bazę aktów prawnych zarówno krajowych jak i europejskich związanych z tą tematyką, link do publikacji i e-booków prezentowanych na stronach PARP oraz forum służące wymianie informacji.

Wymienione punkty kontaktowe w dużym stopniu przyczyniają się do realizacji celów ocenianego Programu.

4.7. Instrumenty wsparcia finansowego i pozafinansowego

Na stronie PARP <http://www.web.gov.pl> można znaleźć m.in. informacje o wsparciu szkoleniowym oraz finansowym (Działania 8.1 i 8.2) w zakresie handlu i usług elektronicznych. Na stronie dostępne są między innymi e-booki związane z tą tematyką.

W ramach działania POIG 8.1 realizowane jest wspieranie działalności gospodarczej w dziedzinie gospodarki elektronicznej. W ramach działania POIG 8.2 realizowane jest wsparcie wdrażania elektronicznego biznesu typu B2B. Działania te są wspierane poprzez cykliczne warsztaty z przedsiębiorcami zainteresowanymi branżą e-commerce.

To wszystko wspomaga realizację celów Programu, w szczególności poprzez poprawę wiedzy w zakresie handlu i usług elektronicznych oraz wspieranie nowych wdrożeń.

4.8. Laboratorium podpisu elektronicznego i biometrii

Dla tych którzy chcieliby wykorzystać bezpieczne narzędzia identyfikacji lub sprawdzić, czy ich rozwiązania spełniają wymagania i standardy uruchomiono w 2010 r. Laboratorium Podpisu Elektronicznego i Biometrii. Laboratorium mieszczące się w Instytucie Maszyn Matematycznych prowadzi badania, prace rozwojowe oraz prace aplikacyjno-implementationalne w zakresie wdrażania do praktyki administracyjnej bezpiecznego obiegu dokumentów. Laboratorium prowadzi także prace badawcze, rozwojowe i doświadczalne w zakresie urządzeń i oprogramowania do weryfikacji cech biometrycznych mających zastosowanie do identyfikacji osób. Pracownia służy również jako zaplecze eksperckie w działaniach normatywnych i legislacyjnych dotyczących podpisu elektronicznego. W pomieszczeniach laboratorium dostępne są urządzenia oraz oprogramowanie związane z technologią podpisu elektronicznego. Istnieje możliwość zapoznania się z dostępnymi zestawami do składania podpisu elektronicznego, czy też urządzeniami i oprogramowaniem do weryfikacji danych biometrycznych.

Funkcjonowanie Laboratorium ma na celu upowszechnić oraz przybliżyć ideę poprawy bezpieczeństwa transakcji dokonywanych drogą elektroniczną, a co za tym idzie, podnieść zaufanie do tego kanału oferowania towarów i usług. Dzięki temu realizowany jest drugi cel szczegółowy Programu, a w szczególności cele działania czwartego.

5. Ocena ogólna stanu realizacji Programu.

Wobec przedstawionych w p. 3.1 problemów z oceną Programu na podstawie wskaźników rezultatów dla poszczególnych działań, ocenę stanu realizacji Programu sformułowano głównie na podstawie nadesłanych sprawozdań oraz innych zebranych informacji.

Ocena została wykonana na podstawie danych i informacji na temat stopnia realizacji celu głównego: zwiększenie wykorzystania handlu elektronicznego w działalności gospodarczej, jak również dwóch celów szczegółowych:

- promocja korzyści handlu elektronicznego,
- zwiększenie zaufania do transakcji dokonywanych drogą elektroniczną.

Promocja korzyści handlu elektronicznego została związana między innymi z realizacją działań:

- utworzenia elektronicznej platformy wspierającej działalność gospodarczą, co zostało osiągnięte poprzez wdrożenie platformy www.innowacje.biz,
- utworzenia elektronicznej bazy wiedzy na temat przepisów prawa i sposobów wspierania przedsiębiorczości w Polsce, co zostało osiągnięte poprzez realizację portalu eu-go.gov.pl, web.gov.pl/e-punkt,
- poszerzania wykorzystania publicznych treści elektronicznych istotnych z punktu widzenia gospodarki, co jest realizowane poprzez wdrażanie „szyny rejestrowej” i zostanie zakończone do 2013 roku, jak również prace prowadzone przez poszczególne resorty polegające na umożliwieniu dostępu do nadzorowanych przez nich rejestrów i baz danych.

Zwiększenie zaufania do transakcji dokonywanych drogą elektroniczną zostało związane między innymi z realizacją działań:

- poprawą wiarygodności i bezpieczeństwa transakcji elektronicznych, realizowane między innymi w ramach projektu UEPA, akcją pt. „Bezpieczniej w sieci” oraz nadawania certyfikatu Euro-Label,
- rozwojem elektronicznych instrumentów płatniczych i nowoczesnych systemów płatności elektronicznych, jest realizowane poprzez wdrażanie Programu rozwoju obrotu bezgotówkowego,

- wspomaganie logistyki dostawczej handlu elektronicznego, co zostało zrealizowane poprzez wdrożenie Elektronicznej Platformy Logistycznej.

Prowadzonych jest również szereg projektów oraz przedsięwzięć, które wpisują się w realizację różnych działań, jak np.:

- Internetowa Rewolucja
- Promocja polskiej Gospodarki Elektronicznej
- Lem – platforma wspierająca inwestowanie w przedsiębiorstwa

Należy w tym miejscu zauważyć, że większość działań realizujących poszczególne cele Programu trwa i będzie realizowana jeszcze przez kolejne lata. Jest to związane między innymi z dużą skalą realizowanych przedsięwzięć, dotyczących setek tysięcy przedsiębiorców, jak również prowadzonymi równoległe działaniami legislacyjnymi, które cechują się stosunkowo rozległym czasem realizacji.

Dlatego też mierzalnych efektów działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług na lata 2009-2010 należy się spodziewać w kolejnych latach.

6. Wnioski i zalecenia

6.1. Wnioski

Ocena stopnia rzeczywistej realizacji niektórych działań określonych w *Programie działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu usług na lata 2009-2010* jest aktualnie znacznie utrudniona.

Głównym powodem takiego stanu rzeczy jest to, że efekty prac znacznej części wymienionych działań będą mierzalne dopiero po zakończeniu okresu realizacji ocenianego Programu. Po wtóre, stan ten wywołują występujące opóźnienia w zakresie prac legislacyjnych dotyczących kluczowych zagadnień dla Programu.

Należy zatem kontynuować działania Programu. Najlepszym rozwiązaniem wydaje się połączenie dalszych działań związanych z realizacją ww. Programu z działaniami jakie zostaną podjęte w najbliższym czasie w celu realizacji Europejskiej Agendy Cyfrowej, wdrażania dyrektyw UE itp. W ramach kontynuacji pożądane jest ustanowienie instytucjonalnej koordynacji tych działań w ramach struktur Ministerstwa Gospodarki.

6.2. Zalecenia

W aktualnym stanie prawnym, niezbędnym wydaje się przygotowanie ustawowej definicji pojęcia handlu elektronicznego, np. w ramach ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Konieczność taką wskazała m.in. Najwyższa Izba Kontroli w ogłoszonej w czerwcu 2010 r. „*Informacji o wynikach kontroli egzekwowania obowiązków podatkowych i celnych od podmiotów prowadzących handel internetowy*”¹⁹.

Brak doprecyzowania zakresu terminu handel elektroniczny, uniemożliwia określenie nie tylko skali tej działalności, która jest niezbędna do analizy rynku handlu elektronicznego, ale również przeprowadzenia prawidłowej kontroli podatkowej i celnej tej działalności.

Zalecane jest również utworzenie w najbliższym czasie jednolitej platformy, która stworzy możliwość wymiany informacji oraz doświadczeń na temat e-handlu. Aktualnie brak takiej platformy, gdzie osoby prowadzące lub dopiero zamierzające prowadzić działalność, którą uznaje się za e-handel, mogłyby uzyskać przydatne wskazówki lub wymieniać się nimi. Rolę takiej platformy może pełnić w przyszłości platforma innowacje.biz (opisana w rozdziale 4).

¹⁹ NIK, Delegatura w Kielcach, nr. ewid. 18/2009/P/09/139/LKI, LKI-410-07-00/2009

Zaleca się również realizację dodatkowych działań będących obecnie na różnym etapie planowania w szczególności:

6.2.1. Opracowanie, budowa i wdrożenie Elektronicznego Pojedynczego Punktu Kontaktowego w ramach implementacji Dyrektywy 2006/123/WE o usługach na rynku wewnętrznym

Projekt realizowany jest od października 2009 r. przez Ministerstwo Gospodarki. Projekt jest dedykowany przedsiębiorcom, konsumentom, osobom zainteresowanym uznawaniem kwalifikacji zawodowych w ramach zawodów i działalności regulowanych, pracodawcom, pracownikom, innym zainteresowanym obywatelom oraz pracownikom administracji. Jego celem jest zwiększenie wykorzystania usług elektronicznych administracji publicznej, zmniejszenie kosztów działania administracji oraz kosztów realizacji procedur po stronie przedsiębiorców. W ramach projektu zostanie zbudowana platforma Pojedynczego Punktu Kontaktowego (która będzie w stanie obsłużyć setki tysięcy przedsiębiorców) wraz z połączeniami do innych platform e-administracji, bazy wiedzy, repozytorium dokumentów. Zostaną wdrożone procedury elektroniczne związane z pozyskiwaniem zezwoleń oraz prowadzeniem działalności usługowej. Oprócz infrastruktury informatycznej powstaną również punkty konsultacyjne (hosty przedsiębiorczości) zapewniające bezpośredni dostęp do usług związanych z wdrożeniem Dyrektywy Usługowej, jak również opracowany zostanie model paneuropejskiej współpracy pomiędzy Punktami Kontaktowymi. Projekt jest finansowany z POIG oś 7.

6.2.2. Forum komunikacji z sektorem handlu i usług elektronicznych

Istotną inicjatywą z punktu widzenia realizacji celu głównego Programu jest próba większego zaangażowania sektora MSP w proces konsultacji społecznych, poprzez stworzenie regularnego forum wymiany informacji pomiędzy rządem, a przedsiębiorcami sektora MSP w obszarze handlu i usług elektronicznych. Biorąc pod uwagę, że forma organizacyjna zostanie dopiero wypracowana w najbliższej przyszłości, to efekty, które niewątpliwie przyczynią się do zwiększenia wykorzystania handlu elektronicznego w działalności gospodarczej, będą mierzalne po zakończeniu okresu realizacji ocenianego Programu. Jednak sama inicjatywa jest niezwykle istotna zwłaszcza w kontekście ostatnich wydarzeń jak np. konsultacje dyrektywy o handlu elektronicznym, czy opinia Rządu Polskiego w sprawie Sabam vs Netlog.

Dodatkowo zaleca się ponowne zaprezentowanie wyników przedmiotowego Raportu z realizacji Programu po opublikowaniu przez GUS danych dotyczących wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2010 r. Umożliwi to ocenę stopnia realizacji Programu na podstawie brakujących w chwili sporządzania Raportu wskaźników.

6.2.3. Przykłady dobrych praktyk w handlu elektronicznym

Wśród zaleceń wynikłych z doświadczeń związanych z realizacją przedmiotowego programu należy wskazać na konieczność wsparcia upowszechnienia i popularyzacji dobrych praktyk wśród przedsiębiorców sprzedających swoje towary i usługi przez sieć Internet. Stosowanie takich praktyk jest niewątpliwym instrumentem podnoszącym jakość relacji sprzedawca – klient, jak również przyczyna się do wzrostu poziomu obrotu w Internecie.

Instytut Logistyki i Magazynowania w Poznaniu, prowadzący stały monitoring rozwoju zjawisk i tendencji rozwojowych w gospodarce elektronicznej w Polsce wytypował na prośbę Ministerstwa Gospodark na podstawie danych z audytu sklepów internetowych, związanego z przeprowadzeniem pierwszej edycji konkursu Bezpieczny eSklep, wybrane przykłady najbardziej wartościowych praktyk:

- *Publikowanie szczegółowego i czytelnego regulaminu sklepu internetowego*

Na uwagę zasługują sklepy, które posiadają szczegółowe ale jednocześnie czytelne regulaminy sklepu. Z regulaminu konsument powinien się dowiedzieć o wszystkich zasadach związanych z zakupem w danym sklepie internetowym. Wzorcowe regulaminy odnoszą się do: rejestracji w sklepie, sposobu zamawiania, form płatności, dostawy towaru, cen, zwrotów i reklamacji oraz ochrony danych osobowych.

- *Informacja dostępności poszczególnych towarów*

Sklep internetowy zobligowany jest do jak najdokładniejszego opisanie towaru, który oferuje. Dobrą praktykę w zakresie opisów towarów stanowi element związany z informowaniem o stanie zaopatrzenia sklepu w dany towar.

- *Opis płatności*

Wśród badanych sklepów stwierdzono takie, które w bardzo dokładny i czytelny sposób opisywały stosowane przez siebie formy płatności. Jest to szczególnie ważne dla konsumentów dokonujących po raz pierwszy zakupu on-line i nie obeznanymi z procedurami elektronicznych płatności. W jednym ze sklepów konsument otrzymuje m.in. wyjaśnienie o poszczególnych rodzajach przelewów bankowych w zależności od banku, z którego usług korzysta. Wyjaśnienia dotyczyły np. tego kto może płacić poprzez dany typ rachunku, jakie informacje należy wpisać w przelewie, jak wygląda płatność krok po kroku, jak jest zapewnione bezpieczeństwo płatności.

- *Wydłużenie terminu odstąpienia od umowy.*

Zgodnie z ustawą konsument ma prawo odstąpić od zakupu na odległość w terminie 10 dni od odebrania towaru. Po odesłaniu stosownego oświadczenia w ciągu 14 dni powinien odesłać zakupiony towar. Podczas audytu sklepów uczestniczących w konkursie za dobrą praktykę w zakresie tego przepisu uznawaliśmy jasne i zgodne z prawem informowanie klienta o przysługującym mu prawie. Na wyróżnienie zasługują sklepy, które wydłużają czas na odstąpienie od umowy do 24 dni lub nawet 30 dni. Jeden z badanych sklepów wydłuża ten termin aż do 365 dni od zakupu.

Wiele sklepów daje możliwość powiadomienia o odstąpieniu od umowy nie tylko listem, ale też email, uznając takie odstąpienie za skuteczne. Można uznać, że jest to praktyka wyprzedzająca zapis prawa (który wymaga formy pisemnej), jednak warta podkreślenia,

ponieważ obniża koszty związane z odstąpieniem przez co jest dla konsumenta bardziej korzystna.

- *Jasne opisy procedur reklamacyjnych i wydłużenie okresu reklamacyjnego*

Prawo do reklamacji jest jednym z podstawowych praw przysługujących konsumentowi, jednak niewiele sklepów posiada jasne i zrozumiałe opisy związane z reklamacjami. Na szczególną uwagę zasługują sklepy producentów ponieważ często stosują wydłużony względem prawa okres reklamacyjny.

- *Stosowanie standardów bezpiecznej komunikacji i informacja o danych osobowych klientów*

Przepisy związane z ochroną danych osobowych nie są utrwalone wśród właścicieli sklepów internetowych. Zaledwie nieco ponad 20% z nich zabezpiecza gromadzenie danych osobowych protokołem SSL. Do dobrych praktyk należy także informowanie klientów o tym w jaki sposób gromadzone są dane, gdzie są przechowywane, jak zabezpieczone. Uwagę zwracają sklepy, które informują o zgłoszeniu bazy danych osobowych do GIODO.

- *Stosowanie kodeksów etyki*

Podczas badania zwrócono uwagę na sklepy internetowe, które stosują kodeksy etyki lub dobrych praktyk. Wyróżniono stosowanie następujących kodeksów: Euro-Label, Trusted Shops, Kodeks etyki Krajowej Izby Gospodarczej.

7. Wykaz źródeł informacji.

Raport sporządzono na podstawie niżej wymienionych materiałów:

- 1) nadesłanych sprawozdań
- 2) informacji uzyskanych z Ministerstwa Gospodarki,
- 3) danych GUS
 - Rocznik statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej 2009,
 - Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2009 r.,
 - Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006-2010
- 4) raportu Internet Standard e-commerce 2010,
- 5) raportu „Polski rynek e-commerce 2010” Stowarzyszenia Marketingu Bezpośredniego,
- 6) danych zamieszczone na portalu <http://www.e-handel.org.pl/>

8. Spis tabel

<i>Tabela 1</i> Wskaźniki dla celu głównego „Zwiększenie wykorzystania handlu elektronicznego w działalności gospodarczej”	8
<i>Tabela 2</i> Procentowy udział branż w sprzedaży e-commerce w 2009 r.....	9
<i>Tabela 3</i> Cel szczegółowy 1: Promocja korzyści handlu elektronicznego.....	11
<i>Tabela 4</i> Cel szczegółowy 2: Zwiększenie zaufania do transakcji dokonywanych drogą elektroniczną.....	12
<i>Tabela 5</i> Osoby zamawiające przez Internet towary lub usługi do użytku prywatnego (%). ..	14

Dodatek A – Zestawienie treści nadesłanych sprawozdań

Lp.	Instytucja	Czynność	Termin planowany	Przewidywane wykonanie	Uwagi
1	Działanie 2: Elektroniczna baza wiedzy na temat przepisów prawa i sposobów wspierania przedsiębiorczości w Polsce				
2	IMM	Uruchomienie elektronicznej bazy wiedzy	października 2010 r.		Wstrzymanie prac w związku z brakiem przyznania środków na realizację projektu w ramach 7 osi priorytetowej Społeczeństwo Informacyjne - budowa elektronicznej administracji Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007-2013
3	Działanie 3: Poszerzenie wykorzystania publicznych treści elektronicznych istotnych z punktu widzenia gospodarki				
4	MSWiA	Opracowanie założeń do wdrożenia Dyrektywy 2003/98/WE w sprawie ponownego wykorzystania informacji sektora publicznego	luty 2009 r.	II półrocze 2010 r.	W trakcie konsultacji społecznych projektu zostały do niego zgłoszone istotne uwagi, w wyniku których zaistniała konieczność gruntownej przebudowy projektowanych rozwiązań
		Przygotowanie projektu/ów ustaw wdrażających	grudzień 2009 r.	I półrocze 2011 r.	Realizacja możliwa po zakończeniu poprzedniego etapu
		Przedłożenie pakietu zmian legislacyjnych RM	maj 2010 r.	I półrocze 2011 r.	Realizacja możliwa po zakończeniu poprzedniego etapu
		Modernizacja elektronicznych rejestrów publicznych ujętych w Planie Informatyzacji Państwa	Zgodnie z Planem Informatyzacji i Państwa	Zgodnie z Planem Informatyzacji Państwa - 2013 r.	W ramach projektu "pl.ID - Polska ID karta" przewiduje się integrację, budowę i ustanowienie referencyjności rejestrów, których właścicielem jest MSWiA
5	NDAP	Nowelizacja ustawy o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach	b.d.	b.d.	Harmonizacja zasad postępowania z dokumentacją w różnej postaci oraz ustanowienie nadzoru ze strony archiwów państwowych nad postępowaniem z tą dokumentacją

Lp.	Instytucja	Czynność	Termin planowany	Przewidywane wykonanie	Uwagi
	NDAP	Przygotowanie projektu nowej ustawy regulującej problematykę postępowania z dokumentacją w różnej postaci oraz zarządzania archiwami	b.d.	b.d.	Umożliwi to modernizację zarządzania dokumentacją i archiwami w Polsce celem wsparcia modernizacji państwa oraz rozwoju społeczeństwa obywatelskiego
6	MPiPS	Rozbudowa aplikacji obsługującej rejestr podmiotów prowadzących agencje zatrudnienia			Stworzenie możliwości elektronicznego składania wniosku o wpis do rejestru podmiotów prowadzących agencję zatrudnienia
7	MS	Modernizacja elektronicznych rejestrów publicznych ujętych w Planie Informatyzacji Państwa - wgląd do elektronicznej księgi wieczystej	grudzień 2009 r.	16 czerwiec 2010 r.	Wgląd do elektronicznej księgi wieczystej został udostępniony dla wszystkich zainteresowanych podmiotów
8	Działanie 4: Poprawa wiarygodności i bezpieczeństwa transakcji elektronicznych				
9	MSWiA	Opracowanie referencyjnych ram interoperacyjności dających podmiotom gospodarczym możliwość pełnej realizacji drogą elektroniczną procesów gospodarczych, administracyjnych i finansowych	marzec 2010 r.	I półrocze 2011 r.	Nowelizacja ustawy o informatyzacji podmiotów realizujących zadania publiczne wprowadziła w art. 18 delegację do wydania rozporządzenia, które określi Krajowe Ramy Interoperacyjności
10	UOKiK	Internet, telefon - raport UOKiK (maj 2010)			Informacje dotyczące działań edukacyjnych ukierunkowanych na eliminację niezgodnych z prawem praktyk stosowanych w sieci

Lp.	Instytucja	Czynność	Termin planowany	Przewidywane wykonanie	Uwagi
	UOKiK	Raport dotyczący przestrzegania przepisów praw konsumentów w wybranych transakcjach zawieranych na odległość (maj 2010)			Informacje dotyczące działań edukacyjnych ukierunkowanych na eliminację niezgodnych z prawem praktyk stosowanych w sieci
		Poradnik dla konsumentów (maj 2010)			
		Konsumenci na rynku usług telekomunikacyjnych - raport z badań (maj 2010)			
11	MG	Akcja „Bezpieczniej w sieci”	styczeń 2010 r.	październik 2010 r.	Budowa platformy www.BezpieczniejwSieci.org , która ma pełnić rolę wiarygodnego i kompleksowego źródła wiedzy o zagrożeniach w Internecie
		Certyfikat Euro-Label	n.d.	n.d.	Prace modernizacyjne
12	Działanie 5: Rozwój elektronicznych instrumentów płatniczych i nowoczesnych systemów płatności elektronicznej				
13	NBP	Opracowanie „Strategii rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2009-2013”	I kwartał 2009 r.	IV kwartał 2010 r.	Na wniosek Kancelarii Prezesa Rady Ministrów dokonano zmiany nazwy projektu na Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2009-2013 . W maju 2010 r. projekt Programu zawierający uzgodnione uwagi i propozycje został skierowany do ponownych konsultacji, a następnie po ich zakończeniu, w czerwcu br., MF wystąpiło do MRR z prośbą o zaopiniowanie projektu pod względem jego zgodności ze średniookresową strategią rozwoju kraju. W dniu 7 lipca 2010 r. projekt Programu uzyskał pozytywną opinię MRR i został przekazany do rozpatrzenia przez Komitet Rady Ministrów ds. Informatyzacji i łączności. Po przyjęciu przez ww. Komitet projekt Programu został przekazany pod obrady stałego komitetu Rady Ministrów i w dniu 14 października br. uzyskał jego akceptację.

Lp.	Instytucja	Czynność	Termin planowany	Przewidywane wykonanie	Uwagi
14	MF	Opracowanie „Strategii rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2009-2013”	I kwartał 2009 r.	IV kwartał 2010 r.	Wystąpiło opóźnienie w pracach nad strategiom związane ze zmianą nazwy oraz zgłoszonymi uwagami na etapie konsultacji
		Projekt ustawy o usługach płatniczych	listopad 2009 r.	I kwartał 2011 r.	Nastąpiło opóźnienie w pracach legislacyjnych nad ustawą implementującą dyrektywę 2007/64/WE.
15	Działanie 6: Wspomaganie logistyki dostawczej handlu elektronicznego				
16	ILiM	Elektroniczna Platforma Logistyczna			Trwają prace nad prototypem Elektronicznej Platformy Logistycznej
17	Działania poza harmonogramem Programu				
18	MG	Internetowa Rewolucja - współpraca z dużymi na rzecz małych	n.d.	n.d.	W ramach akcji podejmowane są działania mające na celu zachęcenie polskich przedsiębiorców do aktywnej obecności w Internecie
		Działania w ramach Europejskiej Agendy Cyfrowej	n.d.	n.d.	W ramach zadań Europejskiej Agendy Cyfrowej MG zajmuje się obszarem 1 oraz 7
		Promocja polskiej Gospodarki Elektronicznej	n.d.	n.d.	Promocja polskiego sektora ICT oraz e-commerce m. in.: na rynku międzynarodowym poprzez udział w targach i wystawach branżowych, organizację konferencji w czasie polskiej Prezydencji,
		Forum komunikacji z sektorem handlu i usług elektronicznych	n.d.	n.d.	Próba większego zaangażowania sektora MSP w proces konsultacji społecznych, poprzez stworzenie regularnego forum wymiany informacji pomiędzy rządem a przedsiębiorcami sektora MSP w obszarze handlu i usług elektronicznych
		Punkt kontaktowy w zakresie handlu i usług elektronicznych	n.d.	n.d.	Wsparcie e-Przedsiębiorczości oraz implementacji dyrektywy o handlu elektronicznym
		Laboratorium podpisu elektronicznego	n.d.	n.d.	Celem tego działania jest upowszechnienie idei poprawy bezpieczeństwa transakcji dokonywanych drogą elektroniczną
19	NIK	Informacje o wynikach kontroli egzekwowania obowiązków podatkowych i celnych od podmiotów prowadzących handel elektroniczny (czerwiec 2010)	n.d.	n.d.	Zwrócenie uwagi na potrzebę przygotowania ustawowej definicji pojęcia „handlu elektronicznego”

Lp.	Instytucja	Czynność	Termin planowany	Przewidywane wykonanie	Uwagi
20	IBRKK	Materiały związane z opracowaniem działań promocyjnych dotyczących "Programu działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług na lata 2009-2010"	n.d.	n.d.	1) Zestawienie wskaźników realizacji Programu działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług na lata 2009-2010; 2) Artykuł pt. „Program działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług na lata 2009-2010” złożony do publikacji w Handlu Wewnętrznym, do nr 6/2010; 3) Referat pt. „Ocena działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług” przygotowany na konferencję organizowaną przez Katedrę Handlu i Marketingu Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu pt. „Handel we współczesnej gospodarce – nowe trendy w sektorze” 4) Koncepcja działań promujących w Internecie Program działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług na lata 2009-2010
21	PARP	Wspieranie e-biznesu – platforma internetowa wspierająca realizację Działań 8.1 i 8.2 PO IG	n.d.	n.d.	Celem projektu systemowego 8.1 PO IG jest popularyzacja wśród przedsiębiorców idei społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy, poprzez podnoszenie wiedzy MSP na temat e-usług i technologii B2B, ofertę działań 8.1 i 8.2 PO IG finansujących takie wdrożenia oraz wsparcie merytoryczne przedsiębiorców w składaniu wniosków i realizacji projektów w ramach działań 8.1 i 8.2 PO IG
		Akademia PARP	n.d.	n.d.	Celem ogólnym projektu jest podniesienie kwalifikacji i umiejętności pracowników polskich przedsiębiorstw oraz dostarczenie im narzędzi niezbędnych do efektywnego i skutecznego podwyższania swoich kompetencji poprzez udział w dostępnych w ramach projektu szkoleniach on-line.

Lp.	Instytucja	Czynność	Termin planowany	Przewidywane wykonanie	Uwagi
		Punkt Kontaktowy dla Usługodawców i Usługobiorców „e-Punkt”.	n.d.	n.d.	Punkt doradczo-informacyjny, przeznaczony dla usługodawców usług internetowych oraz dla użytkowników tych usług.
		Zwiększenie umiejętności wykorzystania technologii cyfrowych w przedsiębiorczości poprzez usługi Punktów Konsultacyjnych Krajowego Systemu Usług (PK KSU)	n.d.	n.d.	Rozpowszechnianie, w ramach usług informacyjnych PK KSU, informacji nt. możliwości wykorzystania technologii cyfrowych w prowadzeniu działalności gospodarczej