

Załącznik nr 20 do Wniosku o dofinansowanie projektu

Koncepcja techniczna projektu pn.

Realizacja idei SMART CITY w Rzeszowie

Rzeszów, 2016

Spis treści

1. Opis stanu aktualnego.....	3
2. Analiza techniczna projektu.....	19
2.1. E-usługi i aplikacje	19
2.1.1. Analiza procesów biznesowych	25
2.1.2. Opis e-usług	37
2.2. Zabezpieczenia i przetwarzanie danych	227
2.3. Interoperacyjność i minimalne wymagania dla systemów teleinf.....	233
2.4. Niezbędna infrastruktura	236
2.5. Dodatkowe informacje techniczne	268

1. Opis stanu aktualnego

Zgodnie z informacjami dostępnymi na platformie ePUAP oraz stronie internetowej Urzędu Miasta, poziom złożoności realizowanych spraw i procedur jest niewielki, w stosunku do potrzeb. W Urzędzie realizowane są procedury i e-usługi głównie na podstawowym poziomie dojrzałości. Podstawową e-usługą dostępną dla obywateli oraz wewnątrzadministracyjną jest usługa poziomu 1 – e-informacja. Zakres e-usług na tym poziomie obejmuje podstawowe procesy i zadania realizowane w ramach zadań własnych Miasta. Na wyższym poziomie dojrzałości – poziomie 2 – Interakcje realizowane są jedynie przez wybrane e-usługi i procesy. Poziom realizacji tych e-usług jest ograniczony wyłącznie do możliwości pobrania formularza ze strony internetowej Urzędu Miasta.

Niewielka część e-usług realizowana jest przez Miasto z wykorzystaniem platformy e-usług publicznych – ePUAP. Są to jedynie podstawowe e-usługi.

Natomiast w oparciu o własną stronę internetową Urzędu oraz regionalną platformę e-usług publicznych PSeAP w Urzędzie Miasta nie są świadczone żadne e-usługi na poziomie wyższym niż poziom 2, które polegają na możliwości pobrania formularza ze strony internetowej Miasta.

Miasto brała udział w projekcie „Podkarpacki System e-Administracji Publicznej – PSeAP”, jednak aktualny stan infrastruktury Urzędu oraz braki w zakresie oprogramowania dziedzinowego oraz jego pełnej integracji z systemem obiegu dokumentów praktycznie uniemożliwiają od strony technicznej świadczenie jakichkolwiek e-usług na poziomie wyższym niż poziom 2.

Tabela 1. Zestawienie e-usług świadczonych przez Miasto z wykorzystaniem platformy ePUAP/PSeAP

Formularze udostępnione na platformie e-PUAP	Poziom dojrzałości
Wnioski i skargi	poziom - 3 interakcja dwukierunkowa
Wnioski ogólne	poziom - 3 interakcja dwukierunkowa
Sprawy obywatelskie	
Wniosek o wydanie dowodu osobistego	poziom - 3 interakcja dwukierunkowa
Zgłoszenie utraty lub uszkodzenia dowodu osobistego	poziom - 3 interakcja dwukierunkowa
wnioskowanie o wydanie odpisu aktu stanu cywilnego	poziom - 3 interakcja dwukierunkowa

Geodezja	
Nadanie numeru porządkowego budynku	poziom - 3 interakcja dwukierunkowa
Komunikacja	
Rejestracja pojazdów używanych zakupionych na terenie RP	poziom - 3 interakcja dwukierunkowa
Wyrejestrowanie pojazdów	poziom - 3 interakcja dwukierunkowa
Odpady komunalne	
Deklaracja o wysokości opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi	poziom - 3 interakcja dwukierunkowa
Podatki	
Deklaracja na podatek od środków transportowych	poziom - 3 interakcja dwukierunkowa
Inne sprawy urzędowe	
Dopisanie do spisu wyborców	poziom - 3 interakcja dwukierunkowa
Uzyskanie patronatu lub członkostwa w Komitecie honorowym	poziom - 3 interakcja dwukierunkowa
Wniosek Rodzina 500+	poziom - 3 interakcja dwukierunkowa

Źródło. Opracowanie własne

Ponadto, w ramach projektu PSeAP podstawowym poziomem, na którym były oferowane e-usługi był poziom 1 (200 e-usług) i poziom 2 (150 e-usług). Na wyższych poziomach oferowane były jedynie e-usługi w ograniczonym zakresie: dla poziomu 3 było to 50 e-usług, a dla poziomu 4 – 20 e-usług. Jednak zakres e-usług powstałych w ramach projektu PSeAP w niewielkim stopniu odpowiada potrzebom Miasta, jest ograniczony i niewystarczający w stosunku do aktualnych wymagań i oczekiwań mieszkańców. Co więcej, część e-usług dostępnych na wyższych poziomach w ramach platformy PSeAP jest nieprzydatna dla Wnioskodawcy. Natomiast brak jest tam e-usług, które mogłyby w dużym stopniu być wykorzystywane w Mieście – np. e-usługi związane z edukacją, z komunikacją z mieszkańcami, itp.

W związku z powyższym, Miasto nie posiada e-usług wyższego poziomu udostępnionych na portalu PSeAP.

Natomiast na poziomie lokalnym, w oparciu o lokalny portal Miasta świadczone są następujące e-usługi.

Tabela 2. Zestawienie e-usług świadczonych przez Miasto lokalnie –strona WWW

Lp.	Nazwa	Opis	poziom	Stopień obecnego wykorzystania
-----	-------	------	--------	--------------------------------

Akta stanu cywilnego, sprawy obywatelskie				
1	Zezwolenie na sprowadzenie zwłok lub szczątków szczątków z zagranicy	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
2	Wydanie Karty Dużej Rodziny	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
3	Wydanie Karty "Rodzina Wielodzietna 3+; Rodzina zastępcza	Informacja, formularz wniosku (.pdf), oświadczenie (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
4	Potwierdzenie prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych	Informacja + formularze wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
Alkohole				
1	Zezwolenie na sprzedaż napojów alkoholowych przeznaczonych do spożycia w miejscu i poza miejscem sprzedaży	Informacja, formularze wniosków (.pdf), oświadczenie (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
2	Zezwolenie na sprzedaż napojów alkoholowych dla przedsiębiorców, których działalność polega na organizacji przyjęć (catering)	Informacja, formularz wniosku (.pdf), oświadczenie (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
3	Zezwolenie na jednorazową sprzedaż napojów alkoholowych	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
4	Zezwolenie na wyprzedaż napojów alkoholowych	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
5	Kontrola placówek handlowych	Tylko informacja	1	-

	prowadzących sprzedaż napojów alkoholowych przeznaczonych do spożycia w/poza miejscem sprzedaży			
Architektura				
1	Pozwolenie na budowę	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
2	Udzielenie pozwolenia na rozbiórkę	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
3	Przeniesienie decyzji o pozwoleniu na budowę	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
Drogi				
1	Wydanie Zezwolenia na zajęcie pasa drogowego w celu wykonania robót niezwiązanych z budową, przebudową, remontem, utrzymaniem i ochroną dróg publicznych	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
2	Wydanie długoterminowej zgody na przejazd samochodów ciężarowych, autobusów, ulicami, na których obowiązuje ograniczenie tonażu znakami B-18/B-5	Informacja + formularz wniosku (.pdf) UWAGA – wymagane podanie loginu i hasła	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
3	Wydanie jednorazowej zgody na przejazd samochodów ciężarowych, autobusów ulicami, na których obowiązuje	Informacja + formularz wniosku (.pdf) UWAGA – wymagane podanie loginu i hasła	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.

	ograniczenie tonażu B-18/B-5			
Działalność gospodarcza				
1	Aneks do umowy dzierżawy gruntu pod pawilon handlowy zlokalizowany na miejskim placu targowym	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
2	Udzielanie informacji o przedsiębiorcach przed przekazaniem do CEIDG	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
3	Zezwolenie na zajęcie stoiska handlowego na płycie Starego Rynku w czasie trwania imprez plenerowych	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
4	Rezerwacja stołu targowego	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
5	Wypowiedzenie umowy dzierżawy gruntu pod pawilon handlowy zlokalizowany na miejskim placu targowym	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
6	Zawarcie umowy dzierżawy gruntu pod pawilon handlowy zlokalizowany na miejskim placu targowym	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
Edukacja				
1	Dofinansowanie pracodawcom kosztów kształcenia młodocianych	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
2	Stypendia szkolne	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
3	Zasiłek szkolny	Informacja + formularz	2	Niski, Miasto nie

		wniosku (.pdf)		monitoruje ilości pobrań wniosku.
4	Wpis do ewidencji szkół i placówek niepublicznych	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
Geodezja				
1	Zezwolenie na wyłączenie gruntów z produkcji rolnej	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
2	Ustalenie numeru porządkowego (adresu). Zaświadczenie o numerze porządkowym lub zmianie nazwy ulicy	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
Gospodarka Mieniem				
1	Oddanie nieruchomości stanowiącej własność Skarbu Państwa w dzierżawę z wyłączeniem pasa drogi publicznej	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
Komunikacja				
1	Wymiana skończonego dowodu rejestracyjnego	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
2	Rejestracja pojazdu poprzednio zarejestrowanego w innym Starostwie	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
3	Rejestracja nowego pojazdu	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
4	Rejestracja pojazdu sprowadzonego z zagranicy	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
5	Wyrobiecie dodatkowej tablicy rejestracyjnej dla pojazdu samochodowego	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.

6	Wniosek o wjazd w Strefę Ruchu Pieszego „A” lub Strefę Ograniczonego Ruchu „B” składany przez podmioty gospodarcze	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
7	Wniosek o wydanie zezwolenia wjazdowego w Strefę Ruchu Pieszego „A” lub Strefę Ograniczonego Ruchu „B”	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
8	Wniosek mieszkańca o wydanie zezwolenia wjazdowego w Strefę Ruchu Pieszego „A” lub Strefę Ograniczonego Ruchu „B”	Informacja + formularz wniosku (.pdf)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku.
Inne sprawy urzędowe				
1	Wniosek o objęcie patronatem honorowym lub udział w Komitecie honorowym	Informacja + formularz wniosku (.pdf + .doc)	2	Niski, Miasto nie monitoruje ilości pobrań wniosku

Zródło: Opracowanie własne

Powszechność korzystania z obecnie świadczonych usług jest bardzo niska, ze względu na ich niski poziom (brak integracji z systemem obiegu dokumentów i systemami dziedzinowymi). Ich wykorzystanie odbywa się poprzez umieszczenie odpowiednich formularzy w postaci plików .pdf lub .doc na stronach internetowych. Nie są to formularze interaktywne, co niewątpliwie również przekłada się na ilość osób korzystających z danych e-usług. Dodatkowo część usług jest poziomu 1 (informacja), który oznacza przekazania informacji w postaci nazwy usługi i kontaktu telefonicznego do osoby odpowiedzialnej za realizację danego zagadnienia w Urzędzie.

Mając na uwadze aktualne ograniczenia w zakresie infrastruktury oraz ograniczony katalog aktualnie dostępnych i wykorzystywanych e-usług, istniejące aktualne e-usługi, wykorzystywane w Mieście będą modernizowane poprzez zwiększenie ich funkcjonalności np.: podniesienie poziomu – poziom 3 i wyżej.

Poziom ucyfrowienia zasobów Urzędu Miasta ze strony softwerowej jest bardzo niski. Urząd na chwilę obecną nie dysponuje zasobami softwarewymi pozwalającymi na ucyfrowienie posiadanych zasobów. Zasoby przechowywane w formie cyfrowej, jakie Urząd na ten moment posiada, to jedynie zasoby, które Urząd jest zobowiązany prowadzić na podstawie obowiązujących przepisów prawa, z wykorzystaniem centralnych rejestrów i baz danych.

Ponadto, podstawowym ograniczeniem w uzyskaniu wyższego poziomu i dostępności świadczonych e-usług, są obecnie funkcjonujące w Urzędzie rozwiązania informatyczne nie dające możliwości zapewnienia pełnego załatwienia spraw drogą elektroniczną. Funkcjonujące w urzędzie systemy informatyczne były uruchomione w większości kilkanaście lat temu i bazowały na technologii nie zapewniającej pełnego dostępu do danych gromadzonych w Urzędzie z zewnątrz.

Komunikacja obywatela i przedsiębiorcy z Urzędem odbywa się obecnie niemal wyłącznie papierowo - na stronie internetowej i BIP Urzędu są udostępniane jedynie informacje publiczne oraz wybrane formularze, w zdecydowanej większości bez możliwości zainicjowania i załatwienia usługi drogą elektroniczną. Jest to komunikacja jednostronna, np. formularz do pobrania ze strony jednostki administracji publicznej bez możliwości uzupełnienia i wysłania drogą elektroniczną. Świadczenie przez Urząd e-usług na wyższych poziomach jest aktualnie niemożliwe ze względów technicznych .

Stan obecny – infrastruktura sprzętowa

Przeprowadzona inwentaryzacja zasobów informatycznych w warstwie sprzętowej i programowej wykazała, że stan tych zasobów jest zły i niewystarczający dla potrzeb uruchomienia nowoczesnych e-usług.

Warstwa sprzętowa

Centralna serwerownia Urzędu mieści się w jego siedzibie w budynku przy ul. Targowa 1. Zapasowa serwerownia znajduje się w budynku Urzędu Miasta przy ulicy Okrzei 1. Pomieszczenia serwerowni były modernizowane w ostatnim czasie i nie wymagają większych inwestycji. Można stwierdzić, że one dostosowane do wymogów nowoczesnej serwerowni.

Wypożyczenie serwerowni stanowi:

- centralny system zasilania UPS,
- awaryjne źródło zasilania (agregatu prądotwórczy)
- zasilanie trójfazowe,
- wydajny system klimatyzacji,
- systemu gaszenia pożaru
- podłoga teletechnicznej
- systemu rejestracji wejść i wyjść do pomieszczenia

Tabela 3. Zestawienie informacji na temat pomieszczeń serwerowych.

SERWEROWNIE			
Lp.	Opis	Serwerownia 1	Serwerownia 2
1.	Adres	Rzeszów, ul. Targowa 1	Rzeszów, ul. Okrzei 1
2.	Lokalizacja w budynku	11 piętro	2-gie piętro
3.	Powierzchnia użytkowa [m ²] /wysokość [m]	18m ² /3m	18m ² /3m
4.	Czy jest miejsce na dodatkową szafę?	NIE	NIE
5.	Ilość szaf RACK / Ilość wolnego miejsca [U]	4/28U	4/24U
6.	Czy pomieszczenie posiada podwieszany sufit?	NIE	NIE
Zabezpieczenia fizyczne			
7.	System alarmowy	TAK	TAK
8.	Monitoring video	TAK	TAK
9.	Kontrola dostępu	TAK	TAK
10.	Ochrona fizyczna	TAK	TAK
11.	Drzwi antywłamaniowe	TAK	TAK
12.	Zabezpieczenie okien	TAK	TAK
13.	Sygnalizacja pożaru	TAK	TAK
14.	System gaszenia pożaru gazem obojętnym	NIE	NIE
15.	Gaśnica CO ₂	TAK	TAK
16.	Kontrola temperatury	TAK	TAK
17.	Kontrola wilgotności	TAK	TAK

18.	Podłoga techniczna	TAK	TAK
Zagrożenia			
19.	Obecność sieci wod-kan	NIE	NIE
20.	Obecność instalacji grzewczych	TAK	TAK
Inne			
21.	Ilość klimatyzatorów	2	2
22.	Łączna wydajność klimatyzatorów [kW]	12kW	12kW
Przylączya teletechniczne			
23.	Wolne przylączya do sieci logicznej [szt.]	24	24
24.	Zapas dla przylączenia urządzeń do sieci elektrycznej	TAK	TAK
25.	Zapas mocy dla przylączenia urządzeń do sieci elektrycznej	TAK	TAK
26.	Wydzielony obwód zasilania [TAK/NIE]	TAK	TAK
27.	System zasilania awaryjnego [TAK/NIE]	TAK	TAK
28.	Centralny UPS [TAK/NIE]/Moc [kVA]	TAK [12 kVA]	TAK [10 kVA]
29.	Agregat prądotwórczy [TAK/NIE]/Moc [kVA]	TAK 20 kVA	NIE
Zidentyfikowane ryzyka			
30.	Konieczność rozbudowy sieci logicznej	NIE	NIE
31.	Konieczność rozbudowy sieci elektrycznej	NIE	NIE
32.	Dodatkowe uwagi:		

Urząd Miasta posiada niedawno zakupione nowoczesne serwery wieloprocessorowe, które znajdują się na gwarancji. Jak wynika z analizy nie ma potrzeby zakupu nowych serwerów i macierzy a jedynie ich doposażenie: serwerów w dodatkową pamięć RAM, tak by wystarczyło pamięci na dodatkowe maszyny wirtualne zaś macierzy w dodatkowe dyski tak by uzyskać dodatkowa przestrzeń dyskowa dla aplikacji (ze względu na fakt, że wszystkie półki dyskowe obsadzone są już dyskami należy zakupić nową półkę wraz z dyskami a nie tylko same dyski). Podejście takie pozwala na znaczące obniżenie kosztów inwestycji sprzętowych.

Dodatkowo Urząd pozyskał sprzęt z projektu PSeAP. Jego specyfikację przedstawiono poniżej:

Tabela 4. Zestawienie sprzętowe posiadanego sprzętu

SERWERY						
Lp.	Producent - model	Rok produkcji	RAM	Moc	Obudowa [Tower/RACK xU]	Rola (zadanie)
1.	Serwer DL360p Gen8	2015	512GB	8x1200W	Rack	Wirtualizacja
2.	Serwer DL360p Gen8	2015	512GB	8x1200W	Rack	Wirtualizacja
3.	DL380p Gen8	2015	16GB	2x460W	Rack	Backup
MACIERZE						
Lp.	Producent - model	Rok produkcji	Pojemność	Moc	Jakie dane są przechowywane	Rodzaj dysków
1.	HP 3PAR	2015		4x580W 2x:764W	Maszyny wirtualne	SAS
2.	HP 3PAR	2015		4x580W 2x:764W	Maszyny wirtualne	SAS
3.	QNAP-R2	2015		2x400W		SATA
BIBLIOTEKI TAŚMOWE						
Lp.	Producent - model	Rok produkcji	Pojemność	Moc	Jakie dane są przechowywane	Oprogramowanie do backupu
1.	MSL2024 LTO-5	2015	36TB	200W	Backup	HP Data Protector
KOMPUTERY						
Lp.	Rok produkcji	Typ [terminal/PC]	System operacyjny		Ilość [szt.]	
1	2014	PC	Windows 8		539	
INFRASTRUKTURA SIECIOWA						
Sieć szkieletowa						
Lp.	Technologia	Przepustowość			Redundancja [TAK/NIE]	
	Przewodowa	10Gb/s			Tak	
	Bezprzewodowa	1Gb/s			Tak	
Sieć pozioma						
Lp.	Technologia	Przepustowość			Kategoria	
	Przewodowa	1Gb/s			1000BASE-T Kat. 5 oraz 6	
	Bezprzewodowa	1Gb/s			802.11ac	

Urządzenia UTM				
Lp.	[TAK/NIE] model	Ilość	Redundancja [TAK/NIE]	Rok produkcji
1.	TAK - FortiGate-500D	2	Tak	2015
Urządzenia aktywne				
Lp.	Producent	Model	Rok produkcji	Ilość
1.	Cisco	Nexus 5548UP	2015	2
2.	HP	HI 5500-24G-4SFP	2015	2

Źródło: Opracowanie własne

Warstwa sprzętowa serwerowni wyposażona w system macierzowy i środowisko wirtualizacyjne. Z tego powodu nie ma potrzeby inwestycji w oddzielne dedykowane serwery i macierze – można wykorzystać istniejące urządzenia.

Wyposażenie jednostek organizacyjnych UM w sprzęt komputerowy jest również wystarczające. W większości przypadków posiadane zaplecze techniczne jest nowoczesne i dostosowane do świadczenia jakichkolwiek usług drogą elektroniczną.

Logowanie do systemów komputerowych w Urzędzie oparte jest na lokalnych kontach użytkowników. Konta są personalizowane dla każdego użytkownika indywidualnie, funkcjonuje system katalogowy Active Directory.

Wykorzystuje się mechanizmy rozliczania, rejestrowania i raportowania działań użytkownika związanych z dostępem do zasobów systemów komputerowych.

Urząd posiada dostęp do Internetu z wykorzystaniem łącza Internetowego symetrycznego, dostarczanego przez operatora internetowego poprzez światłowód. Parametry łącza Internetowego to 750 Mb/750Mb (upload/download). Urząd posiada również redundantne łącze internetowe.

Stan obecny – systemy dziedzinowe i inne oprogramowanie

Obecnie zainstalowane w Urzędzie oprogramowanie, w tym systemy dziedzinowe, zapewniają bieżące funkcjonowanie urzędu i realizację podstawowych zadań, wynikających z przepisów prawa. Jednak systemy te nie są ze sobą w żadnym zakresie zintegrowane, co oznacza, że wymiana danych pomiędzy poszczególnymi systemami dziedzinowymi nie może odbywać się w pełni automatycznie, bez udziału pracownika.

W Urzędzie został wdrożony również system obiegu dokumentów, dostarczony w ramach projektu PSeAP. System ten, podobnie jak pozostałe systemy, nie został w pełni wdrożony

i zintegrowany z pozostałymi systemami, co utrudnia, a w przypadku e-usług na poziomach pełnej transakcyjności wręcz uniemożliwia ich pełną realizację.

Tabela 5. Zestawienie posiadanego oprogramowania w Urzędzie

OPROGRAMOWANIE					
Lp.	Rodzaj	Nazwa	Producent	Wersja	Wsparcie [TAK/NIE]
1.	Kadry/Płace/Bank	SIMPLE.ERP	SOFTEAM sp. z o.o.	70021.0521.011 SQL Server	TAK
2.	Podatki	KSAT2000i	COIG s. a.	Oracle 10.2.0.3.0	TAK
3.	Rejestr pism/Elektroniczny obieg dokumentów	SOLVEO	SOLVEO	SQL Server PostgreSQL	TAK
4.	Ewidencja Ludności	ELUD Ilość licencji: niegor.	COIG S.A.	3.0.0.0 Oracle 10g	TAK
5.	Finansowo-księgowy do obsługi urzędu jako jednostki budżetowej	FKJB Ilość licencji: 365	Asseco Data System S.A.	FK_JB 6.1.0.4523	TAK
6.	Finansowo-księgowy do obsługi urzędu jako organu	FKORG Ilość licencji: 365	Asseco Data System S.A.	FK ORG 6.1.0.4523	TAK
7.	Obsługa prognozowania finansowego	WPF Ilość licencji: 365	Asseco Data System S.A.	8.0.0.177	TAK
8.	Obsługa planowania budżetu	PLZ Ilość licencji: 365	Asseco Data System S.A.	9.1.7.413	TAK
9.	Obsługa rejestru umów	GRU Ilość licencji: 365	Asseco Data System S.A.	GRU 6.0.4.1424	TAK
10.	Obsługa likwidatury	WYBUD Ilość licencji: 365	Asseco Data System S.A.	WYBUD 6.0.3.1941	TAK
11.	Obsługa dochodów niepodatkowych i opłat lokalnych	WYPBUD Ilość licencji: 365	Asseco Data System S.A.	WYPBUD 6.0.6.1180	TAK
12.	Gospodarka odpadami	GOMiG-Odpady Ewidencja	ARISCO Sp z o.o.	5.3.0.722 Firebird 2.5	TAK

		Firm wywozowych			
13.	Gospodarka odpadami	GOMiG – Ewidencja zbiorników bezodpływowy ch	ARISCO Sp z o.o.	5.3.0.722 Firebird 2.5	TAK
14.	Program do kosztorysowania	Zuzia	Datacomp SP z o.o.	11.3.1	NIE
15.	Program do kosztorysowania	Norma EXPERT	Athenasoft Sp z o.o.	5.4.301.0	NIE
16.	Program do nadzoru, monitorowania i dokumentacji realizacji inwestycji	APPIA	Enfoglob inc.		TAK
17.	Konwersja plików kosztorysowych	PDF Kosztorys	Datacomp SP z o.o.	1.9.1	NIE
18.	Program do przygotowania oferty cenowej	Oferent	Enfoglob inc.	2.5	TAK
19.	Zarządzanie infrastrukturą wirtualną	vSphere	VMWare	5.5	NIE
20.	System Zarządzania Budżetami Jednostek Samorządu Terytorialnego	BeSTi@	Sputnik Software	4.031.04.13	TAK Ministerstwo Finansów
21.	Rozliczenia ZUS	Płatnik	Asseco Poland	10.01.001	TAK ZUS
22.	Obsługa USC	AA_USC	Technika IT	2.3.0.6633	TAK
23.	Obsługa USC i ewidencji ludności	Źródło	Ministerstwo Cyfryzacji		
24.	Elektroniczny obieg dokumentów	Proton	Sputnik Software	3.15.48	TAK
25.	Ewidencja Majątku Trwałego	Komadres	Etobres	03.21.01.02	TAK

Źródło: Opracowanie własne

Jak wskazano powyżej, Wnioskodawca posiada system obiegu dokumentów, dostarczony w ramach projektu Podkarpacki System eAdministracji Publicznej – jest to system Proton firmy Sputnik. Podstawowym problemem i ograniczeniem, związanym z korzystaniem tego rozwiązania jest brak pełnej integracji z istniejącymi oraz nowymi aplikacjami dziedzinowymi.

Obeenie funkcjonujące w Urzędzie rozwiązania informatyczne nie dają możliwości pełnego załatwienia spraw drogą elektroniczną. Systemy te były uruchamiane niezależnie od siebie i wielu przypadkach nie zostały ze sobą zintegrowane, aby umożliwić wymianę danych, w pełni zautomatyzowany proces komunikacji. Ponadto, pomimo, że Urząd generalnie posiada wsparcie producentów oprogramowania, wyrażające się zawartymi i co rocznie odnawianymi umowami wsparcia serwisowego, to w wielu przypadkach technologie, na których te systemy bazowały, są aktualnie przestarzałe i nie mają możliwości rozbudowy.

Jak widać z powyższych zapisów w chwili obecnej brak jest centralnego systemu informatycznego obejmującego cały zakres funkcjonalny aplikacji dziedzinowej. Zastosowane rozwiązania nie dość, że stanowią oddzielne aplikacje to dodatkowo wykorzystują różne źródła danych, co powoduje duplikowanie danych oraz powielanie ich wprowadzania. Tak „skomponowany” system informatyczny jest niewydajnym oraz nieergonomicznym systemem w świetle ciągle zwiększającej się liczby usług dla mieszkańców.

O ile część softwarowa wymaga znacznych inwestycji o tyle część sprzętowa systemów informatycznych jest w zdecydowanej większości wystarczająca dla obecnych potrzeb urzędu – niezbędne są nieznaczne inwestycje związane z rozbudową pojemności pamięci serwerów oraz macierzy. Dodatkowo konieczny jest zakup efektywnych systemów backupu oraz odzyskiwania danych oraz systemu służącemu zarządzaniu tak rozbudowaną infrastrukturą informatyczną. Jak wykazała analiza, tego typu rozwiązań urząd aktualnie nie posiada.

Kluczową kwestią umożliwiającą mieszkańcowi załatwienie spraw na odległość poprzez Internet jest zapewnienie przez system informatyczny kompleksowej, pełnej informacji o należnościach i zobowiązaniach, które wynikają z należnych podatków, opłat lokalnych oraz wnoszonych z tego tytułu płatności w różnej formie (gotówka/kasa, wpłatomaty, karty

płatnicze, płatność przez Internet – płatności masowe). Możliwość gromadzenia i udostępnienia przez system informatyczny pełnej informacji o Podatniku/Płatniku dotyczącej wszystkich operacji na wszystkich jego kontach, we wszystkich rodzajach należności, w jednym miejscu oraz możliwość dokonywania wpłat przy pomocy nowoczesnych kanałów transakcyjnych jest warunkiem uruchomienia e-usług na 4 i 5 poziomie dojrzałości.

Modernizacja (wymiana) oprogramowania powinna dać możliwość uruchomienia e-usług na poziomie pełnej transakcyjnej komunikacji elektronicznej z Podatnikiem/Płatnikiem. Modernizacja systemu oraz infrastruktury teleinformatycznej, jak również zakup nowych modułów, zapewni możliwość współpracy nowego systemu z Centralnymi Rejestrami Państwowymi, dzięki czemu dane gromadzone w systemie lokalnym Urzędu będą zgodne z danymi gromadzonymi w systemach centralnych.

W odniesieniu do interoperacyjności systemów zainstalowanych w Urzędzie w kontekście KRI, należy zaznaczyć, że jest on częściowo wdrożony ale ma znaczące ograniczenia. Niemniej jednak z punktu widzenia wymagań i zadań stawianych przed samorządem, część z procedowanych spraw musi zapewnić przepływ danych z systemami zewnętrznymi.

2. Analiza techniczna projektu

2.1. E-usługi i aplikacje

Celem projektu jest poprawa konkurencyjności Miasta i dostarczenie jej mieszkańcom wysokiej jakości e-usług publicznych pozwalających na realizację ich spraw w sposób niewymagający fizycznej obecności w urzędzie. Realizacja projektu zapewni dostęp do wiarygodnych informacji publicznych dzięki przygotowaniu i wdrożeniu e-usług związanych z obszarem społeczeństwa informacyjnego przez budowę nowych usług w obszarach najbardziej oczekiwanych przez interesariuszy projektu.

Stąd też w projekcie założono uruchomienie szeregu e-usług, z których większość zaoferowana zostanie ich klientom na poziomie dojrzałości 3 i wyżej.

Zgodnie z zapisami dokumentu, „Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020 w zakresie Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz Europejskiego Funduszu Społecznego”, e-usługi wytworzone w wyniku realizacji projektu powinny uwzględniać 3, 4 oraz 5 poziom dojrzałości:

- poziom 3 - interakcja dwustronna, tzn. dostępność formularzy online, możliwość zainicjowania sprawy drogą elektroniczną poprzez interaktywne wypełnienie i przesłanie dokumentów elektronicznych do jednostki administracji publicznej.
- poziom 4 - transakcyjny - wiąże się z możliwością dokonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwiania danej sprawy urzędowej całkowicie drogą elektroniczną, tzn. pełna elektroniczna obsługa sprawy, uzyskanie odpowiedzi z urzędu drogą elektroniczną uwzględniające wydanie decyzji oraz możliwość płatności za usługę online.
- poziom 5 - personalizacja - zapewnia załatwienie sprawy urzędowej drogą elektroniczną i jednocześnie wprowadza personalizację obsługi, tzn. automatyczne dostarczenie konkretnych usług, spersonalizowanych dla użytkownika i przez niego nie inicjowanych (np. decyzja w sprawie wymiaru podatku od nieruchomości).

Integracja e-usług z zewnętrznymi systemami informatycznymi oraz z wewnętrznymi systemami dziedzicznymi urzędu stwarza możliwość dokonania wszystkich czynności

niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną – od uzyskania informacji, poprzez wypełnienie odpowiednich formularzy on-line, obsługę płatności przy pomocy systemu płatności elektronicznej dla e-usług, wymagających takiej obsługi, aż do wysyłki elektronicznej tytułów wykonawczych do zewnętrznych systemów egzekucji w przypadku braku płatności w terminie określonym ustawowo.

W ramach projektu powstaną również dane, które zostaną udostępnione mieszkańcom Miasta na portalu WWW, które swoim zakresem będą wykorzystywane do świadczenia e-usług wyższych poziomów, niemniej jednak jako zasób udostępniony będą się wpisywały w poziom 1.

Poziom 1 - podstawowy – informacyjny, oznacza udostępnienie obywatelom i przedsiębiorcom informacji publicznej na portalach internetowych.

Świadczenie e-usług publicznych musi odbywać się w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych.

Wytworzone w ramach projektu e-usługi będą dotyczyć:

- A2C – współdziałania jednostek administracji i obywateli;
- A2B - współdziałania jednostek administracji i przedsiębiorców;
- A2A - współdziałania jednostek organizacyjnych administracji.

Wdrożenie e-usług w ramach zintegrowanego systemu informatycznego obejmuje obszary:

- Budżetowy
- Księgowy
- Podatkowy
- Kadrowo-Płacowy
- Portale oraz aplikacje mobilne
- Edukacyjny
- Konsultacje społeczne

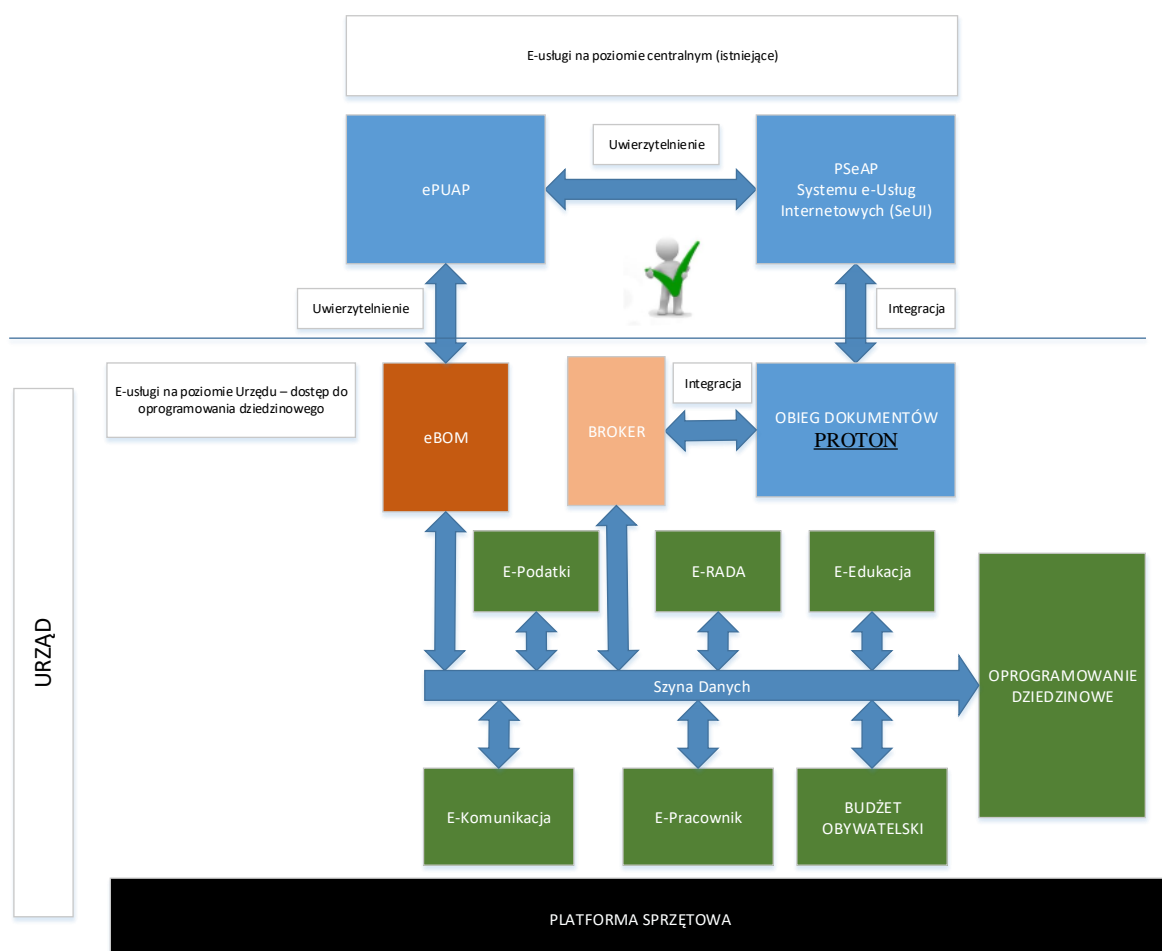
W celu kompleksowej realizacji zadań dla mieszkańców, w poszczególnych obszarach wdrożone zostaną moduły realizujące podstawowe cele wspomagające działanie e-usług.

Wszystkie e-usługi dostępne w projekcie integrują się z przedstawionymi w poniższej tabeli modułami oprogramowania dziedzinowego. Integracja obejmuje zróżnicowane rodzaje operacji gospodarczych pomiędzy e-usługami a modułami dziedzinowymi.

Realizacja wymienionego w projekcie katalogu e-usług otworzy mieszkańcom dostęp do szerokiego zakresu czynności wykonanych za pomocą portalu oraz mobilnej aplikacji. Prawidłowa realizacja e-usług będzie możliwa dzięki bezpośredniej integracji portalu oraz z modułami dziedzinowymi zintegrowanego systemu informatycznego i jako całość rozwiązanie będzie tworzyć zintegrowany system zarządzania miastem.

Poniższy schemat obrazuje przepływ danych wykorzystywanych w e-usługach, oraz relacje, powiązania w działaniu z projektami PSeAP oraz ePUAP.

Rysunek 1. Przepływ danych w procesach e-usług z wykorzystaniem ePUAP i PSeAP



Źródło: opracowanie własne

Powyższy schemat obrazuje całościowo przepływ danych w systemach informatycznych Miasta, niemniej część elementów nie jest objęta zakresem rzeczowym niniejszego projektu. Elementy, które nie są objęte zakresem rzeczowym to: Obieg dokumentów (PROTON), PSeAP, ePUAP.

W skład pełnego systemu (oprogramowania) wchodzi następujące moduły:

- Obieg Dokumentów EOD - PROTON (element istniejący – realizacja w ramach projektu PSeAP, w ramach niniejszego projektu zostanie wykonana jego integracja z systemami dziedzinowymi). Aplikacja służąca do zarządzania dokumentacją elektroniczną, umożliwiającą wykonywanie w nim czynności kancelaryjnych, dokumentowanie przebiegu załatwiania spraw oraz gromadzenie i tworzenie dokumentów elektronicznych. System EOD zawiera niezbędne funkcję oraz interfejsy umożliwiające weryfikację oraz podpisywanie podpisem elektronicznym.
- Broker - Aplikacja integrująca system e-PUAP, PSeAP z systemem dziedzinowym poprzez obieg dokumentów. Integracja nastąpi poprzez pozyskanie danych z systemu obiegu dokumentów (PROTON) – dane wejściowe z systemu PSeAP, oraz bezpośrednio z systemu ePUAP. Broker jest wymaganym elementem, przy pozyskiwaniu i przetwarzaniu danych z systemów zewnętrznych lub formularzy (wytworzonych metodą projektowania zorientowanego na użytkownika), które zostaną opublikowane na stronach portalu eBOM. Broker ma za zadanie wykonanie konwersji danych, ustalenia formatu zgodności danych oraz mapowania pól danych w systemach dziedzinowych Wnioskodawcy np.: systemie finansowo-księgowym. W ramach projektu PSeAP Wnioskodawca pozyskuje danych w postaci formularza w formacie pliku pdf, Broker pozwala na przepisanie danych na postać w pełni cyfrową i edytowalną. Tylko taka forma danych cyfrowych pozwoli na dalszą ich „obróbkę” oraz zapewni automatyzację procesów w ramach e-usług publicznych. Edycja danych może nastąpić poprzez ręczne przepisanie danych do formularza aplikacji Brokera lub w sposób w pełni automatyczny wymagający (lub nie) zatwierdzenia przez osobę decyzyjną. Broker wystawia dane do odpowiednich systemów dziedzinowych poprzez szynę danych. Należy również zwrócić uwagę, że rola Brokera nie ogranicza się jedynie do pozyskania danych zewnętrznych ale jest również kluczowa w kierunku odwrotnym tj. wystawienia danych do użytkownika.

- Portal eBOM – elektroniczne biuro obsługi mieszkańca – portal pozwalający użytkownikowi na dostęp do e-usług. Moduł, którego zadaniem jest przekazywanie danych dotyczących należności i zobowiązań interesanta. Informacja o zobowiązaniach dostarczana jest z modułów windykacyjnych zintegrowanych z systemem eBOM
- Szyna Danych - Aplikacja, której zadaniem jest przekazywanie danych między komponentami i aplikacjami wchodzącymi w skład całości systemu oraz przechowywanie i udostępnianie danych o statusach np. wpływających dokumentów. Dodatkowo, mechanizm spełnia rolę repozytorium danych dotyczących komunikacji poszczególnych modułów systemu, a także integracji tych modułów z systemami zewnętrznymi oraz usługami uruchomionymi na platformie e-PUAP, PSeAP.
- Oprogramowanie dziedzinowe – zestaw modułów stworzony do świadczenia usług (automatyzacji poszczególnych operacji) dla określonego obszaru działania, utrzymania i zarządzania danymi (rejstry) – zaspokojenie kluczowych operacji biznesowych.
- Moduł komunikacyjny – pozwalający na wymianę danych pomiędzy użytkownikami zewnętrznymi (usługobiorcami e-usług publicznych) a systemami dziedzinowymi lub innymi aplikacjami realizującymi daną e-usługę publiczną. Komunikacja odbywa się poprzez informacje tekstową (chat), pocztę elektroniczną (system poczty wychodzącej i przychodzącej), bramkę SMS. Moduł ten jest elementem niezbędnym do realizacji usług poziomu 4 oraz 5. Jest ściśle związany z przetwarzaniem danych w systemach dziedzinowych oraz procesami występującymi w ramach e-usług publicznych. Systemy dziedzinowe wykorzystują ten moduł do inicjalizacji procesów e-usług np.: powiadomienie użytkownika o spersonalizowanej e-usłudze poziomu 5. Użytkownik zewnętrzny musi zostać powiadomiony, że dana e-usługa jest dla niego dostępna i czeka np.: na akceptację i wykonanie e-płatności celem jej zakończenia. Moduł komunikacyjny dla pozostałych elementów systemu jest dostępny poprzez szynę danych. Przekazanie danych zewnętrznych może zostać zrealizowane na spersonalizowane konto użytkownika systemu (mieszkańca, klienta danej e-usługi) platformy eBOM w postaci komunikatu tekstowego np.: inicjalizacja e-usługi, stan e-usług, komunikaty systemowe itp. Niemniej jednak najbardziej skuteczną formą przekazania informacji dla klienta zewnętrznego jest forma mailowa lub SMS. Otrzymanie wiadomości chat na portalu eBOM wymaga od użytkownika zalogowania

się i monitorowania zakładki z powiadomieniami co jest czasochłonne i stoi w sprzeczności z usługą poziomu 5. Jednocześnie moduł komunikacyjny odnotowuje zainicjalizowanie danej usługi lub zmianę jej stanu poprzez wpis do systemu obiegu dokumentów (PROTON) celem zachowania spójności danych oraz zachowania transakcji danych w obsługiwanej sprawie przez system obiegu dokumentów (system nadrzędny ewidencji i obsługi spraw, repozytorium spraw). Moduł komunikacyjny nie może zapisać danych bezpośrednio do systemu obiegu dokumentów dlatego też wykorzystuje w tym celu aplikację Brokera. Chociaż moduł komunikacyjny wykorzystuje w swoim działaniu elementy systemu pocztowego do komunikacji e-mail, nie pełni roli serwera pocztowego dla pracowników urzędu. Moduł ten nie utrzymuje indywidualnych (personalnych) skrzynek pocztowych dla pracowników urzędu.

- Budżet obywatelski – system pozwalający na elektroniczną obsługę procesu budżetu obywatelskiego – partycypacyjnego.
- Moduł edukacyjny – oprogramowanie związane z wprowadzeniem dodatkowych e-usług związanych z elektronicznym naborem do szkół i uczelni zlokalizowanych w Rzeszowie, dotyczy procesów edukacyjnych w jednostkach Miasta.
- E-RADA – kompleksowy system obsługujący radę Miasta w zakresie transmisji-online posiedzeń rady oraz zapytań i interpelacji.

Komunikacja z platformą ePUAP, PSeAP, portalem WWW oraz obiegiem dokumentów w zakresie wymiany danych musi odbywać się za pomocą usług sieciowych (WebServices). Wszystkie komunikaty pomiędzy systemem dziedzicowym, obiegiem dokumentów a ePUAP, PSeAP, portalem WWW muszą być zabezpieczone mechanizmem WS-Security (komunikaty podpisywane elektronicznie).

Komunikacja pomiędzy petentem a instytucją oraz pomiędzy instytucjami odbywać się będzie za pomocą skrzynek na platformie ePUAP. Każdy zarejestrowany użytkownik będzie miał swoją skrzynkę na którą będzie można przysłać dokumenty elektroniczne. Komunikacja z platformą e-PUAP odbywać się będzie za pomocą protokołu SOAP (Simple Object Access Protocol – protokół komunikacyjny, wykorzystujący XML do kodowania wywołań – transport danych).

2.1.1. Analiza procesów biznesowych

Podstawowe procesy

Dotychczasowe usługi, w tym e-usługi, realizowane w Mieście Rzeszów., bazują na zasadniczych procesach biznesowych zachodzących w administracji. Jednak z uwagi na ograniczony zakres tych usług, procesy te realizowane są jedynie na poziomie podstawowym. Wśród głównych procesów, które są realizowane w Mieście, na bazie których świadczone będą e-usługi, można wymienić:

1. Złożenie/przyjęcie wniosku lub zgłoszenia.
2. Generowanie urzędowego poświadczenia odbioru (UPO) bądź przez platformę ePUAP bądź przez lokalny system dziedziny.
3. Rejestracja metadanych zawartych we wniosku/zgłoszeniu w bazie danych systemu elektronicznego obiegu dokumentów i systemu dziedziny urzędu.
4. Dekretacja wniosku/zgłoszenia przez pracownika kancelarii w systemie elektronicznego obiegu dokumentów.
5. Rozpatrzenie wniosku/zgłoszenia pod względem formalnym i merytorycznym.
6. Wydanie decyzji lub postanowienia lub innej formy zaświadczenia administracyjnego przez pracownika merytorycznego.
7. Podpisanie wydanej decyzji lub postanowienia lub zaświadczenia przy użyciu podpisu elektronicznego.
8. Wygenerowanie i przesłanie powiadomienia do Klienta o wydanej decyzji bądź postanowieniu.
9. Odebranie przez Klienta decyzji.

Mapa procesów biznesowych

Wszystkie powyższe procesy składają się na jeden proces kluczowy: proces obsługi klienta. Wszystkie przedstawione w ramach projektu e-usługi bazują na procesie obsługi klienta z jego podprocesami i mają za zadanie poprawę jego funkcjonalności.

W przypadku e-usług, realizowanych na wyższych poziomach dojrzałości (poziom 4 lub poziom 5) dodatkowo mogą być realizowane procesy związane z płatnościami.

Tabela 6. Mapa procesów biznesowych

NAZWA	Proces obsługi klienta								
KOLEJN OŚĆ	10	20	30	40	50	60	70	80	90
PODPRO CESY	Złożenie/przyjęcie wniosku lub zgłoszenia	Generowanie urzędowego poświadczenia odbioru (UPO) bądź przez platformę ePUAP bądź przez lokalny system dziedzinowy	Rejestracja metadanych zawartych we wniosku/zgłoszeniu w bazie danych systemu elektronicznego obiegu dokumentów i systemu dziedzinowego urzędu.	Dekretacja wniosku/zgłoszenia przez pracownika kancelarii w systemie elektronicznego obiegu dokumentów.	Rozpatrzenie wniosku/zgłoszenia pod względem formalnym i merytorycznym	Wydanie decyzji lub postanowienia lub innej formy zaświadczenia administracyjnego przez pracownika merytorycznego.	Podpisanie wydanej decyzji lub postanowienia lub zaświadczenia przy użyciu podpisu elektronicznego	Wygenerowanie i przesłanie powiadomienia do Klienta o wydanej decyzji bądź postanowieniu.	Odebranie przez Klienta decyzji.
INNE	Proces pozyskania danych do systemu, proces wewnętrznych konsultacji merytorycznych; proces płatności, proces wydruku								
SYSTEM	SYSTEM KOMPUTEROWY; DOSTĘP DO ZASOBÓW								
SPRZĘT	ZASOBY SPRZĘTOWE								

Źródło: opracowanie własne

Tabela 7. Inne procesy biznesowe występujące w projekcie

L.P	Proces biznesowy	Obszar/moduł	Proces biznesowy	Cel procesu	Zakres przetwarzanych danych
1.	Podatki	e-Podatki	<ul style="list-style-type: none"> -naliczenie podatku, -wypełnienie niezbędnych deklaracji, -zapłata podatku 	<ul style="list-style-type: none"> -zwiększenie dostępności informacji, -poprawa jakości informacji nt. podatków, -zwiększenie stopnia ich ściągłości, -zwiększenie poziomu dojrzałości większość e-usług do poziomu 4 a nawet 5. 	<ul style="list-style-type: none"> -dane osobowe płatnika, -dane o należnych wysokościach opłat i podatków, -decyzje administracyjne ws. Podatków, -dane o płatnościach za podatki i opłaty
2.	Edukacja	e-Edukacja	<ul style="list-style-type: none"> - e-wywiadówka- poprawa i usprawnienie relacji na linii szkoła-rodzice - e-edukacja – kształtowanie ścieżek rozwojowych i informacja o postępach wraz z możliwością aplikowania na wyższe uczelnie 	<ul style="list-style-type: none"> - lepsza jakość informacji o postępach w nauce dziecka, stały dostęp do informacji - dostarczanie narzędzi decyzyjnych w zakresie kształtowania przyszłej ścieżki rozwoju ucznia 	<ul style="list-style-type: none"> -dane osobowe – ucznia i kandydata na ucznia -dane osobowe rodziców ucznia i kandydata na ucznia, - informacje nt. wyników ucznia w nauce,

3.	Budżet obywatelski	e-Budżet obywatelski	-stworzenie generatora wniosków i systemu głosowania on-line	<p>-zapewnienie transparentności procesu składania wniosków do budżetu obywatelskiego,</p> <p>-ułatwienie głosowania nad budżetem i propozycjami projektów</p>	<p>-dane osobowe: autorów składanych projektów,</p> <p>-osób głosujących,</p> <p>- informacje nt. projektów planowanych do realizacji przez mieszkańców miasta (tytuł, zakres, czas, koszt, uzasadnienie, itp.)</p>
4.	Sprawy pracownicze	e-Pracownik	-stworzenie jednolitego systemu kadrowo-płacowego dla UM	<p>-zapewnienie jednolitego systemu kadr i płac,</p> <p>-możliwość składania elektronicznych wniosków o urlop, innych wniosków i dokumentów przez wszystkich pracowników UM</p> <p>- ułatwienia dla petentów w zakresie umawiania spotkań z urzędnikami, załatwiania spraw, itp.</p>	<p>-dane osobowe pracowników UM</p> <p>- dane osobowe petentów (imię i nazwisko, adres e-mail)</p>
5.	Relacja obywatel - samorząd	e-Komunikacja	Stworzenie nowoczesnych narzędzi umożliwiających e-kontakt z biurem obsługi mieszkańców	-stworzenie nowoczesnych narzędzi e-komunikacji tj. czat, telefon, videorozmowy.	<p>-dane: numer tel, nazwa użytkownika,</p> <p>- dane osobowe – imię i nazwisko</p>

6.	E-Rada	e-Rada	<p>-stworzenie modułu gromadzącego wszystkie niezbędne informacje o posiedzeniach Rady</p> <p>- łatwiejsze udostępnianie mieszkańcom materiałów z posiedzeń Rady</p> <p>- ułatwienie Radnym pełnienia ich funkcji, a mieszkańcom dostępu do radnych</p>	<p>Zwiększenie transparentności działań Rady Miejskiej i zapewnienie pełnej informacji z posiedzeń Rady dla obywateli.</p> <p>Zmniejszenie kosztów funkcjonowania Rady dzięki wprowadzeniu dokumentów elektronicznych.</p> <p>Poprawa jakości kontaktu Radnych z mieszkańcami</p>	<p>-informacje dotyczące obecności radnych na sesjach i udziału w głosowaniach</p> <p>-informacje dotyczące sposobu głosowania radnych</p> <p>-dane osobowe – wizerunek i wypowiedź w związku z transmisją on-line obrad i ich archiwizacją</p> <p>-dane administracyjne – projekty dokumentów, uchwał, protokoły głosowania, stenogramy posiedzeń rady, itp.</p>
----	--------	--------	---	---	---

Źródło: opracowanie własne

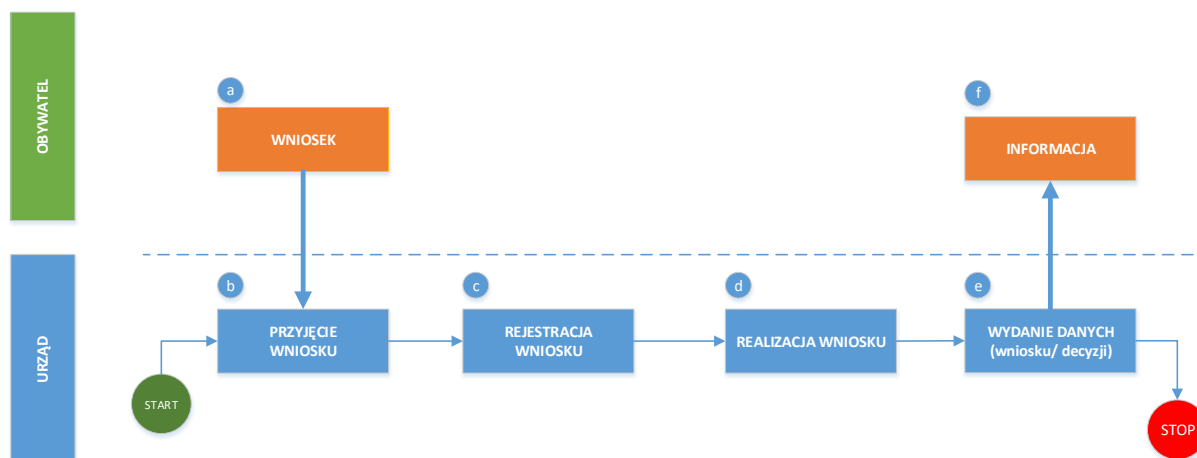
W ramach procesów biznesowych przetwarzane będą dane objęte wybranymi obszarami działalności Miasta. Są to w szczególności:

1. Dane o opłatach i płatnościach.
2. Dane z zakresu edukacji.
3. Dane z zakresu budżetu.
4. Dane kadrowe.
5. Dane dotyczące posiedzeń Rady Miasta

Modele kluczowych procesów biznesowych, obsługa klienta z podprocesami:

- Model dla usług stanu obecnego – proces bez opłat

Rysunek 2. Schemat obrazujący przebieg procesu obsługa klienta (bez opłat) – stan obecny.



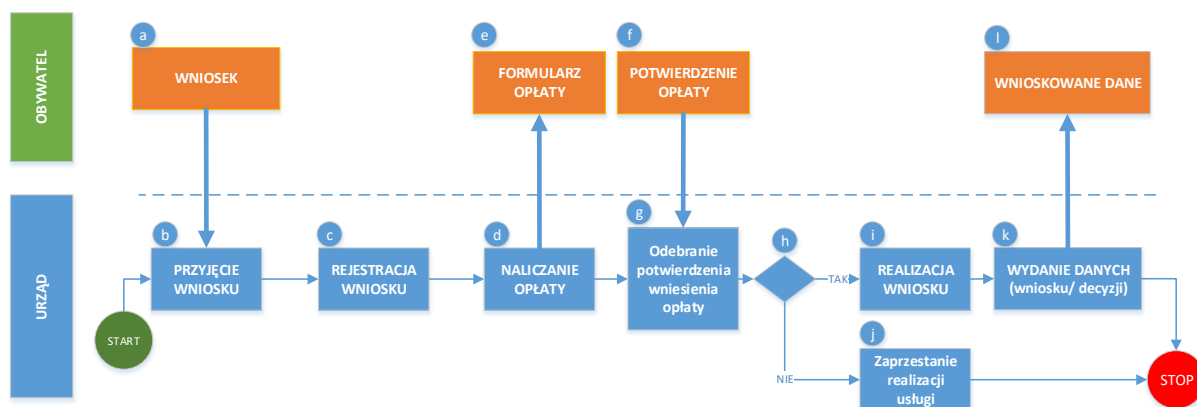
Źródło: opracowanie własne

Opis stanu obecnego:

1. Złożenie wniosku w sposób tradycyjny (osobiście w formie papierowej lub mailem)(Manualnie) (a)
2. Rejestracja wniosku w systemie (Manualnie) (b, c)
3. Realizacja usługi (Manualnie) (d)
4. Wydanie decyzji (Manualnie) (e, f)

- Model dla usług stanu obecnego – proces z opłatami

Rysunek 3. Schemat obrazujący przebieg procesu obsługa klienta (z opłatami) – stan obecny.



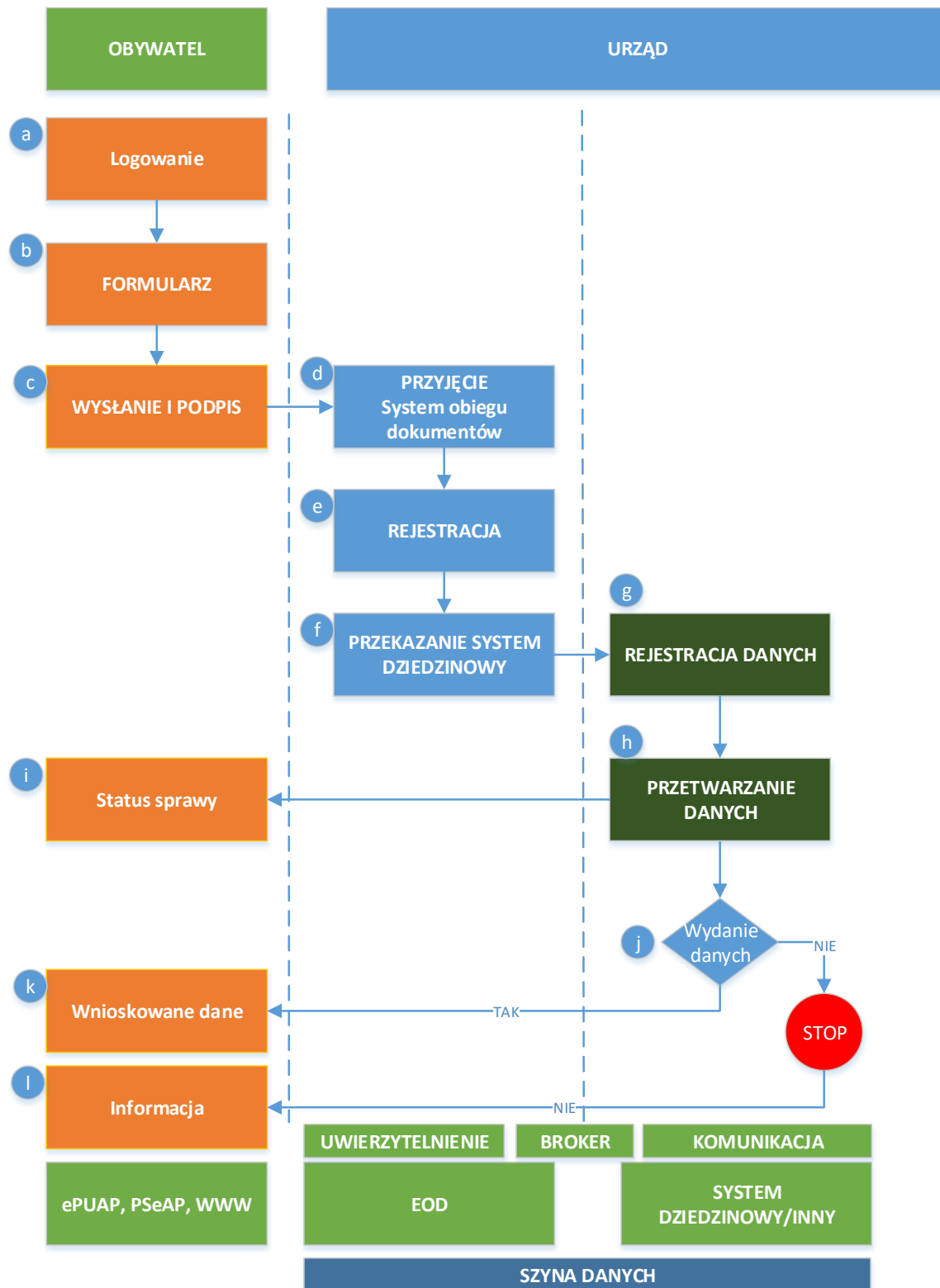
Źródło: opracowanie własne

Opis stanu obecnego:

1. Złożenie wniosku w sposób tradycyjny (osobiście w formie papierowej lub mailem)(Manualnie) (a)
2. Rejestracja wniosku w systemie (Manualnie) (b, c)
3. Naliczenie opłaty (Automatycznie) (d, e)
4. Weryfikacja dokumentu potwierdzającego opłatę (Manualnie) (f, e)
5. Realizacja usługi (Automatycznie/Manualnie) (h, i, j)
6. Udostępnienie danych (Manualnie) (k, l)

- Model dla usług stanu docelowego – proces bez opłatami

Rysunek 4. Schemat obrazujący przebieg procesu obsługa klienta (bez opłat) – stan docelowy.



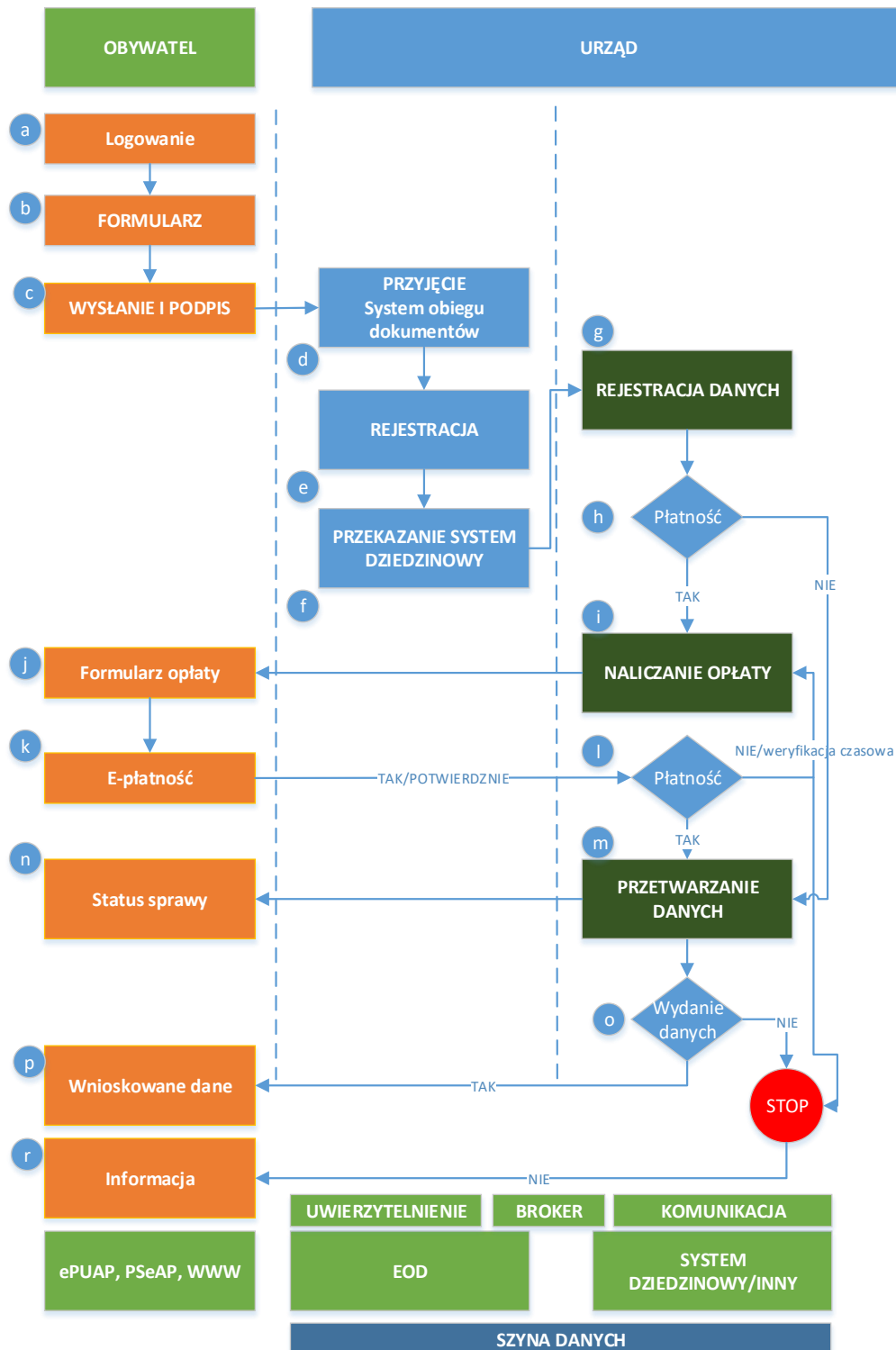
Źródło: opracowanie własne

Obsługa e-usług na poziomie 3 w zakresie integracji z oprogramowaniem dziedzinowym będzie realizowana według poniższych założeń:

- a) Interesant loguje się na stronę ePUAP, PSeAP, portal eBOM.
- b) Interesant wypełnienia e-formularz na stronie.
- c) Dokumenty zostają podpisane i przekazane na skrzynkę Urzędu.
- d) Formularz zostaje pobrany ze skrzynki urzędu do systemu obiegu dokumentów.
- e) Rejestracja zgłoszenia w EOD oraz weryfikacja podpisów.
- f) Kolejnym krokiem jest przekazanie metadanych e-formularzy (BROKER) do systemu dziedzinowego poprzez magistralę usług (Szyna Danych)
- g) Oprogramowanie dziedzinowe zapisuje dane w rejestrach, analizuje zakres przetwarzania oraz wymagane składniki (moduły) systemu dziedzinowego.
- h) Oprogramowanie dziedzinowe przetwarza dane za pomocą dostępnych funkcji.
- i) Proces danej e-usługi umożliwia podgląd zgłoszeń elektronicznych przypisanych do danego systemu dziedzinowego, identyfikacji zgłoszenia i powiązanie go z osobą z kartoteki systemu dziedzinowego oraz podgląd (wizualizację) formularza zgodnego ze wzorem umieszczonym w CRWD (Centralne Repozytorium Wzorów Dokumentów).
- j) Wydanie danych. System w toku sprawy określa czy dana sprawa powinna zakończyć się przesłaniem danych (np.: wniosek o wydanie) lub tylko potwierdzeniem realizacji usługi np.: (Rejestracja zapis danych).
- k) Interesant pobiera wnioskowane dane, informacje.
- l) Interesant otrzymuje informacje na temat zakończenia sprawy.

- Model dla usług stanu docelowego – proces z opłatami

Rysunek 5. Schemat obrazujący przebieg procesu obsługa klienta (z opłatami) – stan docelowy.



Źródło: opracowanie własne

Obsługa e-usług na poziomie 4 w zakresie integracji z oprogramowaniem dziedzinowym będzie realizowana według poniższych założeń:

- a) Interesant loguje się na stronę ePUAP, eBOM.
- b) Interesant wypełnienia e-formularz na stronie.
- c) Dokumenty zostają podpisane i przekazane na skrzynkę Urzędu.
- d) Formularz zostaje pobrany ze skrytki urzędu do systemu obiegu dokumentów.
- e) Rejestracja zgłoszenia w EOD oraz weryfikacja podpisów.
- f) W następnym kroku następuje przekazanie metadanych e-formularzy (BROKER) do systemu dziedzinowego poprzez magistralę usług (Szyna Danych)
- g) Oprogramowanie dziedzinowe rastruje dane w rejestrach, analizuje zakres przetwarzania oraz wymagane składniki (moduły) systemu dziedzinowego.
- h) Następuję określenie wymagania płatności dla danej usługi.
- i) W przypadku konieczności uiszczenia opłaty system nalicza stosowną opłatę.
- j) Interesant otrzymuje formularz opłaty oraz powiadomienie o tym poprzez mail lub SMS.
- k) Interesant wykonuje e-płatność i przechodzi do przetwarzania danych. W przypadku braku płatności (system czasowo sprawdza status płatności) przesyłane są kolejne monity, przypomnienia.
- l) System odnotowuje wpłatę
- m) Oprogramowanie dziedzinowe przetwarza dane za pomocą dostępnych funkcji.
- n) Proces danej e-usługi umożliwia podgląd zgłoszeń elektronicznych przypisanych do danego systemu dziedzinowego, identyfikacji zgłoszenia z osobą z kartoteki systemu dziedzinowego oraz podgląd (wizualizację) formularza zgodnego ze wzorem umieszczonym w CRWD (Centralne Repozytorium Wzorów Dokumentów).
- o) Wydanie danych. System z toku sprawy określa czy dana sprawa powinna zakończyć się przesłaniem danych (np.: wnioski o wydanie) lub tylko potwierdzeniem realizacji usługi np.: (Rejestracja zapis danych).

- p) Interesant pobiera wnioskowane dane, informacje.
- q) Interesant otrzymuje informacje na temat zakończenia sprawy.

Zakres zmian w procesach biznesowych polega na:

- elektronizacji procesu kluczowego rejestracji sprawy - drogą elektroniczną,
- automatyzacji procesu kluczowego obsługi sprawy wewnątrz urzędu.
- realizacji e-płatności przypisanych dla danej sprawy
- automatyzacji przekazania wyników sprawy dla klienta

Właściciele kluczowych procesów

- Wnioskodawca (mieszkaniec) – podmiot wnioskujący o (...) składający wniosek, podanie itp.
- Organ właściwy uprawniony do rozpatrzenia deklaracji, wniosku (sprawy).

Procesy biznesowe w ramach projektu zostaną poddane optymalizacji pod kątem świadczenia usług drogą elektroniczną. Wnioskodawca już na etapie przygotowania wniosku przygotował nowe procesy biznesowe w kontekście świadczenia e-usług publicznych (patrz powyżej modele dla stanu obecnego oraz docelowego). Dodatkowo tak jak to zostało przedstawione na całościowym schemacie przepływu danych (rys 1. Przepływ danych w procesach e-usług z wykorzystaniem ePUAP i PSeAP), uwzględniono szereg czynników wpływających na jakość świadczonych e-usług publicznych np.: szyna danych, broker, konsolidacja danych, formularze elektroniczne itp.

W ramach projektu nie będzie zakupywany całościowy system teleinformatyczny a jedynie jego brakujące elementy oraz dodatkowe usługi instalacji, konfiguracji i migracji danych. Można założyć, że w ramach projektu obecnie używany system zostanie zmodernizowany o brakujące elementy, które są konieczne celem świadczenia e-usług publicznych.

Szczegółowy opis e-usług z podziałem na wykorzystywane procesy, wraz z ich charakterystyką tj. cel, czas, koszt realizacji procesu oraz korzyści dla jego uczestników zostały opisane w poniższym rozdziale.

2.1.2. Opis e-usług

Tabela 8. Zestawienie e-usług

Lp.	Nazwa usługi	Opis	Obszar	Jednostka	Podsystem – oprogramowania dziedzinowego (Rejestr)	Poziom	Interakcja	Moduły niezbędne do realizacji usługi	Powiadomienie sms / email	Dostęp
1.	Wniosek w sprawie umorzenia w całości lub w części zaległości podatkowe, odsetki za zwłokę lub opłatę prolongacyjną od osób fizycznych	<p>Usługa umożliwia złożenie wniosku elektronicznego celem wydania decyzji w sprawie umorzenia w całości lub w części zaległości podatkowe, odsetki za zwłokę lub opłaty prolongacyjnej.</p> <p>Skutkuje wydaniem decyzji.</p> <p>Usługa dotyczy podmiotu wnioskującego o wydanie decyzji ulgi w podatkach od osób fizycznych. Decyzję w sprawie wydaje się na podstawie dokumentacji składanej przez podatnika do wniosku m.in. informacja o sytuacji finansowej podatnika.</p> <p>Podstawa prawna: Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa</p>	Podatki i opłaty lokalne	Urząd Miasta Referat Ulg Podatkowych	<p>System Obsługi Ulg podatkowych</p> <p>Rejestr: Ewidencja ulg, księgowość podatkowa</p>	3	A2C	System do ulg podatkowych, Księgowość podatkowa, EZD PROTON	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja Mobilna
2.	Wniosek w sprawie odroczenia terminu płatności	<p>Usługa umożliwia złożenie wniosku elektronicznego celem wydania decyzji w sprawie odroczenia terminu płatności.</p> <p>Skutkuje wydaniem decyzji.</p>	Podatki i opłaty lokalne	Urząd Miasta Referat Ulg Podatkowych	<p>System Obsługi Ulg podatkowych</p> <p>Rejestr:</p>	5	A2C	System do ulg podatkowych, Księgowość	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja Mobilna

	podatku lub rozłożyć zapłatę podatku na raty od osób fizycznych	<p>Usługa dotyczy podmiotu wnioskującego o wydanie decyzji ulgi w podatkach od osób fizycznych. Decyzję w sprawie wydaje się na podstawie dokumentacji składanie przez podatnika do wniosku m.in. informacja o sytuacji finansowej podatnika.</p> <p>Podstawa prawna: Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa</p>			Ewidencja ulg, księgowość podatkowa			ć podatkowa, EZD PROTON, ePłatności		
3.	Wniosek w sprawie rozłożenia na raty zapłaty podatku od osób fizycznych	<p>Usługa umożliwia złożenie wniosku elektronicznego celem wydania decyzji w sprawie rozłożenia na raty zapłaty podatku.</p> <p>Skutkuje wydaniem decyzji.</p> <p>Usługa dotyczy podmiotu wnioskującego o wydanie decyzji ulgi w podatkach od osób fizycznych. Decyzję w sprawie wydaje się na podstawie dokumentacji składanie przez podatnika do wniosku m.in. informacja o sytuacji finansowej podatnika.</p> <p>Podstawa prawna: Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa</p>	Podatki i opłaty lokalne	Urząd Miasta Referat Ulg Podatkowych	System Obsługi Ulg podatkowych Rejestr: Ewidencja ulg, księgowość podatkowa	5	A2C	System do ulg podatkowych, Księgowość podatkowa, EZD PROTON, ePłatności	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja Mobilna
4.	Wniosek w sprawie umorzenia w całości lub w	<p>Usługa umożliwia złożenie wniosku elektronicznego celem wydania decyzji w sprawie umorzenia w całości lub w części zaległości podatkowe, odsetki za</p>	Podatki i opłaty lokalne	Urząd Miasta Referat Ulg Podatkowych	System Obsługi Ulg podatkowych	3	A2B	System do ulg podatkowych,	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja

	części zaległości podatkowe, odsetki za zwłokę lub opłatę prolongacyjną od osób prawnych	<p>zwłokę lub opłaty prolongacyjnej.</p> <p>Skutkuje wydaniem decyzji.</p> <p>Usługa dotyczy podmiotu wnioskującego o wydanie decyzji ulgi w podatkach od osób prawnych. Decyzję w sprawie wydaje się na podstawie dokumentacji składanej przez podatnika do wniosku m.in. informacja o sytuacji finansowej podatnika, informacje o przedmiocie działalności i stanie zatrudnienia.</p> <p>Podstawa prawna: Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa</p>		h	Rejestr: Ewidencja ulg, księgowość podatkowa			Księgowość podatkowa, EZD PROTON,		Mobilna
5.	Wniosek w sprawie odroczenia terminu płatności podatku lub rozłożyć zapłatę podatku na raty od osób prawnych	<p>Usługa umożliwia złożenie wniosku elektronicznego celem wydania decyzji w sprawie odroczenia terminu płatności.</p> <p>Skutkuje wydaniem decyzji.</p> <p>Usługa dotyczy podmiotu wnioskującego o wydanie decyzji ulgi w podatkach od osób prawnych. Decyzję w sprawie wydaje się na podstawie dokumentacji składanej przez podatnika do wniosku m.in. informacja o sytuacji finansowej podatnika, informacje o przedmiocie działalności i stanie zatrudnienia.</p>	Podatki i opłaty lokalne	Urząd Miasta Referat Ulg Podatkowych	System Obsługi Ulg podatkowych Rejestr: Ewidencja ulg, księgowość podatkowa	5	A2B	System do ulg podatkowych, Księgowość podatkowa, EZD PROTON, ePłatności	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja Mobilna

		Podstawa prawna: Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa								
6.	Wniosek w sprawie rozłożenia na raty zapłaty podatku od osób prawnych	<p>Usługa umożliwia złożenie wniosku elektronicznego celem wydania decyzji w sprawie rozłożenia na raty zapłaty podatku.</p> <p>Skutkuje wydaniem decyzji.</p> <p>Usługa dotyczy podmiotu wnioskującego o wydanie decyzji ulgi w podatkach od osób prawnych. Decyzję w sprawie wydaje się na podstawie dokumentacji składanej przez podatnika do wniosku m.in. informacja o sytuacji finansowej podatnika, informacje o przedmiocie działalności i stanie zatrudnienia.</p> <p>Podstawa prawna: Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa</p>	Podatki i opłaty lokalne	Urząd Miasta Referat Ulg Podatkowych	System Obsługi Ulg podatkowych Rejestr: Ewidencja ulg, księgowość podatkowa	5	A2B	System do ulg podatkowych, Księgowość podatkowa ,EZD PROTON, ePłatności	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja Mobilna
7.	Oплата za gospodarowanie odpadami komunalnymi Deklaracje o wysokości opłaty za gospodarowanie	<p>Usługa polega na złożeniu elektronicznej deklaracji w zakresie wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi</p> <p>Właściciele nieruchomości, na których zamieszkują mieszkańcy oraz nieruchomości na których nie</p>	Odpady komunalne, Opłaty	Urząd Miasta Referat Gospodarki Komunalnej	System obsługi opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi, system obsługi e-płatności, system FK	5	A2C, A2B	Księgowość opłat, ePłatności	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja Mobilna

	odpadami komunalnymi wraz z możliwością podglądu zobowiązania oraz wykonania e-płatności w portalu dla mieszkańców.	zamieszkują mieszkańcy, obowiązani są ponosić na rzecz miasta, na terenie której położona jest nieruchomość, opłatę za gospodarowanie odpadami komunalnymi. Podstawa prawna: Ustawa z dnia 13.09.1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach			Rejestr: Ewidencja płatników opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi					
8.	Podatek od nieruchomości osób fizycznych Zgłoszenie obowiązku powstania, korekty lub wygaśnięcia podatku od nieruchomości osób fizycznych. <u>Obejmuje usługi wg klasyfikacji PSeAP</u> <u>1.Zgłoszenie powstania obowiązku podatku od nieruchomości – osoby fizyczne</u> <u>2.Dane</u>	Usługa polega na złożeniu elektronicznej deklaracji w zakresie podatku od nieruchomości Skutkuje wydaniem decyzji Podmiotami obowiązany do zapłaty podatku od nieruchomości są: <ul style="list-style-type: none"> • właściciele • użytkownicy wieczysti • samoistni posiadacze • w niektórych przypadkach - posiadacze zależni nieruchomości lub ich części stanowiących własność Skarbu Państwa lub jednostki samorządu terytorialnego Podatnicy podatku od nieruchomości są obowiązani składać organowi podatkowemu (wójtowi, burmistrzowi, prezydentowi miasta), właściwemu ze względu na miejsce położenia przedmiotów opodatkowania, sporządzone na formularzach według	Podatek od nieruchomości – osoby fizyczne Podatki	Urząd Miasta Referat Podatków i Opłat	System Obsługi Podatków, system obsługi e-płatności, system FK Rejestr: Ewidencja podatkowa nieruchomości	5	A2C	Księgowość podatkowa, ePłatności	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja Mobilna

	<u>nieruchomości – osoby fizyczne.</u> 3. <u>Korekta informacji o nieruchomościach i obiektach budowlanych – osoby fizyczne.</u> 4. <u>Dane o zwolnieniach podatkowych w podatku od nieruchomości – osoby fizyczne.</u> 5. <u>Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku od nieruchomości – osoby fizyczne.</u>	wzoru określonego uchwałą rady miasta: <ul style="list-style-type: none">informacje o nieruchomościach i obiektach budowlanych (osoby fizyczne) w terminie 14 dni od dnia zaistnienia okoliczności uzasadniających powstanie albo wygaśnięcie obowiązku podatkowego lub od zaistnienia zdarzenia powodującego zmianę wysokości opodatkowania, Podstawa prawna: Ustawa z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych								
9.	Podatek od nieruchomości osoby prawne Zgłoszenie obowiązku powstania, korekty lub wygaśnięcia podatku od nieruchomości	Usługa polega na złożeniu elektronicznej deklaracji w zakresie podatku od nieruchomości Podmiotami obowiązanyymi do zapłaty podatku od nieruchomości są: <ul style="list-style-type: none">właścicieleużytkownicy wieczystisamoistni posiadaczew niektórych przypadkach - posiadacze zależni nieruchomości lub ich części	Podatek od nieruchomości – osoby prawne Podatki	Urząd Miasta Referat Podatków i Opłat	System Obsługi Podatków, system obsługi e-płatności, system FK Rejestr: Ewidencja podatkowa nieruchomości	5	A2B	Księgowość podatkowa, ePłatności	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja Mobilna

<p>osób prawnych <u>Obejmuje usługi</u> wg klasyfikacji PSeAP: 1. <u>Zgłoszenie</u> <u>po-wstania</u> <u>obowiązku</u> <u>podatku od</u> <u>nieru-chomości</u> – osoby prawne 2. <u>Dane</u> <u>nierucho-mości</u> – osoby prawne. 3. <u>Korekta</u> <u>informa-cji o</u> <u>nieruchomo-</u> <u>ściach i</u> <u>obiektach</u> <u>budowlanych –</u> <u>osoby prawne.</u> 4. <u>Dane o</u> <u>zwolnie-niach</u> <u>podatkowych w</u> <u>podatku od</u> <u>nieruchomości –</u> <u>osoby prawne.</u> 5. <u>Zgłoszenie</u> <u>wy-gaśnięcia</u> <u>obowia-zku</u> <u>podatku od</u> <u>nieruchomości –</u> <u>osoby prawne.</u></p>	<p>stanowiących własność Skarbu Państwa lub jednostki samorządu tery-torialnego</p> <p>Podatnicy podatku od nieruchomości są obowiązani składać organowi podatkowemu (wójtowi, burmi-strzowi, prezydentowi miasta), wła-ściwemu ze względu na miejsce położenia przedmiotów opoda-tkowania, sporządzone na formu-larzach według wzoru określonego uchwałą rady miasta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • deklaracje na podatek od nieruchomości (osoby prawne i jednostki orga-nizacyjne, w tym spółki nieposiadające osobowości prawnej) w terminie do dnia 15 stycznia roku poda-tkowego, a jeżeli obowiązek podatkowy powstał po tym dniu w terminie 14 dni od dnia wystąpienia okoli- czności uzasadniających powstanie albo wygaśnięcie obowiązku podatkowego lub od zaistnienia zdarzenia powodującego zmianę wysokości opodatkowania. <p>Podstawa prawna: Ustawa z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

10	<p>Podatek rolny osób fizycznych</p> <p>Zgłoszenie obowią-zku powstania, ko- rekty lub wyga- śnięcia podatku ro- lnego osób fizy- cznych.</p> <p><u>Obejmuje usługi wg klasyfikacji PSeAP:</u> <u>1.Zgłoszenie powstania obowią-zku podatku rol- nego – osoby fizyczne.</u> <u>2.Korekty gruntów rolnych – osoby fizyczne</u> <u>3. Zgłoszenie wy-gaśnięcia obowi-azku podatku rolnego – osoby fizyczne</u></p>	<p>Usługa polega na złożeniu elektronicznej deklaracji w zakresie podatku rolnego</p> <p>Skutkuje wydaniem decyzji</p> <p>Podmiotami obowiązanyymi do zapl- aty podatku rolnego są:</p> <ul style="list-style-type: none"> • właściciele gruntów, • posiadacze samoistni grun-tów, • użytkownicy wieczystości grun-tów, • posiadacze gruntów, stanowiących własność Skarbu Państwa lub jednostki samorządu terytorialnego <p>Podatnicy podatku rolnego są obowiązani składać organowi podatkowemu (wójtowi, burmistrzowi, prezydentowi miasta), właściwemu ze względu na miejsce położenia gruntów, sporządzone na formularzach według wzoru określonego uchwałą rady miasta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informacje o gruntach w terminie 14 dni od dnia zaistnienia okoliczności uzasadniających powstanie albo wygaśnięcie obowiązku podatkowego, lub od zaistnienia zdarzenia powodującego zmianę wysokości opodatkowania. <p>Podstawa prawna: Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r.</p>	Podatek rolny – osoby fizyczne Podatki	Urząd Miasta Referat Podatków i Opłat	System Obsługi Podatków, system obsługi e-płatności, system FK Rejestr: Ewidencja podatników (podatków: rolnego)	5	A2C	Księgowość podatkowa , ePłatności	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja Mobilna
----	---	---	--	---------------------------------------	---	---	-----	-----------------------------------	-----	--------------------------------------

		o podatku rolnym								
11	<p>podatek rolny osób prawnych</p> <p>Zgłoszenie obowi-ązku powstania, korekty lub wyga-śnięcia podatku rolnego osoby pra-wne.</p> <p><u>Obejmuje usług wg klasyfikacji PSeAP:</u></p> <p><u>1.Zgłoszenie powstania obowi-ązku podatku rol-nego – osoby prawne.</u></p> <p><u>2.Korekty gruntów rolnych – osoby prawne</u></p> <p><u>3. Zgłoszenie wy-gaśnięcia obowi-ązku podatku rol-nego – osoby prawne</u></p>	<p>Usługa polega na złożeniu elektronicznej deklaracji w zakresie podatku rolnego</p> <p>Podmiotami obowiązanyymi do zapłaty podatku rolnego są:</p> <ul style="list-style-type: none"> • właściciele gruntów, • posiadacze samoistni grun-tów, • użytkownicy wieczysci grun-tów, • posiadacze gruntów, stanowiących własność Skarbu Państwa lub jednostki samorządu terytorialnego <p>Podatnicy podatku rolnego są obowiązani składać organowi podatkowemu (wójtowi, burmistrzowi, prezydentowi miasta), właściwemu ze względu na miejsce położenia gruntów, sporządzone na formularzach według wzoru określonego uchwałą rady miasta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • deklaracje na podatek rolny w terminie do dnia 15 stycznia roku podatko-wego, a jeżeli obowiązek podatkowy powstał po tym dniu w terminie 14 dni od dnia wystąpienia okoliczności uzasadniających powstanie tego obowiązku lub od zaistnienia zdarzenia powodującego zmianę 	Podatek rolny – osoby prawne Podatki	Urząd Miasta Referat Podatków i Opłat	System Obsługi Podatków, system obsługi e-płatności, system FK Rejestr: Ewidencja podatników (podatków: rolnego)	5	A2C	Księgowość podatkowa, ePłatności	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja Mobilna

		wysokości opodatkowania Podstawa prawna: Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. o podatku rolnym								
12	Podatek leśny osób fizycznych Zgłoszenie obowiązku powstania, korekty lub wygaśnięcia podatku leśnego osób fizycznych. <u>Obejmuje usługi wg klasyfikacji PSeAP:</u> <u>1.Zgłoszenie powstania obowiązku podatku leśnego – osoby fizyczne.</u> <u>2.Korekty deklaracji na podatek leśny – osoby fizyczne</u> <u>3. Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku leś-</u>	Usługa polega na złożeniu elektronicznej deklaracji w zakresie podatku leśnego. Skutkuje wydaniem decyzji Podmiotami obowiązany do zapłaty podatku leśnego są: <ul style="list-style-type: none">• właściciele lasów,• posiadacze samoistni lasów,• użytkownicy wieczystości lasów,• posiadacze lasów, stanowiących własność Skarbu Państwa lub jednostki samorządu terytorialnego. Podatnicy podatku leśnego są obowiązani składać organowi podatkowemu (wójt, burmistrz, prezydent miasta), właściwemu ze względu na miejsce położenia lasu, sporządzone na formularzach według ustalonego wzoru, określonego uchwałą rady miasta: <ul style="list-style-type: none">• informacje o lasach w terminie 14 dni od dnia zaistnienia okoliczności uzasadniających powstanie albo wygaśnięcie obowiązku podatkowego lub od zaistnienia zdarzenia	Podatek leśny – osoby fizyczne Podatki	Urząd Miasta Referat Podatków i Opłat	System Obsługi Podatków, system obsługi e-płatności, system FK Rejestr: Ewidencja podatników (podatków: leśnego)	5	A2C	Księgowość podatkowa, ePłatności	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja Mobilna

	<u>nego – osoby fizyczne</u>	powodującego zmianę wysokości opodatkowania, Podstawa prawna: Ustawa o podatku leśnym z dnia 30 października 2002								
13	Podatek leśny od osób prawnych Zgłoszenie obowiązku powstania, korekty lub wygaśnięcia podatku leśnego osoby prawne. <u>Obejmuje usługę wg klasyfikacji PSeAP:</u> <u>1.Zgłoszenie powstania obowiązku podatku leśnego – osoby prawne.</u> <u>2.Korekty deklaracji na podatek leśny – osoby prawne</u> <u>3. Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku leśnego – osoby prawne</u>	Usługa polega na złożeniu elektronicznej deklaracji w zakresie podatku leśnego. Podmiotami obowiązany do zapłaty podatku leśnego są: <ul style="list-style-type: none">właściciele lasów,posiadacze samoistni lasów,użytkownicy wieczystości lasów,posiadacze lasów, stanowiących własność Skarbu Państwa lub jednostki samorządu terytorialnego. Podatnicy podatku leśnego są obowiązani składać organowi podatkowemu (wójt, burmistrz, prezydent miasta), właściwemu ze względu na miejsce położenia lasu, sporządzone na formularzach według ustalonego wzoru, określonego uchwałą rady miasta: <ul style="list-style-type: none">deklaracje na podatek leśny w terminie do dnia 15 stycznia roku podatkowego, a jeżeli obowiązek podatkowy powstał po tym dniu - w terminie 14 dni od dnia wystąpienia okoliczności uzasadniających	Podatek leśny – osoby prawne Podatki	Urząd Miasta Referat Podatków i Opłat	System Obsługi Podatków, system obsługi e-płatności, system FK Rejestr: Ewidencja podatników (podatków: leśnego)	5	A2C	Księgowość podatkowa , ePłatności	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja Mobilna

	<u>nego – osoby</u> <u>prawne</u>	powstanie tego obowiązku lub od zaistnienia zdarzenia powodującego zmianę wysokości opodatkowania. Podstawa prawna: Ustawa o podatku leśnym z dnia 30 października 2002								
14	Wydanie zaświa-dczenia o nieza-leganiu lub zale-ganiu w podatkach	Usługa umożliwia złożenie wniosku elektronicznego celem wydania zaświadczenia o niezaleganiu lub zaleganiu w podatkach. Skutkuje wydaniem zaświadczenia. Usługa dotyczy podmiotu wnioskującego o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu lub zaleganiu w podatkach dla osób fizycznych. Zaświadczenie o niezaleganiu w podatkach lub stwierdzające stan zaległości wydaje się na podstawie dokumentacji danego organu podatkowego oraz informacji otrzymanych od innych organów podatkowych. Podstawa prawna: Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa	Podatki i opłaty lokalne Zaświadczeni a	Urząd Miasta Referat Podatków i Opłat	System obsługi opłat za gospodarowani e odpadami komunalnymi System Obsługi Podatków i opłat Rejestr: Ewidencja podatków (księgowość podatków)	4	A2C	System do wymiaru podatków, EZD PROTON	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja Mobilna
15	Wydanie zaświa-dczenie o docho-dowości,	Usługa umożliwia złożenie wniosku elektronicznego celem wydania zaświadczenia o dochodowości, wielkości gospodarstwa rolnego w hek-tarach	Podatki i opłaty lokalne	Urząd Miasta Referat Podatków i	System Obsługi Podatków Rejestr:	4	A2C	System do wymiaru podatków, EZD	TAK	Portal-eBOM, ePUAP Aplikacja

	wielkości gospodarstwa rolnego w hektarach i fizycznych i prze-liczeniowych, wielkości użytków rolnych	fizycznych i przeliczeniowych, wielkości użytków rolnych Skutkuje wydaniem zaświadczenia. Usługa dotyczy podmiotu wnioskującego o wydanie zaświadczenia o wielkości gospodarstwa rolnego Zaświadczenie wydaje się na podstawie dokumentacji danego organu podatkowego.	Zaświadczenia	Opłat	Ewidencja podatników (podatków: rolnego)			PROTON		Mobilna
	<u>Obejmuje usługi wg klasyfikacji PSeAP:</u> <u>1. Wydanie zaświadczenia w sprawie dochodowości gospodarstwa (poziom II)</u>	Podstawa prawna: Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa								
16	Podatek od środków transportu	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatek od środków transportu dla osób prawnych i fizycznych drogą elektroniczną. Podstawa prawna: Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 19 listopada 2015 roku w sprawie wzoru deklaracji na podatek od środków transportowych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2025) Załącznik: Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie wzoru deklaracji	Podatki i opłaty lokalne Podatki	Urząd Miasta Referat Podatków	Podatek od środków transportowych (Pojazdy)	4	A2B	Księgowość podatkowa, ePłatności	NIE	Portal eBOM, ePUAP

		DT-1								
17	e- powiadamiania – moduł komunikacyjny w obszarze A2B i A2C	<p>Usługa umożliwia usługi zapewnia komunikację dwustronną URZĄD – BIZNES oraz URZĄD-PETENT (MIESZKANIEC) w formie informacji lub powiadomień</p> <p>Podstawa prawna: ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.), ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800 z późn.zm.) ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. 2005 nr 64 poz. 565 z późn.zm.)</p>	Obsługa sprawy	Urząd Miasta, Biuro Obsługi Mieszkańca	SYSTEM POWIADAMIANIA Rejestr mieszkańców	3	A2C, A2B	SYSTEM POWIADAMIANIA,	Powiadomienie o rejestracji.	Portal-eBOM, Moduł Komunikacyjny
18	Wniosek o rejestrację numeru telefonu komórkowego lub (oraz) adresu mailowego w systemie e-powiadamiania – modułu komunikacyjnego w obszarze A2B	Usługa umożliwia złożenie wniosku elektronicznego (Mieszkańcy Miasta, zameldowani na terenie miasta lub płatnicy jednego z podatków (podatek rolny, leśny, od nieruchomości, od środków transportowych, opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi) - osoby fizyczne oraz osoby prawne reprezentowane przez osobę fizyczną) o rejestrację adresu email komórkowego lub (oraz) adresu	Podatki i opłaty lokalne – osoby fizyczne. Podatki i opłaty lokalne – osoby prawne. Podatek od środków	Urząd Miasta, Biuro Obsługi Mieszkańca	SYSTEM POWIADAMIANIA Rejestr mieszkańców	3	A2C, A2B	SYSTEM POWIADAMIANIA,	Powiadomienie o rejestracji.	Portal-eBOM, Moduł komunikacyjny

	i A2C	<p>mailowego w Systemie Powiadamiania.</p> <p>Podstawa prawna: ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.),</p> <p>ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800 z późn.zm.)</p> <p>ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. 2005 nr 64 poz. 565 z późn.zm.)</p>	<p>transportowych osoby fizyczne i prawne. Odpady komunalne. Obszar objęty zarządzaniem kryzysowym. Obszar kultury. Obszar zdrowia.</p>							
19	<p>Aktualizacja numeru telefonu komórkowego lub (oraz) adresu e-mail w systemie e-powiadamiania – modułu komunikacyjnego w obszarze A2B i A2C</p>	<p>Usługa umożliwia złożenie wniosku elektronicznego (osoba fizyczna posiadająca konto w Systemie Powiadamiania) o aktualizację numeru telefonu komórkowego lub (oraz) adresu e-mail w Systemie Powiadamiania.</p> <p>Podstawa prawna: ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.),</p> <p>ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800 z późn.zm.)</p> <p>ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U.</p>	<p>Podatki i opłaty lokalne – osoby fizyczne. Podatki i opłaty lokalne – osoby prawne. Podatek od środków transportowych osoby fizyczne i prawne. Odpady komunalne. Obszar objęty</p>	<p>Urząd Miasta, Biuro Obsługi Mieszkańca</p>	<p>SYSTEM POWIADAMIANIA</p> <p>Rejestr mieszkańców</p>	3	A2C, A2B	SYSTEM POWIADAMIANIA	<p>Powiadomienie o aktualizacji.</p>	<p>Telefon zarejestrowany z jednej z sieci komórkowej, Portal-eBOM, Moduł komunikacyjny</p>

		2005 nr 64 poz. 565 z późn.zm.)	zarządza-niem kryzyso-wym. Obszar kultury. Obszar zdrowia.							
20	Usunięcie konta w systemie e-powiadamiania – modułu komunikacyjnego w obszarze A2B i A2C	<p>Usługa umożliwia złożenie wniosku elektronicznego (osoba fizyczna posiadająca konto w Systemie Powiadamiania) celem Usunięcia konta z Systemu Powiadamiania.</p> <p>Podstawa prawna: ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.), ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800 z późn.zm.) ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. 2005 nr 64 poz. 565 z późn.zm.)</p>	<p>Podatki i opłaty lokalne – osoby fizyczne. Podatki i opłaty lokalne – osoby prawne. Podatek od środków transportowych osoby fizyczne i prawne. Odpady komunalne. Obszar objęty zarządza-niem kryzyso-wym. Obszar kultury. Obszar zdrowia.</p>	Urząd Miasta, Biuro Obsługi Mieszkańca	SYSTEM POWIADAMIANIA Rejestr mieszkańców	3	A2C, A2B	SYSTEM POWIADAMIANIA	Powiadomienie o usunięciu konta.	Portal-eBOM. Moduł komunikacyjny

21	Elektroniczna akceptacja wniosków urlopów	Umożliwia rejestrację wniosków urlopowych i uruchomienie procedury obiegu akceptacji wniosku urlopowego	Zarządzanie personelem	Kadry Urzędu Miasta	System kadrowy	4	A2A	Moduł kadrowy	Nie	Portal pracowni czy, Portal Miejski eBOM
22	Elektroniczna akceptacja zatrudnienia pracownika.	Umożliwia rejestrację wniosków o zatrudnienie wraz obiegiem dokumentów związanych z akceptacją wniosku o zatrudnienie	Zarządzanie personelem	Kadry Urzędu Miasta	System kadrowy	4	A2A	Moduł Kadrowy	Nie	Portal pracowni czy, Portal Miejski eBOM
23	Elektroniczna akceptacja delegacji	Rejestrowanie delegacji i elektroniczny obieg dokumentu pozwalający na akceptację delegacji	Zarządzanie personelem	Kadry Urzędu Miasta	System kadrowy	4	A2A	Moduł Kadrowy	Nie	Portal pracowni czy, Portal Miejski eBOM
24	Harmonogram Pracy	Narzędzie wspierające harmonogramowanie czasu pracy jest skierowane przede wszystkim do menedżerów. Służy do tworzenia, weryfikacji i zatwierdzania harmonogramów pracy osób zarówno zatrudnionych na etacie, jak i tymczasowo.	Zarządzanie personelem	Kadry Urzędu Miasta	System kadrowy	4	A2A	Moduł Kadrowy	Nie	Portal pracowni czy, Portal Miejski eBOM
25	Internetowa Karta Pracy	Usługa wspierająca ewidencję czasu pracy pozwala na wprowadzanie dla pracownika lub grupy pracowników, dziennej, tygodniowej lub miesięcznej ewidencji czasu pracy za pośrednictwem internetowych kart pracy	Zarządzanie personelem	Kadry Urzędu Miasta	System kadrowy	4	A2A	Moduł Kadrowy	Nie	Portal pracowni czy, Portal Miejski eBOM
26	System elektronicznej rekrutacji pracowników	System do ogłaszania naborów na stanowiska pracy w urzędzie wraz z obsługą elektronicznego składania aplikacji na stanowiska pracy w Urzędzie Miasta	Zarządzanie personelem	Kadry Urzędu Miasta	System do rekrutacji pracowników	3	A2C	Moduł Rekrutacyjny	Nie	Portal Miejski eBOM

27	Rzeszowski doradca akademicki	Usługa polegająca na dostarczeniu raz do roku – na początku roku szkolnego uczniom i rodzicom raportu o wybranej ścieżce kształcenia i historycznych losach osób, które przechodziły tą samą ścieżkę.	Edukacja	Wydział Edukacji	e-Edukacja	3	A2C	Eksport z Dziennika Optivum w ramach Resman, hurtownia danych rekrutacyjnych	TAK	Resman2 Aplikacja mobilna
28	Rzeszowski edunawigator System wspomagający rodziców i uczniów w odpowiednim planowaniu ścieżki edukacyjnej ucznia na poziomie średnim i wyższym	Usługa umożliwia interpretowanie na bieżąco ocen szkolnych gromadzonych w systemach dzienników szkolnych szkół średnich w systemie Resman poprzez nałożenie jej na osiągnięcia w szkole wyniki egzaminów maturalnych oraz na progi rekrutacyjne uczelni Rzeszowa. Użytkownik otrzymuje informacje o kierunkach studiów, które są dla niego „otwarte” przy utrzymaniu bieżącej pozycji w szkole oraz wskazówki co poprawić, aby dostać się na wybrane studia.	Edukacja	Wydział Edukacji	e-Edukacja	4	A2C	Eksport z Dziennika Optivum w ramach Resmam, hurtownia danych rekrutacyjnych	TAK	Resman2 Aplikacja mobilna

29	Rzeszowska platforma aplikacji na studia	Wspólna platforma umożliwiająca złożenie i wypełnienie danymi z dzienników szkolnych, i systemu KREM aplikacji na uczelni Rzeszowa. Dane są następnie przesyłane do systemów rekrutacyjnych wskazanych przez kandydata uczelni, gdzie są przetwarzane.	Edukacja, wsparcie uczelni, wsparcie biznesu	Wydział Edukacji	e-Edukacja	5	A2C, A2B	Hurtownia danych rekrutacyjnych, integracja z moduła rekrutacji na studia	TAK	Platforma rekrutacyjna
30	Studiuj w Rzeszowie	Usługa dla uczniów i rodziców szkół nie objętych systemem Resman. Pozwala po ocenie swojej pozycji w szkole i nałożeniu jej na historyczne wyniki maturalne szkół pozwala na określenie możliwości podjęcia studiów na kierunkach oferowanych przez uczelnie rzeszowskie.	Migracje, promocja miasta	Wydział Promocji i Współpracy Międzynarodowej	e-Edukacja	4	A2C	Hurtownia danych rekrutacyjnych	TAK	Portal miejski - promocja studiów w Rzeszowie
31	e-wywiadówka	Usługa umożliwia internetowe spotkania online celem konsultacji postępów dziecka w procesie nauczania. Podstawa prawna: rozporządzenie Ministra Edukacji narodowej i Sportu z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie sposobu prowadzenia przez publiczne przedszkola, szkoły i placówki dokumentacji przebiegu nauczania, działalności wychowawczej i opiekuńczej oraz rodzajów tej dokumentacji	Edukacja	Urząd Miasta – Wydział Edukacji	e-Edukacja	3	A2C	Wirtualne spotkania on-line	TAK	Portal-eBOM

32	Konsultacje społeczne	<p>Usługa polegająca na internetowych spotkaniach on-line z przedstawicielami miasta celem konsultacji ważnych spraw społecznych.</p> <p>Konsultacje społeczne występujące na wszystkich stopniach samorządu terytorialnego mogą mieć charakter obowiązkowy (obligatoryjny) lub nieobowiązkowy (fakultatywny). Pierwsze są związane z przypadkami ściśle przewidzianymi ustawą, drugie dotyczą ważnych, choć nieoznaczonych spraw.</p> <p>Podstawa prawna: ustawa z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym.</p>	Samorząd	Urząd Miasta	Rejestr spraw społecznych	3	A2C	Wirtualne spotkania on-line	NIE	Portal-eBOM
33	Budżet obywatelski	<p>Usługa pozwalająca mieszkańcom na zgłaszanie wniosków elektronicznych z propozycjami do budżetu obywatelskiego poprzez formularz elektroniczny na stronie WWW.</p> <p>Skutkuje wydaniem decyzji</p> <p>Podstawa prawna: Ustawa o samorządzie gminnym. Ustawa ustrojowa – ustawa z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym</p>	Samorząd	Urząd Miasta – Biuro Promocji	Rejestr spraw społecznych, podsystem finansowo-księgowy jednostki budżetowej	3	A2C	Budżet obywatelski	NIE	eBOM

34	e-rada	<p>Usługa pozwalająca zainteresowanej osobie poprzez stronę internetową na uczestnictwo w sesji rady miasta,</p> <p>Usługa wspomagający prace rady miasta oraz jej kontakt z mieszkańcami miasta</p> <p>Podstawa prawna: ustawa z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym.</p>	Samorząd	Urząd Miasta– Biuro Rady	<p>e-RADA</p> <p>elektroniczny rejestr posiedzeń Rady miasta</p> <p>elektroniczny rejestr wypowiedzi radnych</p>	3	A2C	e-rada; moduł komunikacyjny,	TAK	Portal-eBOM
35	Informacja dotycząca najbliższych terminów posiedzeń komisji i sesji rady	Umożliwia użytkownikowi za pomocą dedykowanego formularza w module eRada zapisanie się na usługę powiadamiania o najbliższych terminach posiedzeń komisji i sesji rady. W zadanym terminie, ustalonym w formularzu zgłoszenia i ustawionym przez użytkownika, moduł wysyła informację o najbliższych posiedzeniach wraz z miejscem oraz godziną rozpoczęcia.	Samorząd	Urząd Miasta– Biuro Rady	e-RADA	3	A2C	e-rada; moduł komunikacyjny,	TAK	Portal-eBOM
36	Informacja dotycząca przyjęcia uchwał na sesji rady	Umożliwia użytkownikowi za pomocą dedykowanego formularza w module eRada zapisanie się na usługę powiadomienia o przyjęciu na sesji rady uchwał, które stają się obowiązujące na terenie danej gminy/miasta. Po zakończonej sesji, moduł wysyła informację o przyjętych uchwałach - nazwa uchwały wraz z informacją, gdzie zostały opublikowane.	Samorząd	Urząd Miasta– Biuro Rady	e-RADA	3	A2C	e-rada; moduł komunikacyjny,	TAK	Portal-eBOM

37	Informacja dotycząca aktywności radnego na sesji rady	Umożliwia użytkownikowi za pomocą dedykowanego formularza w module eRada na zapisanie się na usługę powiadomienia o aktywności wskazanego radnego (bądź wszystkich radnych), którą wykazywał na posiedzeniach sesji rady. Po zakończonym posiedzeniu sesji użytkownik dostaje z systemu informację o tym, jak radny głosował nad poszczególnymi punktami posiedzenia oraz czy zabierał głos (wypowiadał się na dane tematy).	Samorząd	Urząd Miasta– Biuro Rady	e-RADA	3	A2C	e-rada; moduł komunikacyjny,	TAK	Portal-eBOM
38	Informacja dotycząca planowanych dyżurów radnych z możliwością umówienia się na spotkanie	Umożliwia użytkownikowi za pomocą dedykowanego formularza w module prowadzenia i obsługi sesji rady na zapisanie się na usługę powiadomienia o dyżurach radnego, jakie pełni na terenie swojej gminy/miasta. Z chwilą zaplanowania przez radnego dyżurów, użytkownik dostaje informacje o tym, gdzie radny pełni dyżur, w jakich godzinach wraz z określeniem daty.	Samorząd	Urząd Miasta– Biuro Rady	e-RADA	3	A2C	e-rada; moduł komunikacyjny,	TAK	Portal-eBOM
39	Informowanie użytkowników o zagrożeniach	Umożliwia wysyłanie różnymi kanałami (SMS, e-mail, Powiadomienie PUSH dla dedykowanej aplikacji mobilnej Android, IOS) komunikatów ostrzeżeń skierowanych do mieszkańców. Będzie zaopatrzone również w część zawierającą poradniki postępowania w sytuacjach kryzysowych dostępne poprzez www lub aplikację mobilną. Wprowadzanie informacji odbywa się poprzez stronę www, wysyłanie komunikatów może wiązać się z dodatkowymi opłatami miesięcznymi	Zarządzanie kryzysowe	Urząd Miasta	Zarządzanie kryzysowe, Moduł komunikacyjny	3	A2C	Zarządzanie kryzysowe	TAK	Portal-eBOM,

		(np. opłata za bramkę SMS). Przez system możemy zbierać deklaracje w trakcie postępowania zarządzeń kryzysowych.								
40	Interaktywna pomoc przy wypełnianiu formularzy elektronicznych	Usługa umożliwia pomoc konsultantów z TCOM zdalną pomoc w wypełnieniu formularzy elektronicznych związanych ze świadczonymi przez Urząd Miasta e-usługami z wykorzystaniem połączenia internetowego i zdalnego przejęcia kontroli (myszka, klawiatura, ekran) nad komputerem petenta.	TCOM	Urząd Miasta	Moduł komunikacyjny	3	A2C	Moduł komunikacyjny	NIE	Portal e-BOM, system CC obsługi TCOM

Źródło: opracowanie własne

Powyżej zaprezentowano e-usługi, które mają być realizowane w projekcie. Aby precyzyjniej pokazać zmianę zachodzącą dla klientów w związku z uruchomieniem nowych e-usług lub podniesieniem poziomu dojrzałości już istniejących e-usług, poniżej przedstawiono opisujące je procesy.

Ze względu na różnorodność możliwości teleinformatycznych, jakie mogą zostać zastosowane przez docelowego wykonawcę systemu, w celu zbudowania środowiska realizacji e-usług, nie przedstawia się konkretnego diagramu procesu dla e-usługi. Ta kwestia dotyczy w szczególności podprocesów naliczania opłat online, komunikacji z systemem bankowym w celu uzyskania potwierdzenia zapłaty, uwierzytelnienia oraz operacji wewnątrz systemów dziedzinowych. Przedstawienie precyzyjnych diagramów dotyczących tych elementów będzie możliwe po określeniu dokładnego rozwiązania technicznego przez wykonawcę projektu.

W ramach projektu przewiduje się uruchomienie e-usługi o charakterze wewnątrzadministracyjnym typu A2A. Uzasadnianie potrzeby wykorzystania usługi A2A zostało wyjaśnione w jej opisie.

Zakupiony w projekcie sprzęt oraz oprogramowanie tj. np.: oprogramowanie dziedzinowe, wraz z istniejącymi w Mieście systemami stworzą jeden system teleinformatyczny na potrzeby świadczenia usług publicznych. Przetwarzanie danych w ramach procesów biznesowych będzie odbywało się na zaimplementowanym systemie teleinformatycznym z wykorzystaniem jego zasobów zarówno sprzętowych (np.: moc obliczeniowa serwerów, przestrzeń dyskowa, transfer danych itp.) jak i funkcjonalności programowych danej aplikacji – np.: w części oprogramowania dziedzinowe.

e-usługi realizowane w oparciu o system informatyczne w Urzędzie Miasta.

Dotyczy eUsług 1, 4 z zestawienia e-usług podatki

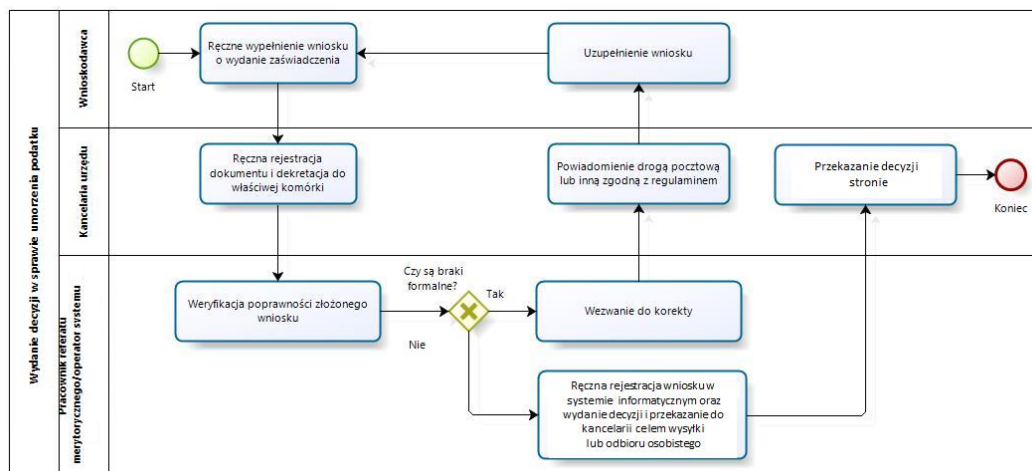
- 1. Wniosek w sprawie umorzenia w całości lub w części zaległości podatkowe, odsetki za zwłokę lub opłatę prolongacyjną od osób fizycznych**
- 4. Wniosek w sprawie umorzenia w całości lub w części zaległości podatkowe, odsetki za zwłokę lub opłatę prolongacyjną od osób prawnych**

- a) Usługa umożliwi składanie wniosku w sprawie umorzenia w całości lub w części zaległości podatkowe, odsetki za zwłokę lub opłatę prolongacyjną. Odpowiednio opracowany formularz wniosku o osadzony na platformie ePUAP umożliwi podpisanie go za pomocą profilu zaufanego platformy ePUAP lub podpisu elektronicznego weryfikowanego kwalifikowanym certyfikatem a następnie przekazanie go do Urzędu za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej Urzędu funkcjonującej na platformie ePUAP. Usługa ta będzie powiązana z rejestracją wniosku w systemie EZD Proton i systemie dziedzinowym odpowiedzialnym za wydawanie decyzji do wniosku. Wydanie decyzji w systemie dziedzinowym i opatrzenie go podpisem elektronicznym umożliwi automatyczne przesłanie go za pośrednictwem systemu EZD Proton i Elektronicznej Skrzynki Podawczej do osoby wnioskującej.
- b) W obecnym stanie wnioskodawca wypełnia wniosek w sprawie umorzenia w postaci tradycyjnej (papierowej) i składa go w Urzędzie (przesyłka pocztowa lub przekazanie osobiste na biurze podawczym). Wniosek ten jest ewidencjonowany w systemie obiegu dokumentów i przekazywana do referatu zajmującego się księgowością podatkową. Dane z wniosku są przepisywane do systemu dziedzinowego i za jego pośrednictwem wydawana jest decyzja, które jest dostarczone stronie za pośrednictwem przesyłki pocztowej lub odbiera go on osobiście. Wprowadzenie tego typu usługi ułatwi podatnikowi proces uzyskania decyzji za pośrednictwem elektronicznych środków komunikacji. Zastosowanie odpowiednich algorytmów kontrolnych przy wypełnianiu formularzy ułatwi stronie składanie wniosku oraz ograniczy ilość pomyłek popełnianych przy jego wypełnianiu. Wnioskodawca będzie też miał możliwość pobrania tego dokumentu bezpośrednio z portalu podatkowego. Usługodawca usprawnia proces wydawania decyzji poprzez poprawę komunikację z petentem oraz ogranicza koszty związane z ich wystawianiem i przesyłaniem. Integracja oprogramowania usprawnia też procesy przekazywania dokumentów między systemem EZD Proton i systemami dziedzinowymi. W celu uzyskania takiej funkcjonalności wymagana jest modernizacja systemu dziedzinowego odpowiadającego za wystawianie decyzji oraz jego integracja z systemem EZD Proton oraz opracowanie odpowiednich formularzy i ich implementacja w systemie obiegu dokumentów.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	eUsług 1,4 z zestawienia e-usług podatki: Wniosek w sprawie umorzenia w całości lub w części zaległości podatkowe, odsetki za zwłokę lub opłatę prolongacyjną od osób fizycznych. Wniosek w sprawie umorzenia w całości lub w części zaległości podatkowe, odsetki za zwłokę lub opłatę prolongacyjną od osób prawnych.
Cel	Umożliwienie wydanie <i>decyzji ws prawie umorzenia podatku</i>
Właściciel	Kierownik referatu ulg podatkowych
Warunki rozpoczęcia	Wypełnienie wniosku i złożenie w urzędzie
Rezultat wykonania	Wydanie decyzji i dostarczenie stronie
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wnioskodawca	K1: Wypełnienie ręcznie wniosek w sprawie umorzenia
Kancelaria urzędu	K2: Ręczna rejestracja dokumentu i dekretacja do właściwej komórki
Pracownik referatu merytorycznego/operator systemu do naliczania należności z tytułu podatków/rejestr ulg podatkowych/rejestr decyzji	K3: <ol style="list-style-type: none"> 1. Weryfikacja poprawności złożonego wniosku w przypadku stwierdzenia braków wezwanie do uzupełnienia 2. Ręczna rejestracja wniosku w systemie informatycznym 3. Wydanie decyzji i przekazanie do kancelarii celem wysyłki lub osobistego odbioru
Kancelaria urzędu	K4: Przekazanie decyzji stronie
Usługi związane z procesem	
Wydanie decyzji w sprawie umorzenia podatku	

Rysunek 6. Schemat obrazujący przebieg procesu „Wydanie decyzji w sprawie umorzenia podatku” - stan obecny



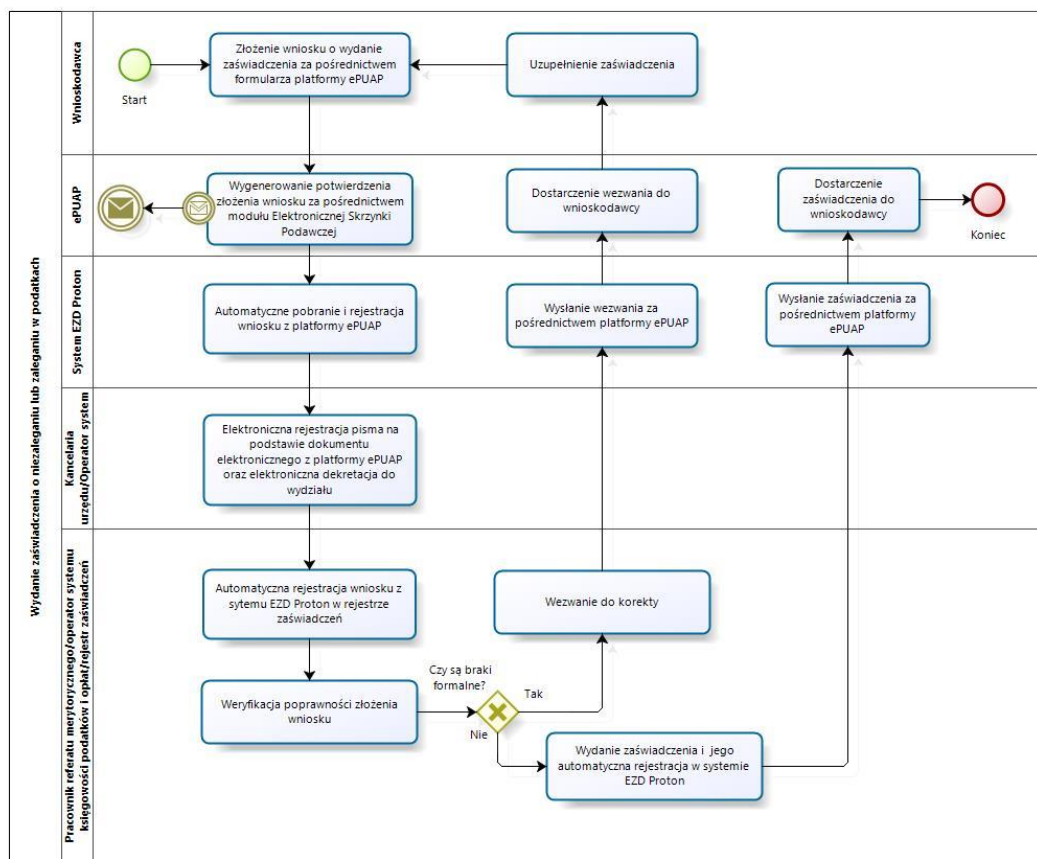
Źródło: Opracowanie własne

Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Wymienić kolejne wersje eUsług 1,4 z zestawienia e-usług podatki
Cel	Umożliwienie wydanie <i>decyzji ws sprawie umorzenia podatku</i> z systemów podat-kowych drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy ePUAP
Właściciel	Kierownik referatu ulg podatkowych
Warunki rozpoczęcia	Wypełnienie wniosku za pośrednictwem platformy ePUAP
Rezultat wykonania	Wydanie i dostarczenia wnioskodawcy decyzji drogą elektroniczną
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wnioskodawca	K1: Złożenie wniosku w sprawie umorzenia za pośrednictwem formularza platformy ePUAP.
ePUAP	K2: Wygenerowanie potwierdzenia złożenia wniosku za pośrednictwem modułu Elektronicznej Skrzynki Podawczej (UPO)
System EZD Proton	K3: Automatyczne pobranie i rejestracja wniosku z platformy ePUAP.
Kancelaria urzędu/Operator systemu EZD Proton	K4: 1. Automatyczna rejestracja pisma (wniosku) na podstawie dokumentu elektronicznego z platformy ePUAP. 2. Elektroniczna dekretacja do wydziału
Pracownik referatu	K5:

merytorycznego/operator systemu księgowości podatków i opłat/rejestr decyzji	<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyczna rejestracja wniosku z sytemu EZD Proton w rejestrze ulg 2. Weryfikacja poprawności złożenia wniosku w przypadku stwierdzenia braków wezwanie do uzupełnienia drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy ePUAP 3. Wydanie decyzji i jego automatyczna rejestracja w systemie EZD Proton
System EZD Proton	K6: Wysłanie decyzji za pośrednictwem platformy ePUAP.
ePUAP	K7: Dostarczenie decyzji do Wnioskodawcy
Usługi związane z procesem	
Wydanie decyzji w sprawie umorzenia podatku	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Usprawnienie procesu wydawania decyzji za pośrednictwem platformy ePUAP wpłynie na większą dostępność usługi i niezależni wnioskodawcę od godzin otwarcia urzędu. 2. Walidacja formularza elektronicznego wpłynie na redukcja błędów dokonywanych przez wnioskujących. 3. Mniejsza liczba dokumentów papierowych będzie mieć wpływ na ochronę środowiska. 4. Automatyzacja kroków procesu przy jednoczesnym uproszczeniu realizacji usługi w szczególności poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a. Elektroniczny proces rejestracji i dekretowania wniosków w systemie EZD Proton. b. Automatyzacja wprowadzenia wniosku do systemu wydającego decyzje. c. Usprawnienie komunikacji z wnioskodawcą. d. Poprawa dostępu do dokumentów za pośrednictwem e-płatności. 5. Zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu dzięki ograniczeniu do minimum: <ol style="list-style-type: none"> a. Błędów związanych z prawidłowym wypełnieniem wniosku. b. Konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie. c. Niezbędnego do realizacji procesu czasu zarówno po stronie wnioskodawcy, jak i urzędu co wpłynie korzystnie na koszt realizacji usługi dla obu stron. 	

Rysunek 7. Schemat obrazujący przebieg procesu „Wydanie decyzji w sprawie umorzenia podatku” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla wnioskodawcy.
- d) Dane potrzebne do świadczenia usługi będą pobierane z systemu ePUAP (informacje o wnioskodawcy) oraz systemu księgowości podatkowej.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy dziedzinowe/System księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego od osób fizycznych,
- Systemy dziedzinowe/System księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego od osób prawnych,
- Systemy dziedzinowe System księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób fizycznych
- Systemy dziedzinowe/System księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób prawnych
- Systemy dziedzinowe/System księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego od osób fizycznych,

- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego od osób prawnych,
 - Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku od środków transportu,
 - Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr ulg,
 - platforma ePUAP.
 - System EZD Proton
- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę oraz administrator platformy ePUAP
- f) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące osoby składającej deklarację oraz informację o wielkości gospodarstwa (powierzchnie użytków rolnych) wnioskodawcy.
- g) Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem dziedzicznymi księgowości podatkowej, portalem podatkowym, platformą ePUAP oraz funkcjonującym w jednostkach objętym projektem systemem EZD Proton.
- h) Projektowana usługa zorientowana na użytkownika zakłada dwustronną interakcję, możliwość składania wniosku i otrzymania zwrotnie decyzji.
- i) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnej platformy ePUAP. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- j) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 realizowane będą przez administratora platformy ePUAP.
- k) Usługa udostępniona w oparciu o portal ePUAP nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP)- PI-II.432.2.133.2015.AZ)

Dotyczy eUsług 2,3,5,6 z zestawienia e-usług podatki

- 2. Wniosek w sprawie odroczenia terminu płatności podatku lub rozłożyć zapłatę podatku na raty od osób fizycznych**
- 3. Wniosek w sprawie rozłożenia na raty zapłaty podatku od osób fizycznych**

5. Wniosek w sprawie odroczenia terminu płatności podatku lub rozłożyć zapłatę podatku na raty od osób prawnych

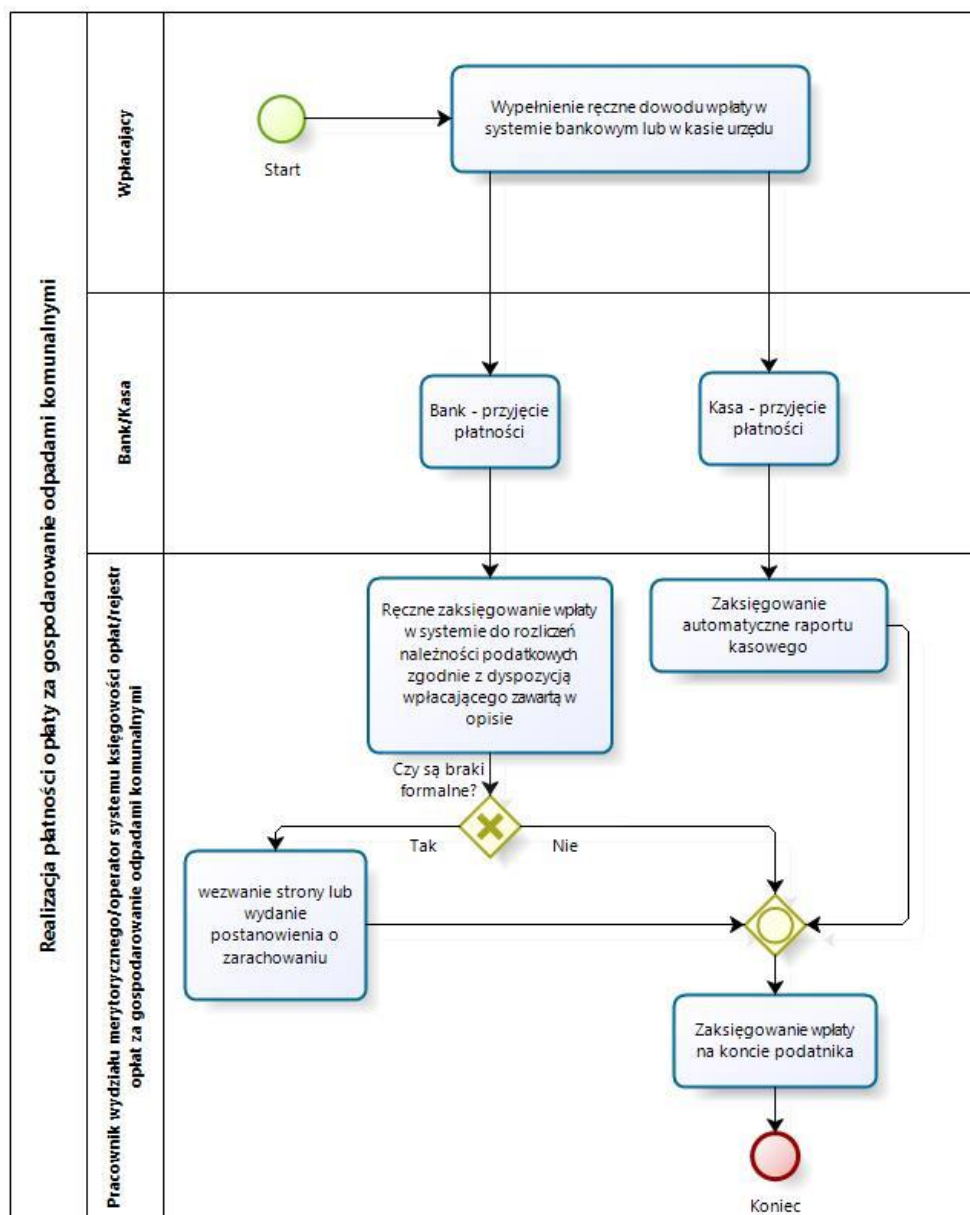
6. Wniosek w sprawie rozłożenia na raty zapłaty podatku od osób prawnych

- a) Usługa umożliwia przeglądanie oraz dokonywanie wpłat za zobowiązania w związku z udzielonymi uglami w podatkach. Zalogowany i uwierzytelniony za pomocą platformy ePUAP użytkownik systemu ma możliwość wglądu w stan swoich rozliczeń z urzędem z wyliczona wartością do zapłaty z uwzględnieniem ewentualnych odsetek i kosztów upomnienia oraz opłatę prolongacyjną. Bezpośrednio z portalu może on dokonać zapłaty na podstawie wypełnionego i spersonalizowanego dowodu wpłaty uwzględniającego dane dotyczące kwot i tytułu zapłaty oraz numeru rachunku na który ona ma być ona dokonana.
- b) W obecnym stanie podatnik wpłaty dokonuje na podstawie decyzji wystawionej w sprawie ulgi podatkowej. Aby dokonać płatności musi on „ręcznie” w systemie bankowym wypełnić odpowiedni dowód wpłaty lub dokonać płatności w kasie urzędu z uwzględnieniem odpowiedniego podziału na raty i terminy. W przypadku płatności poza kasą nie posiada on też informacji o wysokości należności oraz stanu rozliczeń swojego konta. Wprowadzenie tego typu usługi powiązanej z podglądem stanu rozliczeń umożliwi podatnikowi prawidłowe dokonywanie wpłat w odpowiedniej wysokości oraz zapewni mu kontrolę nad stanem rozliczeń z urzędem. Dodatkowo uzyskuje on informacje o sposobie naliczenia powyższej należności z możliwością pobrania informacji o wysokości naliczonych opłat, kopii wydanej decyzji. Usługodawca dzięki takiej usłudze usprawnia kontakt z petentem i umożliwia mu dokonywanie wpłat we właściwych kwotach. Usługa ta poprawi ściągalność poboru podatków oraz dzięki wprowadzeniu indywidualnych numerów rachunków dla dokonywania wpłaty usprawni proces księgowania. W celu uzyskania takiej funkcjonalności wymagana jest modernizacja systemu dziedzinowego odpowiadającego wydawaniu decyzji w sprawie ulg oraz zakup portalu podatkowego (e-należności), który odpowiadałby za komunikację z podatnikiem. Identyfikacja podatnika odbywać się będzie na podstawie platformy ePUAP z wykorzystaniem profilu zaufanego. Usprawnienie procesu księgowania wymagało będzie dodatkowo modernizacji systemu dziedzinowego w zakresie dostosowania go do obsługi e-płatności oraz integrację z systemem EZD Proton.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	eUsługi 2,3,5,6 z zestawienia e-usług podatki: Wniosek w sprawie odroczenia terminu płatności podatku lub rozłożyć zapłatę podatku na raty od osób fizycznych, Wniosek w sprawie rozłożenia na raty zapłaty podatku od osób fizycznych, Wniosek w sprawie odroczenia terminu płatności podatku lub rozłożyć zapłatę podatku na raty od osób prawnych, Wniosek w sprawie rozłożenia na raty zapłaty podatku od osób prawnych
Cel	Umożliwienie dokonania płatności podatku w wyniku udzielenie ulgi
Właściciel	Kierownik referatu ulg podatkowych
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Wypełnienie ręczne dowodu wpłaty w systemie bankowym lub w kasie urzędu
Bank Kasa	K2: Bank – przyjęcie płatności, zaksięgowanie w systemie bankowym, przekazanie na rachunek bankowy urzędu K2: Kasa – przyjęcie gotówki od wpłacającego z wydaniem dokumentu potwierdzającego za pośrednictwem systemu kasowego
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości opłat/rejestr opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi	K3: Bank 1. Wydruk wyciągu bankowego. 2. Weryfikacja dowodu wpłaty 3. Ręczne zaksięgowanie wpłaty w systemie do rozliczeń należności podatkowych zgodnie z dyspozycją wpłacającego zawartą w opisie. 4. W przypadku stwierdzenia niezgodności dodatkowo wezwanie strony lub wydanie postanowienia o zarachowaniu. K3: Kasa 1. Zaksięgowanie automatyczne raportu kasowego.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr ulg podatkowych	K4: Zaksięgowanie wpłaty na koncie podatnika
Usługi związane z procesem	
eUsług 2,3,5,6 z zestawienia e-usług podatki	

Rysunek 8. Schemat obrazujący przebieg procesu „ Realizacja płatności w zakresie udzielonych ulg podatkowych” - stan obecny



Źródło: Opracowanie własne

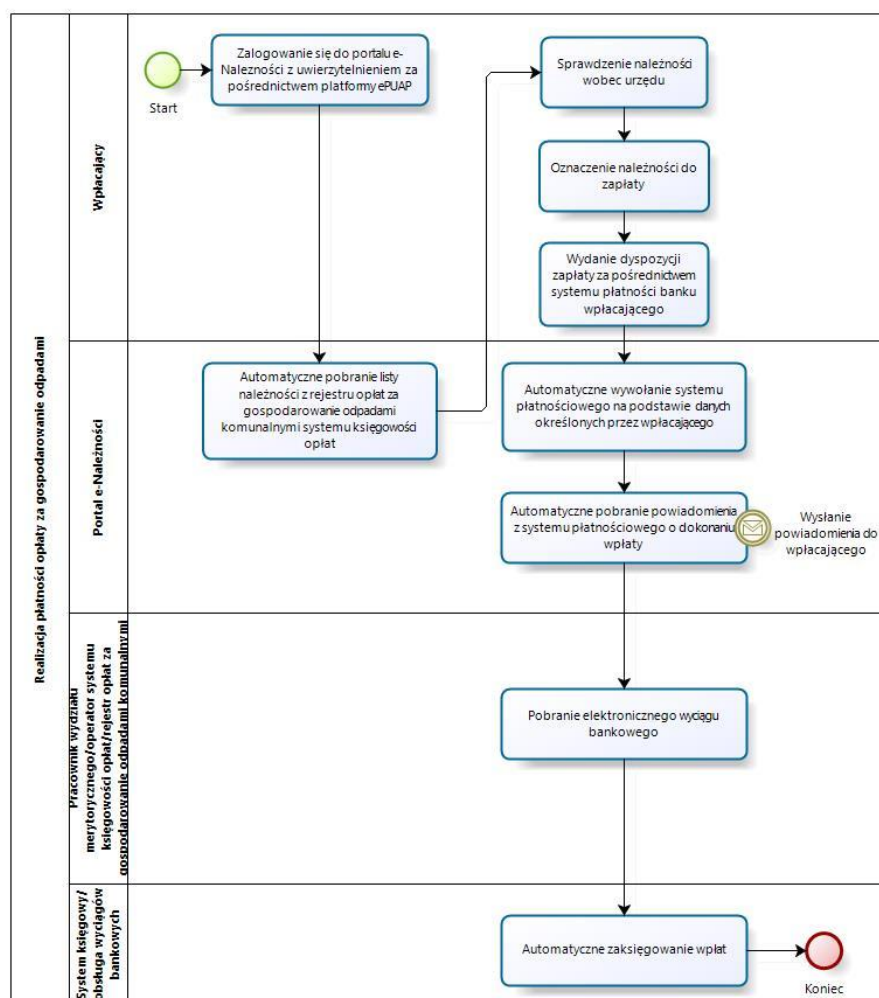
Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	eUsług 2,3,5,6 z zestawienia e-usług podatki
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu decyzji ulg podatkowych drogą elektroniczną z automatycznym wypełnieniem dowodu wpłaty.
Właściciel	Kierownik referatu ulg podatkowych
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją

OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Zalogowanie się do portalu e-Należności z uwierzytelnieniem za pośrednictwem platformy ePUAP.
Portal e-Należności	K2: Automatyczne pobranie listy należności z rejestru księgowości z uwzględnieniem rejestru udzielonych ulg.
Wpłacający	K3: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sprawdzenie należności wobec urzędu. 2. Oznaczenie należności do zapłaty. 3. Wydanie dyspozycji zapłaty za pośrednictwem systemu płatności banku wpłacającego.
Portal e-Należności	K4: <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyczne wywołanie systemu płatnościowego na podstawie danych określonych przez wpłacającego. 2. Automatyczne pobranie powiadomienia z systemu płatnościowego o dokonaniu wpłaty.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości opłat/rejestr opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi	K5: Automatyczne pobranie i zaksięgowanie elektronicznego wyciągu bankowego.
System księgowy/obsługa wyciągów bankowych	K6: Automatyczne zaksięgowanie wpłat.
Usługi związane z procesem	
eUsług 2,3,5,6 z zestawienia e-usług podatki	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyzacja płatności dokonywanych drogą elektroniczną, co wpłynie na większą dostępność usługi i uniezależni wnioskodawcę od godzin otwarcia urzędu. 2. Redukcja błędów dokonywanych przez płatników przy niewłaściwych dyspozycjach wpłaty. 3. Mniejsza liczba dokumentów papierowych będzie mieć wpływ na ochronę środowiska. 4. Automatyzacja kroków procesu przy jednoczesnym uproszczeniu realizacji usługi w szczególności poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a. Automatyczny proces księgowania elektronicznych wyciągów bankowych. b. Automatyczną weryfikację przedstawiciela wpłacającego dzięki zastosowaniu profilu zaufanego platformy ePUAP. c. Automatyczną weryfikację prawidłowości wypełniania dowodu wpłaty przez zastosowanie mechanizmów portalu e-Należności 	

- (walidacji pól formularza).
- d. Automatyczne powiadamianie o kolejnych etapach realizacji w czasie rzeczywistym.
 - e. Poprawa dostępu do informacji o aktualnym stanie zobowiązań wobec urzędu wraz z dostępem do kopii cyfrowych dokumentów źródłowych.
5. Zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu dzięki ograniczeniu do minimum:
- a. Błędów związanych z prawidłowym określaniem wpłat (np. wyliczenie odsetek, określeniem tytułu należności).
 - b. Konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie lub w kasie.
 - c. Niezbędnego do realizacji procesu czasu zarówno po stronie wnioskodawcy, jak i urzędu co wpłynie korzystnie na koszt realizacji usługi dla obu stron.

Rysunek 9. Schemat obrazujący przebieg procesu „Realizacja płatności za gospodarowanie odpadami komunalnymi” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla podatników.

- d) Dane potrzebne do świadczenia usługi będą pobierane z systemów dziedzinowych odpowiedzialnych za udzielenie ulg i księgowanie podatków oraz z systemu ePUAP w zakresie informacji niezbędnych do identyfikacji podatnika.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy dziedzinowe/System księgowości opłat/rejestr udzielonych ulg w podatkach,
 - platforma ePUAP,
 - portal e-Należności
- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy ePUAP.
- f) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące wysokości zobowiązań z tytułu podatków oraz informacje o podstawach ich naliczenia wraz z cyfrowymi kopiami decyzji. Informacja obejmować będzie kwoty zobowiązań wraz z należnymi odsetkami i terminami płatności, wysokość dokonanych wpłat. Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem dziedzinowym do obsługi należności podatkowych, portalem podatkowym, platformą ePUAP oraz funkcjonującym w jednostkach objętym projektem systemem EZD Proton.
- g) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwia pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym..
- h) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu podatkowego oraz aplikacji mobilnych. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- i) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- j) Usługa udostępniona w oparciu o portal e-Należności powiązany z oprogramowaniem dziedzinowym urzędu nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP)- PI-II.432.2.133.2015.AZ)

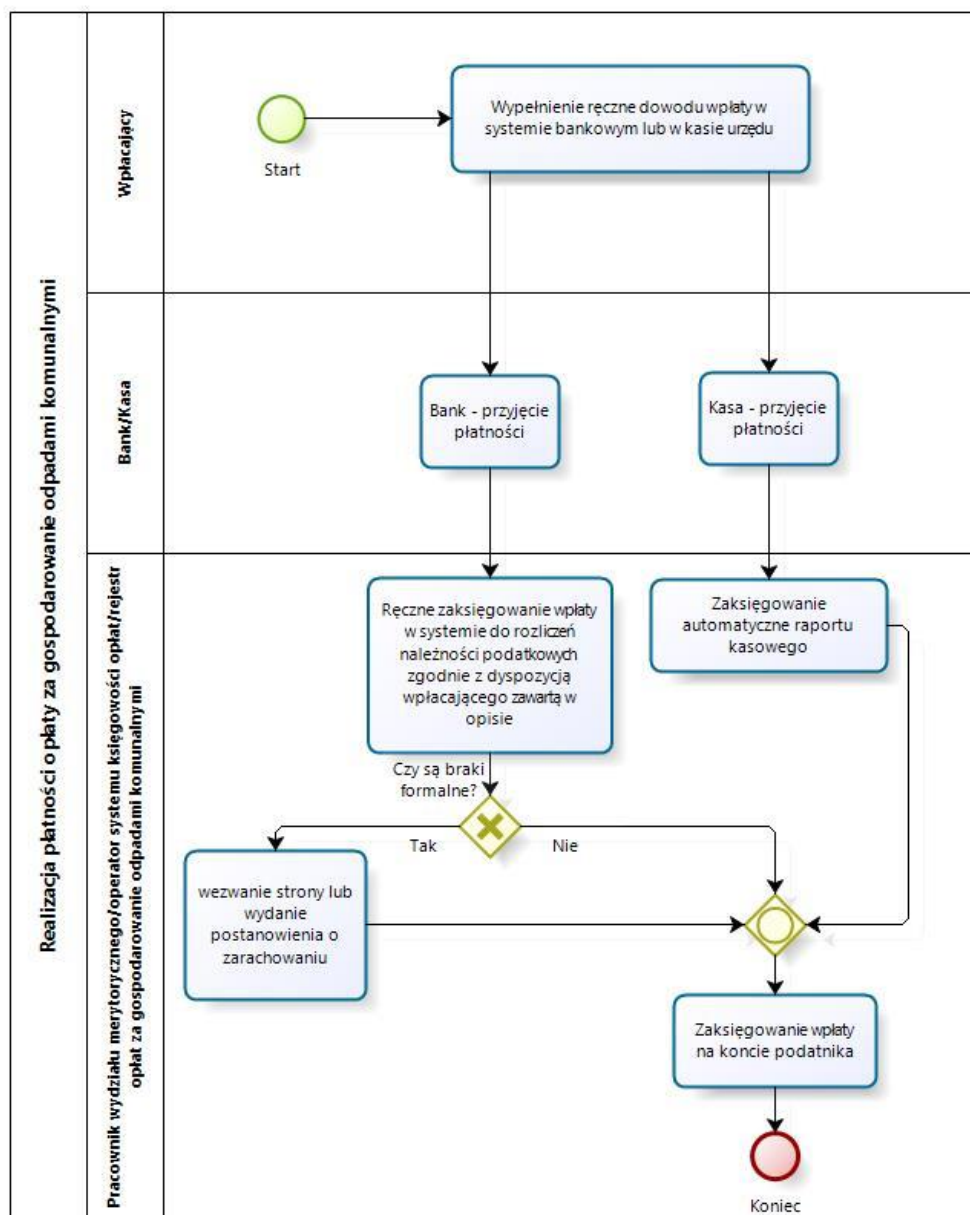
7. **Oплата за gospodarowanie odpadami komunalnymi**

- k) Usługa umożliwia przeglądanie oraz dokonywanie wpłat za zobowiązania z tytułu opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi. Zalogowany i uwierzytelniony za pomocą platformy ePUAP użytkownik systemu ma możliwość wglądu w stan swoich rozliczeń z urzędem z wyliczona wartością do zapłaty z uwzględnieniem ewentualnych odsetek i kosztów upomnienia. Bezpośrednio z portalu może on dokonać zapłaty na podstawie wypełnionego i spersonalizowanego dowodu wpłaty uwzględniającego dane dotyczące kwot i tytułu zapłaty oraz numeru rachunku na który ona ma być ona dokonana.
- l) W obecnym stanie płatnik opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi wpłaty dokonuje na podstawie złożonej deklaracji ustalającej wysokość miesięczna tej opłaty. Aby dokonać płatności musi on „ręcznie” w systemie bankowym wypełnić odpowiedni dowód wpłaty lub dokonać płatności w kasie urzędu z uwzględnieniem odpowiedniego podziału na raty i terminy. W przypadku płatności poza kasą nie posiada on też informacji o wysokości należnych odsetek na dzień wpłaty oraz stanu rozliczeń swojego konta. Wprowadzenie tego typu usługi powiązanej z podglądem stanu rozliczeń umożliwi podatnikowi prawidłowe dokonywanie wpłat w odpowiedniej wysokości oraz zapewni mu kontrolę nad stanem rozliczeń z urzędem. Dodatkowo uzyskuje on informacje o sposobie naliczenia powyższej należności z możliwością pobrania informacji o wysokości naliczonych opłat, kopii złożonej deklaracji (skan w przypadku deklaracji „papierowej” oraz e-deklarację elektroniczną pobrane z systemu EZD Proton). Usługodawca dzięki takiej usłudze usprawnia kontakt z petentem i umożliwia mu dokonywanie wpłat we właściwych kwotach. Usługa ta poprawi ściągalność poboru tej opłaty oraz dzięki wprowadzeniu indywidualnych numerów rachunków dla dokonywania wpłaty usprawni proces księgowania. W celu uzyskania takiej funkcjonalności wymagana jest modernizacja systemu dziedzinowego odpowiadającego za naliczanie i windykacje podatku leśnego oraz zakup portalu podatkowego (e-należności), który odpowiadałby za komunikację z podatnikiem. Identyfikacja podatnika odbywać się będzie na podstawie platformy ePUAP z wykorzystaniem profilu zaufanego. Usprawnienie procesu księgowania wymagało będzie dodatkowo modernizacji systemu dziedzinowego w zakresie dostosowania go do obsługi e-płatności oraz integrację z systemem EZD Proton.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	Realizacja płatności opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi
Cel	Umożliwienie dokonania płatności opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Wypełnienie ręczne dowodu wpłaty w systemie bankowym lub w kasie urzędu
Bank Kasa	K2: Bank – przyjęcie płatności, zaksięgowanie w systemie bankowym, przekazanie na rachunek bankowy urzędu K2: Kasa – przyjęcie gotówki od wpłacającego z wydaniem dokumentu potwierdzającego za pośrednictwem systemu kasowego
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości opłat/rejestr opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi	K3: Bank 5. Wydruk wyciągu bankowego. 6. Weryfikacja dowodu wpłaty 7. Ręczne zaksięgowanie wpłaty w systemie do rozliczeń należności podatkowych zgodnie z dyspozycją wpłacającego zawartą w opisie. 8. W przypadku stwierdzenia niezgodności dodatkowo wezwanie strony lub wydanie postanowienia o zarachowaniu. K3: Kasa 2. Zaksięgowanie automatyczne raportu kasowego.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości opłat/rejestr opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi	K4: Zaksięgowanie wpłaty na koncie podatnika
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności za gospodarowanie odpadami komunalnymi	

Rysunek 10. Schemat obrazujący przebieg procesu „Realizacja płatności za gospodarowanie odpadami komunalnymi” - stan obecny



Źródło: Opracowanie własne

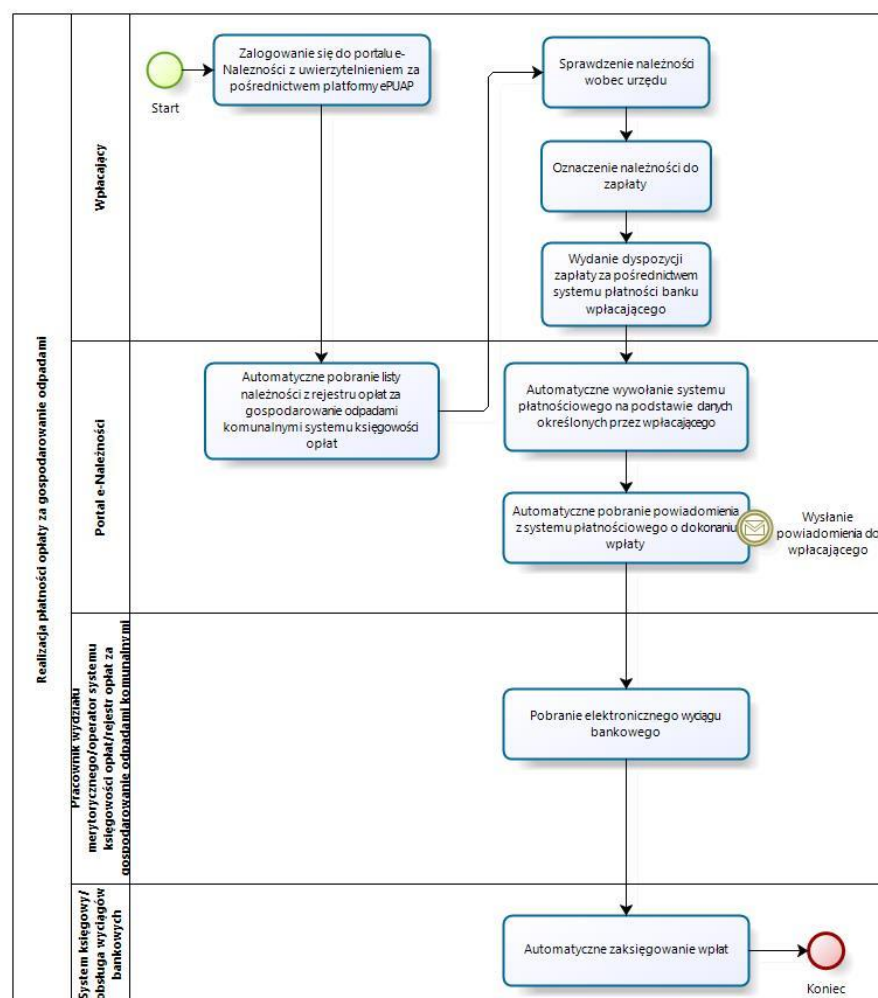
Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Realizacja płatności opłaty za gospodarowanie odpadami
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi drogą elektroniczną z automatycznym wypełnieniem dowodu wpłaty.
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego

	zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Zalogowanie się do portalu e-Należności z uwierzytelnieniem za pośrednictwem platformy ePUAP.
Portal e-Należności	K2: Automatyczne pobranie listy należności z rejestru opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi systemu księgowości opłat.
Wpłacający	K3: 4. Sprawdzenie należności wobec urzędu. 5. Oznaczenie należności do zapłaty. 6. Wydanie dyspozycji zapłaty za pośrednictwem systemu płatności banku wpłacającego.
Portal e-Należności	K4: 3. Automatyczne wywołanie systemu płatnościowego na podstawie danych określonych przez wpłacającego. 4. Automatyczne pobranie powiadomienia z systemu płatnościowego o dokonaniu wpłaty.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości opłat/rejestr opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi	K5: Automatyczne pobranie i zaksięgowanie elektronicznego wyciągu bankowego.
System księgowy/obsługa wyciągów bankowych	K6: Automatyczne zaksięgowanie wpłat.
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
6. Automatyzacja płatności dokonywanych drogą elektroniczną, co wpłynie na większą dostępność usługi i uniezależni wnioskodawcę od godzin otwarcia urzędu. 7. Redukcja błędów dokonywanych przez płatników przy niewłaściwych dyspozycjach wpłaty. 8. Mniejsza liczba dokumentów papierowych będzie mieć wpływ na ochronę środowiska. 9. Automatyzacja kroków procesu przy jednoczesnym uproszczeniu realizacji usługi w szczególności poprzez: <ul style="list-style-type: none"> a. Automatyczny proces księgowania elektronicznych wyciągów bankowych. b. Automatyczną weryfikację przedstawiciela wpłacającego dzięki zastosowaniu profilu zaufanego platformy ePUAP. c. Automatyczną weryfikację prawidłowości wypełniania dowodu 	

- wpłaty przez zastosowanie mechanizmów portalu e-Należności (walidacji pól formularza).
- d. Automatyczne powiadamianie o kolejnych etapach realizacji w czasie rzeczywistym.
 - e. Poprawa dostępu do informacji o aktualnym stanie zobowiązań wobec urzędu wraz z dostępem do kopii cyfrowych dokumentów źródłowych.
10. Zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu dzięki ograniczeniu do minimum:
- a. Błędów związanych z prawidłowym określaniem wpłat (np. wyliczenie odsetek, określeniem tytułu należności).
 - b. Konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie lub w kasie.
 - c. Niezbędnego do realizacji procesu czasu zarówno po stronie wnioskodawcy, jak i urzędu co wpłynie korzystnie na koszt realizacji usługi dla obu stron.

Rysunek 11. Schemat obrazujący przebieg procesu „ Realizacja płatności za gospodarowanie odpadami komunalnymi” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- m) Usługa będzie świadczona dla płatników opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi.
- n) Dane potrzebne do świadczenia usługi będą pobierane z systemów dziedzicznych odpowiedzialnych za naliczanie i księgowanie opłat z tytułu gospodarowania odpadami komunalnymi oraz z systemu ePUAP w zakresie informacji niezbędnych do identyfikacji podatnika.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy dziedziczne/System księgowości opłat/rejestr opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi,
 - platforma ePUAP,
 - portal e-Należności
- o) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy ePUAP.
- p) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące wysokości zobowiązań z tytułu opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi oraz informacje o podstawach ich naliczenia wraz z cyfrowymi kopiami złożonych przez zobowiązanego deklaracji. Informacja obejmować będzie kwoty zobowiązań wraz z należnymi odsetkami i terminami płatności, wysokość dokonanych wpłat, podstawy opodatkowania (zadeklarowana ilość osób, informacja o selektywnym sposobie zbierania odpadów oraz inne mające ewentualny wpływ na ustalenie wysokości opłaty) wraz z szczegółową informacją o sposobie ich opodatkowania. Dodatkowo możliwy będzie podgląd terminarza odbioru odpadów z danej posesji.
- q) Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem dziedzicznym wymiaru i rozliczania opłat za gospodarowanie odpadami, portalem podatkowym, platformą ePUAP oraz funkcjonującym w jednostkach objętym projektem systemem EZD Proton.
- r) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwia pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym..
- s) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu podatkowego oraz aplikacji mobilnych. Dostęp będzie możliwy niezależnie od

miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.

- t) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- u) Usługa udostępniona w oparciu o portal e-Należności powiązany z oprogramowaniem dziedzinowym urzędu nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP)- PI-II.432.2.133.2015.AZ)

8. Podatek od nieruchomości osób fizycznych

- a) Usługa umożliwia przeglądanie oraz dokonywanie wpłat za zobowiązania z tytułu podatku od nieruchomości. Zalogowany i uwierzytelniony za pomocą platformy ePUAP użytkownik systemu ma możliwość wglądu w stan swoich rozliczeń z urzędem z wyliczona wartością do zapłaty z uwzględnieniem ewentualnych odsetek i kosztów upomnienia. Bezpośrednio z portalu może on dokonać zapłaty na podstawie wypełnionego i spersonalizowanego dowodu wpłaty uwzględniającego dane dotyczące kwot i tytułu zapłaty oraz numeru rachunku na który ona ma być ona dokonana.
- b) W obecnym stanie płatnik podatku od nieruchomości wpłaty dokonuje na podstawie informacji otrzymanej w decyzji ustalającej wysokość podatku. Aby dokonać płatności musi on „ręcznie” w systemie bankowym wypełnić odpowiedni dowód wpłaty, dokonać płatności w kasie urzędu lub u inkasenta. W przypadku płatności poza kasą nie posiada on też informacji o wysokości należnych odsetek na dzień wpłaty oraz stanu rozliczeń swojego konta. Przy solidarnym zobowiązaniu zapłatę podatku często dokonuje wielu współwłaścicieli i podatnik nie posiada wiedzy o końcowym rozliczeniu ich wspólnych zobowiązań. Wprowadzenie tego typu usługi powiązanej z podglądem stanu rozliczeń umożliwi podatnikowi prawidłowe dokonywanie wpłat w odpowiedniej wysokości oraz zapewni mu kontrolę nad stanem rozliczeń z urzędem. Dodatkowo uzyskuje on informacje o sposobie naliczenia powyższej należności oraz możliwość pobrania kopii elektronicznej decyzji ustalającej to zobowiązanie. Usługodawca dzięki takiej usłudze usprawnia kontakt z petentem i umożliwia mu dokonywanie wpłat

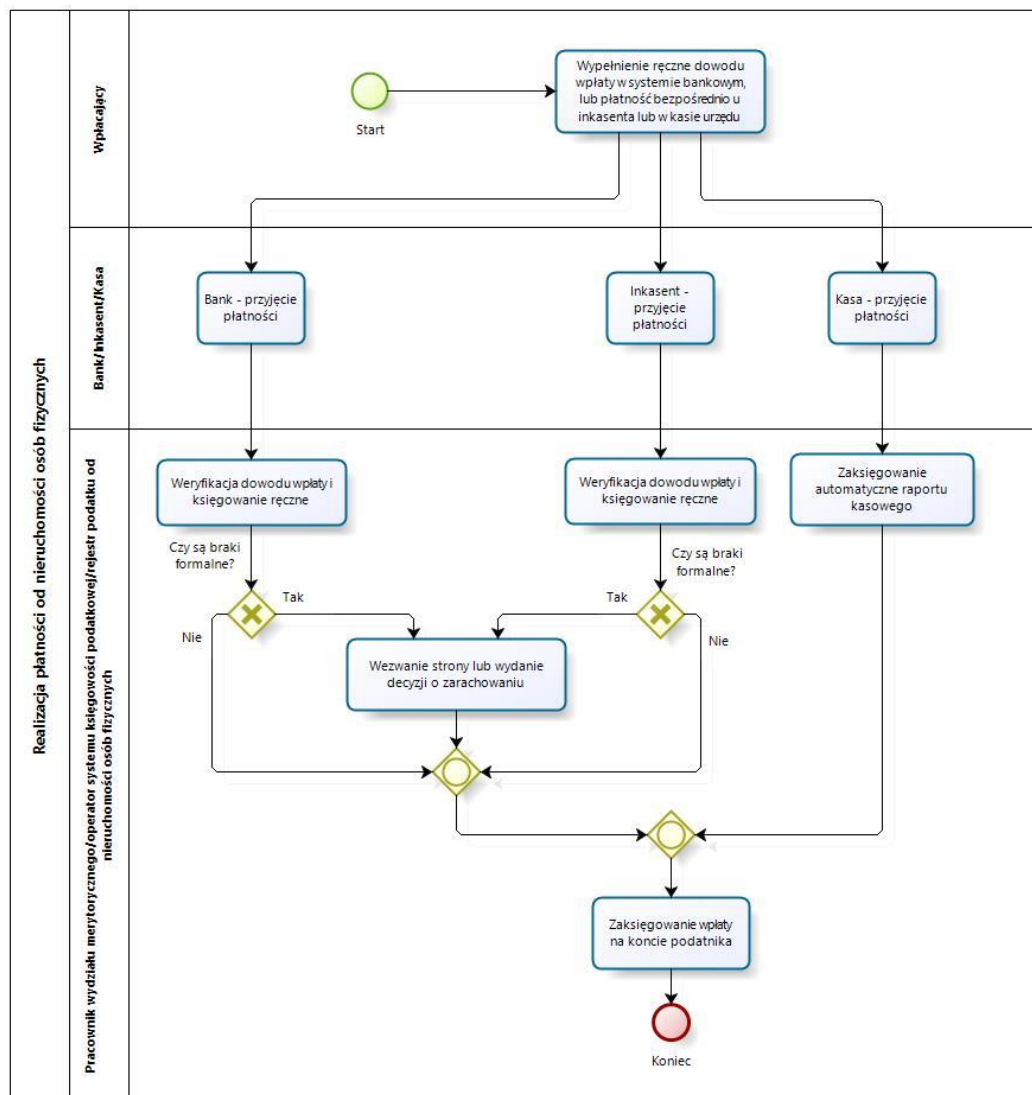
we właściwych kwotach. Usługa ta poprawi ściągalność podatku oraz dzięki wprowadzeniu indywidualnych numerów rachunków dla dokonywania wpłaty usprawni proces księgowania. W celu uzyskania takiej funkcjonalności wymagana jest modernizacja systemu dziedzicznego odpowiadającego za naliczanie i windykacje podatku od nieruchomości oraz zakup portalu podatkowego (e-należności), który odpowiadałby za komunikację z podatnikiem. Identyfikacja podatnika odbywać się będzie na podstawie platformy ePUAP z wykorzystaniem profilu zaufanego. Usprawnienie procesu księgowania wymagało będzie dodatkowo modernizacji systemu dziedzicznego w zakresie dostosowania go do obsługi e-płatności.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	Realizacja płatności od nieruchomości osób fizycznych
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatek od nieruchomości dla osób fizycznych
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Wypełnienie ręczne dowodu wpłaty w systemie bankowym, lub płatność bezpośrednia u inkasenta lub w kasie urzędu
Bank Inkasent Kasa	K2: Bank – przyjęcie płatności, zaksięgowanie w systemie bankowym, przekazanie na rachunek bankowy urzędu K2: Inkasent – przyjęcie gotówki od wpłacającego, wydanie dokumentu potwierdzającego wpłatę i przekazanie pobranych środków do kasy urzędu lub na rachunek bankowy K2: Kasa – przyjęcie gotówki od wpłacającego z wydaniem dokumentu potwierdzającego za pośrednictwem systemu kasowego
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób fizycznych	K3: Bank 1. Wydruk wyciągu bankowego. 2. Weryfikacja dowodu wpłaty 3. Ręczne zaksięgowanie wpłaty w systemie do rozliczeń należności podatkowych zgodnie z dyspozycją wpłacającego zawartą w opisie. 4. W przypadku stwierdzenia niezgodności wezwanie strony lub wydanie postanowienia

	<p>o zarachowaniu.</p> <p>K3: Inkasent</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Weryfikacja dowodu wpłaty z konto kwitariusza inkasenta 2. Ręczne zaksięgowanie wpłaty w systemie do rozliczeń należności podatkowych zgodnie z dyspozycją wpłacającego. 3. W przypadku stwierdzenia niezgodności wezwanie strony lub wydanie postanowienia o zarachowaniu. <p>K3: Kasa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zaksięgowanie automatyczne raportu kasowego.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób fizycznych	K4: Zaksięgowanie wpłaty na koncie podatnika
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności podatku od nieruchomości osób fizycznych	

Rysunek 12. Schemat obrazujący przebieg procesu „Podatek od nieruchomości osób fizycznych” - stan obecny



Źródło: Opracowanie własne

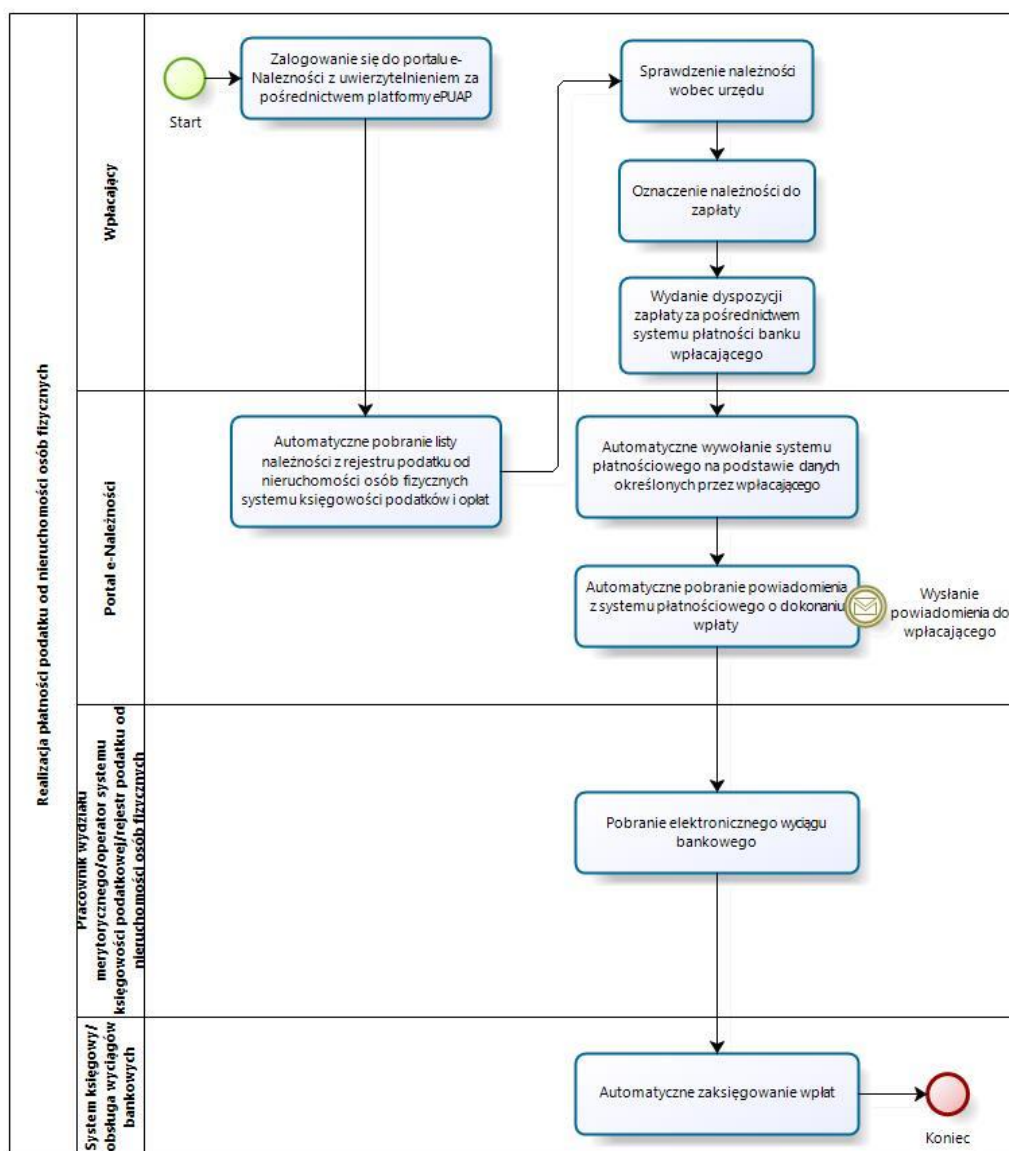
Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Realizacja płatności podatku od nieruchomości osób fizycznych
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatek od nieruchomości dla osób fizycznych drogą elektroniczną z automatycznym wypełnieniem dowodu wpłaty.
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją

OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Zalogowanie się do portalu e-Należności z uwierzytelnieniem za pośrednictwem platformy ePUAP.
Portal e-Należności	K2: Automatyczne pobranie listy należności z rejestru podatku od nieruchomości osób fizycznych systemu księgowości podatków i opłat.
Wpłacający	K3: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sprawdzenie należności wobec urzędu. 2. Oznaczenie należności do zapłaty. 3. Wydanie dyspozycji zapłaty za pośrednictwem systemu płatności banku wpłacającego.
Portal e-Należności	K4: <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyczne wywołanie systemu płatnościowego na podstawie danych określonych przez wpłacającego. 2. Automatyczne pobranie powiadomienia z systemu płatnościowego o dokonaniu wpłaty.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób fizycznych	K5: Automatyczne pobranie i zaksięgowanie elektronicznego wyciągu bankowego.
System księgowy/obsługa wyciągów bankowych	K6: Automatyczne zaksięgowanie wpłat.
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności podatku od nieruchomości osób fizycznych	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyzacja płatności dokonywanych drogą elektroniczną, co wpłynie na większą dostępność usługi i uniezależni wnioskodawcę od godzin otwarcia urzędu. 2. Redukcja błędów dokonywanych przez płatników przy niewłaściwych dyspozycjach wpłaty. 3. Mniejsza liczba dokumentów papierowych będzie mieć wpływ na ochronę środowiska. 4. Automatyzacja kroków procesu przy jednoczesnym uproszczeniu realizacji usługi w szczególności poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a. Automatyczny proces księgowania elektronicznych wyciągów bankowych. b. Automatyczną weryfikację wpłacających dzięki zastosowaniu profilu zaufanego platformy ePUAP. c. Automatyczną weryfikację prawidłowości wypełniania dowodu 	

- wpłaty przez zastosowanie mechanizmów portalu e-Należności (walidacji pól formularza).
- d. Automatyczne powiadamianie o kolejnych etapach realizacji w czasie rzeczywistym.
 - e. Poprawa dostępu do informacji o aktualnym stanie zobowiązań wobec urzędu wraz z dostępem do kopii cyfrowych dokumentów źródłowych.
5. Zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu dzięki ograniczeniu do minimum:
- a. Błędów związanych z prawidłowym określaniem wpłat (np. wyliczenie odsetek, określeniem tytułu należności).
 - b. Konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie lub u inkasenta.
 - c. Niezbędnego do realizacji procesu czasu zarówno po stronie wnioskodawcy, jak i urzędu co wpłynie korzystnie na koszt realizacji usługi dla obu stron.

Rysunek 13. Schemat obrazujący przebieg procesu „Podatek od nieruchomości osób fizycznych” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla podatników podatku od nieruchomości (osób fizycznych).
- d) Dane potrzebne do świadczenia usługi będą pobierane z systemów dziedzicznych odpowiedzialnych za naliczanie i księgowanie zobowiązań z tytułu podatku rolnego oraz z systemu ePUAP w zakresie informacji niezbędnych do identyfikacji podatnika.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób fizycznych,
 - platforma ePUAP
 - portal e-Należności
- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy ePUAP.
- f) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące wysokości zobowiązań z tytułu podatku od nieruchomości oraz informacje o podstawach ich naliczenia wraz z cyfrowymi kopiami decyzji ustalającymi te zobowiązanie. Informacja obejmować będzie kwoty zobowiązań wraz z należnymi odsetkami i terminami płatności, wysokość dokonanych wpłat, podstawy opodatkowania (powierzchnie gruntów i budynków podlegających opodatkowaniem podatkiem od nieruchomości, wartość opodatkowanych budowli, numery działek i pozycji rejestrowych) wraz z szczegółową informacją o sposobie ich opodatkowania.
- g) Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem dziedzicznymi wymiaru podatków i księgowości podatkowej, portalem podatkowym, platformą ePUAP oraz funkcjonującym w jednostkach objętym projektem systemem EZD Proton.
- h) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwia pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym.
- i) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu podatkowego oraz aplikacji mobilnych. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- j) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- k) Usługa udostępniona w oparciu o portal e-Należności powiązany z oprogramowaniem dziedzicznym urzędu nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP)- PI-II.432.2.133.2015.AZ)

9. Podatek od nieruchomości osoby prawne

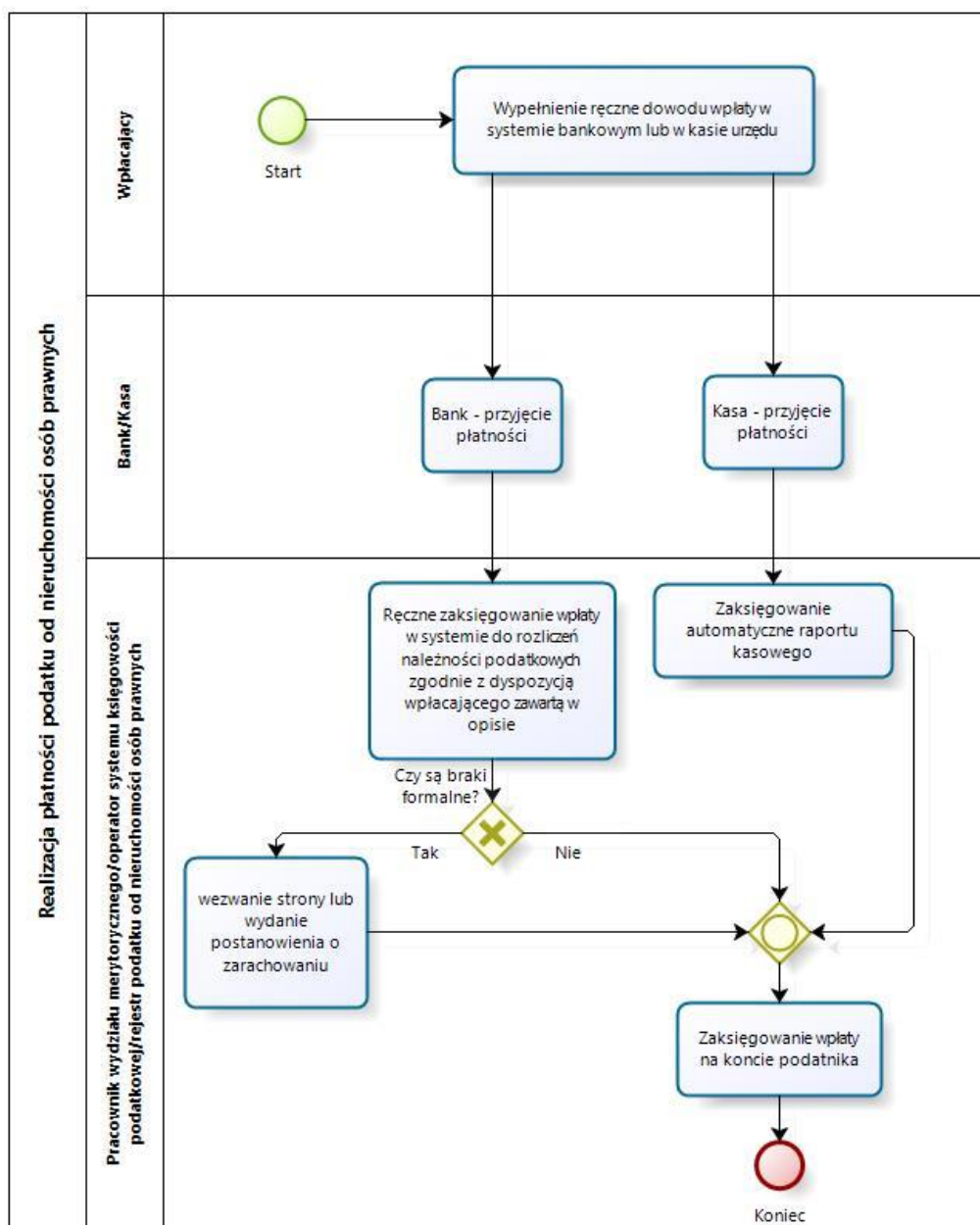
- a) Usługa umożliwia przeglądanie oraz dokonywanie wpłat za zobowiązania z tytułu podatku od nieruchomości. Zalogowany i uwierzytelniony za pomocą platformy ePUAP użytkownik systemu uprawniony do reprezentowania osoby prawnej ma możliwość wglądu w stan swoich rozliczeń z urzędem z wyliczoną wartością do zapłaty z uwzględnieniem ewentualnych odsetek i kosztów upomnienia. Bezpośrednio z portalu może on dokonać zapłaty na podstawie wypełnionego i spersonalizowanego dowodu wpłaty uwzględniającego dane dotyczące kwot i tytułu zapłaty oraz numeru rachunku na który ona ma być ona dokonana.
- b) W obecnym stanie płatnik podatku od nieruchomości (osoba prawna) wpłaty dokonuje na podstawie złożonej deklaracji (DN-1 wraz z załącznikami) składanej organowi podatkowemu w którym ustala on wysokość podatku za dany rok. Aby dokonać płatności musi on „ręcznie” w systemie bankowym wypełnić odpowiedni dowód wpłaty, nie posiada on też informacji o wysokości należnych odsetek na dzień wpłaty oraz stanu rozliczeń swojego konta. Wprowadzenie tego typu usługi powiązanej z podglądem stanu rozliczeń umożliwi podatnikowi prawidłowe dokonywanie wpłat w odpowiedniej wysokości oraz zapewni mu kontrolę nad stanem rozliczeń z urzędem. Dodatkowo uzyskuje on informacje o sposobie naliczenia powyższej należności co stanowi element kontroli poprawności składanych deklaracji oraz ich rejestracji w systemie teleinformatycznym urzędu. Usługodawca dzięki takiej usłudze usprawnia kontakt z petentem i umożliwia mu dokonywanie wpłat we właściwych kwotach. Usługa ta poprawi ściągalność podatku oraz dzięki wprowadzeniu indywidualnych numerów rachunków dla dokonywania wpłaty usprawni proces księgowania. W celu uzyskania takiej funkcjonalności wymagana jest modernizacja systemu dziedzinnego odpowiadającego za naliczanie i windykacje podatku rolnego oraz zakup portalu podatkowego (e-należności), który odpowiadałby za komunikację z podatnikiem. Identyfikacja podatnika odbywać się będzie na podstawie platformy ePUAP z wykorzystaniem profilu zaufanego w oparciu o umocowanie prawne osoby reprezentującej podmiot. Usprawnienie procesu

księgowania wymagało będzie dodatkowo modernizacji systemu dziedzinowego w zakresie dostosowania go do obsługi e-płatności.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	Realizacja płatności podatku od nieruchomości osób prawnych
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatek od nieruchomości osób prawnych
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Wypełnienie ręczne dowodu wpłaty w systemie bankowym, lub płatność bezpośrednia u inkasenta lub w kasie urzędu
Bank Kasa	K2: Bank – przyjęcie płatności, zaksięgowanie w systemie bankowym, przekazanie na rachunek bankowy urzędu K2: Kasa – przyjęcie gotówki od wpłacającego z wydaniem dokumentu potwierdzającego za pośrednictwem systemu kasowego
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób prawnych	K3: Bank <ol style="list-style-type: none"> 1. Wydruk wyciągu bankowego. 2. Weryfikacja dowodu wpłaty 3. Ręczne zaksięgowanie wpłaty w systemie do rozliczeń należności podatkowych zgodnie z dyspozycją wpłacającego zawartą w opisie. 4. W przypadku stwierdzenia niezgodności wezwanie strony lub wydanie postanowienia o zarachowaniu. K3: Kasa <ol style="list-style-type: none"> 1. Zaksięgowanie automatyczne raportu kasowego.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób prawnych	K4: Zaksięgowanie wpłaty na koncie podatnika
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności podatku od nieruchomości osób prawnych	

Rysunek 14. Schemat obrazujący przebieg procesu „Podatek od nieruchomości osoby prawne” - stan obecny



Źródło: Opracowanie własne

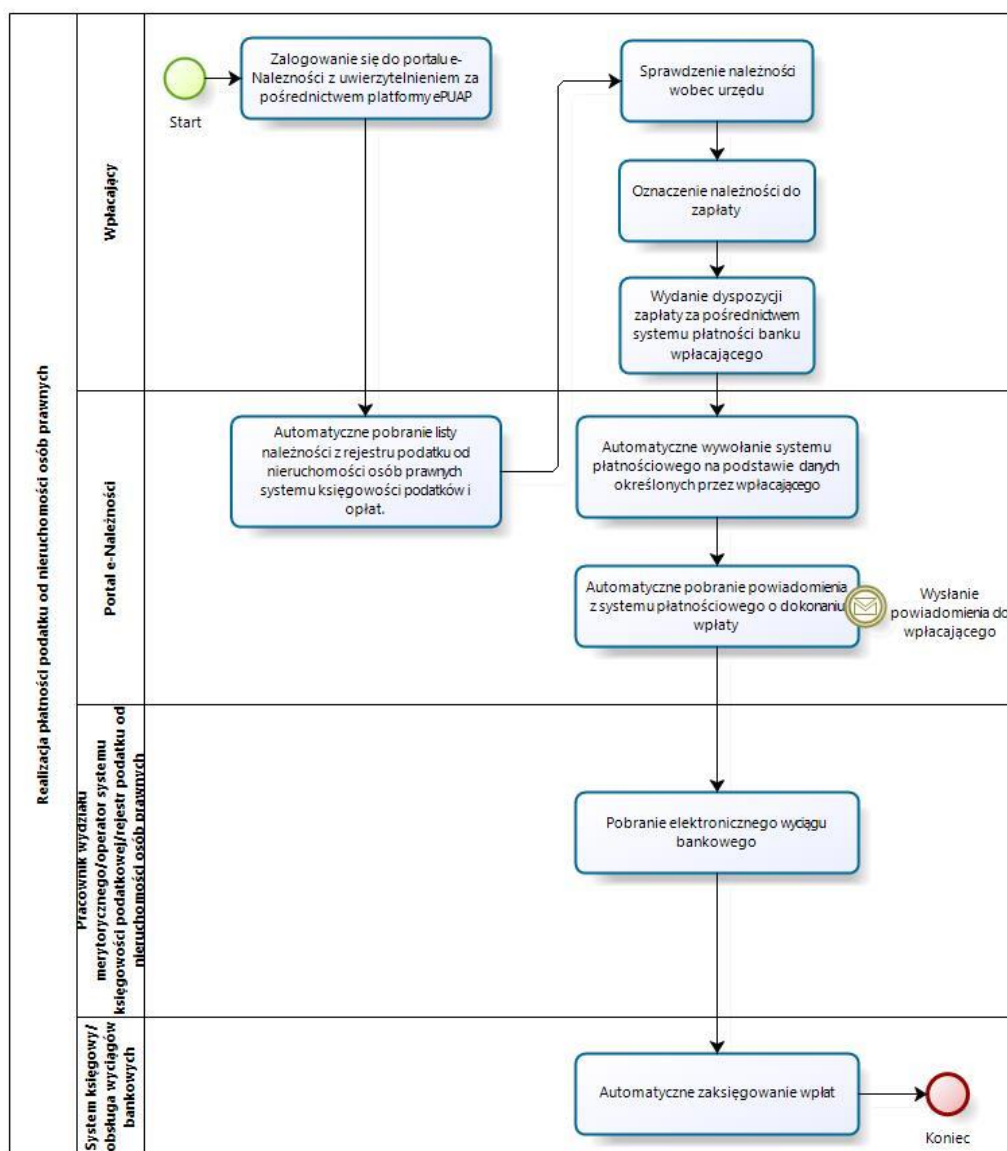
Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Realizacja płatności podatku od nieruchomości osób prawnych
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatek od nieruchomości dla osób prawnych drogą elektroniczną z automatycznym wypełnieniem dowodu wpłaty.
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty

Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Zalogowanie się do portalu e-Należności z uwierzytelnieniem za pośrednictwem platformy ePUAP.
Portal e-Należności	K2: Automatyczne pobranie listy należności z rejestru podatku od nieruchomości osób prawnych systemu księgowości podatków i opłat.
Wpłacający	K3: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sprawdzenie należności wobec urzędu. 2. Oznaczenie należności do zapłaty. 3. Wydanie dyspozycji zapłaty za pośrednictwem systemu płatności banku wpłacającego.
Portal e-Należności	K4: <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyczne wywołanie systemu płatnościowego na podstawie danych określonych przez wpłacającego. 2. Automatyczne pobranie powiadomienia z systemu płatnościowego o dokonaniu wpłaty.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób prawnych	K5: Automatyczne pobranie i zaksięgowanie elektronicznego wyciągu bankowego.
System księgowy/obsługa wyciągów bankowych	K6: Automatyczne zaksięgowanie wpłat.
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności podatku od nieruchomości osób prawnych	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyzacja płatności dokonywanych drogą elektroniczną, co wpłynie na większą dostępność usługi i uniezależni wnioskodawcę od godzin otwarcia urzędu. 2. Redukcja błędów dokonywanych przez płatników przy niewłaściwych dyspozycjach wpłaty. 3. Mniejsza liczba dokumentów papierowych będzie mieć wpływ na ochronę środowiska. 4. Automatyzacja kroków procesu przy jednoczesnym uproszczeniu realizacji usługi w szczególności poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a. Automatyczny proces księgowania elektronicznych wyciągów bankowych. b. Automatyczną weryfikację wpłacających dzięki zastosowaniu 	

- profilu zaufanego platformy ePUAP.
- c. Automatyczną weryfikację prawidłowości wypełniania dowodu wpłaty przez zastosowanie mechanizmów portalu e-Należności (walidacji pól formularza).
 - d. Automatyczne powiadamianie o kolejnych etapach realizacji w czasie rzeczywistym.
 - e. Poprawa dostępu do informacji o aktualnym stanie zobowiązań wobec urzędu wraz z dostępem do kopii cyfrowych dokumentów źródłowych.
5. Zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu dzięki ograniczeniu do minimum:
- a. Błędów związanych z prawidłowym określaniem wpłat (np. wyliczenie odsetek, określeniem tytułu należności).
 - b. Konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie lub u inkasenta.
 - c. Niezbędnego do realizacji procesu czasu zarówno po stronie wnioskodawcy, jak i urzędu co wpłynie korzystnie na koszt realizacji usługi dla obu stron.

Rysunek 15. Schemat obrazujący przebieg procesu „Podatek od nieruchomości osoby prawne” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla podatników podatku od nieruchomości (osoby prawne).
- d) Dane potrzebne do świadczenia usługi będą pobierane z systemów dziedzinowych odpowiedzialnych za naliczanie i księgowanie zobowiązań z tytułu podatku od nieruchomości oraz z systemu ePUAP w zakresie informacji niezbędnych do identyfikacji osoby reprezentującej podatnika.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości od osób prawnych,
 - platforma ePUAP
 - portal e-Należności
- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy ePUAP.
- f) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące wysokości zobowiązań z tytułu podatku od nieruchomości oraz informacje o podstawach ich naliczenia wraz z cyfrowymi kopiami deklaracji złożonymi przez nich w wersji papierowej lub w przypadku złożenia ich w postaci elektronicznej kopii e-deklaracji. Informacja obejmować będzie kwoty zobowiązań wraz z należnymi odsetkami i terminami płatności, wysokość dokonanych wpłat, podstawy opodatkowania (powierzchnie gruntów, numery działek i pozycji rejestrowych) wraz z szczegółową informacją o sposobie ich opodatkowania.
- g) Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem dziedzicznymi wymiaru podatków i księgowości podatkowej, portalem podatkowym, platformą ePUAP oraz funkcjonującym w jednostkach objętym projektem systemem EZD Proton.
- h) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwia pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym.
- i) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu podatkowego oraz aplikacji mobilnych. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- j) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- k) Usługa udostępniona w oparciu o portal e-Należności powiązany z oprogramowaniem dziedzicznym urzędu nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu

10. Podatek rolny osób fizycznych

- a) Usługa umożliwia przeglądanie oraz dokonywanie wpłat za zobowiązania z tytułu podatku rolnego. Zalogowany i uwierzytelniony za pomocą platformy ePUAP użytkownik systemu ma możliwość wglądu w stan swoich rozliczeń z urzędem z wyliczona wartością do zapłaty z uwzględnieniem ewentualnych odsetek i kosztów upomnienia. Bezpośrednio z portalu może on dokonać zapłaty na podstawie wypełnionego i spersonalizowanego dowodu wpłaty uwzględniającego dane dotyczące kwot i tytułu zapłaty oraz numeru rachunku na który ona ma być ona dokonana.
- b) W obecnym stanie płatnik podatku rolnego wpłaty dokonuje na podstawie informacji otrzymanej w decyzji ustalającej wysokość podatku. Aby dokonać płatności musi on „ręcznie” w systemie bankowym wypełnić odpowiedni dowód wpłaty, dokonać płatności w kasie urzędu lub u inkasenta. W przypadku płatności poza kasą nie posiada on też informacji o wysokości należnych odsetek na dzień wpłaty oraz stanu rozliczeń swojego konta. Przy solidarnym zobowiązaniu zapłatę podatku często dokonuje wielu współwłaścicieli i podatnik nie posiada wiedzy o końcowym rozliczeniu ich wspólnych zobowiązań. Wprowadzenie tego typu usługi powiązanej z podglądem stanu rozliczeń umożliwi podatnikowi prawidłowe dokonywanie wpłat w odpowiedniej wysokości oraz zapewni mu kontrolę nad stanem rozliczeń z urzędem. Dodatkowo uzyskuje on informacje o sposobie naliczenia powyższej należności oraz możliwość pobrania kopii elektronicznej decyzji ustalającej to zobowiązanie. Usługodawca dzięki takiej usłudze usprawnia kontakt z petentem i umożliwia mu dokonywanie wpłat we właściwych kwotach. Usługa ta poprawi ściągalność podatku oraz dzięki wprowadzeniu indywidualnych numerów rachunków dla dokonywania wpłaty usprawni proces księgowania. W celu uzyskania takiej funkcjonalności wymagana jest modernizacja systemu dziedzinowego odpowiadającego za naliczanie i windykacje podatku rolnego oraz zakup portalu podatkowego (e-należności), który odpowiadałby za komunikację z podatnikiem. Identyfikacja podatnika odbywać się będzie na podstawie platformy ePUAP z wykorzystaniem profilu zaufanego. Usprawnienie procesu

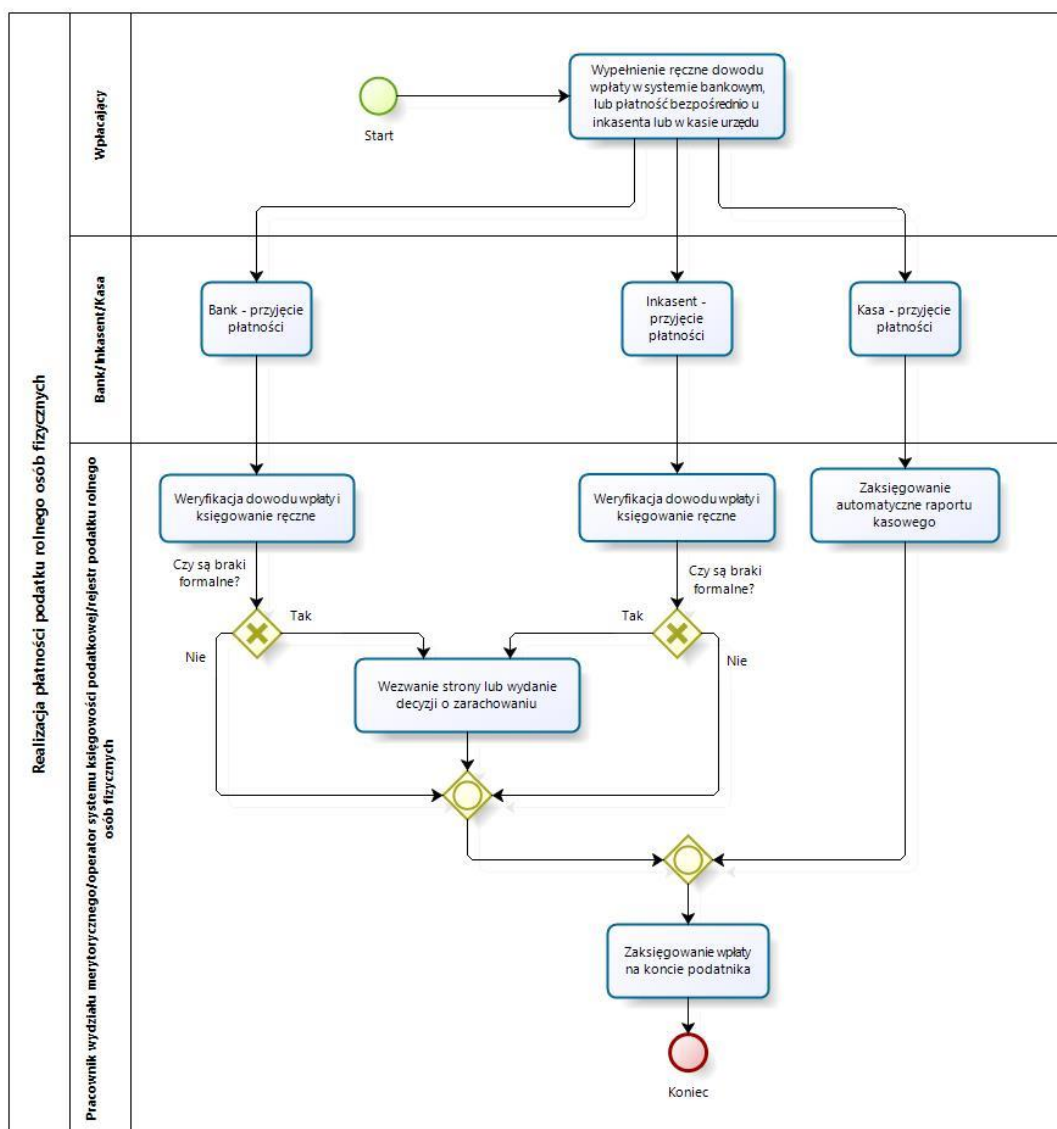
księgowania wymagało będzie dodatkowo modernizacji systemu dziedzinnego w zakresie dostosowania go do obsługi e-płatności.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	Realizacja płatności podatku rolnego osób fizycznych
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatek rolny dla osób fizycznych
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Wypełnienie ręczne dowodu wpłaty w systemie bankowym, lub płatność bezpośrednia u inkasenta lub w kasie urzędu
Bank Inkasent Kasa	K2: Bank – przyjęcie płatności, zaksięgowanie w systemie bankowym, przekazanie na rachunek bankowy urzędu K2: Inkasent – przyjęcie gotówki od wpłacającego, wydanie dokumentu potwierdzającego wpłatę i przekazanie pobranych środków do kasy urzędu lub na rachunek bankowy K2: Kasa – przyjęcie gotówki od wpłacającego z wydaniem dokumentu potwierdzającego za pośrednictwem systemu kasowego
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego osób fizycznych	K3: Bank <ol style="list-style-type: none"> 1. Wydruk wyciągu bankowego. 2. Weryfikacja dowodu wpłaty 3. Ręczne zaksięgowanie wpłaty w systemie do rozliczeń należności podatkowych zgodnie z dyspozycją wpłacającego zawartą w opisie. 4. W przypadku stwierdzenia niezgodności wezwanie strony lub wydanie postanowienia o zarachowaniu. K3: Inkasent <ol style="list-style-type: none"> 1. Weryfikacja dowodu wpłaty z konto kwitariusza inkasenta 2. Ręczne zaksięgowanie wpłaty w systemie do rozliczeń należności podatkowych zgodnie z dyspozycją wpłacającego. 3. W przypadku stwierdzenia niezgodności dodatkowo wezwanie strony lub wydanie postanowienia o zarachowaniu. K3: Kasa <ol style="list-style-type: none"> 1. Zaksięgowanie automatyczne raportu kasowego.

Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego osób fizycznych	K4: Zaksięgowanie wpłaty na koncie podatnika
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności podatku rolnego osób fizycznych	

Rysunek 16. Schemat obrazujący przebieg procesu „Realizacja płatności podatku rolnego osób fizycznych” - stan obecny



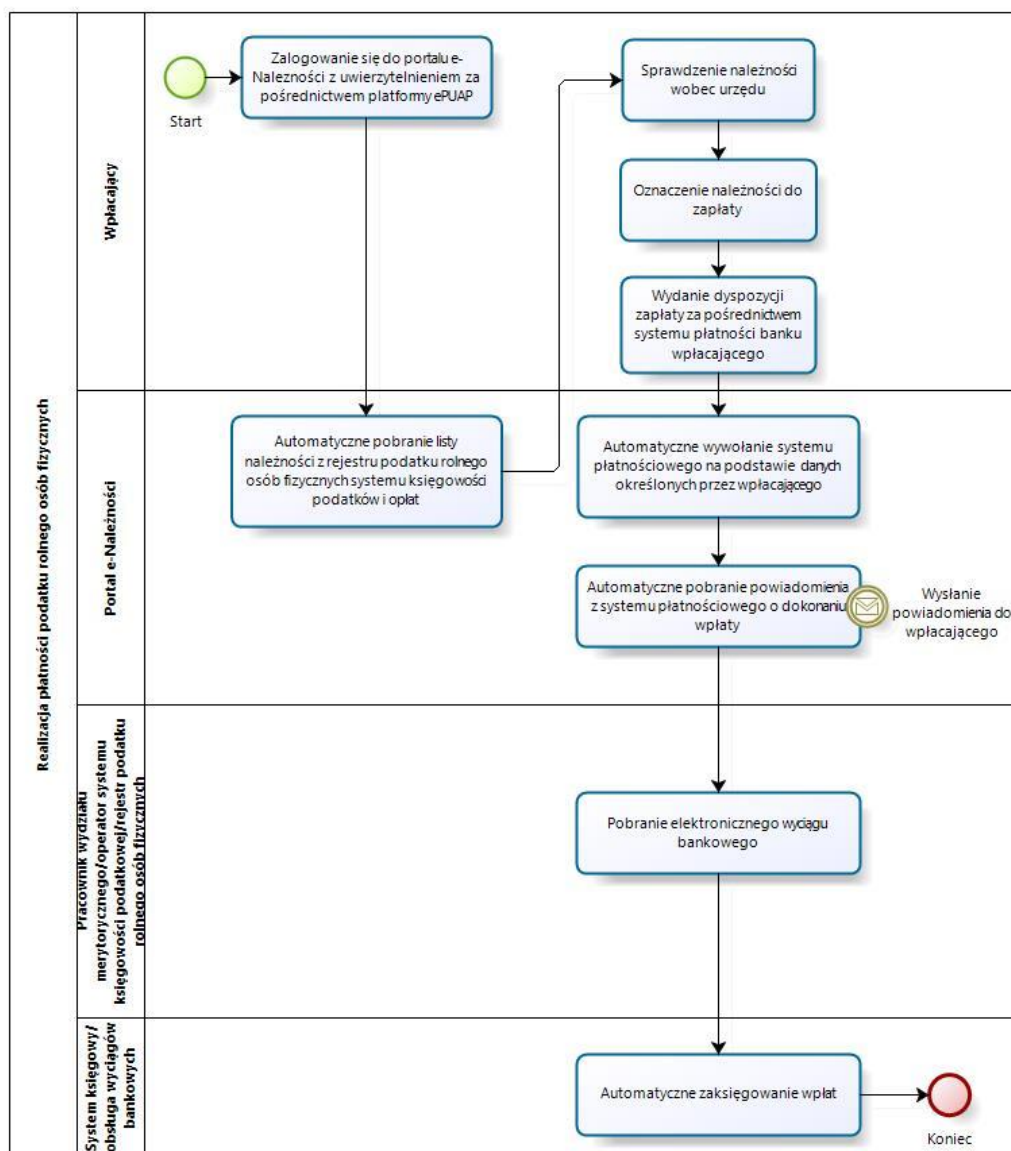
Źródło: Opracowanie własne

Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Realizacja płatności podatku rolnego osób fizycznych
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatek rolny dla osób fizycznych drogą elektroniczną z automatycznym wypełnieniem dowodu wpłaty.
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Zalogowanie się do portalu e-Należności z uwierzytelnieniem za pośrednictwem platformy ePUAP.
Portal e-Należności	K2: Automatyczne pobranie listy należności z rejestru podatku rolnego osób fizycznych systemu księgowości podatków i opłat.
Wpłacający	K3: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sprawdzenie należności wobec urzędu. 2. Oznaczenie należności do zapłaty. 3. Wydanie dyspozycji zapłaty za pośrednictwem systemu płatności banku wpłacającego.
Portal e-Należności	K4: <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyczne wywołanie systemu płatnościowego na podstawie danych określonych przez wpłacającego. 2. Automatyczne pobranie powiadomienia z systemu płatnościowego o dokonaniu wpłaty.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego osób fizycznych	K5: Pobranie elektronicznego wyciągu bankowego.
System księgowy/obsługa wyciągów bankowych	K6: Automatyczne zaksięgowanie wpłat.
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności podatku rolnego osób fizycznych	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyzacja płatności dokonywanych drogą elektroniczną, co wpłynie na większą dostępność usługi i uniezależni wnioskodawcę od godzin otwarcia urzędu. 	

2. Redukcja błędów dokonywanych przez płatników przy niewłaściwych dyspozycjach wpłaty.
3. Mniejsza liczba dokumentów papierowych będzie mieć wpływ na ochronę środowiska.
4. Automatyzacja kroków procesu przy jednoczesnym uproszczeniu realizacji usługi w szczególności poprzez:
 - a. Automatyczny proces księgowania elektronicznych wyciągów bankowych.
 - b. Automatyczną weryfikację wpłacających dzięki zastosowaniu profilu zaufanego platformy ePUAP.
 - c. Automatyczną weryfikację prawidłowości wypełniania dowodu wpłaty przez zastosowanie mechanizmów portalu e-Należności (walidacji pól formularza).
 - d. Automatyczne powiadamianie o kolejnych etapach realizacji w czasie rzeczywistym.
 - e. Poprawa dostępu do informacji o aktualnym stanie zobowiązań wobec urzędu wraz z dostępem do kopii cyfrowych dokumentów źródłowych.
5. Zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu dzięki ograniczeniu do minimum:
 - a. Błędów związanych z prawidłowym określaniem wpłat (np. wyliczenie odsetek, określeniem tytułu należności).
 - b. Konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie lub u inkasenta.
 - c. Niezbędnego do realizacji procesu czasu zarówno po stronie wnioskodawcy, jak i urzędu co wpłynie korzystnie na koszt realizacji usługi dla obu stron.

Rysunek 17. Schemat obrazujący przebieg procesu „Realizacja płatności podatku rolnego osób fizycznych” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla podatników podatku rolnego (osób fizycznych).
- d) Dane potrzebne do świadczenia usługi będą pobierane z systemów dziedzinowych odpowiedzialnych za naliczanie i księgowanie zobowiązań z tytułu podatku rolnego oraz z systemu ePUAP w zakresie informacji niezbędnych do identyfikacji podatnika.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego od osób fizycznych,
 - platforma ePUAP.
 - Portal e-Należności
- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy ePUAP.
- f) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące wysokości zobowiązań z tytułu podatku rolnego oraz informacje o podstawach ich naliczenia wraz z cyfrowymi kopiami decyzji ustalającymi te zobowiązanie. Informacja obejmować będzie kwoty zobowiązań wraz z należnymi odsetkami i terminami płatności, wysokość dokonanych wpłat, podstawy opodatkowania (powierzchnie gruntów, numery działek i pozycji rejestrowych) wraz z szczegółową informacją o sposobie ich opodatkowania.
- g) Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem dziedzicznym wymiaru podatków i księgowości podatkowej, portalem podatkowym, platformą ePUAP oraz funkcjonującym w jednostkach objętym projektem systemem EZD Proton.
- h) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwia pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym..
- i) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu podatkowego oraz aplikacji mobilnych. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- j) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- k) Usługa udostępniona w oparciu o portal e-Należności powiązany z oprogramowaniem dziedzicznym urzędu nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP)- PI-II.432.2.133.2015.AZ)

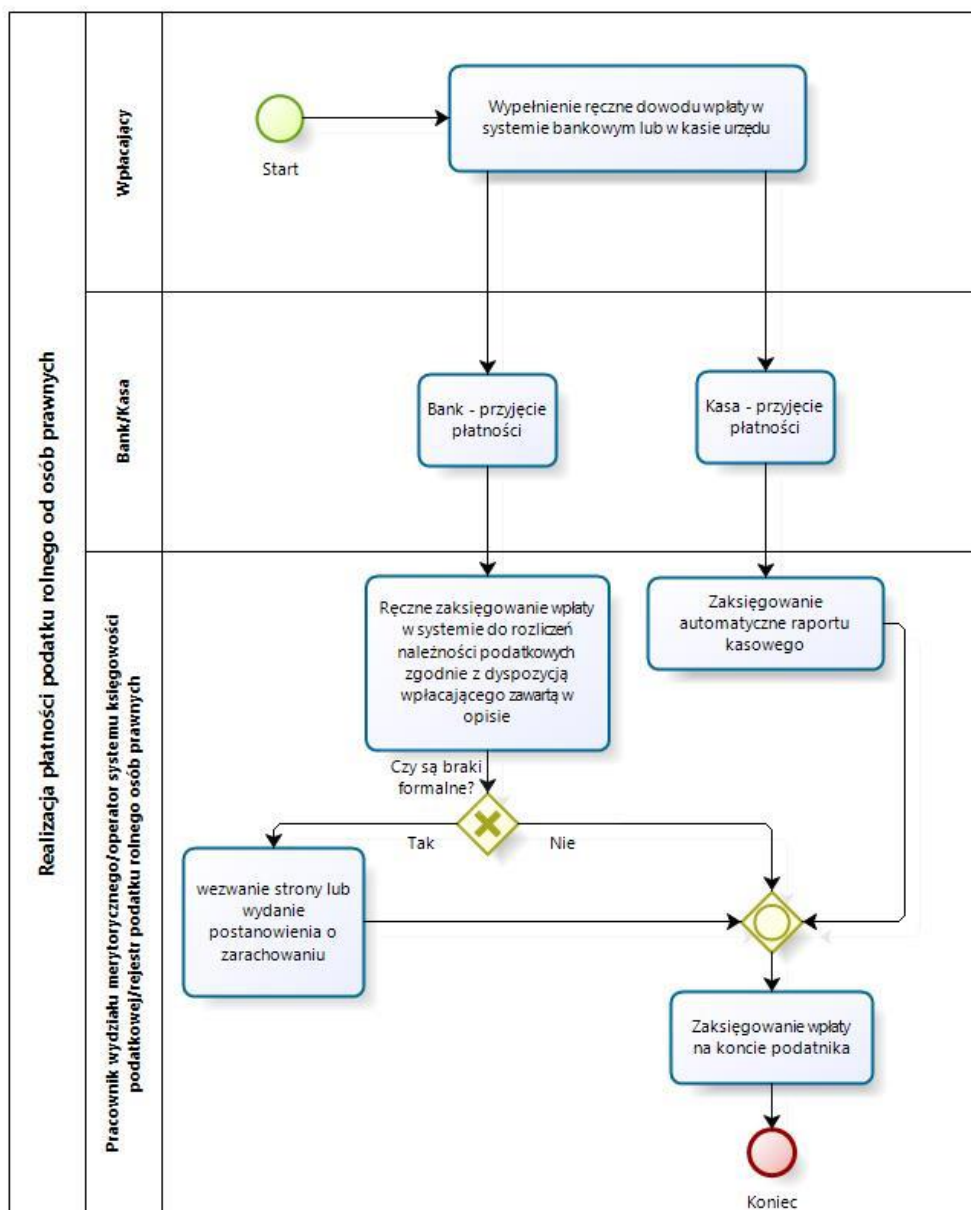
11. Podatek rolny osób prawnych

- a) Usługa umożliwia przeglądanie oraz dokonywanie wpłat za zobowiązania z tytułu podatku rolnego. Zalogowany i uwierzytelniony za pomocą platformy ePUAP użytkownik systemu uprawniony do reprezentowania osoby prawnej ma możliwość wglądu w stan swoich rozliczeń z urzędem z wyliczoną wartością do zapłaty z uwzględnieniem ewentualnych odsetek i kosztów upomnienia. Bezpośrednio z portalu może on dokonać zapłaty na podstawie wypełnionego i spersonalizowanego dowodu wpłaty uwzględniającego dane dotyczące kwot i tytułu zapłaty oraz numeru rachunku na który ona ma być ona dokonana.
- b) W obecnym stanie płatnik podatku rolnego (osoba prawna) wpłaty dokonuje na podstawie złożonej deklaracji (DR-1 wraz z załącznikami) składanej organowi podatkowemu w którym ustala on wysokość podatku za dany rok. Aby dokonać płatności musi on „ręcznie” w systemie bankowym wypełnić odpowiedni dowód wpłaty, nie posiada on też informacji o wysokości należnych odsetek na dzień wpłaty oraz stanu rozliczeń swojego konta. Wprowadzenie tego typu usługi powiązanej z podglądem stanu rozliczeń umożliwi podatnikowi prawidłowe dokonywanie wpłat w odpowiedniej wysokości oraz zapewni mu kontrolę nad stanem rozliczeń z urzędem. Dodatkowo uzyskuje on informacje o sposobie naliczenia powyższej należności co stanowi element kontroli poprawności składanych deklaracji oraz ich rejestracji w systemie teleinformatycznym urzędu. Usługodawca dzięki takiej usłudze usprawnia kontakt z petentem i umożliwia mu dokonywanie wpłat we właściwych kwotach. Usługa ta poprawi ściągalność podatku oraz dzięki wprowadzeniu indywidualnych numerów rachunków dla dokonywania wpłaty usprawni proces księgowania. W celu uzyskania takiej funkcjonalności wymagana jest modernizacja systemu dziedzinowego odpowiadającego za naliczanie i windykacje podatku rolnego oraz zakup portalu podatkowego (e-należności), który odpowiadałby za komunikację z podatnikiem. Identyfikacja podatnika odbywać się będzie na podstawie platformy ePUAP z wykorzystaniem profilu zaufanego w oparciu o umocowanie prawne osoby reprezentującej podmiot. Usprawnienie procesu księgowania wymagało będzie dodatkowo modernizacji systemu dziedzinowego w zakresie dostosowania go do obsługi e-płatności.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	Realizacja płatności podatku rolnego od osób prawnych
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatek rolny dla osób prawnych
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Wypełnienie ręczne dowodu wpłaty w systemie bankowym lub w kasie urzędu
Bank Kasa	K2: Bank – przyjęcie płatności, zaksięgowanie w systemie bankowym, przekazanie na rachunek bankowy urzędu K2: Kasa – przyjęcie gotówki od wpłacającego z wydaniem dokumentu potwierdzającego za pośrednictwem systemu kasowego
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego osób prawnych	K3: Bank <ol style="list-style-type: none"> 1. Wydruk wyciągu bankowego. 2. Weryfikacja dowodu wpłaty 3. Ręczne zaksięgowanie wpłaty w systemie do rozliczeń należności podatkowych zgodnie z dyspozycją wpłacającego zawartą w opisie. 4. W przypadku stwierdzenia niezgodności dodatkowo wezwanie strony lub wydanie postanowienia o zarachowaniu. K3: Kasa <ol style="list-style-type: none"> 1. Zaksięgowanie automatyczne raportu kasowego.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego osób prawnych	K4: Zaksięgowanie wpłaty na koncie podatnika
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności podatku rolnego osób prawnych	

Rysunek 18. Schemat obrazujący przebieg procesu „Realizacja płatności podatku rolnego od osób prawnych - stan obecny



Źródło: Opracowanie własne

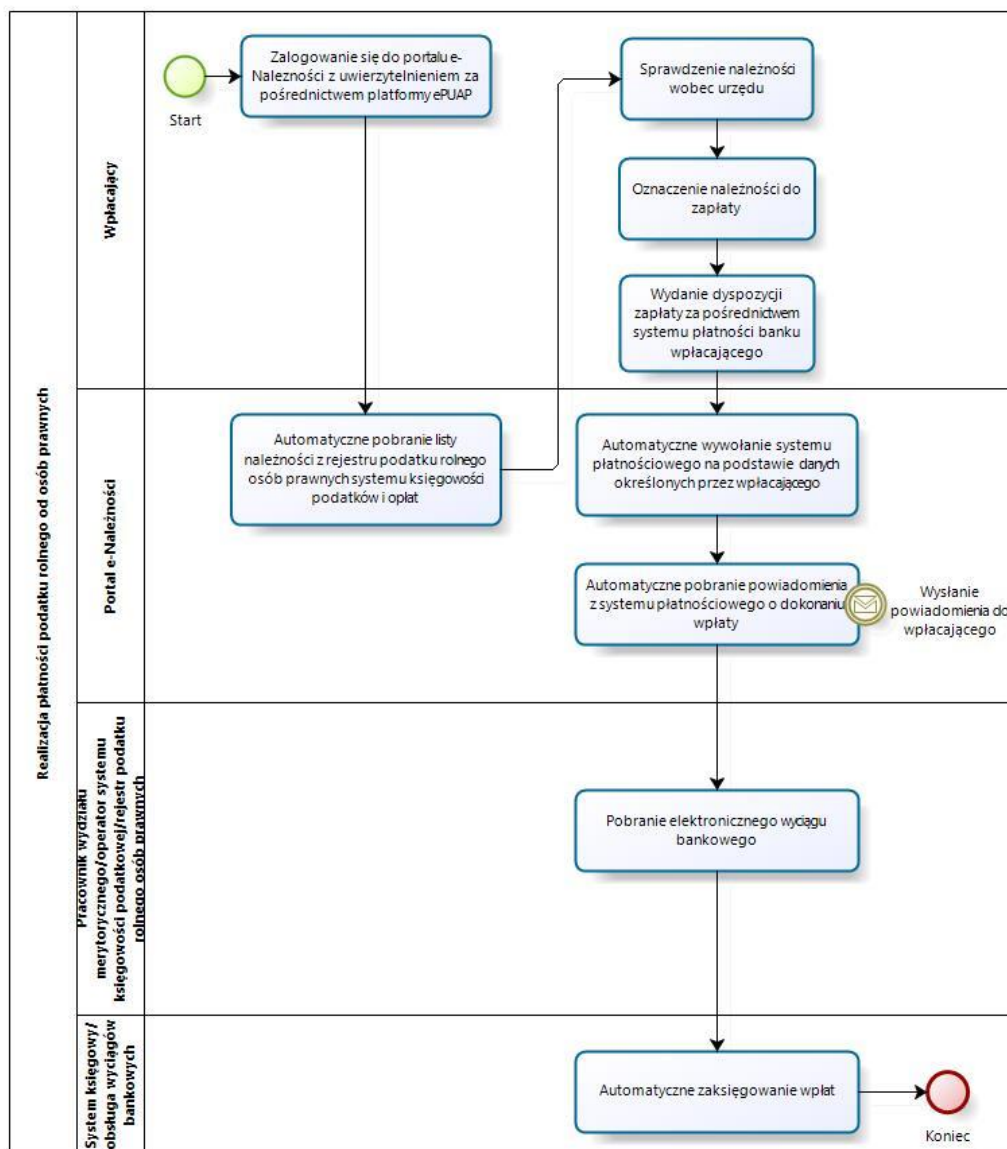
Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Realizacja płatności podatku rolnego od osób prawnych
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatek rolny dla osób prawnych drogą elektroniczną z automatycznym wypełnieniem dowodu wpłaty.
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego

	zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Zalogowanie się do portalu e-Należności z uwierzytelnieniem za pośrednictwem platformy ePUAP.
Portal e-Należności	K2: Automatyczne pobranie listy należności z rejestru podatku rolnego osób prawnych systemu księgowości podatków i opłat.
Wpłacający	K3: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sprawdzenie należności wobec urzędu. 2. Oznaczenie należności do zapłaty. 3. Wydanie dyspozycji zapłaty za pośrednictwem systemu płatności banku wpłacającego.
Portal e-Należności	K4: <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyczne wywołanie systemu płatnościowego na podstawie danych określonych przez wpłacającego. 2. Automatyczne pobranie powiadomienia z systemu płatnościowego o dokonaniu wpłaty.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego osób prawnych	K5: Automatyczne pobranie i zaksięgowanie elektronicznego wyciągu bankowego.
System księgowy/obsługa wyciągów bankowych	K6: Automatyczne zaksięgowanie wpłat.
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności podatku rolnego osób prawnych	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyzacja płatności dokonywanych drogą elektroniczną, co wpłynie na większą dostępność usługi i uniezależni wnioskodawcę od godzin otwarcia urzędu. 2. Redukcja błędów dokonywanych przez płatników przy niewłaściwych dyspozycjach wpłaty. 3. Mniejsza liczba dokumentów papierowych będzie mieć wpływ na ochronę środowiska. 4. Automatyzacja kroków procesu przy jednoczesnym uproszczeniu realizacji usługi w szczególności poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a. Automatyczny proces księgowania elektronicznych wyciągów bankowych. b. Automatyczną weryfikację przedstawiciela wpłacającego dzięki zastosowaniu profilu zaufanego platformy ePUAP. c. Automatyczną weryfikację prawidłowości wypełniania dowodu 	

- wpłaty przez zastosowanie mechanizmów portalu e-Należności (walidacji pól formularza).
- d. Automatyczne powiadamianie o kolejnych etapach realizacji w czasie rzeczywistym.
 - e. Poprawa dostępu do informacji o aktualnym stanie zobowiązań wobec urzędu wraz z dostępem do kopii cyfrowych dokumentów źródłowych.
5. Zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu dzięki ograniczeniu do minimum:
- a. Błędów związanych z prawidłowym określaniem wpłat (np. wyliczenie odsetek, określeniem tytułu należności).
 - b. Konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie lub w kasie.
 - c. Niezbędnego do realizacji procesu czasu zarówno po stronie wnioskodawcy, jak i urzędu co wpłynie korzystnie na koszt realizacji usługi dla obu stron.

Rysunek 19. Schemat obrazujący przebieg procesu „Realizacja płatności podatku rolnego od osób prawnych” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla podatników podatku rolnego (osoby prawne).
- d) Dane potrzebne do świadczenia usługi będą pobierane z systemów dziedzinowych odpowiedzialnych za naliczanie i księgowanie zobowiązań z tytułu podatku rolnego oraz z systemu ePUAP w zakresie informacji niezbędnych do identyfikacji osoby reprezentującej podatnika.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy dziedzinowe/System księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego od osób prawnych,

- platforma ePUAP,
 - portal e-Należności
- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy ePUAP.
- f) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące wysokości zobowiązań z tytułu podatku rolnego oraz informacje o podstawach ich naliczenia wraz z cyfrowymi kopiami deklaracji złożonymi przez nich w wersji papierowej lub w przypadku złożenia ich w postaci elektronicznej kopii e-deklaracji. Informacja obejmować będzie kwoty zobowiązań wraz z należnymi odsetkami i terminami płatności, wysokość dokonanych wpłat, podstawy opodatkowania (powierzchnie gruntów, numery działek i pozycji rejestrowych) wraz z szczegółową informacją o sposobie ich opodatkowania.
- g) Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem dziedzinowymi wymiaru podatków i księgowości podatkowej, portalem podatkowym, platformą ePUAP oraz funkcjonującym w jednostkach systemem EZD Proton.
- h) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwi pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym.
- i) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu podatkowego oraz aplikacji mobilnych. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- j) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- k) Usługa udostępniona w oparciu o portal e-Należności powiązany z oprogramowaniem dziedzinowym urzędu nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP) - PI-II.432.2.133.2015.AZ)

12. Podatek leśny osób fizycznych

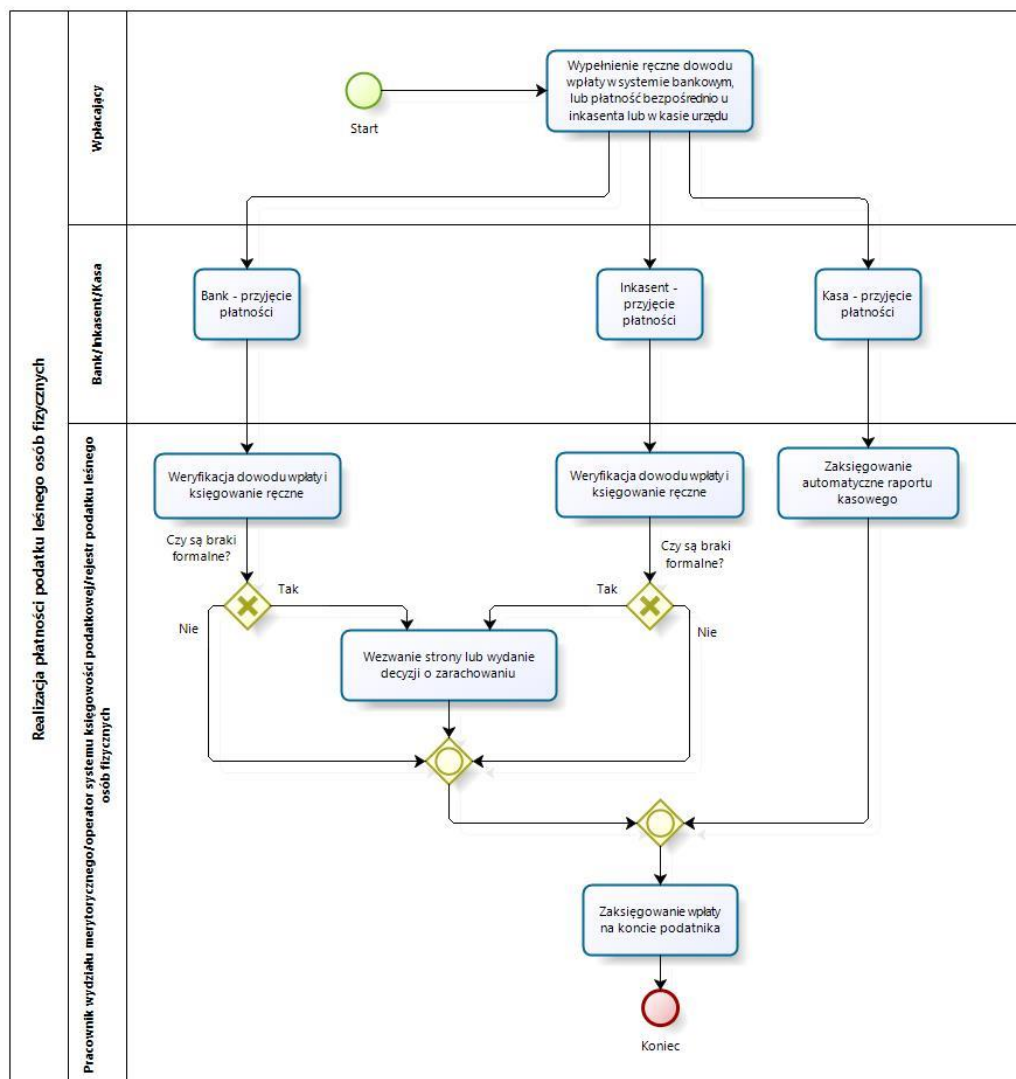
- a) Usługa umożliwia przeglądanie oraz dokonywanie wpłat za zobowiązania z tytułu podatku leśnego. Zalogowany i uwierzytelniony za pomocą platformy ePUAP użytkownik systemu ma możliwość wglądu w stan swoich rozliczeń z urzędem z wyliczona wartością do zapłaty z uwzględnieniem ewentualnych odsetek i kosztów upomnienia. Bezpośrednio z portalu może on dokonać zapłaty na podstawie wypełnionego i spersonalizowanego dowodu wpłaty uwzględniającego dane dotyczące kwot i tytułu zapłaty oraz numeru rachunku na który ona ma być ona dokonana.
- b) W obecnym stanie płatnik podatku leśnego wpłaty dokonuje na podstawie informacji otrzymanej w decyzji ustalającej wysokość podatku. Aby dokonać płatności musi on „ręcznie” w systemie bankowym wypełnić odpowiedni dowód wpłaty, dokonać płatności w kasie urzędu lub u inkasenta. W przypadku płatności poza kasą nie posiada on też informacji o wysokości należnych odsetek na dzień wpłaty oraz stanu rozliczeń swojego konta. Przy solidarnym zobowiązaniu zapłatę podatku często dokonuje wielu współwłaścicieli i podatnik nie posiada wiedzy o końcowym rozliczeniu ich wspólnych zobowiązań. Wprowadzenie tego typu usługi powiązanej z podglądem stanu rozliczeń umożliwi podatnikowi prawidłowe dokonywanie wpłat w odpowiedniej wysokości oraz zapewni mu kontrolę nad stanem rozliczeń z urzędem. Dodatkowo uzyskuje on informacje o sposobie naliczenia powyższej należności oraz możliwość pobrania kopii elektronicznej decyzji ustalającej to zobowiązanie. Usługodawca dzięki takiej usłudze usprawnia kontakt z petentem i umożliwia mu dokonywanie wpłat we właściwych kwotach. Usługa ta poprawi ściągalność podatku oraz dzięki wprowadzeniu indywidualnych numerów rachunków dla dokonywania wpłaty usprawni proces księgowania. W celu uzyskania takiej funkcjonalności wymagana jest modernizacja systemu dziedzinnego odpowiadającego za naliczanie i windykację podatku leśnego oraz zakup portalu podatkowego (e-należności), który odpowiadałby za komunikację z podatnikiem. Identyfikacja podatnika odbywać się będzie na podstawie platformy ePUAP z wykorzystaniem profilu zaufanego. Usprawnienie procesu księgowania wymagało będzie dodatkowo modernizacji systemu dziedzinnego w zakresie dostosowania go do obsługi e-płatności.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	Realizacja płatności podatku leśnego osób fizycznych
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatku leśnego dla osób fizycznych
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Wypełnienie ręczne dowodu wpłaty w systemie bankowym, lub płatność bezpośrednia u inkasenta lub w kasie urzędu
Bank Inkasent Kasa	K2: Bank – przyjęcie płatności, zaksięgowanie w systemie bankowym, przekazanie na rachunek bankowy urzędu K2: Inkasent – przyjęcie gotówki od wpłacającego, wydanie dokumentu potwierdzającego wpłatę i przekazanie pobranych środków do kasy urzędu lub na rachunek bankowy K2: Kasa – przyjęcie gotówki od wpłacającego z wydaniem dokumentu potwierdzającego za pośrednictwem systemu kasowego
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego osób fizycznych	K3: Bank <ol style="list-style-type: none"> 1. Wydruk wyciągu bankowego. 2. Weryfikacja dowodu wpłaty 3. Ręczne zaksięgowanie wpłaty w systemie do rozliczeń należności podatkowych zgodnie z dyspozycją wpłacającego zawartą w opisie. 4. W przypadku stwierdzenia niezgodności wezwanie strony lub wydanie postanowienia o zarachowaniu. K3: Inkasent <ol style="list-style-type: none"> 1. Weryfikacja dowodu wpłaty z kontokwitarusza inkasenta 2. Ręczne zaksięgowanie wpłaty w systemie do rozliczeń należności podatkowych zgodnie z dyspozycją wpłacającego. 3. W przypadku stwierdzenia niezgodności wezwanie strony lub wydanie postanowienia o zarachowaniu. K3: Kasa <ol style="list-style-type: none"> 1. Zaksięgowanie automatyczne raportu kasowego.
Pracownik wydziału	K4: Zaksięgowanie wpłaty na koncie podatnika

merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego osób fizycznych	
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności podatku leśnego osób fizycznych	

Rysunek 20. Schemat obrazujący przebieg procesu Realizacja płatności podatku leśnego osób fizycznych „” - stan obecny



Źródło: Opracowanie własne

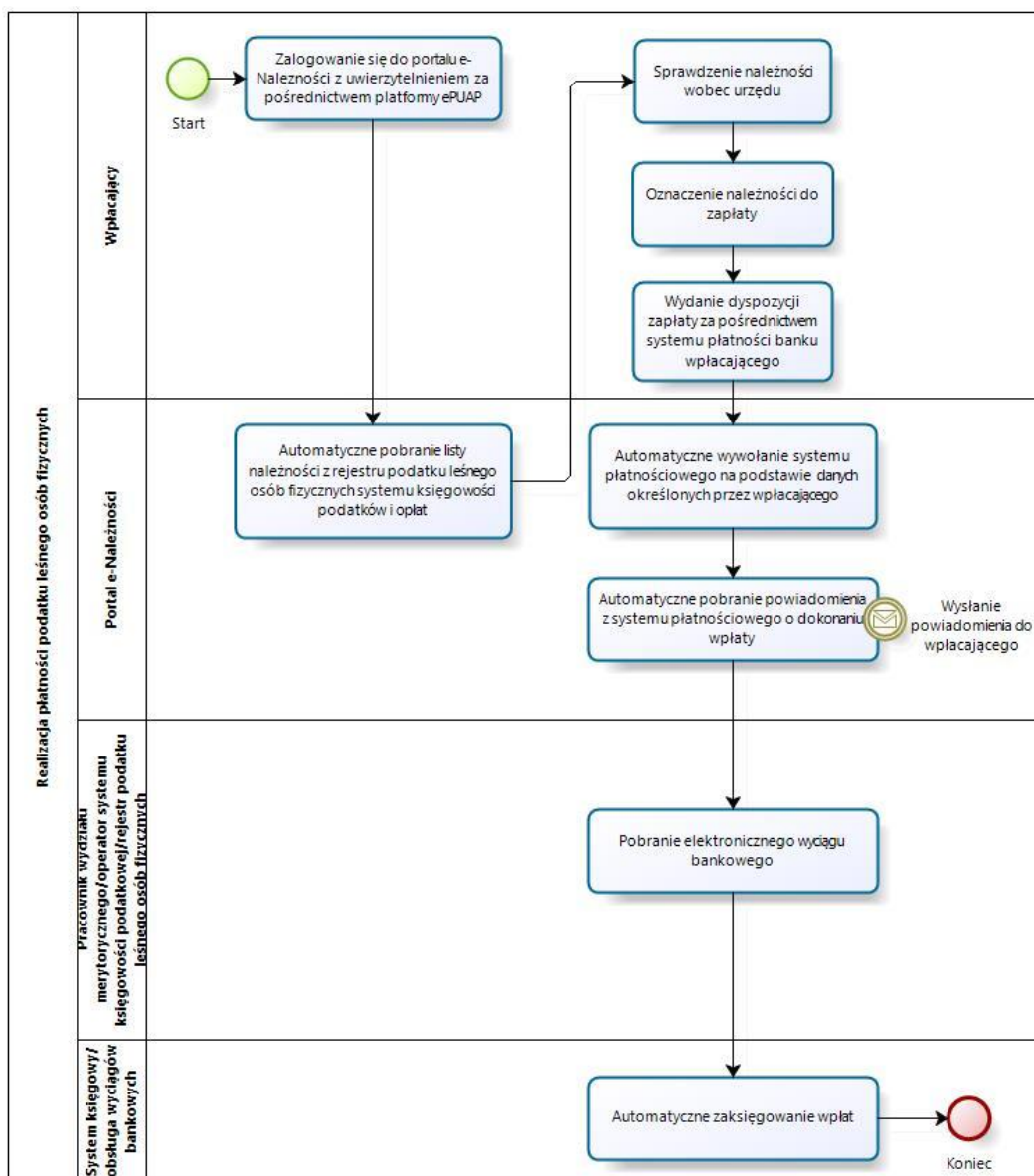
Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Realizacja płatności podatku leśnego osób fizycznych
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatek leśnego dla osób fizycznych drogą elektroniczną z automatycznym wypełnieniem

	dowodu wpłaty.
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Zalogowanie się do portalu e-Należności z uwierzytelnieniem za pośrednictwem platformy ePUAP.
Portal e-Należności	K2: Automatyczne pobranie listy należności z rejestru podatku leśnego osób fizycznych systemu księgowości podatków i opłat.
Wpłacający	K3: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sprawdzenie należności wobec urzędu. 2. Oznaczenie należności do zapłaty. 3. Wydanie dyspozycji zapłaty za pośrednictwem systemu płatności banku wpłacającego.
Portal e-Należności	K4: <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyczne wywołanie systemu płatnościowego na podstawie danych określonych przez wpłacającego. 2. Automatyczne pobranie powiadomienia z systemu płatnościowego o dokonaniu wpłaty.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego osób fizycznych	K5: Automatyczne pobranie i zaksięgowanie elektronicznego wyciągu bankowego.
System księgowy/obsługa wyciągów bankowych	K6: Automatyczne zaksięgowanie wpłat.
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności podatku rolnego osób fizycznych	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyzacja płatności dokonywanych drogą elektroniczną, co wpłynie na większą dostępność usługi i uniezależni wnioskodawcę od godzin otwarcia urzędu. 2. Redukcja błędów dokonywanych przez płatników przy niewłaściwych dyspozycjach wpłaty. 3. Mniejsza liczba dokumentów papierowych będzie mieć wpływ na ochronę środowiska. 4. Automatyzacja kroków procesu przy jednoczesnym uproszczeniu realizacji usługi w szczególności poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a. Automatyczny proces księgowania elektronicznych wyciągów 	

- bankowych.
 - b. Automatyczną weryfikację wpłacających dzięki zastosowaniu profilu zaufanego platformy ePUAP.
 - c. Automatyczną weryfikację prawidłowości wypełniania dowodu wpłaty przez zastosowanie mechanizmów portalu e-Należności (walidacji pól formularza).
 - d. Automatyczne powiadamianie o kolejnych etapach realizacji w czasie rzeczywistym.
 - e. Poprawa dostępu do informacji o aktualnym stanie zobowiązań wobec urzędu wraz z dostępem do kopii cyfrowych dokumentów źródłowych.
5. Zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu dzięki ograniczeniu do minimum:
- a. Błędów związanych z prawidłowym określaniem wpłat (np. wyliczenie odsetek, określeniem tytułu należności).
 - b. Konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie lub u inkasenta.
 - c. Niezbędnego do realizacji procesu czasu zarówno po stronie wnioskodawcy, jak i urzędu co wpłynie korzystnie na koszt realizacji usługi dla obu stron.

Rysunek 21. Schemat obrazujący przebieg procesu „Realizacja płatności podatku leśnego osób fizycznych” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla podatników podatku leśnego (osób fizycznych).
- d) Dane potrzebne do świadczenia usługi będą pobierane z systemów dziedzinowych odpowiedzialnych za naliczanie i księgowanie zobowiązań z tytułu podatku rolnego oraz z systemu ePUAP w zakresie informacji niezbędnych do identyfikacji podatnika.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego od osób fizycznych,
 - platforma ePUAP,
 - portal e-Należności.
- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy ePUAP.
- f) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące wysokości zobowiązań z tytułu podatku leśnego oraz informacje o podstawach ich naliczenia wraz z cyfrowymi kopiami decyzji ustalającymi te zobowiązanie. Informacja obejmować będzie kwoty zobowiązań wraz z należnymi odsetkami i terminami płatności, wysokość dokonanych wpłat, podstawy opodatkowania (powierzchnie gruntów leśnych, numery działek i pozycji rejestrowych) wraz z szczegółową informacją o sposobie ich opodatkowania.
- g) Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem dziedzicznymi wymiaru podatków i księgowości podatkowej, portalem podatkowym, platformą ePUAP oraz funkcjonującym w jednostkach objętym projektem systemem EZD Proton.
- h) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwia pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym.
- i) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu podatkowego oraz aplikacji mobilnych. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- j) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- k) Usługa udostępniona w oparciu o portal e-Należności powiązany z oprogramowaniem dziedzicznym urzędu nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP)- PI-II.432.2.133.2015.AZ)

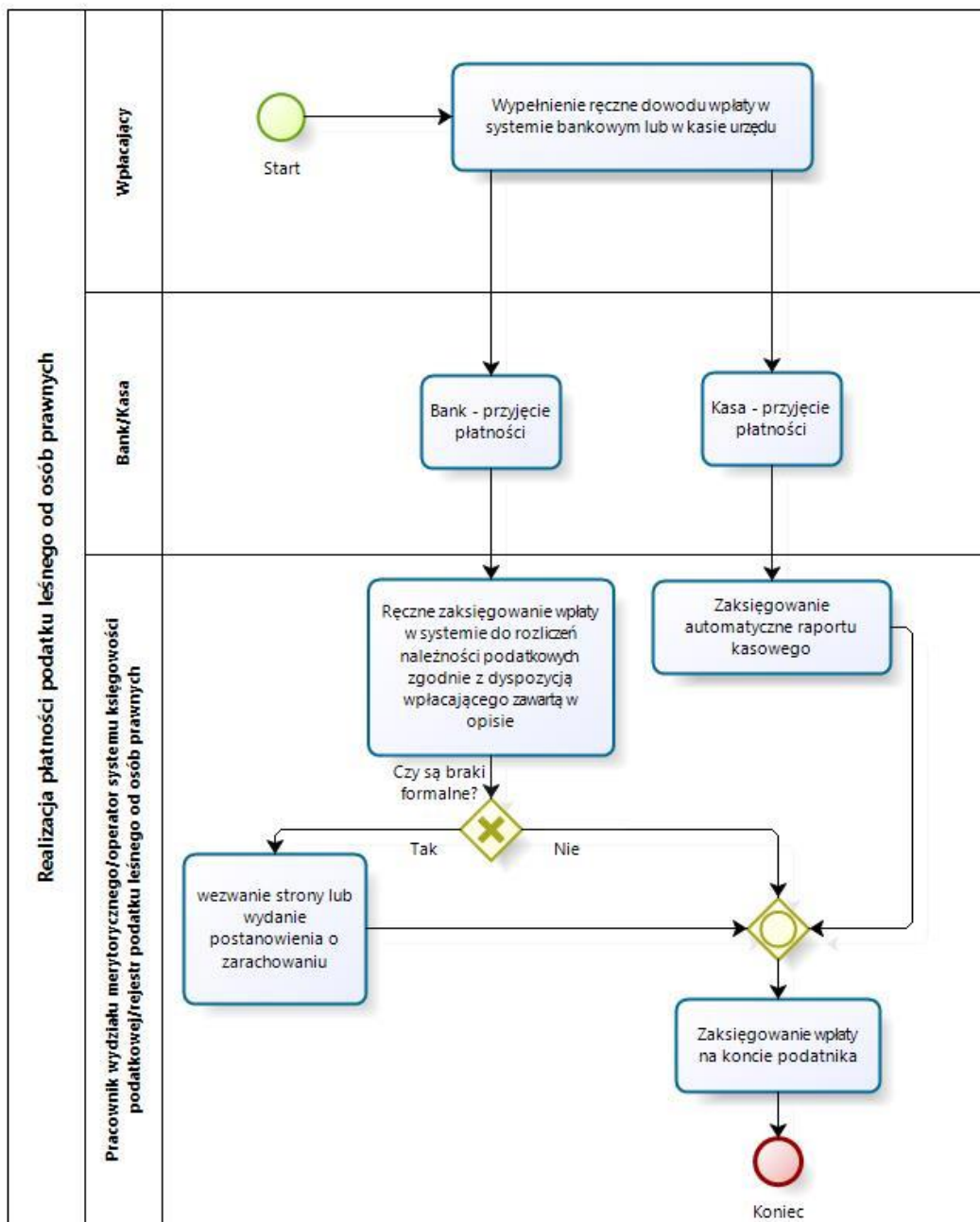
13. Podatek leśny od osób prawnych

- a) Usługa umożliwia przeglądanie oraz dokonywanie wpłat za zobowiązania z tytułu podatku rolnego. Zalogowany i uwierzytelniony za pomocą platformy ePUAP użytkownik systemu uprawniony do reprezentowania osoby prawnej ma możliwość wglądu w stan swoich rozliczeń z urzędem z wyliczoną wartością do zapłaty z uwzględnieniem ewentualnych odsetek i kosztów upomnienia. Bezpośrednio z portalu może on dokonać zapłaty na podstawie wypełnionego i spersonalizowanego dowodu wpłaty uwzględniającego dane dotyczące kwot i tytułu zapłaty oraz numeru rachunku na który ona ma być ona dokonana.
- b) W obecnym stanie płatnik podatku rolnego (osoba prawna) wpłaty dokonuje na podstawie złożonej deklaracji (DL-1 wraz z załącznikami) składanej organowi podatkowemu w którym ustala on wysokość podatku za dany rok. Aby dokonać płatności musi on „ręcznie” w systemie bankowym wypełnić odpowiedni dowód wpłaty, nie posiada on też informacji o wysokości należnych odsetek na dzień wpłaty oraz stanu rozliczeń swojego konta. Wprowadzenie tego typu usługi powiązanej z podglądem stanu rozliczeń umożliwi podatnikowi prawidłowe dokonywanie wpłat w odpowiedniej wysokości oraz zapewni mu kontrolę nad stanem rozliczeń z urzędem. Dodatkowo uzyskuje on informacje o sposobie naliczenia powyższej należności co stanowi element kontroli poprawności składanych deklaracji oraz ich rejestracji w systemie teleinformatycznym urzędu. Usługodawca dzięki takiej usłudze usprawnia kontakt z petentem i umożliwia mu dokonywanie wpłat we właściwych kwotach. Usługa ta poprawi ściągalność podatku oraz dzięki wprowadzeniu indywidualnych numerów rachunków dla dokonywania wpłaty usprawni proces księgowania. W celu uzyskania takiej funkcjonalności wymagana jest modernizacja systemu dziedzinnego odpowiadającego za naliczanie i windykacje podatku leśnego oraz zakup portalu podatkowego (e-należności), który odpowiadałby za komunikację z podatnikiem. Identyfikacja podatnika odbywać się będzie na podstawie platformy ePUAP z wykorzystaniem profilu zaufanego w oparciu o umocowanie prawne osoby reprezentującej podmiot. Usprawnienie procesu księgowania wymagało będzie dodatkowo modernizacji systemu dziedzinnego w zakresie dostosowania go do obsługi e-płatności.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	Realizacja płatności podatku leśnego od osób prawnych
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatek leśnego dla osób prawnych
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Wypełnienie ręczne dowodu wpłaty w systemie bankowym lub w kasie urzędu
Bank Kasa	K2: Bank – przyjęcie płatności, zaksięgowanie w systemie bankowym, przekazanie na rachunek bankowy urzędu K2: Kasa – przyjęcie gotówki od wpłacającego z wydaniem dokumentu potwierdzającego za pośrednictwem systemu kasowego
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego od osób prawnych	K3: Bank <ol style="list-style-type: none"> 1. Wydruk wyciągu bankowego. 2. Weryfikacja dowodu wpłaty 3. Ręczne zaksięgowanie wpłaty w systemie do rozliczeń należności podatkowych zgodnie z dyspozycją wpłacającego zawartą w opisie. 4. W przypadku stwierdzenia niezgodności dodatkowo wezwanie strony lub wydanie postanowienia o zarachowaniu. K3: Kasa <ol style="list-style-type: none"> 1. Zaksięgowanie automatyczne raportu kasowego.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego od osób prawnych	K4: Zaksięgowanie wpłaty na koncie podatnika
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności podatku leśnego osób prawnych	

Rysunek 22. Schemat obrazujący przebieg procesu „Realizacja płatności podatku leśnego od osób prawnych” - stan obecny



Źródło: Opracowanie własne

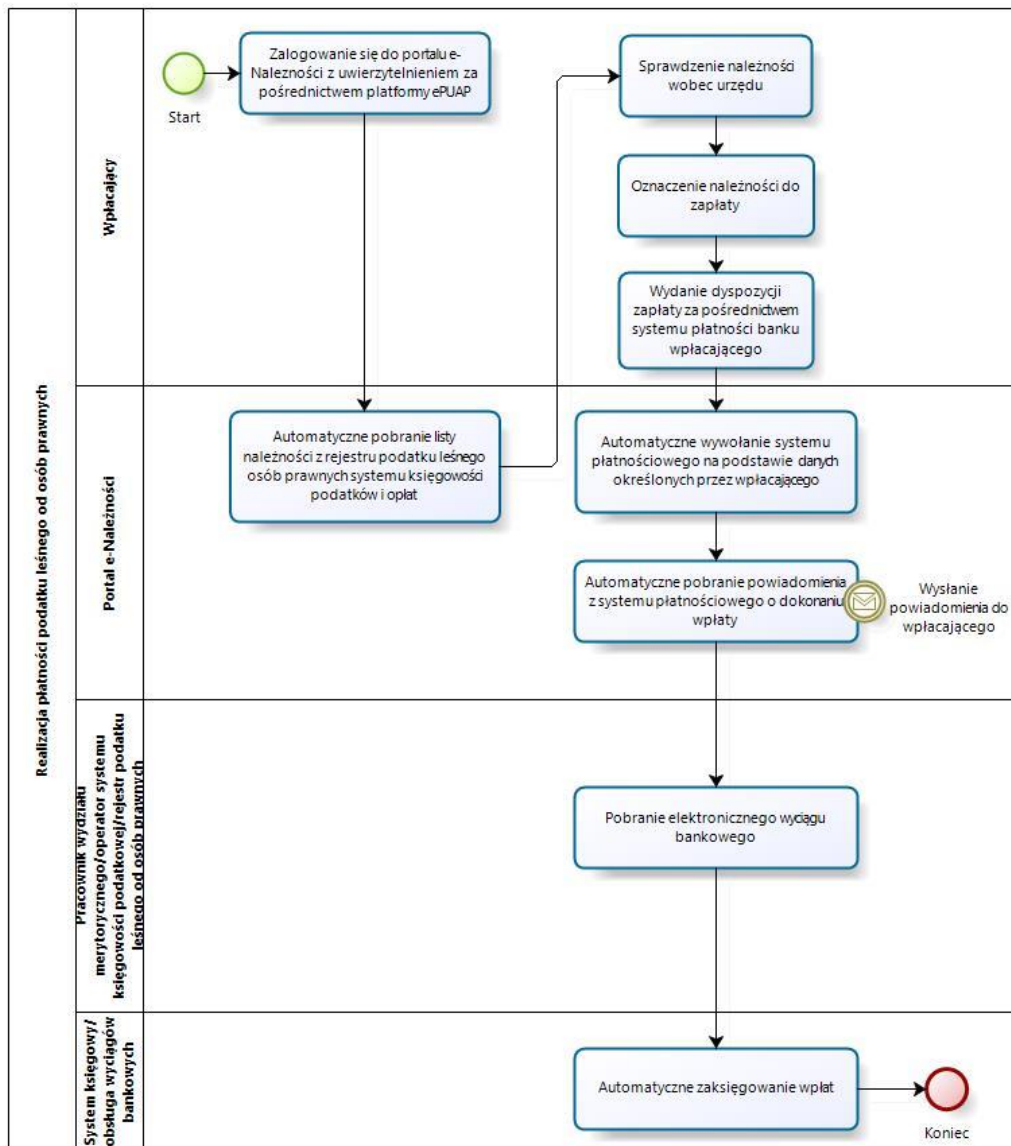
Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Realizacja płatności podatku leśnego od osób prawnych
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatek leśny dla osób prawnych drogą elektroniczną z automatycznym wypełnieniem dowodu wpłaty.
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat

Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Zalogowanie się do portalu e-Należności z uwierzytelnieniem za pośrednictwem platformy ePUAP.
Portal e-Należności	K2: Automatyczne pobranie listy należności z rejestru podatku leśnego osób prawnych systemu księgowości podatków i opłat.
Wpłacający	K3: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sprawdzenie należności wobec urzędu. 2. Oznaczenie należności do zapłaty. 3. Wydanie dyspozycji zapłaty za pośrednictwem systemu płatności banku wpłacającego.
Portal e-Należności	K4: <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyczne wywołanie systemu płatnościowego na podstawie danych określonych przez wpłacającego. 2. Automatyczne pobranie powiadomienia z systemu płatnościowego o dokonaniu wpłaty.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego od osób prawnych	K5: Automatyczne pobranie i zaksięgowanie elektronicznego wyciągu bankowego.
System księgowy/obsługa wyciągów bankowych	K6: Automatyczne zaksięgowanie wpłat.
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności podatku leśnego osób prawnych	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyzacja płatności dokonywanych drogą elektroniczną, co wpłynie na większą dostępność usługi i uniezależni wnioskodawcę od godzin otwarcia urzędu. 2. Redukcja błędów dokonywanych przez płatników przy niewłaściwych dyspozycjach wpłaty. 3. Mniejsza liczba dokumentów papierowych będzie mieć wpływ na ochronę środowiska. 4. Automatyzacja kroków procesu przy jednoczesnym uproszczeniu realizacji usługi w szczególności poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a. Automatyczny proces księgowania elektronicznych wyciągów bankowych. b. Automatyczną weryfikację przedstawiciela wpłacającego dzięki 	

- zastosowaniu profilu zaufanego platformy ePUAP.
- c. Automatyczną weryfikację prawidłowości wypełniania dowodu wpłaty przez zastosowanie mechanizmów portalu e-Należności (walidacji pól formularza).
 - d. Automatyczne powiadamianie o kolejnych etapach realizacji w czasie rzeczywistym.
 - e. Poprawa dostępu do informacji o aktualnym stanie zobowiązań wobec urzędu wraz z dostępem do kopii cyfrowych dokumentów źródłowych.
5. Zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu dzięki ograniczeniu do minimum:
- a. Błędów związanych z prawidłowym określaniem wpłat (np. wyliczenie odsetek, określeniem tytułu należności).
 - b. Konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie lub w kasie.
 - c. Niezbędnego do realizacji procesu czasu zarówno po stronie wnioskodawcy, jak i urzędu co wpłynie korzystnie na koszt realizacji usługi dla obu stron.

Rysunek 23. Schemat obrazujący przebieg procesu „Realizacja płatności podatku leśnego od osób prawnych” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla podatników podatku leśnego (osoby prawne).
- d) Dane potrzebne do świadczenia usługi będą pobierane z systemów dziedzinowych odpowiedzialnych za naliczanie i księgowanie zobowiązań z tytułu podatku leśnego oraz z systemu ePUAP w zakresie informacji niezbędnych do identyfikacji osoby reprezentującej podatnika.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy dziedzinowe/System księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego od osób prawnych,

- platforma ePUAP,
 - portal e-Należności
- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy ePUAP.
- f) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące wysokości zobowiązań z tytułu podatku leśnego oraz informacje o podstawach ich naliczenia wraz z cyfrowymi kopiami deklaracji złożonymi przez nich w wersji papierowej lub w przypadku złożenia ich w postaci elektronicznej kopii e-deklaracji. Informacja obejmować będzie kwoty zobowiązań wraz z należnymi odsetkami i terminami płatności, wysokość dokonanych wpłat, podstawy opodatkowania (powierzchnie gruntów, numery działek i pozycji rejestrowych) wraz z szczegółową informacją o sposobie ich opodatkowania.
- g) Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem dziedzinowymi wymiaru podatków i księgowości podatkowej, portalem podatkowym, platformą ePUAP oraz funkcjonującym w jednostkach objętym projektem systemem EZD Proton.
- h) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwia pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym.
- i) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu podatkowego oraz aplikacji mobilnych. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- j) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- k) Usługa udostępniona w oparciu o portal e-Należności powiązany z oprogramowaniem dziedzinowym urzędu nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP)- PI-II.432.2.133.2015.AZ)

14. Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu lub zaleganiu w podatkach.

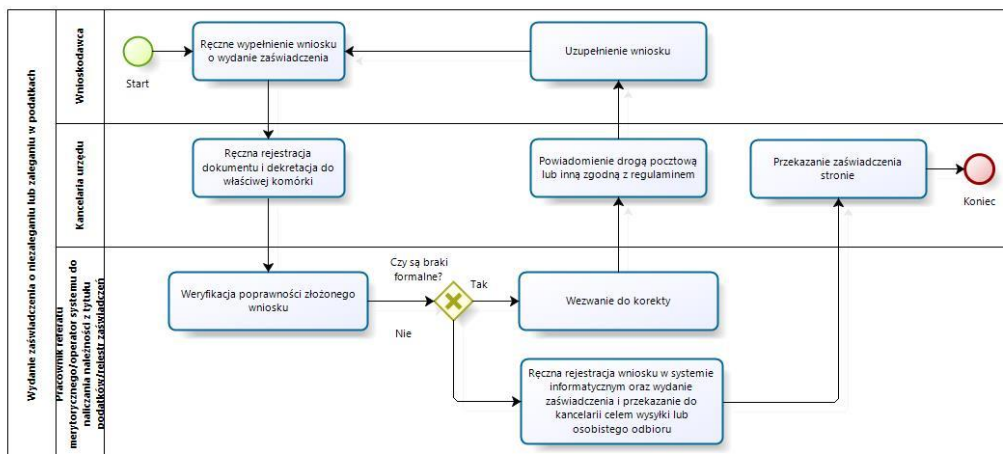
- l) Usługa umożliwi składanie wniosku o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu lub zaleganiu w podatkach dla osób fizycznych i osób prawnych. Odpowiednio opracowany formularz wniosku o wydanie zaświadczenia wraz z możliwością dokonania opłaty osadzony na platformie ePUAP umożliwi podpisanie go za pomocą profilu zaufanego platformy ePUAP lub podpisu elektronicznego weryfikowanego kwalifikowanym certyfikatem a następnie przekazanie go do Urzędu za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej Urzędu funkcjonującej na platformie ePUAP. Usługa ta będzie powiązana z rejestracją wniosku w systemie EZD Proton i systemie dziedziny odpowiedzialnym za wydawanie tych zaświadczeń. Wydanie zaświadczenia i opatrzenie go podpisem elektronicznym w systemie dziedziny umożliwi automatyczne przesłanie go za pośrednictwem systemu EZD Proton i Elektronicznej Skrzynki Podawczej do osoby wnioskującej.
- m) W obecnym stanie wnioskodawca wypełnia wniosek o wydanie zaświadczenia w postaci tradycyjnej (papierowej) i składa go w Urzędzie (przesyłka pocztowa lub przekazanie osobiste na biurze podawczym). Wniosek ten jest ewidencjonowany w systemie obiegu dokumentów i przekazywana do referatu zajmującego się księgowością podatkową. Dane z wniosku są przepisywane do systemu dziedziny i za jego pośrednictwem drukowane jest zaświadczenie, które jest dostarczone stronie za pośrednictwem przesyłki pocztowej lub odbiera go on osobiście. Wprowadzenie tego typu usługi ułatwi podatnikowi proces uzyskania zaświadczenia za pośrednictwem elektronicznych środków komunikacji. Zastosowanie odpowiednich algorytmów kontrolnych przy wypełnianiu formularzy ułatwi stronie składanie wniosku oraz ograniczy ilość pomyłek popełnianych przy jego wypełnianiu. Możliwość otrzymania zaświadczenia w formie elektronicznej za pośrednictwem platformy ePUAP przyspieszy proces otrzymania dokumentu i ułatwi jego dalsze przekazanie w takiej formie. Wnioskodawca będzie też miał możliwość pobrania tego dokumentu bezpośrednio z portalu podatkowego. Usługodawca usprawnia proces wydawania zaświadczeń poprzez poprawę komunikację z petentem oraz ogranicza koszty związane z ich wystawianiem i przesyłaniem. Integracja oprogramowania usprawnia też procesy przekazywania dokumentów między systemem EZD Proton i systemami dziedziny. W celu uzyskania takiej funkcjonalności wymagana jest

modernizacja systemu dziedzinnego odpowiadającego za wystawianie zaświadczeń oraz jego integracja z systemem EZD Proton oraz opracowanie odpowiednich formularzy i ich implementacja w systemie obiegu dokumentów.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu lub zaleganiu w podatkach
Cel	Umożliwienie wydanie zaświadczenia o niezaleganiu lub zaleganiu w podatkach
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Wypełnienie wniosku i złożenie w urzędzie
Rezultat wykonania	Wydanie zaświadczenia i dostarczenie stronie
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wnioskodawca	K1: Wypełnienie ręcznie wniosków o wydanie zaświadczenia
Kancelaria urzędu	K2: Ręczna rejestracja dokumentu i dekretacja do właściwej komórki
Pracownik referatu merytorycznego/operator systemu do naliczania należności z tytułu podatków/rejestr zaświadczeń	K3: 4. Weryfikacja poprawności złożonego wniosku w przypadku stwierdzenia braków wezwanie do uzupełnienia 5. Ręczna rejestracja wniosku w systemie informatycznym 6. Wydanie zaświadczenia i przekazanie do kancelarii celem wysyłki lub osobistego odbioru
Kancelaria urzędu	K4: Przekazanie zaświadczenia stronie
Usługi związane z procesem	
Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu lub zaleganiu w podatkach	

Rysunek 24. Schemat obrazujący przebieg procesu „Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu lub zaleganiu w podatkach” - stan obecny



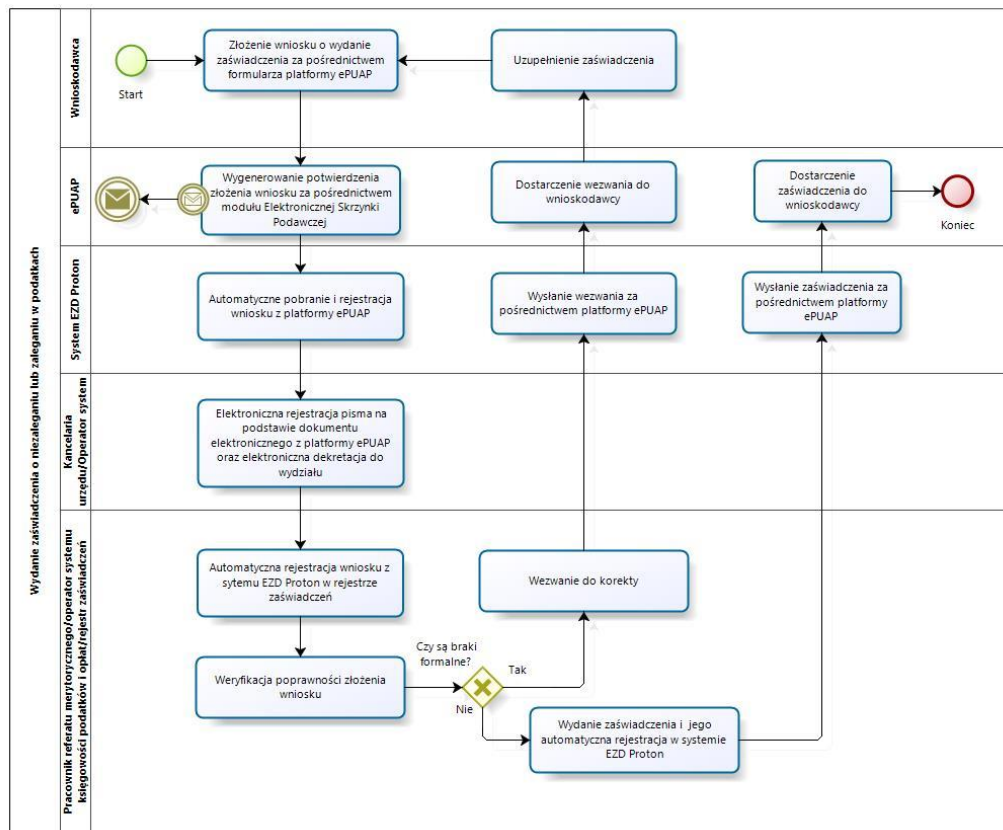
Źródło: Opracowanie własne

Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu lub zaleganiu w podatkach
Cel	Umożliwienie wydanie zaświadczenia o niezaleganiu lub zaleganiu w podatkach z systemów podatkowych drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy ePUAP
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Wypełnienie wniosku za pośrednictwem platformy ePUAP
Rezultat wykonania	Wydanie i dostarczenia wnioskodawcy zaświadczenia drogą elektroniczną
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wnioskodawca	K1: Złożenie wniosku o wydanie zaświadczenia za pośrednictwem formularza platformy ePUAP.
ePUAP	K2: Wygenerowanie potwierdzenia złożenia wniosku za pośrednictwem modułu Elektronicznej Skrzynki Podawczej (UPO)
System EZD Proton	K3: Automatyczne pobranie i rejestracja wniosku z platformy ePUAP.
Kancelaria urzędu/Operator systemu EZD Proton	K4: 3. Automatyczna rejestracja pisma (wniosku) na podstawie dokumentu elektronicznego z platformy ePUAP. 4. Elektroniczna dekretycja do wydziału

Pracownik referatu merytorycznego/operator systemu księgowości podatków i opłat/rejestr zaświadczeń	K5: 4. Automatyczna rejestracja wniosku z systemu EZD Proton w rejestrze zaświadczeń 5. Weryfikacja poprawności złożenia wniosku w przypadku stwierdzenia braków wezwanie do uzupełnienia drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy ePUAP 6. Wydanie zaświadczenia i jego automatyczna rejestracja w systemie EZD Proton
System EZD Proton	K6: Wysłanie zaświadczenia za pośrednictwem platformy ePUAP.
ePUAP	K7: Dostarczenie zaświadczenia do Wnioskodawcy
Usługi związane z procesem	
Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu lub zaleganiu w podatkach	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
6. Usprawnienie procesu wydawania zaświadczeń za pośrednictwem platformy ePUAP wpłynie na większą dostępność usługi i niezależni wnioskodawcę od godzin otwarcia urzędu. 7. Walidacja formularza elektronicznego wpłynie na redukcja błędów dokonywanych przez wnioskujących. 8. Mniejsza liczba dokumentów papierowych będzie mieć wpływ na ochronę środowiska. 9. Automatyzacja kroków procesu przy jednoczesnym uproszczeniu realizacji usługi w szczególności poprzez: <ul style="list-style-type: none"> a. Elektroniczny proces rejestracji i dekretoowania wniosków w systemie EZD Proton. b. Automatyzacja wprowadzenia wniosku do systemu wydającego zaświadczenia. c. Usprawnienie komunikacji z wnioskodawcą. d. Poprawa dostępu do dokumentów za pośrednictwem e-płatności. 10. Zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu dzięki ograniczeniu do minimum: <ul style="list-style-type: none"> a. Błędów związanych z prawidłowym wypełnieniem wniosku. b. Konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie. c. Niezbędnego do realizacji procesu czasu zarówno po stronie wnioskodawcy, jak i urzędu co wpłynie korzystnie na koszt realizacji usługi dla obu stron. 	

Rysunek 25. Schemat obrazujący przebieg procesu „Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu lub zaleganiu w podatkach” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- n) Usługa będzie świadczona dla wnioskodawcy.
- o) Dane potrzebne do świadczenia usługi będą pobierane z systemu ePUAP (informacje o wnioskodawcy) oraz systemu księgowości podatkowej.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego od osób fizycznych,
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego od osób prawnych,
- Systemy dziedziczne System księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób fizycznych
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób prawnych
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego od osób fizycznych,

- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego od osób prawnych,
 - Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku od środków transportu,
 - Systemy dziedziczne/System księgowości opłat/rejestr opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi,
 - platforma ePUAP.
 - System EZD Proton
- p) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę oraz administrator platformy ePUAP
- q) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące osoby składającej deklarację oraz informację o wielkości gospodarstwa (powierzchnie użytków rolnych) wnioskodawcy.
- r) Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem dziedzicznymi księgowości podatkowej, portalem podatkowym, platformą ePUAP oraz funkcjonującym w jednostkach objętym projektem systemem EZD Proton.
- s) Projektowana usługa zorientowana na użytkownika zakłada dwustronną interakcję, możliwość składania wniosku i otrzymania zwrotnie zaświadczenie.
- t) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnej platformy ePUAP. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- u) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 realizowane będą przez administratora platformy ePUAP.
- v) Usługa udostępniona w oparciu o portal ePUAP nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP)- PI-II.432.2.133.2015.AZ)

15. Wydanie zaświadczenie o dochodowości, wielkości gospodarstwa rolnego

w hektarach fizycznych i przeliczeniowych, wielkości użytków rolnych.

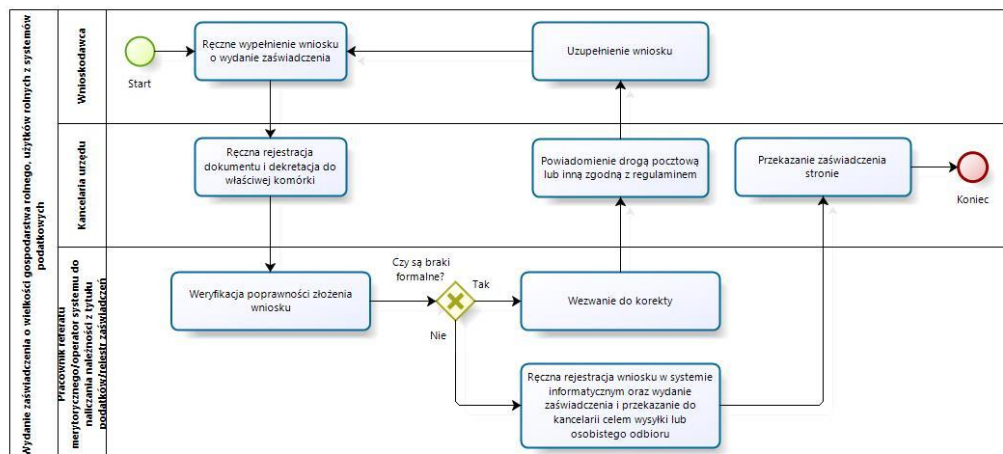
- a) Usługa umożliwi składanie wniosku o wydanie zaświadczenia o stanie posiadanych użytków rolnych na terenie Miasta. Odpowiednio opracowany formularz wniosku o wydanie zaświadczenia wraz z możliwością dokonania opłaty osadzony na platformie ePUAP umożliwi podpisanie go za pomocą profilu zaufanego platformy ePUAP lub podpisu elektronicznego weryfikowanego kwalifikowanym certyfikatem a następnie przekazanie go do Urzędu za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej Urzędu funkcjonującej na platformie ePUAP. Usługa ta będzie powiązana z rejestracją wniosku w systemie EZD Proton i systemie dziedziny odpowiedzialnym za wydawanie tych zaświadczeń. Wydanie zaświadczenia i opatrzenie go podpisem elektronicznym w systemie dziedziny umożliwi automatyczne przesłanie go za pośrednictwem systemu EZD Proton i Elektronicznej Skrzynki Podawczej do osoby wnioskującej.
- b) W obecnym stanie wnioskodawca wypełnia wniosek o wydanie zaświadczenia w postaci tradycyjnej (papierowej) i składa go w Urzędzie (przesyłka pocztowa lub przekazanie osobiste na biurze podawczym). Wniosek ten jest ewidencjonowany w systemie obiegu dokumentów i przekazywana do referatu zajmującego się ewidencją podatkową. Dane z wniosku są przepisywane do systemu dziedziny i za jego pośrednictwem drukowane jest zaświadczenie, które jest dostarczone stronie za pośrednictwem przesyłki pocztowej lub odbiera go on osobiście. Wprowadzenie tego typu usługi ułatwi podatnikowi proces uzyskania zaświadczenia za pośrednictwem elektronicznych środków komunikacji. Zastosowanie odpowiednich algorytmów kontrolnych przy wypełnianiu formularzy ułatwi stronie składanie wniosku oraz ograniczy ilość pomyłek popełnianych przy jego wypełnianiu. Możliwość otrzymania zaświadczenia w formie elektronicznej za pośrednictwem platformy ePUAP przyspieszy proces otrzymania dokumentu i ułatwi jego dalsze przekazanie w takiej formie. Wnioskodawca będzie też miał możliwość pobrania tego dokumentu bezpośrednio z portalu podatkowego. Usługodawca usprawnia proces wydawania zaświadczeń poprzez poprawę komunikację z petentem oraz ogranicza koszty związane z ich wystawianiem i przesyłaniem. Integracja oprogramowania usprawnia też procesy przekazywania dokumentów między systemem EZD Proton i systemami dziedziny. W celu uzyskania takiej funkcjonalności wymagana jest

modernizacja systemu dziedzinnego odpowiadającego za wystawianie zaświadczeń oraz jego integracja z systemem EZD Proton oraz opracowanie odpowiednich formularzy i ich implementacja w systemie obiegu dokumentów.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	Wydanie zaświadczenia o wielkości gospodarstwa rolnego, użytków rolnych z systemów podatkowych
Cel	Umożliwienie wydanie zaświadczenia o wielkości gospodarstwa rolnego, użytków rolnych z systemów podatkowych
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Wypełnienie wniosku i złożenie w urzędzie
Rezultat wykonania	Wydanie zaświadczenia i dostarczenie stronie
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wnioskodawca	K1: Wypełnienie ręcznie wniosków o wydanie zaświadczenia
Kancelaria urzędu	K2: Ręczna rejestracja dokumentu i dekretacja do właściwej komórki
Pracownik referatu merytorycznego/operator systemu do naliczania należności z tytułu podatków/rejestr zaświadczeń	K3: <ol style="list-style-type: none"> 1. Weryfikacja poprawności złożonego wniosku w przypadku stwierdzenia braków wezwanie do uzupełnienia 2. Ręczna rejestracja wniosku w systemie informatycznym 3. Wydanie zaświadczenia i przekazanie do kancelarii celem wysyłki lub osobistego odbioru
Kancelaria urzędu	K4: Przekazanie zaświadczenia stronie
Usługi związane z procesem	
Wydanie zaświadczenia o wielkości gospodarstwa rolnego, użytków rolnych z systemów podatkowych	

Rysunek 26. Schemat obrazujący przebieg procesu „Wydanie zaświadczenia o wielkości gospodarstwa rolnego, użytkowników rolnych z systemów podatkowych” - stan obecny



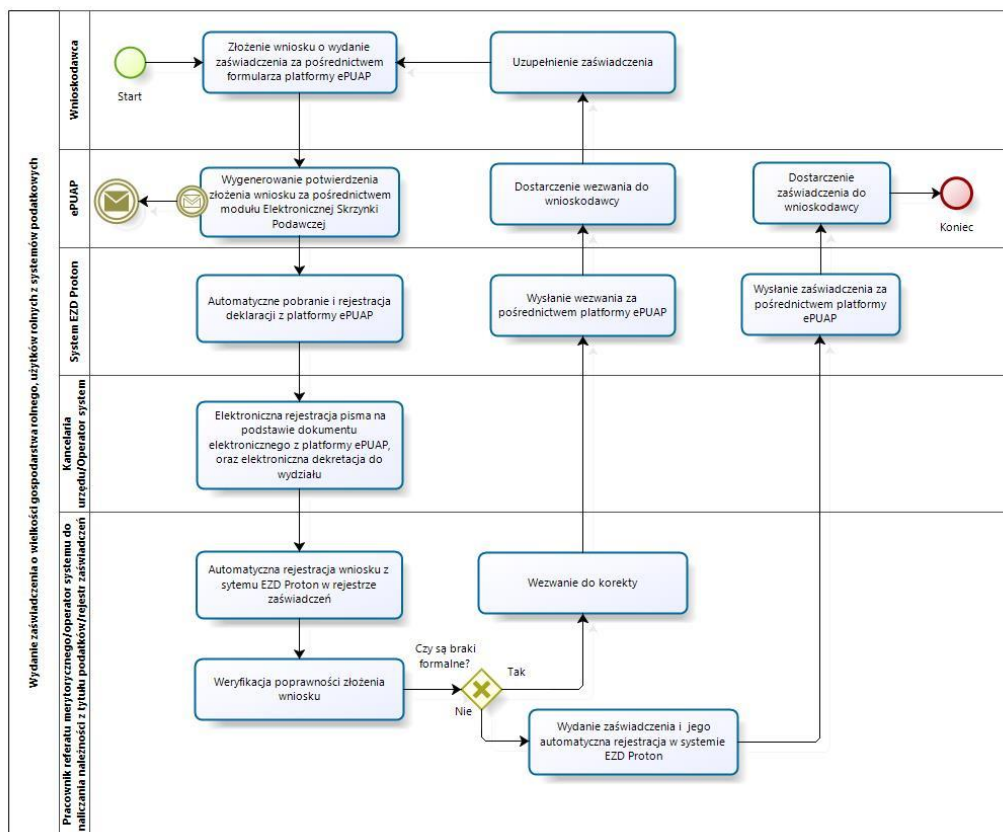
Źródło: Opracowanie własne

Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Wydanie zaświadczenia o wielkości gospodarstwa rolnego, użytkowników rolnych z systemów podatkowych
Cel	Umożliwienie wydanie zaświadczenia o wielkości gospodarstwa rolnego, użytkowników rolnych z systemów podatkowych drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy ePUAP
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Wypełnienie wniosku za pośrednictwem platformy ePUAP
Rezultat wykonania	Wydanie i dostarczenia wnioskodawcy zaświadczenia drogą elektroniczną
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wnioskodawca	K1: Złożenie wniosku o wydanie zaświadczenia za pośrednictwem formularza platformy ePUAP.
ePUAP	K2: Wygenerowanie potwierdzenia złożenia wniosku za pośrednictwem modułu Elektronicznej Skrzynki Podawczej (UPO)
System EZD Proton	K3: Automatyczne pobranie i rejestracja wniosku z platformy ePUAP.
Kancelaria urzędu/Operator systemu EZD Proton	K4: 1. Automatyczna rejestracja pisma (wniosku) na podstawie dokumentu elektronicznego z platformy ePUAP. 2. Elektroniczna dekretycja do wydziału
Pracownik referatu merytorycznego/operator	K5: 1. Automatyczna rejestracja wniosku z sytemu

systemu do naliczania należności z tytułu podatków/rejestr zaświadczeń	<p>EZD Proton w rejestrze zaświadczeń</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Weryfikacja poprawności złożenia wniosku w przypadku stwierdzenia braków wezwanie do uzupełnienia drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy ePUAP 3. Wydanie zaświadczenia i jego automatyczna rejestracja w systemie EZD Proton
System EZD Proton	K6: Wysłanie zaświadczenia za pośrednictwem platformy ePUAP.
ePUAP	K7: Dostarczenie zaświadczenia do Wnioskodawcy
Usługi związane z procesem	
Wydanie zaświadczenia o wielkości gospodarstwa rolnego, użytków rolnych z systemów podatkowych	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Usprawnienie procesu wydawania zaświadczeń za pośrednictwem platformy ePUAP wpłynie na większą dostępność usługi i niezależni wnioskodawcę od godzin otwarcia urzędu. 2. Walidacja formularza elektronicznego wpłynie na redukcja błędów dokonywanych przez wnioskujących. 3. Mniejsza liczba dokumentów papierowych będzie mieć wpływ na ochronę środowiska. 4. Automatyzacja kroków procesu przy jednoczesnym uproszczeniu realizacji usługi w szczególności poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a. Elektroniczny proces rejestracji i dekretoowania wniosków w systemie EZD Proton. b. Automatyzacja wprowadzenia wniosku do systemu wydającego zaświadczenia. c. Usprawnienie komunikacji z wnioskodawcą. d. Poprawa dostępu do dokumentów za pośrednictwem e-płatności. 5. Zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu dzięki ograniczeniu do minimum: <ol style="list-style-type: none"> a. Błędów związanych z prawidłowym wypełnieniem wniosku. b. Konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie. c. Niezbędnego do realizacji procesu czasu zarówno po stronie wnioskodawcy, jak i urzędu co wpłynie korzystnie na koszt realizacji usługi dla obu stron. 	

Rysunek 27. Schemat obrazujący przebieg procesu „Wydanie zaświadczenia o wielkości gospodarstwa rolnego, użytkowników rolnych z systemów podatkowych” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla wnioskodawcy – posiadacza gospodarstwa.
- d) Dane potrzebne do świadczenia usługi będą pobierane z systemu ePUAP (informacje o wnioskodawcy) oraz systemu wymiaru podatków.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku rolnego od osób fizycznych,
 - Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku rolnego od osób prawnych,
 - platforma ePUAP.
 - System EZD Proton
- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę oraz administrator platformy ePUAP.

- f) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące osoby składającej wniosek oraz informację o wielkości gospodarstwa (powierzchnie użytków rolnych) wnioskodawcy.
- g) Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem dziedzinowymi wymiaru podatku rolnego, portalem podatkowym, platformą ePUAP oraz funkcjonującym w jednostkach objętym projektem systemem EZD Proton.
- h) Projektowana usługa zorientowana na użytkownika zakłada dwustronną interakcję, możliwość składania deklaracji i otrzymania zwrotnie informacji o rocznej wysokości opłaty z podziałem na raty i terminy płatności.
- i) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnej platformy ePUAP. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- j) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 realizowane będą przez administratora platformy ePUAP.
- k) Usługa udostępniona w oparciu o portal ePUAP nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP)- PI-II.432.2.133.2015.AZ).

16. Podatek od środków transportu

- a) Usługa umożliwia przeglądanie oraz dokonywanie wpłat za zobowiązania z tytułu podatku od środków transportu. Zalogowany i uwierzytelniony za pomocą platformy ePUAP użytkownik systemu osoba fizyczna lub osoba uprawniona do reprezentowania osoby prawnej ma możliwość wglądu w stan swoich rozliczeń z urzędem z wyliczoną wartością do zapłaty z uwzględnieniem ewentualnych odsetek i kosztów upomnienia. Bezpośrednio z portalu może on dokonać zapłaty na podstawie wypełnionego i spersonalizowanego dowodu wpłaty uwzględniającego dane dotyczące kwot i tytułu zapłaty oraz numeru rachunku na który ona ma być ona dokonana.
- b) W obecnym stanie płatnik podatku od środków transportowych wpłaty dokonuje na podstawie złożonej deklaracji (DT-1 wraz z załącznikami) składanej organowi podatkowemu w którym ustala on wysokość podatku za dany rok. Aby dokonać płatności musi on „ręcznie” w systemie bankowym wypełnić odpowiedni dowód

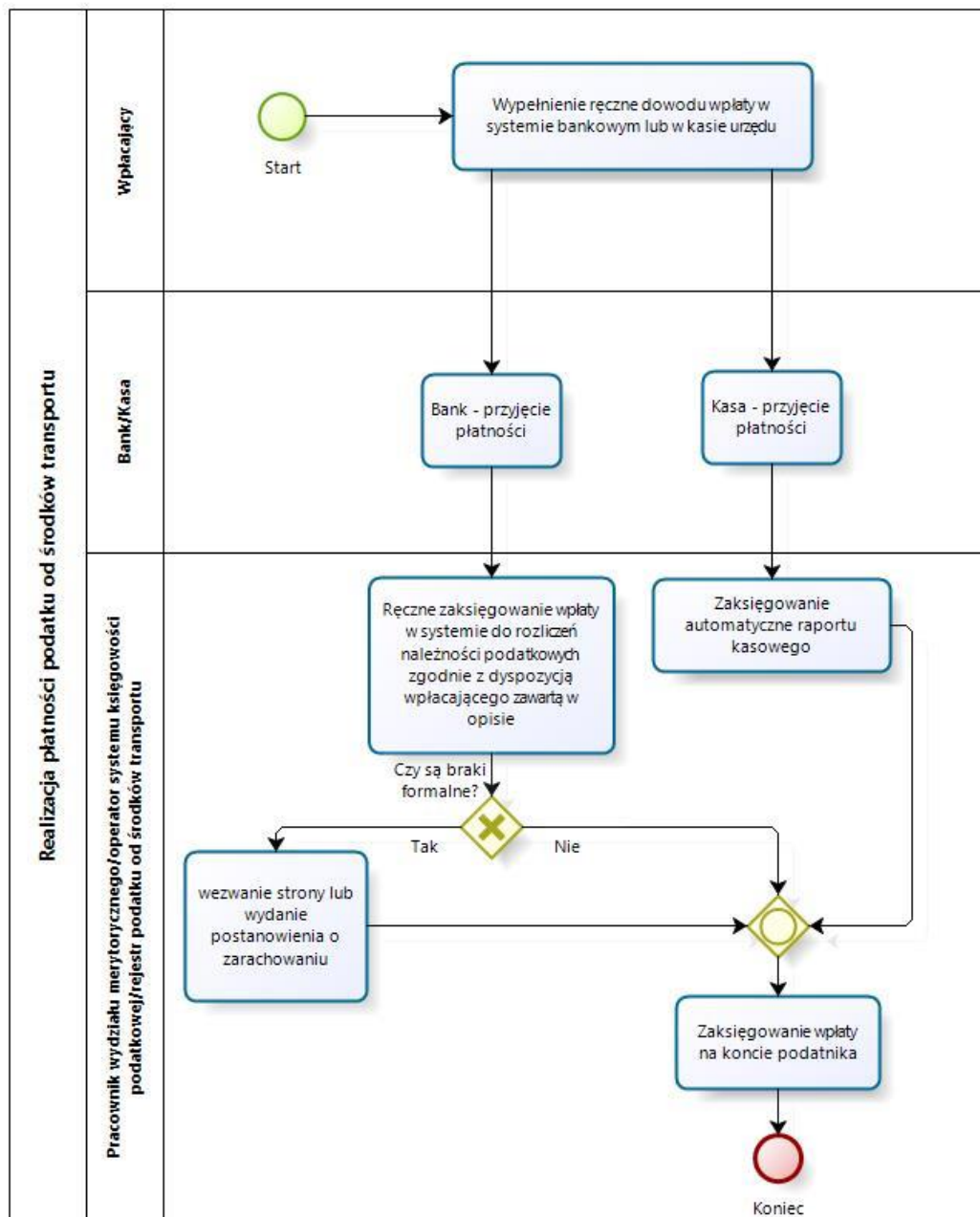
wpłaty, nie posiada on też informacji o wysokości należnych odsetek na dzień wpłaty oraz stanu rozliczeń swojego konta. Wprowadzenie tego typu usługi powiązanej z podglądem stanu rozliczeń umożliwi podatnikowi prawidłowe dokonywanie wpłat w odpowiedniej wysokości oraz zapewni mu kontrolę nad stanem rozliczeń z urzędem. Dodatkowo uzyskuje on informacje o sposobie naliczenia powyższej należności co stanowi element kontroli poprawności składanych deklaracji oraz ich rejestracji w systemie teleinformatycznym urzędu. Usługodawca dzięki takiej usłudze usprawnia kontakt z petentem i umożliwia mu dokonywanie wpłat we właściwych kwotach. Usługa ta poprawi ściągalność podatku oraz dzięki wprowadzeniu indywidualnych numerów rachunków dla dokonywania wpłaty usprawni proces księgowania. W celu uzyskania takiej funkcjonalności wymagana jest modernizacja systemu dziedzinnego odpowiadającego za naliczanie i windykacje podatku od środków transportu oraz zakup portalu podatkowego (e-należności), który odpowiadałby za komunikację z podatnikiem. Identyfikacja podatnika odbywać się będzie na podstawie platformy ePUAP z wykorzystaniem profilu zaufanego a w przypadku osób prawnych dodatkowo w oparciu o umocowanie prawne osoby reprezentującej podmiot. Usprawnienie procesu księgowania wymagało będzie dodatkowo modernizacji systemu dziedzinnego w zakresie dostosowania go do obsługi e-płatności.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	Realizacja płatności podatku od środków transportu
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatek od środków transportu dla osób prawnych i fizycznych
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty
Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Wypełnienie ręczne dowodu wpłaty w systemie bankowym lub w kasie urzędu
Bank Kasa	K2: Bank – przyjęcie płatności, zaksięgowanie w systemie bankowym, przekazanie na rachunek bankowy urzędu K2: Kasa – przyjęcie gotówki od wpłacającego z wydaniem dokumentu potwierdzającego za pośrednictwem systemu kasowego

Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku od środków transportu	<p>K3: Bank</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wydruk wyciągu bankowego. 2. Weryfikacja dowodu wpłaty 3. Ręczne zaksięgowanie wpłaty w systemie do rozliczeń należności podatkowych zgodnie z dyspozycją wpłacającego zawartą w opisie. 4. W przypadku stwierdzenia niezgodności dodatkowo wezwanie strony lub wydanie postanowienia o zarachowaniu. <p>K3: Kasa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zaksięgowanie automatyczne raportu kasowego.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku od środków transportu	K4: Zaksięgowanie wpłaty na koncie podatnika
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności podatku od środków transportu	

Rysunek 28. Schemat obrazujący przebieg procesu „Realizacja płatności podatku od środków transportu” - stan obecny



Źródło: Opracowanie własne

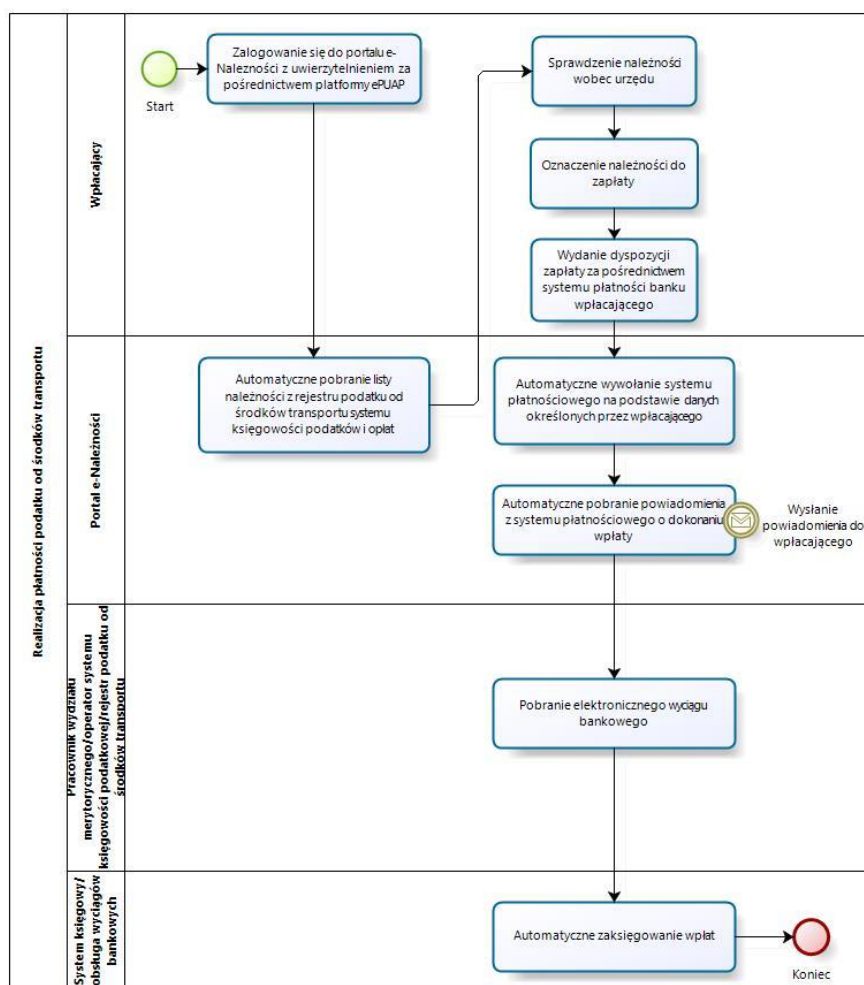
Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Realizacja płatności podatku od środków transportu
Cel	Umożliwienie dokonania płatności z tytułu należności za podatek od środków transportu dla osób prawnych i fizycznych drogą elektroniczną z automatycznym wypełnieniem dowodu wpłaty.
Właściciel	Kierownik referatu podatków i opłat
Warunki rozpoczęcia	Złożenie dyspozycji zapłaty

Rezultat wykonania	Zaksięgowanie płatności na koncie zobowiązanego zgodnie z jego dyspozycją
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wpłacający	K1: Zalogowanie się do portalu e-Należności z uwierzytelnieniem za pośrednictwem platformy ePUAP.
Portal e-Należności	K2: Automatyczne pobranie listy należności z rejestru podatku od środków transportu systemu księgowości podatków i opłat.
Wpłacający	K3: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sprawdzenie należności wobec urzędu. 2. Oznaczenie należności do zapłaty. 3. Wydanie dyspozycji zapłaty za pośrednictwem systemu płatności banku wpłacającego.
Portal e-Należności	K4: <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyczne wywołanie systemu płatnościowego na podstawie danych określonych przez wpłacającego. 2. Automatyczne pobranie powiadomienia z systemu płatnościowego o dokonaniu wpłaty.
Pracownik wydziału merytorycznego/operator systemu księgowości podatkowej/rejestr podatku od środków transportu	K5: Automatyczne pobranie i zaksięgowanie elektronicznego wyciągu bankowego.
System księgowy/obsługa wyciągów bankowych	K6: Automatyczne zaksięgowanie wpłat.
Usługi związane z procesem	
Realizacja płatności podatku od środków transportu	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyzacja płatności dokonywanych drogą elektroniczną, co wpłynie na większą dostępność usługi i uniezależni wnioskodawcę od godzin otwarcia urzędu. 2. Redukcja błędów dokonywanych przez płatników przy niewłaściwych dyspozycjach wpłaty. 3. Mniejsza liczba dokumentów papierowych będzie mieć wpływ na ochronę środowiska. 4. Automatyzacja kroków procesu przy jednoczesnym uproszczeniu realizacji usługi w szczególności poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a. Automatyczny proces księgowania elektronicznych wyciągów bankowych. b. Automatyczną weryfikację przedstawiciela wpłacającego dzięki zastosowaniu profilu zaufanego platformy ePUAP. 	

- c. Automatyczną weryfikację prawidłowości wypełniania dowodu wpłaty przez zastosowanie mechanizmów portalu e-Należności (walidacji pól formularza).
 - d. Automatyczne powiadamianie o kolejnych etapach realizacji w czasie rzeczywistym.
 - e. Poprawa dostępu do informacji o aktualnym stanie zobowiązań wobec urzędu wraz z dostępem do kopii cyfrowych dokumentów źródłowych.
5. Zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu dzięki ograniczeniu do minimum:
- a. Błędów związanych z prawidłowym określaniem wpłat (np. wyliczenie odsetek, określeniu tytułu należności).
 - b. Konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie lub w kasie.
 - c. Niezbędnego do realizacji procesu czasu zarówno po stronie wnioskodawcy, jak i urzędu co wpłynie korzystnie na koszt realizacji usługi dla obu stron.

Rysunek 29. Schemat obrazujący przebieg procesu „Realizacja płatności podatku od środków transportu” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla podatników podatku od środków transportu.
- d) Dane potrzebne do świadczenia usługi będą pobierane z systemów dziedzicznych odpowiedzialnych za naliczanie i księgowanie zobowiązań z tytułu podatku od środków transportu oraz z systemu ePUAP w zakresie informacji niezbędnych do identyfikacji osoby reprezentującej podatnika.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku od środków transportu,
 - platforma ePUAP,
 - portal e-Należności.
- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy ePUAP.
 - f) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące wysokości zobowiązań z tytułu podatku od środków transportu oraz informacje o podstawach ich naliczenia wraz z cyfrowymi kopiami deklaracji złożonymi przez nich w wersji papierowej lub w przypadku złożenia ich w postaci elektronicznej kopii e-deklaracji. Informacja obejmować będzie kwoty zobowiązań wraz z należnymi odsetkami i terminami płatności, wysokość dokonanych wpłat, podstawy opodatkowania (zestawienie pojazdów objętych deklaracją) wraz z szczegółową informacją o sposobie ich opodatkowania.
 - g) Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem dziedzicznymi wymiaru podatku od środków transportu i księgowości podatkowej, portalem podatkowym, platformą ePUAP oraz funkcjonującym w jednostkach objętym projektem systemem EZD Proton.
 - h) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwia pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym.
 - i) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu podatkowego oraz aplikacji mobilnych. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.

- j) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- k) Usługa udostępniona w oparciu o portal e-Należności powiązany z oprogramowaniem dziedzinowym urzędu nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP)- PI-II.432.2.133.2015.AZ)

17. e-powiadamiania – moduł komunikacyjny w obszarze A2B i A2C

- a) Usługa umożliwia usługi zapewnia komunikację jednostronną URZĄD – BIZNES oraz URZĄD-PETENT (MIESZKANIEC) w formie informacji lub powiadomień. Docelową grupą będącą adresatem tej usługi są:

- Mieszkańcy Miasta, zameldowani na terenie Miasta.
- Płatnicy jednego z podatków (podatek rolny, leśny, od nieruchomości, od środków transportowych, opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi)-osoby fizyczne.
- Płatnicy podatku od osób prawnych (osoba fizyczna reprezentująca osobę prawną).
- Płatnicy należności z tytułu dostawy wody i odprowadzanie ścieków

Proces powiadamiania będzie realizowany poprzez wysyłkę wiadomości e-mail, SMS. Osoba zarejestrowana i spełniająca kryteria grupy docelowej za pomocą ePowiadomień otrzyma informację związaną z podatkami i opłatami lokalnymi osób fizycznych, podatkami i opłatami lokalnymi osób prawnych, podatku od środków transportowych dla osób fizycznych i prawnych, opłat związanych z odpadami komunalnymi i należnościami z tytułu dostawy wody odprowadzania ścieków. Informacja będzie dotyczyła zbliżających się terminów płatności, zaległości podatkowych, terminów dostarczenia deklaracji lub informacji podatkowej, terminów wywozów odpadów komunalnych.

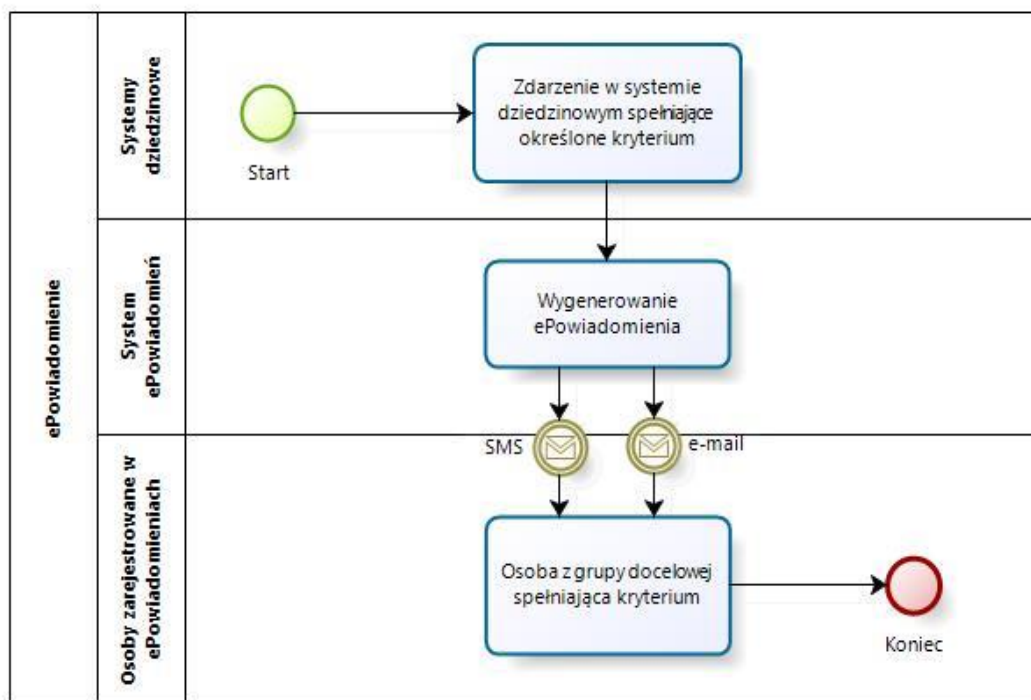
- b) W obecnym stanie usługa ePowiadomienia nie istnieje.

Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	ePowiadomienia
Cel	Automatyczna komunikacja URZĄD – BIZNES oraz

	URZĄD-PETENT (MIESZKANIEC) w formie informacji lub powiadomień wysyłanych za pośrednictwem wiadomości e-mail lub SMS.
Właściciel	Administrator systemu ePowiadomień.
Warunki rozpoczęcia	Zaistnienie zdarzenia w systemie dziedzinowym spełniające określone kryteria.
Rezultat wykonania	Automatyczne dostarczenie informacji związanych z podatkami i opłatami lokalnymi osób fizycznych, podatkami i opłatami lokalnymi osób prawnych, podatkiem od środków transportowych dla osób fizycznych i prawnych, opłat związanych z odpadami komunalnymi i należnościami z tytułu dostawy wody i odprowadzania ścieków, informacji o zbliżających się terminach płatności, zaległości podatkowych, terminach dostarczenia deklaracji lub informacji podatkowej, terminach wywozów odpadów komunalnych.
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Systemy dziedzinowe	K1: Zaistnienie zdarzenia spełniającego kryterium wygenerowania powiadomienia lub informacji.
System ePowiadomienia	K2: Automatyczne dostarczenie informacji wybranym kanałem.
Usługi związane z procesem	
Dostarczenie powiadomienia lub informacji.	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zautomatyzowanie procesu dostarczania powiadomień lub informacji drogą elektroniczną umożliwi lepszy kontakt z mieszkańcami Miasta. 2. Proces umożliwi dostarczenie informacji w dowolnym okresie i czasie co znacznie uniezależni mieszkańca od godzin otwarcia urzędu. 3. Uruchomienie systemu ePowiadomień jako następcę powiadamiania w postaci tradycyjne (papierowej) zmniejszy liczbę dokumentów papierowych co w następstwie będzie mieć wpływ na ochronę środowiska. 4. Proces automatycznego powiadamiania umożliwi uproszczenie i zautomatyzowanie generowania powiadomień w oparciu o zadane kryteria poprzez współpracę z systemami dziedzinowymi. 5. Mieszkaniec Miasta zarejestrowany w systemie ePowiadomień będzie posiadał aktualną informację związaną z jego obowiązkami i prawami. 6. Uruchomienie procesu spowoduje zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu poprzez: <ul style="list-style-type: none"> • ograniczenie osobistego stawiennictwa w urzędzie, • ograniczenie czasu niezbędnego do zrealizowania procesu po stronie petenta jak i urzędu, • masowość procesu. 7. Uruchomienie procesu ePowiadomień poprawi ściągalność należności podatkowych wobec urzędu. 	

Rysunek 30. Schemat obrazujący przebieg procesu „ePowiadomienia” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla mieszkańców Miasta, zameldowanych na terenie Miasta lub płatników jednego z podatków (podatek rolny, leśny, od nieruchomości, od środków transportowych, opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi, opłaty z tytułu dostaw wody i odprowadzania ścieków)-osoby fizyczne, oraz osób prawnych reprezentowanych przez osobę fizyczną.
- d) Dane potrzebne do świadczenia usługi powiadamiania – generowanie treści informacji- będą dostarczane przez systemy dziedziczne odpowiedzialne za naliczanie i księgowanie zobowiązań. Realizacja usługi będzie się odbywać za pomocą ePowiadomień.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Portal e-Należności/System ePowiadomień/rejestr użytkowników systemu ePowiadomień,
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego od osób fizycznych,
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego od osób prawnych,

- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób fizycznych
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób prawnych
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego od osób fizycznych,
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego od osób prawnych,
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku od środków transportu,
- Systemy dziedziczne/System księgowości opłat/rejestr opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi,
- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku rolnego od osób fizycznych,
- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku rolnego od osób prawnych,
- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku od nieruchomości osób fizycznych
- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku od nieruchomości osób prawnych
- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku leśnego od osób fizycznych,
- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku leśnego od osób prawnych,
- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku od środków transportu,
- Systemy dziedziczne/System wymiaru opłat/rejestr opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi.

e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość usługi ponosić będzie Urząd.

f) W ramach tej usługi udostępniane będą powiadomienia o zbliżających się terminach płatności wraz z informacją szczegółową dotyczącą kwoty oraz rodzaju zobowiązania, powiadomienia o zbliżającym się terminie złożenia informacji bądź deklaracji związanych z obowiązkiem płatnika podatków lokalnych, informacji

o zarachowaniu wpłaty, terminy wywozów odpadów, przypomnienia o niezapłaconych należnościach informacje o dokumentach do odebrania itp.

- g) Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemami dziedzinowymi realizującymi zadania związane z obszarem wysyłanych informacji lub powiadomień.
- h) Projektowana usługa zorientowana na użytkownika zakłada jednostronną interakcję.
- i) Korzystanie z usługi możliwe będzie poprzez telefon zarejestrowany w sieci umożliwiającej wysyłanie treści wiadomości SMS lub (oraz) poprzez wysyłkę wiadomości drogą e-mailową. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania, jednak ograniczony zasięgiem sieci telefonicznej, do której jest zarejestrowany jest telefon lub dostępem do sieci internetowej.
- j) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- k) Usługa udostępniona w oparciu o portal e-Należności powiązany z oprogramowaniem dziedzinowym urzędu nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP)- PI-II.432.2.133.2015.AZ)

18. Wniosek o rejestrację numeru telefonu komórkowego lub (oraz) adresu mailowego w systemie e-powiadamiania – modułu komunikacyjnego w obszarze A2B i A2C

- a) Usługa umożliwia założenie konta w systemie ePowiadomienia poprzez rejestrację numeru telefonu zarejestrowanego w sieci pozwalającej na wysyłanie wiadomości SMS lub (oraz) adresu e-mail. Zakres uruchomionej usługi poprzez rejestrację w systemie ePowiadomienia zapewni komunikację jednostronną URZĄD – BIZNES oraz URZĄD-PETENT (MIESZKANIEC) w formie informacji lub powiadomień.
- b) W obecnym stanie usługa rejestracji oraz usługa ePowiadomienia nie istnieje.

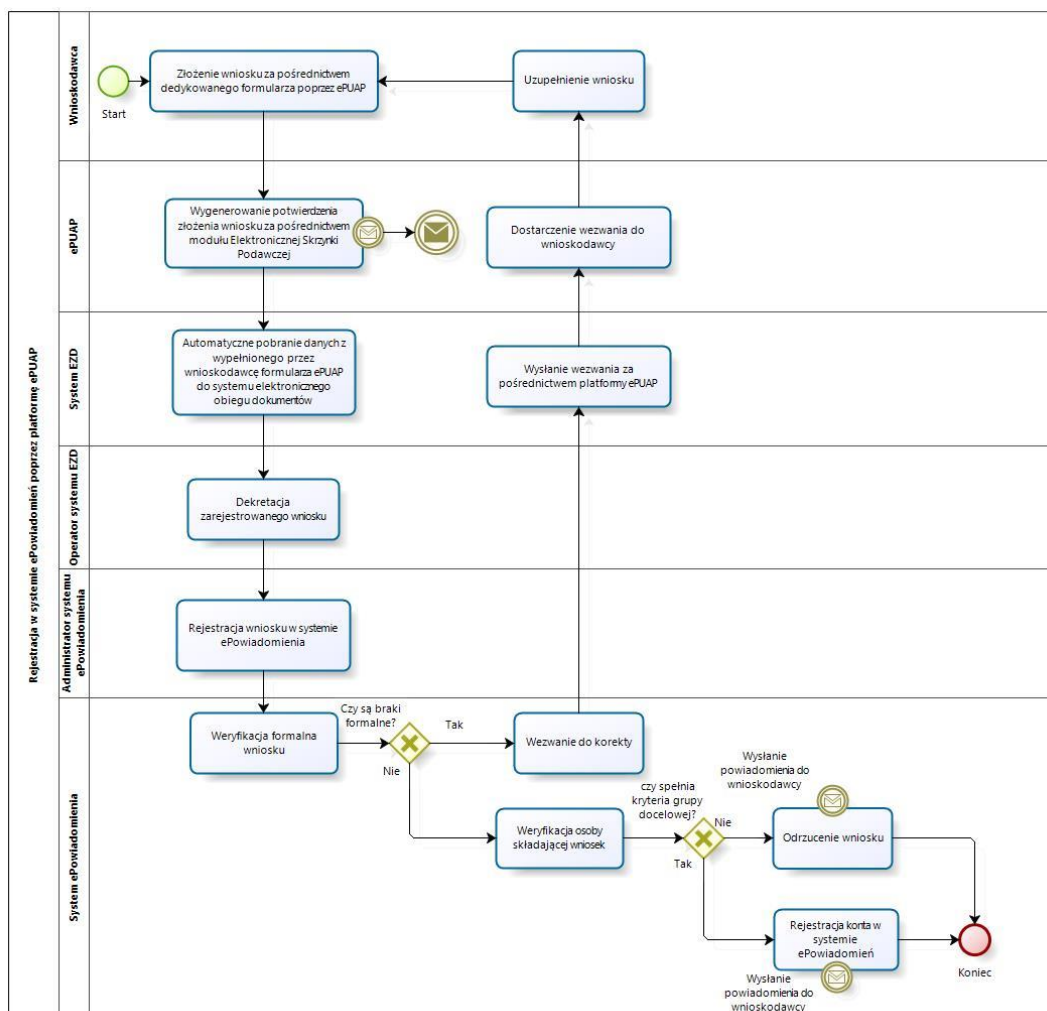
Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Rejestracja w systemie ePowiadomień poprzez platformę ePUAP
---------------	---

Cel	Usługa umożliwia złożenie wniosku o założenie konta w systemie ePowiadomień.
Właściciel	Administrator systemu ePowiadomień.
Warunki rozpoczęcia	Złożenie wniosku poprzez platformę ePUAP.
Rezultat wykonania	Założenie konta w systemie ePowiadomień.
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wnioskodawca	K1: Złożenie wniosku za pośrednictwem dedykowanego formularza poprzez ePUAP.
ePUAP	K2: Wygenerowanie potwierdzenia złożenia wniosku za pośrednictwem modułu Elektronicznej Skrzynki Podawczej (UPO)
System EZD	K3: Automatyczne pobranie danych z wypełnionego przez wnioskodawcę formularza ePUAP do systemu elektronicznego obiegu dokumentów.
Operator systemu EZD	K4: Dekretacja zarejestrowanego wniosku.
Administrator systemu ePowiadomienia	K5: Rejestracja wniosku w systemie ePowiadomienia.
System ePowiadomienia	K6: 1. Weryfikacja formalna wniosku. 2. W przypadku stwierdzenia braków formalnych wezwanie do ich uzupełnienia lub odrzucenie wniosku.
System ePowiadomienia	K7: 1. Weryfikacja osoby składającej wniosek pod kątem czy spełnia kryteria grupy docelowej. 2. W przypadku weryfikacji negatywnej następuje odrzucenie wniosku.
System ePowiadomienia	K8: 1. Rejestracja konta w systemie ePowiadomień. 2. Automatyczne wysłanie powiadomienia o rejestracji konta.
Usługi związane z procesem	
Rejestracja w systemie ePowiadomienia.	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
1 Automatyczny proces rejestracji konta w systemie ePowiadomienia umożliwia złożenie wniosku w dowolnym okresie i czasie co znacznie uniezależni wnioskodawcy od godzin otwarcia urzędu. 2 Uruchomienie procesu spowoduje zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu poprzez: <ul style="list-style-type: none"> ograniczenie osobistego stawiennictwa w urzędzie, ograniczenie czasu niezbędnego do zrealizowania procesu po stronie petenta jak i urzędu, uruchomienie wersji elektronicznej. 	

3 Rejestracja konta drogą elektroniczną ma bezpośredni wpływ na ochronę środowiska. .

Rysunek 31. Schemat obrazujący przebieg procesu „Rejestracja w systemie ePowiadomień poprzez platformę ePUAP” - stan docelowy

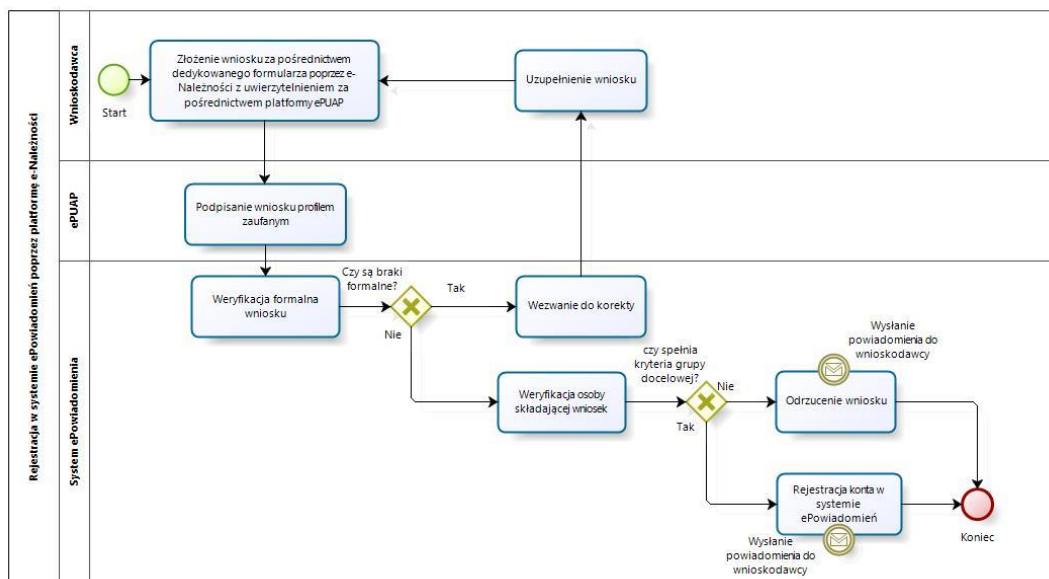


Źródło: Opracowanie własne

Nazwa procesu	Rejestracja w systemie ePowiadomień poprzez platformę e-Należności.
Cel	Usługa umożliwia złożenie wniosku o założenie konta w systemie ePowiadomień.
Właściciel	Administrator systemu ePowiadomień.
Warunki rozpoczęcia	Złożenie wniosku poprzez platformę e-Należności.
Rezultat wykonania	Założenie konta w systemie ePowiadomień.
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności

Wnioskodawca	K1: Złożenie wniosku za pośrednictwem dedykowanego formularza poprzez e-Należności z uwierzytelnieniem za pośrednictwem platformy ePUAP.
ePUAP	K2: Podpisanie wniosku profilem zaufanym.
System ePowiadomienia	K3: <ol style="list-style-type: none"> 1. Weryfikacja formalna wniosku. 2. W przypadku stwierdzenia braków formalnych wezwanie do ich uzupełnienia lub odrzucenie wniosku.
System ePowiadomienia	K4: <ol style="list-style-type: none"> 1. Weryfikacja osoby składającej wniosek pod kątem czy spełnia kryteria grupy docelowej. 2. W przypadku weryfikacji negatywnej następuje odrzucenie wniosku.
System ePowiadomienia	K5: <ol style="list-style-type: none"> 1. Rejestracja konta w systemie ePowiadomień. 2. Automatyczne wysłanie powiadomienia o rejestracji konta.
Usługi związane z procesem	
Rejestracja w systemie ePowiadomienia.	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1 Automatyczny proces rejestracji konta w systemie ePowiadomienia umożliwia złożenie wniosku w dowolnym okresie i czasie co znacznie uniezależni wnioskodawcy od godzin otwarcia urzędu. 2 Uruchomienie procesu spowoduje zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu poprzez: <ul style="list-style-type: none"> • ograniczenie osobistego stawiennictwa w urzędzie, • ograniczenie czasu niezbędnego do zrealizowania procesu po stronie petenta jak i urzędu, • uruchomienie wersji elektronicznej. 3 Rejestracja konta drogą elektroniczną ma bezpośredni wpływ na ochronę środowiska. . 	

Rysunek 32. Schemat obrazujący przebieg procesu „Rejestracja w systemie ePowiadomień poprzez platformę e-Należności.” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla mieszkańców Miasta, zameldowanych na terenie Miasta lub płatników jednego z podatków (podatek rolny, leśny, od nieruchomości, od środków transportowych, opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi)-osoby fizyczne, oraz osób prawnych reprezentowanych przez osobę fizyczną.
- d) Usługa wnioskowania o rejestrację w systemie ePowiadomienia będzie dostępna poprzez wniosek przygotowany przez:
- Platformę ePUAP - dane przygotowane i częściowo wypełnione poprzez platformę.
 - Portal e-Należności - dane przygotowane i częściowo wypełnione poprzez portal.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- platforma ePUAP,
- System EZD Proton,
- Portal e-Należności/System ePowiadomień/rejestr użytkowników systemu ePowiadomień,
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego od osób fizycznych,

- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku rolnego od osób prawnych,
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób fizycznych
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku od nieruchomości osób prawnych
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego od osób fizycznych,
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku leśnego od osób prawnych,
- Systemy dziedziczne/System księgowości podatkowej/rejestr podatku od środków transportu,
- Systemy dziedziczne/System księgowości opłat/rejestr opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi,
- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku rolnego od osób fizycznych,
- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku rolnego od osób prawnych,
- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku od nieruchomości osób fizycznych
- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku od nieruchomości osób prawnych
- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku leśnego od osób fizycznych,
- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku leśnego od osób prawnych,
- Systemy dziedziczne/System wymiaru podatkowego/rejestr podatku od środków transportu,
- Systemy dziedziczne/System wymiaru opłat/rejestr opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi.
-

e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość usługi ponosić będzie Urząd za identyfikację przy rejestracji użytkownika administrator platformy ePUAP.

- f) W ramach tej usługi udostępniany będzie wniosek służący do rejestracji w systemie ePowiadomienia z uzupełnionymi wstępnie danymi.
- g) Oferowana e-usługa współpracować będzie z modułem ePowiadomienia.
- h) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwia pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym..
- i) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem platformy ePUAP oraz platformy e-należności. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- j) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- k) Usługa udostępniona w oparciu o system ePowiadomienia powiązany z oprogramowaniem dziedzinowym urzędu nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP)- PI-II.432.2.133.2015.AZ)

19. Aktualizacja numeru telefonu komórkowego lub (oraz) adresu e-mail w systemie e-powiadamiania – modułu komunikacyjnego w obszarze A2B i A2C

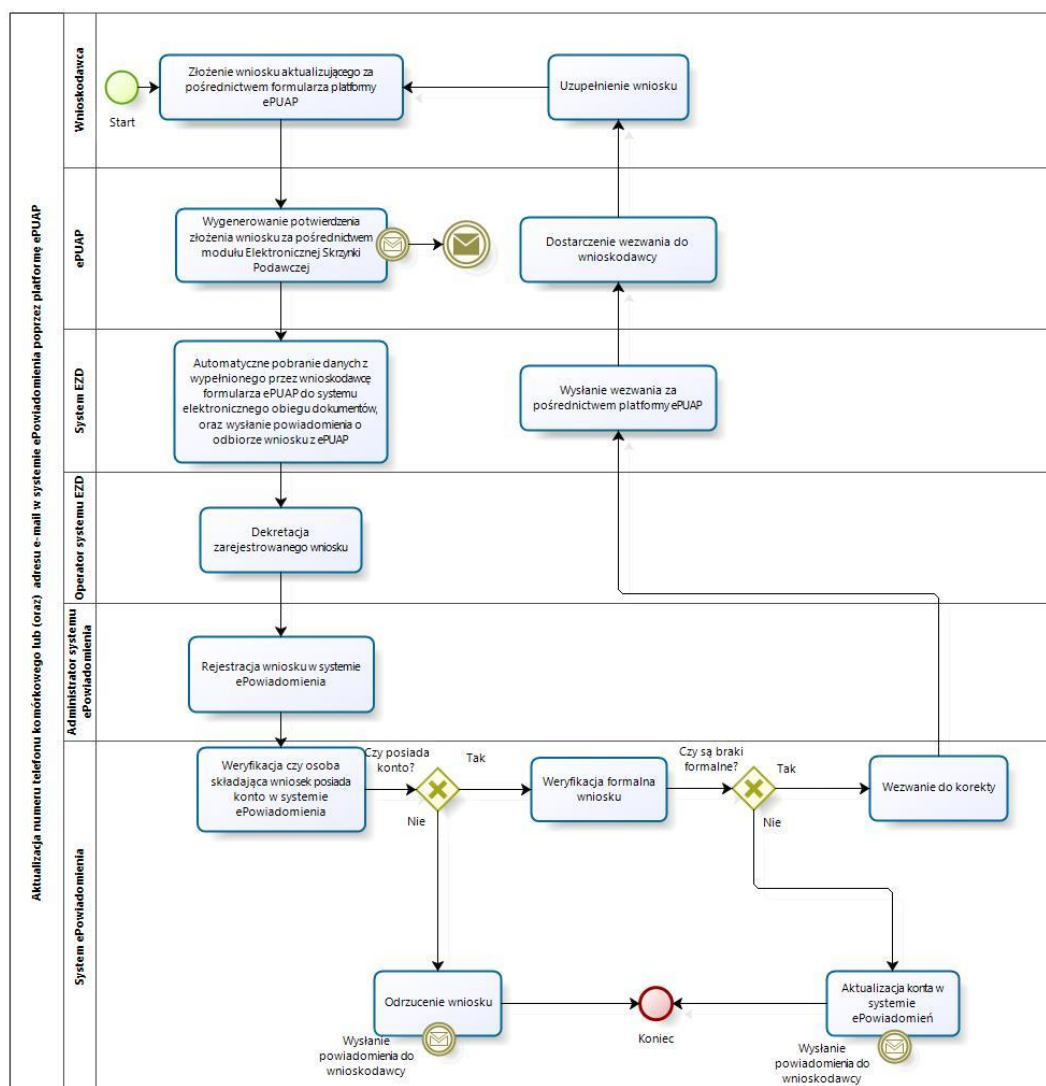
- a) Usługa umożliwia aktualizację numeru telefonu zarejestrowanego w sieci pozwalającej na wysyłanie wiadomości SMS lub (oraz) adresu e-mail. Zakres uruchomionej usługi poprzez aktualizację danych w systemie ePowiadomienia zapewni prawidłową komunikację jednostronną URZĄD – BIZNES oraz URZĄD-PETENT (MIESZKANIEC) w formie informacji lub powiadomień.
- b) W obecnym stanie usługa aktualizacji danych oraz usługa ePowiadomienia nie istnieje.

Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Aktualizacja numeru telefonu komórkowego lub (oraz) adresu e-mail w systemie ePowiadomienia poprzez platformę ePUAP.
Cel	Usługa umożliwia aktualizację konta w systemie ePowiadomień.

Właściciel	Administrator systemu ePowiadomień.
Warunki rozpoczęcia	Złożenie wniosku aktualizującego poprzez platformę ePUAP.
Rezultat wykonania	Aktualizacja konta w systemie ePowiadomień.
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wnioskodawca	K1: Złożenie wniosku aktualizującego za pośrednictwem dedykowanego formularza poprzez ePUAP.
ePUAP	K2: Wygenerowanie potwierdzenia złożenia wniosku za pośrednictwem modułu Elektronicznej Skrzynki Podawczej (UPO)
System EZD	K3: Automatyczne pobranie danych z wypełnionego przez wnioskodawcę formularza ePUAP do systemu elektronicznego obiegu dokumentów.
Operator systemu EZD	K4: Dekretacja zarejestrowanego wniosku.
Administrator systemu ePowiadomienia	K5: Rejestracja wniosku w systemie ePowiadomienia.
System ePowiadomienia	K6: <ol style="list-style-type: none"> 1. Weryfikacja czy osoba składająca wniosek posiada konto w systemie ePowiadomienia. 2. W przypadku weryfikacji negatywnej odrzucenie wniosku.
System ePowiadomienia	K7: <ol style="list-style-type: none"> 1. Weryfikacja formalna wniosku. 2. W przypadku stwierdzenia braków formalnych wezwanie do ich uzupełnienia lub odrzucenie wniosku.
System ePowiadomienia	K8: <ol style="list-style-type: none"> 1. Aktualizacja konta w systemie ePowiadomień. 2. Automatyczne wysłanie powiadomienia o aktualizacji danych konta w systemie ePowiadomień.
Usługi związane z procesem	
Aktualizacja konta w systemie ePowiadomienia.	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1 Automatyczny proces aktualizacji konta w systemie ePowiadomienia umożliwia złożenie wniosku w dowolnym okresie i czasie co znacznie uniezależni wnioskodawcy od godzin otwarcia urzędu. 2 Uruchomienie procesu spowoduje zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu poprzez: <ul style="list-style-type: none"> • ograniczenie osobistego stawiennictwa w urzędzie, • ograniczenie czasu niezbędnego do zrealizowania procesu po stronie petenta jak i urzędu, • uruchomienie wersji elektronicznej. 3 Aktualizacja konta drogą elektroniczną ma bezpośredni wpływ na 	

Rysunek 33. Schemat obrazujący przebieg procesu „Aktualizacja numeru telefonu komórkowego lub (oraz) adresu e-mail w systemie ePowiadomienia poprzez platformę ePUAP.” - stan docelowy

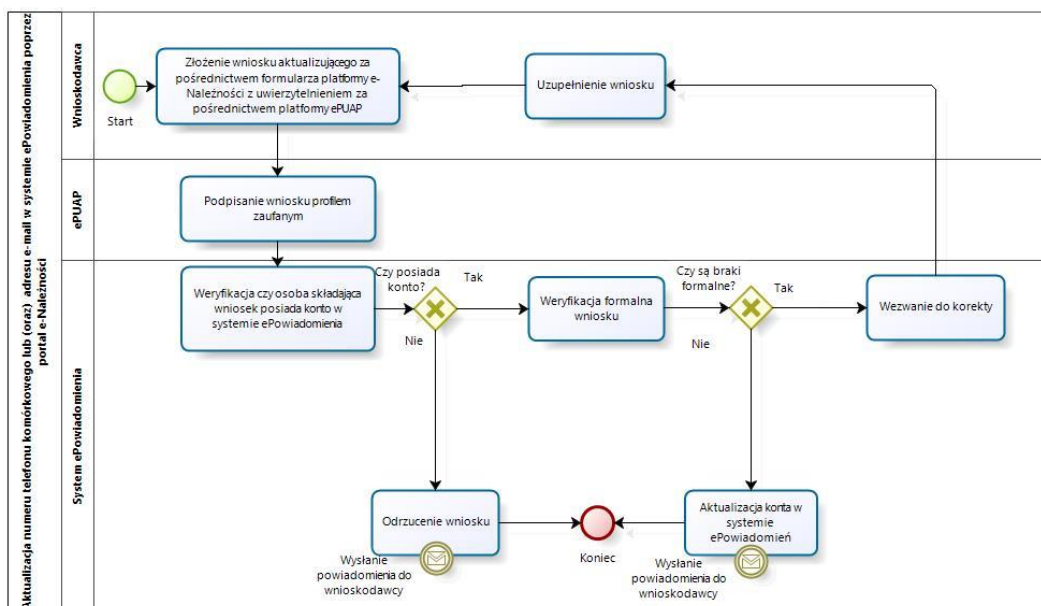


Źródło: Opracowanie własne

Nazwa procesu	Aktualizacja numeru telefonu komórkowego lub (oraz) adresu e-mail w systemie ePowiadomienia poprzez portal e-Należności.
Cel	Usługa umożliwia aktualizację konta w systemie ePowiadomień.
Właściciel	Administrator systemu ePowiadomień.
Warunki rozpoczęcia	Złożenie wniosku aktualizującego poprzez portal e-Należności.
Rezultat wykonania	Aktualizacja konta w systemie ePowiadomień.
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności

Wnioskodawca	K1: Złożenie wniosku aktualizującego za pośrednictwem dedykowanego formularza poprzez e-Należności z uwierzytelnieniem za pośrednictwem platformy ePUAP.
ePUAP	K2: Podpisanie wniosku profilem zaufanym.
System ePowiadomienia	K3: <ol style="list-style-type: none"> 1. Weryfikacja czy osoba składająca wniosek posiada konto w systemie ePowiadomienia. 2. W przypadku weryfikacji negatywnej odrzucenie wniosku.
System ePowiadomienia	K4: <ol style="list-style-type: none"> 1. Weryfikacja formalna wniosku. 2. W przypadku stwierdzenia braków formalnych wezwanie do ich uzupełnienia lub odrzucenie wniosku.
System ePowiadomienia	K5: <ol style="list-style-type: none"> 1. Aktualizacja konta w systemie ePowiadomień. 2. Automatyczne wysłanie powiadomienia o aktualizacji danych konta w systemie ePowiadomień.
Usługi związane z procesem	
Aktualizacja konta w systemie ePowiadomienia.	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1 Automatyczny proces aktualizacji konta w systemie ePowiadomienia umożliwia złożenie wniosku w dowolnym okresie i czasie co znacznie uniezależni wnioskodawcy od godzin otwarcia urzędu. 2 Uruchomienie procesu spowoduje zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu poprzez: <ul style="list-style-type: none"> • ograniczenie osobistego stawiennictwa w urzędzie, • ograniczenie czasu niezbędnego do zrealizowania procesu po stronie petenta jak i urzędu, • uruchomienie wersji elektronicznej. 3 Aktualizacja konta drogą elektroniczną ma bezpośredni wpływ na ochronę środowiska. . 	

Rysunek 34. Schemat obrazujący przebieg procesu „Aktualizacja numeru telefonu komórkowego lub (oraz) adresu e-mail w systemie ePowiadomienia poprzez portal e-Należności.” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla osób zarejestrowanych w systemie ePowiadomień.
- d) Usługa aktualizacji danych w systemie ePowiadomień będzie dostępna poprzez:
 - Platformę ePUAP - dane przygotowane i częściowo wypełnione poprzez platformę.
 - Portal e-Należności - dane przygotowane i częściowo wypełnione poprzez platformę.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Portal e-Należności/System ePowiadomień/rejestr użytkowników systemu ePowiadomień,
 - platforma ePUAP,
 - system EZD Proton.
- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość usługi ponosił będzie Urząd za identyfikację przy rejestracji użytkownika administrator platformy ePUAP.
 - f) W ramach tej usługi udostępniany będzie wniosek służący do aktualizacji danych w systemie ePowiadomień z uzupełnionymi wstępnie danymi.
 - g) Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem ePowiadomień.

- h) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwia pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym..
- i) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem platformy ePUAP oraz platformy e-należności. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- j) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- k) Usługa udostępniona w oparciu o system ePowiadomienia powiązany z oprogramowaniem dziedzicznym urzędu nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP)- PI-II.432.2.133.2015.AZ)

20. Usunięcie konta w systemie w systemie e-powiadamiania – modułu komunikacyjnego w obszarze A2B i A2C

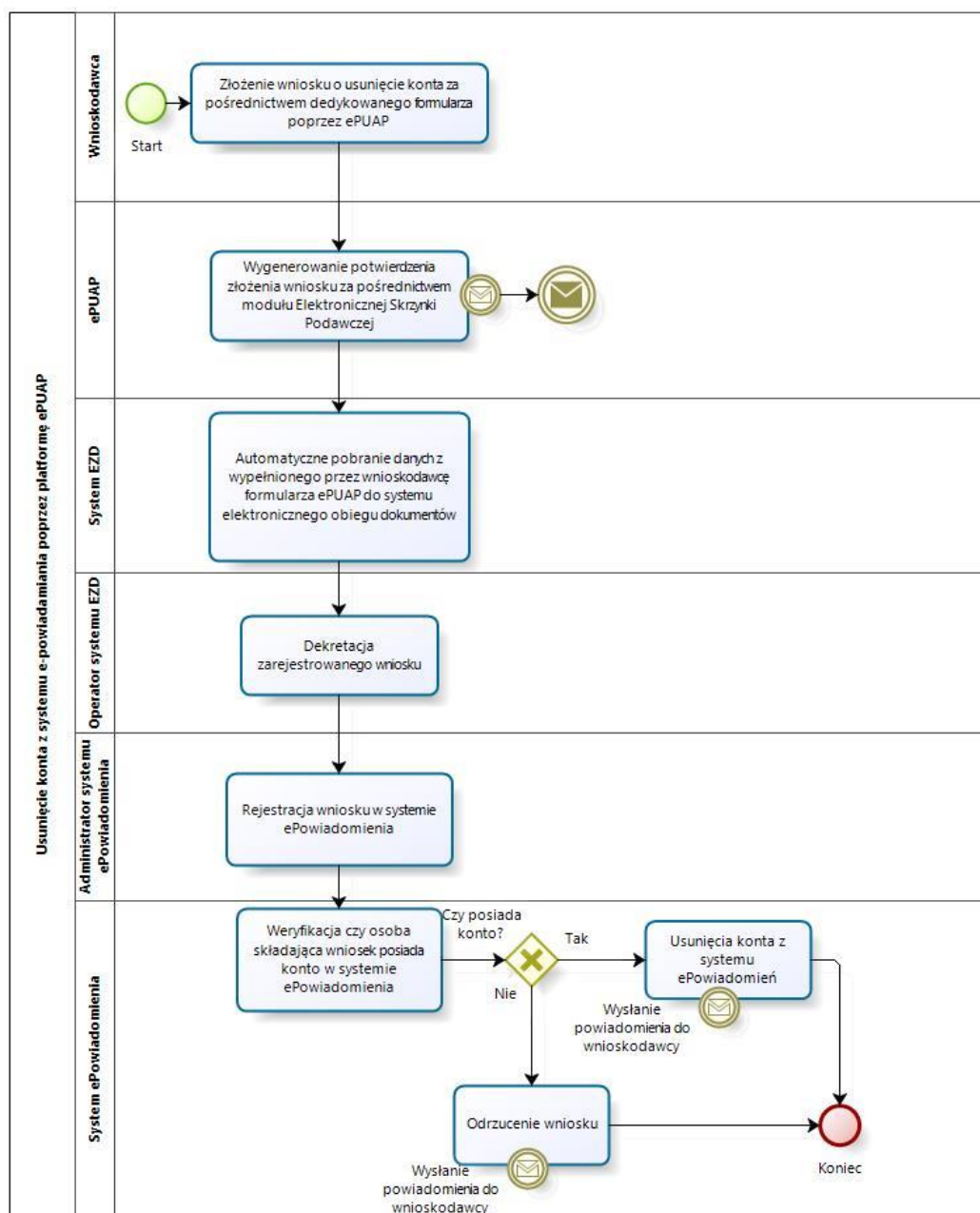
- a) Usługa umożliwia usunięcie konta. Zakres uruchomionej usługi pozwoli na usunięcie konta w systemie ePowiadomienia.
- b) W obecnym stanie usługa usunięcie konta oraz usługa ePowiadomienia nie istnieje.

Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Usunięcie konta z systemu e-powiadamiania poprzez platformę ePUAP.
Cel	Usługa umożliwia usunięcie konta z systemu ePowiadomień.
Właściciel	Administrator systemu ePowiadomień.
Warunki rozpoczęcia	Złożenie wniosku poprzez platformę ePUAP.
Rezultat wykonania	Usunięcie konta z systemu ePowiadomień.
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wnioskodawca	K1: Złożenie wniosku o usunięcie konta za pośrednictwem dedykowanego formularza poprzez ePUAP.

ePUAP	K2: Wygenerowanie potwierdzenia złożenia wniosku za pośrednictwem modułu Elektronicznej Skrzynki Podawczej (UPO)
System EZD	K2: Automatyczne pobranie danych z wypełnionego przez wnioskodawcę formularza ePUAP do systemu elektronicznego obiegu dokumentów.
Operator systemu EZD	K4: Dekretacja zarejestrowanego wniosku.
Administrator systemu ePowiadomienia	K5: Rejestracja wniosku w systemie ePowiadomienia.
System ePowiadomienia	K6: <ol style="list-style-type: none"> 1. Weryfikacja czy osoba składająca wniosek posiada konto w systemie ePowiadomienia. 2. W przypadku weryfikacji negatywnej odrzucenie wniosku.
System ePowiadomienia	K7: <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyczne wysłanie powiadomienia o usunięciu konta. 2. Usunięcia konta z systemu ePowiadomień.
Usługi związane z procesem	
Usunięcie konta w systemie ePowiadomienia.	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1 Automatyczny proces usunięcia konta w systemie ePowiadomienia umożliwia złożenie wniosku w dowolnym okresie i czasie co znacznie uniezależni wnioskodawcy od godzin otwarcia urzędu. 2 Uruchomienie procesu spowoduje zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu poprzez: <ul style="list-style-type: none"> • ograniczenie osobistego stawiennictwa w urzędzie, • ograniczenie czasu niezbędnego do zrealizowania procesu po stronie petenta jak i urzędu, • uruchomienie wersji elektronicznej. 3 Złożenie wniosku o usunięcie konta drogą elektroniczną ma bezpośredni wpływ na ochronę środowiska. 	

Rysunek 35. Schemat obrazujący przebieg procesu „Usunięcie konta w systemie e-powiadomienia poprzez platformę ePUAP.” - stan docelowy

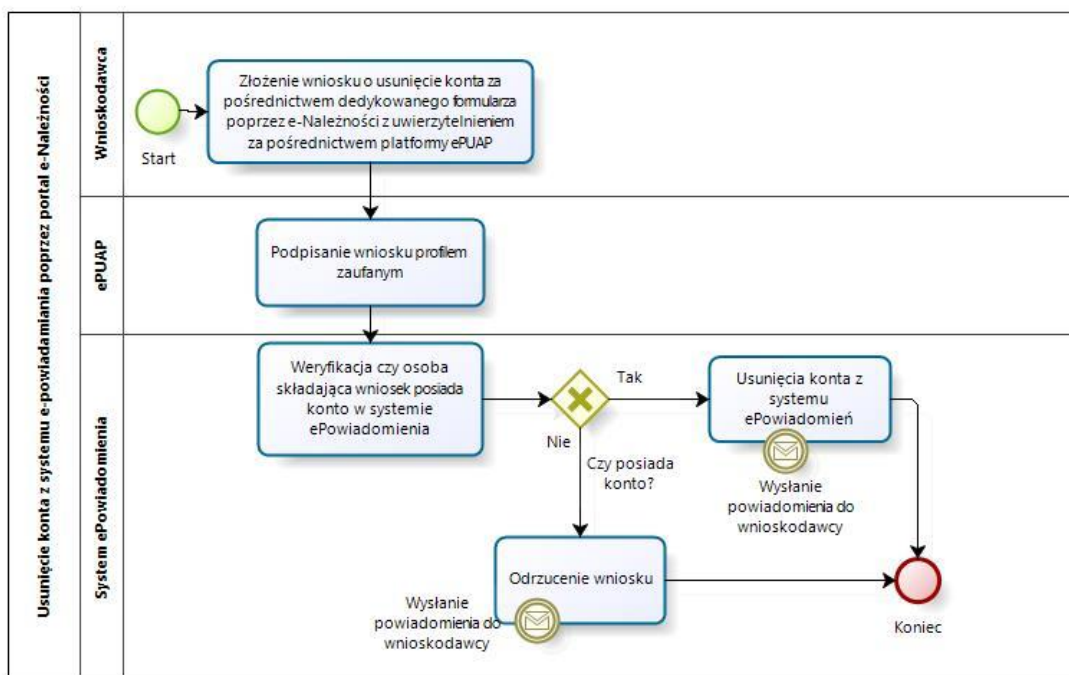


Źródło: Opracowanie własne

Nazwa procesu	Usunięcie konta z systemu e-powiadomienia poprzez portal e-Należności.
Cel	Usługa umożliwia usunięcie konta z systemu ePowiadomień.
Właściciel	Administrator systemu ePowiadomień.
Warunki rozpoczęcia	Złożenie wniosku poprzez portal e-Należności .

Rezultat wykonania	Usunięcie konta z systemu ePowiadomień.
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Wnioskodawca	K1: Złożenie wniosku o usunięcie konta za pośrednictwem dedykowanego formularza poprzez e-Należności z uwierzytelnieniem za pośrednictwem platformy ePUAP.
ePUAP	K2: Podpisanie wniosku profilem zaufanym.
System ePowiadomienia	K3: 1. Weryfikacja czy osoba składająca wniosek posiada konto w systemie ePowiadomienia. 2. W przypadku weryfikacji negatywnej odrzucenie wniosku.
System ePowiadomienia	K4: 1. Automatyczne wysłanie powiadomienia o usunięciu konta. 2. Usunięcia konta z systemu ePowiadomień.
Usługi związane z procesem	
Usunięcie konta w systemie ePowiadomienia.	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1 Automatyczny proces usunięcia konta w systemie ePowiadomienia umożliwia złożenie wniosku w dowolnym okresie i czasie co znacznie uniezależni wnioskodawcy od godzin otwarcia urzędu. 2 Uruchomienie procesu spowoduje zmniejszenie kosztów związanych z realizacją procesu poprzez: <ul style="list-style-type: none"> • ograniczenie osobistego stawiennictwa w urzędzie, • ograniczenie czasu niezbędnego do zrealizowania procesu po stronie petenta jak i urzędu, • uruchomienie wersji elektronicznej. 3 Złożenie wniosku o usunięcie konta drogą elektroniczną ma bezpośredni wpływ na ochronę środowiska. 	

Rysunek 36. Schemat obrazujący przebieg procesu „Usunięcie konta w systemie e-powiadomienia poprzez portal e-Należności.” - stan docelowy



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla osób zarejestrowanych w systemie ePowiadomienia.
- d) Usługa usunięcia konta danych w systemie ePowiadomienia będzie dostępna poprzez:

- Platformę ePUAP - dane przygotowane i wypełnione poprzez platformę.
- Portal e-Należności - dane przygotowane i wypełnione poprzez platformę.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Portal e-Należności/System ePowiadomień/rejestr użytkowników systemu ePowiadomień,
- platforma ePUAP,
- system EZD Proton.

- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość usługi ponosić będzie Urząd za identyfikację przy rejestracji użytkownika administrator platformy ePUAP.
- f) W ramach tej usługi udostępniany będzie wniosek służący do usunięcia konta w systemie ePowiadomienia z uzupełnionymi danymi.
- g) Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem ePowiadomienia.

- h) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwia pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym..
- i) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem platformy ePUAP oraz platformy e-należności. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- j) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- k) Usługa udostępniona w oparciu o system ePowiadomienia powiązany z oprogramowaniem dziedzinowym urzędu nie realizowana w ramach projektu PSeAP (nie znajduje się w wykazie usług uruchomionych w ramach projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej (PSeAP)- PI-II.432.2.133.2015.AZ)

21. Elektroniczna akceptacja wniosków urlopów

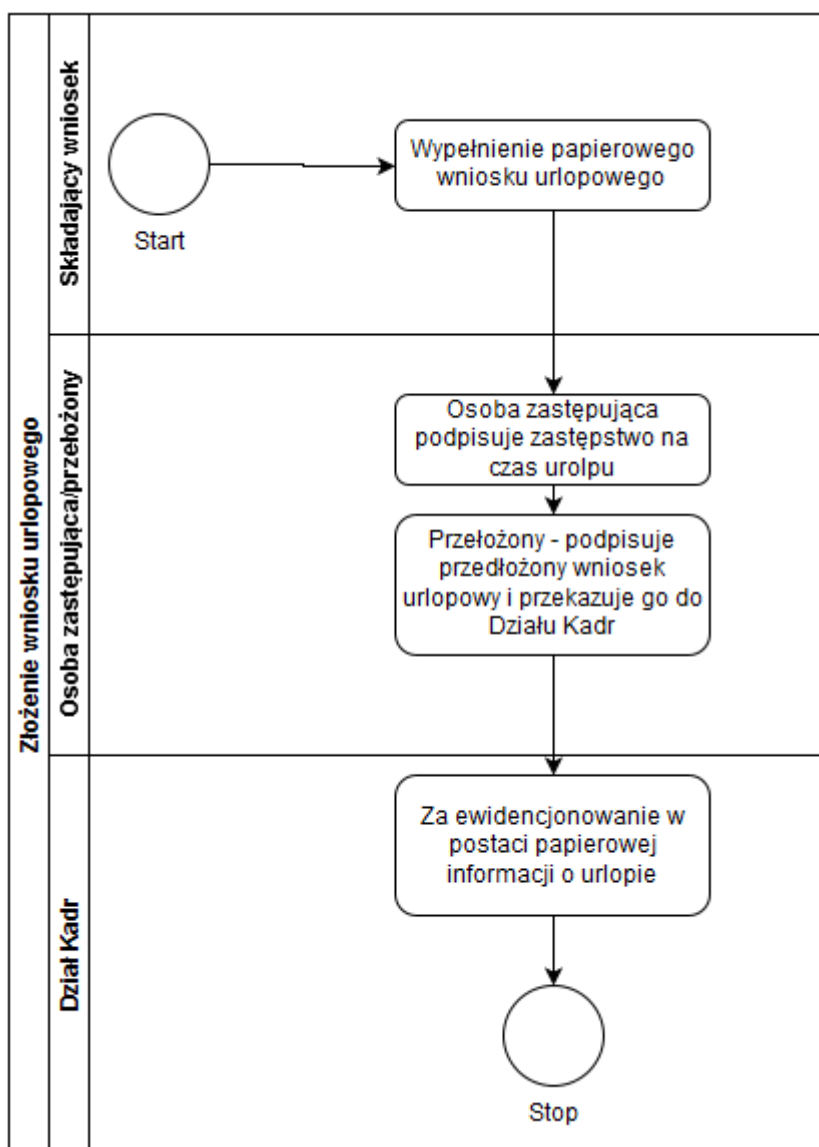
- a) Celem usługi jest wprowadzenie elektronicznego obiegu wniosku urlopowego. W ramach usługi pracownik składa w postaci elektronicznej wniosek urlopowy, który jest następnie akceptowany przez przełożonych oraz osobę zastępującą. Informacja o udzielonym urlopie jest automatycznie aktualizowana w systemie kadrowym, skąd jest udostępniana przez portal pracowniczy uprawnioną osobą, w celu właściwego planowania pracy urzędu.
- b) W chwili obecnej pracownik, wypełnia wniosek urlopowy w postaci papierowej. Wniosek ten musi zostać zaakceptowany przez osobę zastępującą oraz przełożonego. Następnie wniosek w postaci papierowej jest przechowywany w Dziale Kadr. Wprowadzenie proponowanej usługi spowoduje, że pracownicy urzędu uzyskają dokładną informację o niedostępności pracownika spowodowanej urlopem. Pozwoli to na lepsze zaplanowanie czasu pracy urzędu oraz harmonogramu pracy poszczególnych pracowników.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	Złożenie wniosku urlopowego
Cel	Akceptacja wniosku urlopowego.
Właściciel	Kierownik Działu Kadr

Warunki rozpoczęcia	Złożenie pisemnego wniosku urlopowego
Rezultat wykonania	Za ewidencjonowanie wniosku papierowego
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Składający wniosek urlopowy	K1: Wypełnienie papierowego wniosku urlopowego.
Osoba zastępująca Przełożony	K2: Osoba zastępująca podpisuje zastępstwo na czas urlopu K2: Przełożony – podpisuje przedłożony wniosek urlopowy i przekazuje go do Działu Kadr.
Pracownik Działu Kadr	K3: Kadry Zaewidencjonowanie w postaci papierowej informacji o udzielonym urlopie.
Usługi związane z procesem	
Harmonogram pracy.	

Rysunek 37. Schemat obrazujący przebieg procesu „Złożenia wniosku urlopowego” - stan obecny



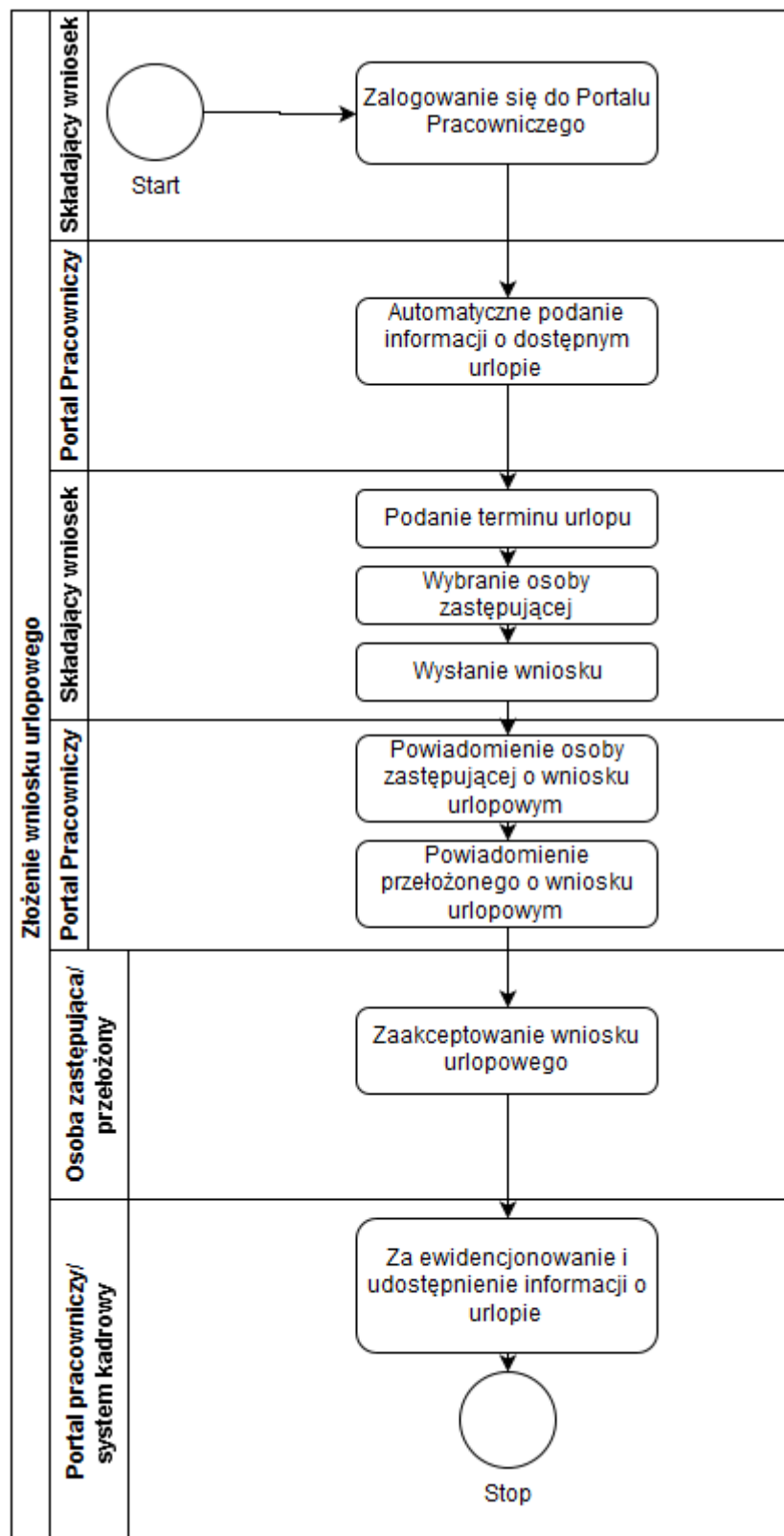
Źródło: Opracowanie własne

Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Złożenie wniosku urlopowego
Cel	Umożliwienie złożenia wniosku urlopowego drogą elektroniczną.
Właściciel	Kierownik działu Kadr
Warunki rozpoczęcia	Złożenie wniosku urlopowego w wersji elektronicznej
Rezultat wykonania	Za ewidencjonowanie wniosku urlopowego i udostępnienie informacji o urlopie uprawnionym osobą.
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Składający wniosek urlopowy	K1: Zalogowanie się do portalu pracowniczego

Portal Pracowniczy	K2: Automatyczne podanie informacji o dostępnym urlopie.
Składający wniosek urlopowy	K3: 7. Podanie terminu urlopu 8. Wybranie osoby zastępującej 9. Wysłanie wniosku
Portal Pracowniczy	K4: 5. Powiadomienie osoby zastępującej o wniosku urlopowym 6. Powiadomienie przełożonego o wniosku urlopowym
Przełożony/osoba zastępująca	K5: Zaakceptowanie wniosku urlopowego
Portal pracowniczy/system kadrowy	K6: Zaewidencjonowanie i udostępnienie informacji o nowym urlopie
Usługi związane z procesem	
Harmonogram prac	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
11. Automatyzacja procesu składania wniosku urlopowego 12. Ułatwienia w zakresie uzyskiwania informacji o urlopach i planach urlopowych 13. Wyeliminowanie obiegu dokumentów papierowych w zakresie wniosków urlopowych. 14. Skrócenie czasu załatwienia sprawy. 15. Przechowywanie aktualnej informacji o urlopach. 16. Skrócenie czasu przygotowania harmonogramu prac dla poszczególnych pracowników	

Rysunek 38. Schemat obrazujący przebieg procesu „Złożenia wniosku urlopowego” - stan docelowy.



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla pracowników Urzędu miasta, ale ze względu na gromadzone informacje, będzie również wykorzystywana w innych e-usługach, z punktu widzenia dostępności pracownika.
- d) Dane potrzebne do usługi będą pobierane z systemów dziedzinowych. Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:
 - Systemy Kadrowy
 - Portal pracowniczy
- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy portal pracowniczy

22. Elektroniczna akceptacja zatrudnienia pracownika.

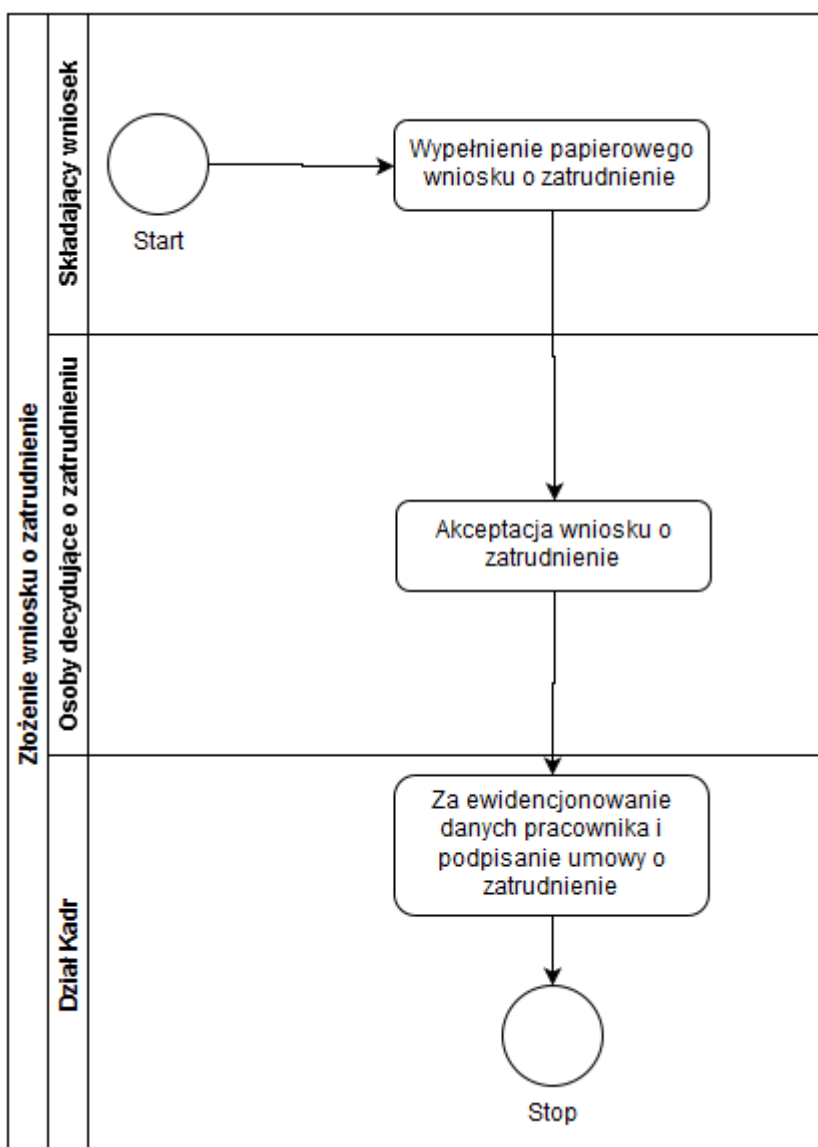
- a) Celem usługi jest wprowadzenie elektronicznego obiegu wniosku o zatrudnienie nowego pracownika. W ramach usługi pracownik składa w postaci elektronicznej dokumenty związane z przyjęciem do pracy, który jest następnie akceptowany po uruchomieniu procedury obiegu akceptacji wniosku o zatrudnienie i podjęcie ostatecznej decyzji o zatrudnieniu.
- b) W chwili obecnej kandydat, w odpowiedzi na ogłoszony konkurs na stanowisko pracy w urzędzie składa niezbędne dokumenty niezbędne do zatrudnienia pracownika. Następnie na podstawie otrzymanych dokumentów dokonywana jest wybór kandydatów spełniających warunki niezbędne do wykonywania pracy na danym stanowisku pracy. Po podjęciu ostatecznych decyzji przez osoby wytypowane do oceny kandydatów (komisja konkursowa). Kandydat na pracownika wypełnia wniosek o zatrudnienie oraz pozostałe niezbędne dokumenty związane z zatrudnieniem i pracownik zostaje zatrudniony, co jest potwierdzane odpowiednią umową, która jest podpisywana w Dziale Kadr.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	Złożenie wniosku o zatrudnienie
Cel	Akceptacja wniosku o zatrudnienie.
Właściciel	Kierownik Działu Kadr
Warunki rozpoczęcia	Złożenie pisemnego wniosku o zatrudnienie
Rezultat wykonania	Wprowadzenie do ewidencji kadrowej nowego pracownika i podpisanie z nim odpowiedniej umowy.

OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Składający wniosek o zatrudnienie	K1: Wypełnienie papierowego wniosku o zatrudnienie wraz z niezbędnymi załącznikami.
Osoby decydujące o zatrudnieniu	K2: Akceptacja wniosku o zatrudnienie
Pracownik Działu Kadr	K3: Kadry Zaewidencjonowanie w postaci papierowej danych pracownika i przygotowanie umowy o zatrudnienie.
Usługi związane z procesem	
Brak.	

Rysunek 8. Schemat obrazujący przebieg procesu „Złożenia wniosku o zatrudnienie” - stan obecny



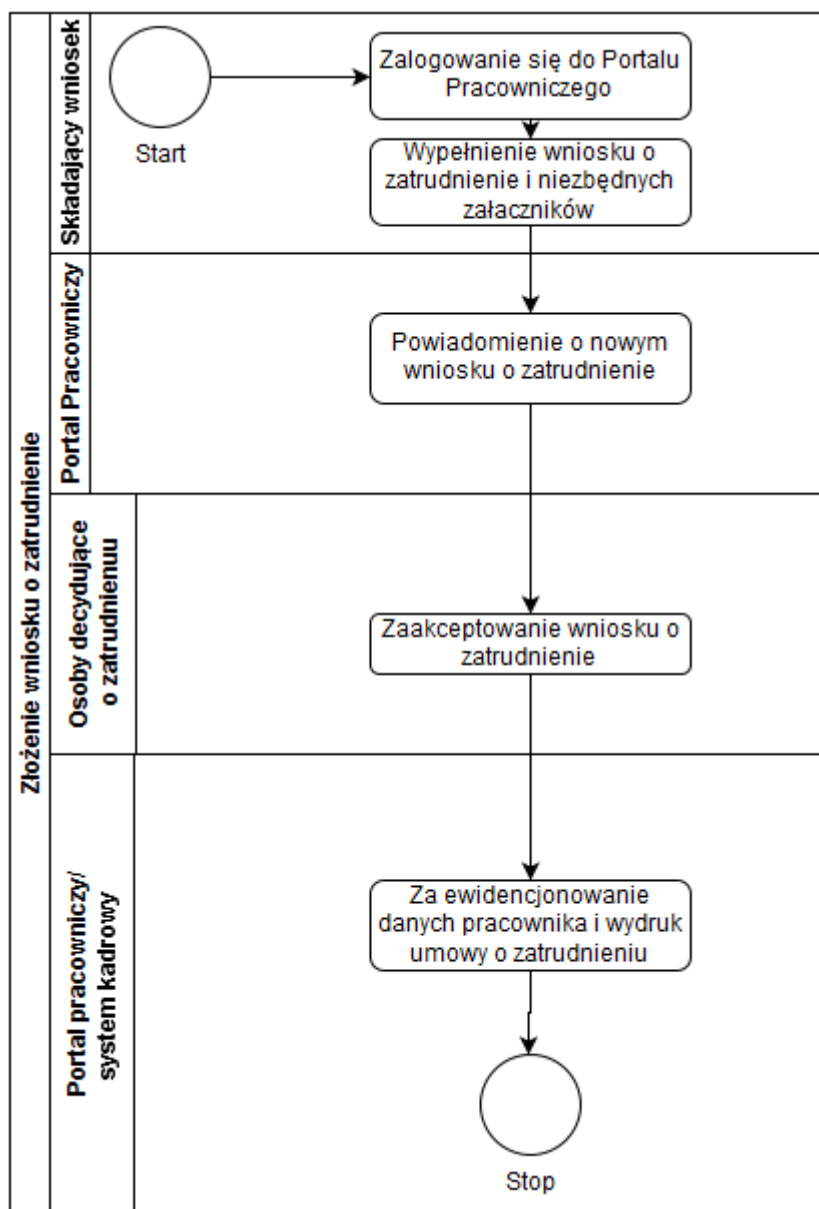
Źródło: Opracowanie własne

Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Złożenie wniosku o zatrudnienie
Cel	Umożliwienie złożenia wniosku urlopowego drogą elektroniczną.
Właściciel	Kierownik działu Kadr
Warunki rozpoczęcia	Złożenie wniosku o zatrudnienie w wersji elektronicznej
Rezultat wykonania	Za ewidencjonowanie danych kandydata i umowy o zatrudnieniu.
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Składający wniosek o zatrudnienie	K1: 1. Zalogowanie się do portalu pracowniczego 2. Wypełnienie wniosku o zatrudnieniu i

	niezbędnych załączników
Portal Pracowniczy	K2: Powiadomienie o nowym wniosku o zatrudnienie
Osoby decydujące o zatrudnieniu	K3: Zaakceptowanie wniosku o zatrudnienie
Portal pracowniczy/system kadrowy	K4: Zaewidencjonowanie danych pracownika i wydruk umowy o zatrudnienie
Usługi związane z procesem	
Harmonogram prac, wniosek o urlop	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyzacja procesu składania wniosku o zatrudnienie 2. Ułatwienia w zakresie uzyskiwania informacji o pracowniku i warunkach ich zatrudnienia 3. Wyeliminowanie obiegu dokumentów papierowych w zakresie wniosków urlopowych. 4. Skrócenie czasu załatwienia sprawy. 5. Przechowywanie aktualnej informacji o toczącym się procesie zatrudniania pracownika. 6. Skrócenie czasu przygotowania harmonogramu prac dla poszczególnych pracowników w tym nowo zatrudnionych 	

Rysunek 9. Schemat obrazujący przebieg procesu „Złożenia wniosku o zatrudnienie” - stan docelowy.



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla pracowników Urzędu miasta, ale ze względu na gromadzone informacje, będzie również wykorzystywana w innych e-usługach, z punktu widzenia dostępności pracownika.
- d) Dane potrzebne do usługi będą pobierane z systemów dziedzicznych. Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:
 - Systemy Kadrowy
 - Portal pracowniczy

- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy portal pracowniczy

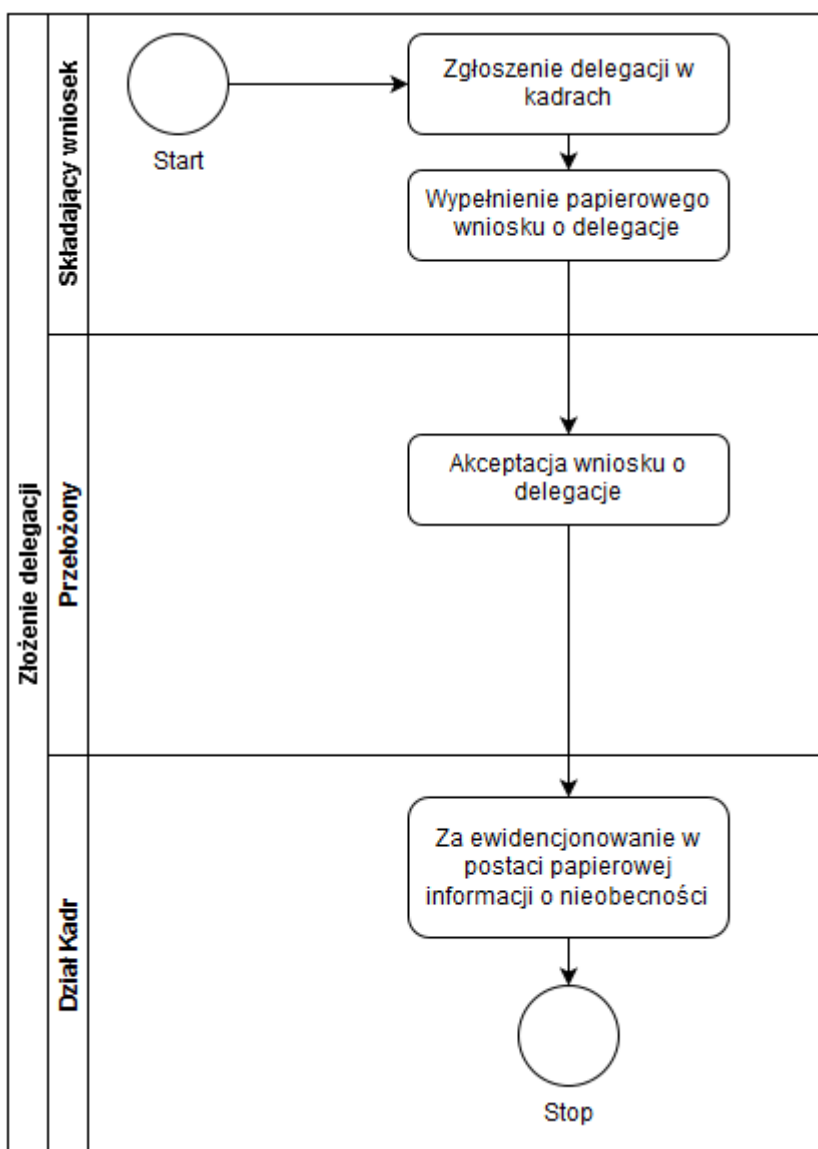
23. Elektroniczna akceptacja delegacji

- a) Celem usługi jest wprowadzenie elektronicznego obiegu delegacji. W ramach usługi pracownik składa w postaci elektronicznej delegację związaną z wyjazdem służbowym, który jest następnie akceptowany po uruchomieniu procedury obiegu delegacji i ewidencjonowany w systemie kadrowym.
- b) Osoba wyjeżdżająca na delegację, wypełnia w formie papierowej delegację, która po zaakceptowaniu przez przełożonego jest ewidencjonowana w postaci papierowej w systemie kadrowy. Niestety w obecnym systemie nie ma możliwości sprawdzenia szybko zaakceptowanych delegacji a już zupełnie nie widać planowanych nie zaakceptowanych delegacji, co w znacznym stopniu utrudnia proces tworzenia aktualnych harmonogramów pracowników.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	Złożenie delegacji
Cel	Zaakceptowany wniosek o delegację.
Właściciel	Kierownik Działu Kadr
Warunki rozpoczęcia	Zgłoszenie wniosku o delegację
Rezultat wykonania	Wprowadzenie do ewidencji kadrowej nieobecności w pracy z powodu delegacji.
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Składający wniosek o delegację	K1: 1. Zgłoszenie delegacji w kadrach 2. Wypełnienie papierowego wniosku o delegację.
Przełożony	K2: Akceptacja wniosku o delegację
Pracownik Działu Kadr	K3: Kadry zaewidencjonowanie w postaci papierowej informacji o nieobecności pracownika z powodu delegacji.
Usługi związane z procesem	
Brak.	

Rysunek 10. Schemat obrazujący przebieg procesu „Złożenia wniosku o delegację” - stan obecny



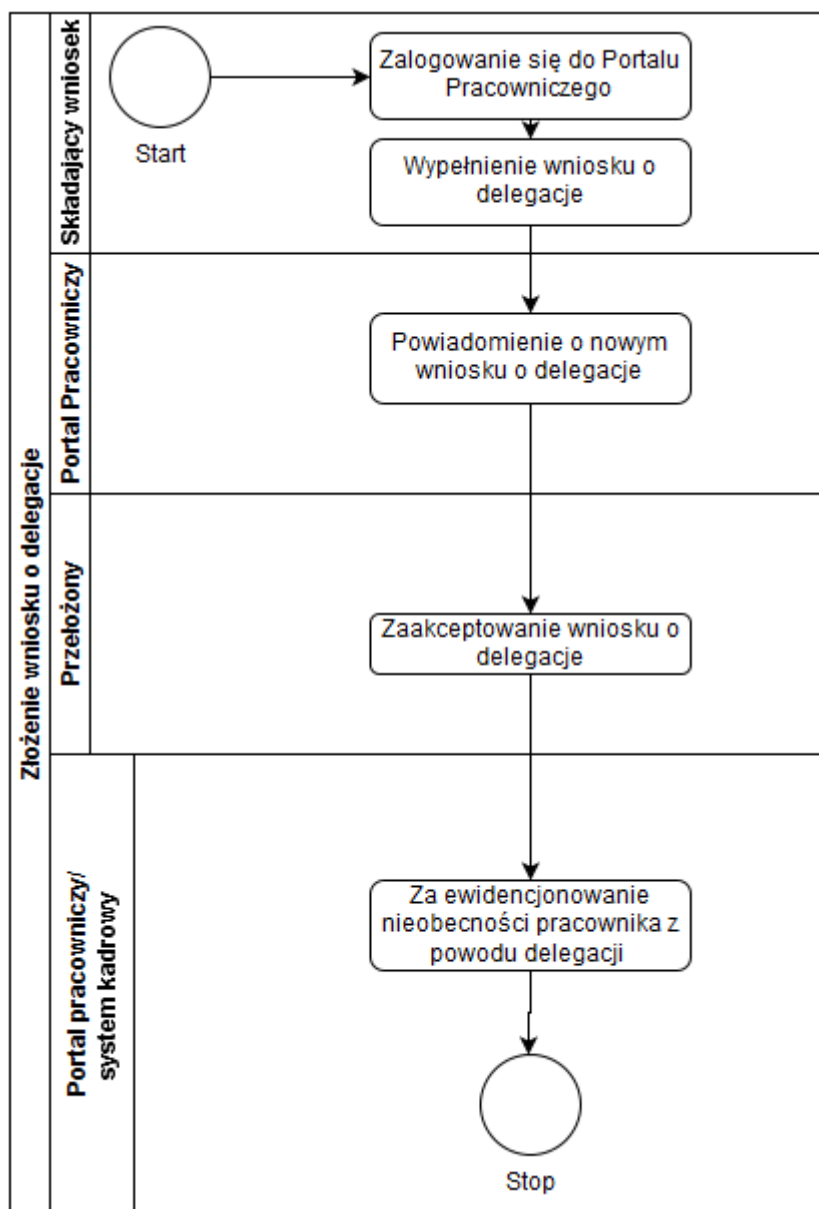
Źródło: Opracowanie własne

Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Złożenie wniosku o delegację
Cel	Umożliwienie złożenia wniosku o delegację drogą elektroniczną.
Właściciel	Kierownik działu Kadr
Warunki rozpoczęcia	Zgłoszenie delegacji w wersji elektronicznej
Rezultat wykonania	Za ewidencjonowanie nieobecności pracownika z powodu delegacji.
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Składający wniosek o zatrudnienie	K1: <ol style="list-style-type: none"> 1. Zalogowanie się do portalu pracowniczego 2. Wypełnienie wniosku o delegację załączników

Portal Pracowniczy	K2: Powiadomienie o nowym wniosku o delegacje
Przełożony	K3: Zaakceptowanie wniosku o delegacje
Portal pracowniczy/system kadrowy	K4: Zaewidencjonowanie nieobecności pracownika z powodu delegacji
Usługi związane z procesem	
Harmonogram prac, wniosek o urlop	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatyzacja procesu składania wniosku o delegacje 2. Ułatwienia w zakresie uzyskiwania informacji o pracowniku i obecności w pracy 3. Wyeliminowanie obiegu dokumentów papierowych w zakresie wniosków o delegacje. 4. Skrócenie czasu załatwienia sprawy. 5. Przechowywanie aktualnej informacji o toczącym się procesie złożenia delegacji. 6. Skrócenie czasu przygotowania harmonogramu prac dla poszczególnych pracowników w tym nowo zatrudnionych. 7. Bieżąca informacja o obecności pracownika i planowanych delegacjach 	

Rysunek 10. Schemat obrazujący przebieg procesu „Złożenia wniosku o delegację” - stan docelowy.



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla pracowników Urzędu miasta, ale ze względu na gromadzone informacje, będzie również wykorzystywana w innych e-usługach, z punktu widzenia dostępności pracownika.
- d) Dane potrzebne do usługi będą pobierane z systemów dziedzicznych. Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:
 - Systemy Kadrowy
 - Portal pracowniczy

- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy portal pracowniczy

24. Harmonogram Pracy

- a) Celem usługi jest wprowadzenie elektronicznych harmonogramów pracy. W ramach usługi przełożony na podstawie informacji o planowanych urlopach i delegacja oraz informacji od pracownika zatwierdza harmonogramy prac.
- b) W chwili obecnej ze względu na brak odpowiedniego wsparcia tworzenie harmonogramów pracy nie jest realizowane w sposób systematyczny.

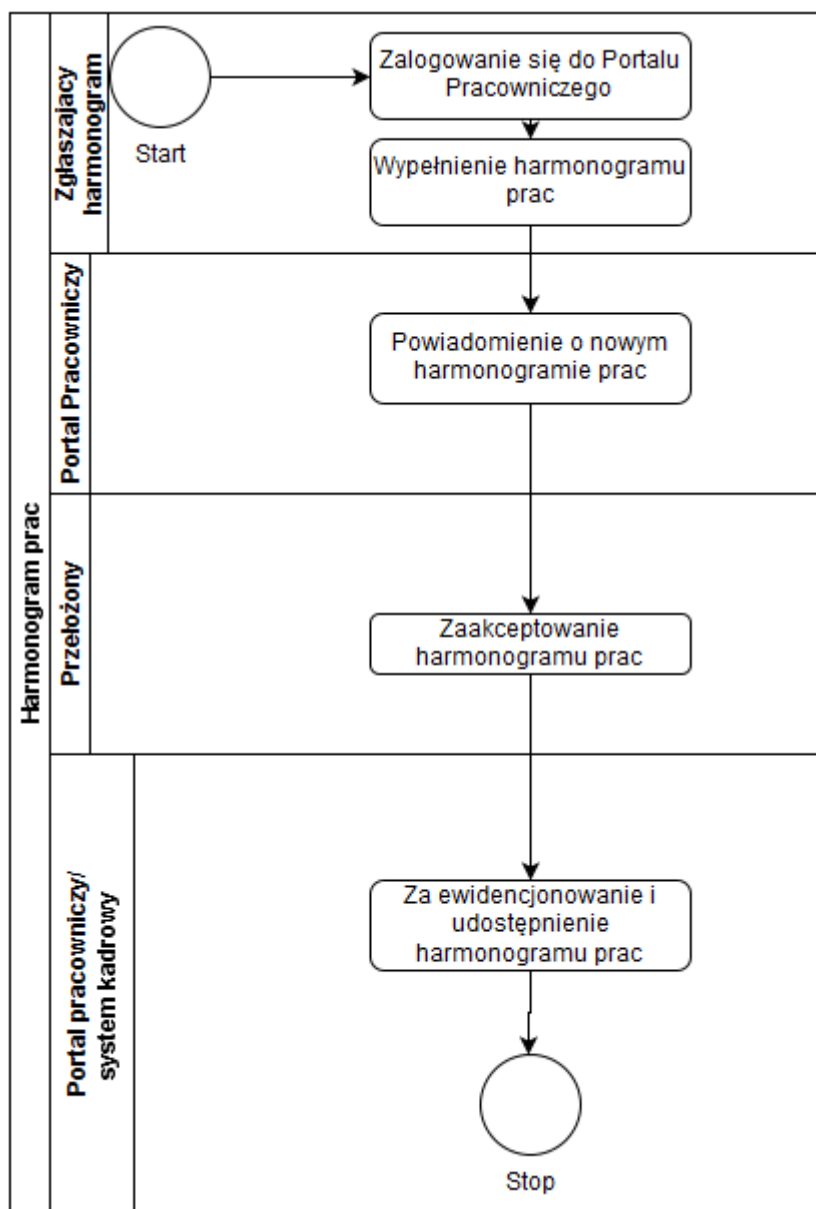
Stan obecny (AS IS)

Aktualnie nie są prowadzone harmonogramy prac

Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Harmonogramy prac
Cel	Umożliwienie tworzenie harmonogramów prac
Właściciel	Kierownik działu Kadr
Warunki rozpoczęcia	Wprowadzenie przez pracownika harmonogramu prac
Rezultat wykonania	Za ewidencjonowanie i udostępnienie harmonogramu prac.
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Zgłaszający harmonogram prac	K1: 1. Zalogowanie się do portalu pracowniczego 2. Wypełnienie harmonogramu prac z uwzględnienie planowanych nieobecności w pracy (informacja z systemu kadrowego)
Portal Pracowniczy	K2: Powiadomienie o nowym harmonogramie pracy
Przełożony	K3: Zaakceptowanie harmonogramu prac
Portal pracowniczy/system kadrowy	K4: Za ewidencjonowanie i udostępnienie harmonogramu prac.
Usługi związane z procesem	
Wnioski urlopowe, wniosek o delegację	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none">1. Automatyzacja procesu składania harmonogramu prac2. Ułatwienia w zakresie uzyskiwania informacji o pracowniku i realizowanych przez niego pracach3. Obsługa nowego procesu.4. Przechowywanie aktualnej informacji o toczącym się procesie tworzenia harmonogramów prac.5. Skrócenie czasu przygotowania harmonogramu prac dla poszczególnych pracowników w tym nowo zatrudnionych.6. Informacja o wolnych zasobach i obniżenie koszt zatrudnienia.	

Rysunek 12. Schemat obrazujący przebieg procesu „Harmonogram prac” - stan docelowy.



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla pracowników Urzędu miasta, ale ze względu na gromadzone informacje, będzie również wykorzystywana w innych e-usługach, z punktu widzenia dostępności pracownika.
- d) Dane potrzebne do usługi będą pobierane z systemów dziedzinowych. Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:
 - Systemy Kadrowy
 - Portal pracowniczy

- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy portal pracowniczy

25. Internetowa Karta Pracy

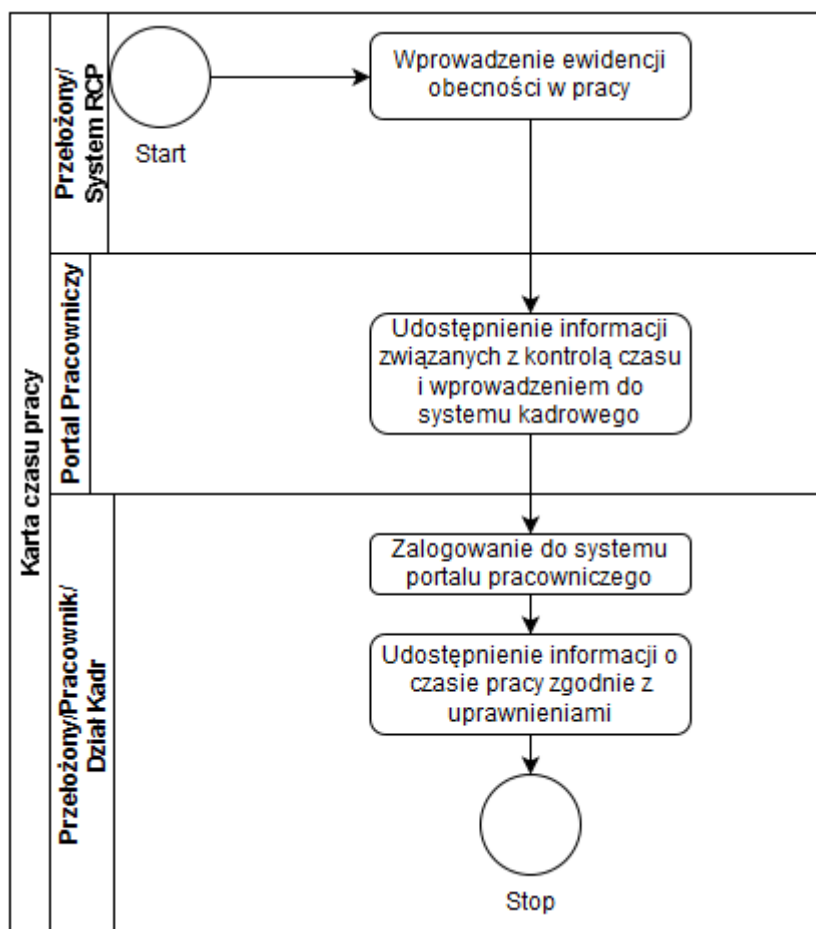
- a) Celem usługi jest wprowadzenie elektronicznego karty pracy dla pracownika z wykorzystanie internetowej karty czasu pracy.
- b) W chwili obecnej w urzędzie nie jest wprowadzona karta czasu pracy *Stan obecny (AS IS)*

Aktualnie w urzędzie nie ma kart czasu pracy.

Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Karta czasu pracy
Cel	Ewidencja czasu pracy
Właściciel	Kierownik działu Kadr
Warunki rozpoczęcia	Okresy sprawozdawcze
Rezultat wykonania	Okresowe karty czasu pracy.
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Przełożony/System RCP	K1: Wprowadzenie ewidencji obecności w pracy
Portal Pracowniczy	K2: Udostępnienie informacji związanych z kontrolą czasu pracy i wprowadzenie do systemu kadrowego
Przełożony/Pracownik/Dział Kadr	K3: Udostępnienie informacji o czasie pracy zgodnie z uprawnieniami
Usługi związane z procesem	
Harmonogram prac, wniosek o urlop	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Wprowadzenie nowego procesu kontroli czasu pracy 2. Ułatwienia dostępu do informacji na temat czasu pracy dla pracownika i przełożonego. 3. Możliwość rozliczania nadgodzin w oparciu o karty czasu pracy 4. Możliwość rozliczenia premii i dodatków dla pracowników 5. Prowadzenie ewidencji czasu pracy 	

Rysunek 13. Schemat obrazujący przebieg procesu „Karty czasu pracy” - stan docelowy.



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla pracowników Urzędu miasta, ale ze względu na gromadzone informacje, będzie również wykorzystywana w innych e-usługach, z punktu widzenia dostępności pracownika.
- d) Dane potrzebne do usługi będą pobierane z systemów dziedzinowych. Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:
 - Systemy Kadrowy
 - Portal pracowniczy
- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy portal pracowniczy

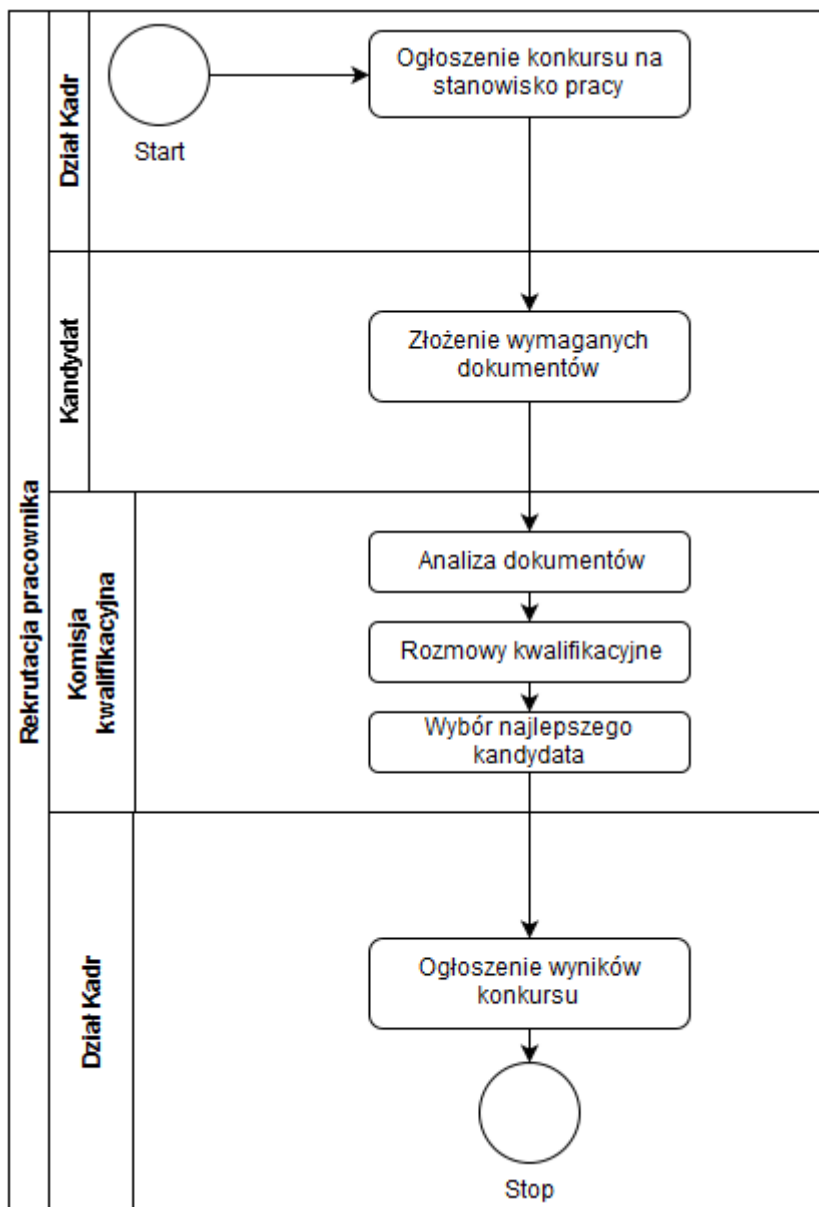
26. System elektronicznej rekrutacji pracowników

- a) Celem usługi jest wdrożenie elektronicznego systemu naboru kandydatów na ogłoszone konkursy na stanowisko pracy. W ramach systemu zostaną udostępnione informacje o aktualnych konkursach na stanowisko pracy, osoby kandydujące na stanowisko, po zarejestrowaniu profilu w systemie, uzyskują możliwość złożenia dokumentów wymaganych dla danego stanowiska, a po rozstrzygnięciu konkursu są informowani o jego wyniku. W przypadku członków komisji konkursowej, po zalogowaniu się uzyskują możliwość przeglądania dokumentów rekrutacyjnych oraz mają możliwość wystawienia oceny. W systemie tym będą też przechowywane informacje na temat wszelkich rozmów i spotkań kwalifikacyjnych, wynikach testów itp.
- b) W chwili obecnej kandydat, w reakcji na konkurs wypełnia dokumenty niezbędne do starania się o dane stanowisko pracy i składa je w formie papierowej. Następnie dokumenty te są analizowane przez komisję kwalifikacyjną i na ich podstawie oraz rozmów i testów dokonywany jest wybór kandydatów. W całość tego procesu mamy tylko i wyłącznie obieg informacji w postaci papierowej.

Stan obecny (AS IS)

Nazwa procesu	Rekrutacja pracownika
Cel	Wybór najlepszego kandydata na dane stanowisko pracy
Właściciel	Kierownik Działu Kadr
Warunki rozpoczęcia	Ogłoszenie konkursu
Rezultat wykonania	Wybór najlepszego kandydata
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Dział Kadr	K1: Ogłoszenie konkursu na stanowisko pracy
Kandydat	K2: Złożenie wymaganych dokumentów
Komisja kwalifikacyjna	K3: 1. Analiza dokumentów 2. Rozmowy kwalifikacyjne 3. Wybór najlepszego kandydata
Dział Kadr	Ogłoszenie wyniku konkursu
Usługi związane z procesem	

Rysunek 39. Schemat obrazujący przebieg procesu „Rekrutacji kandydata” - stan obecny



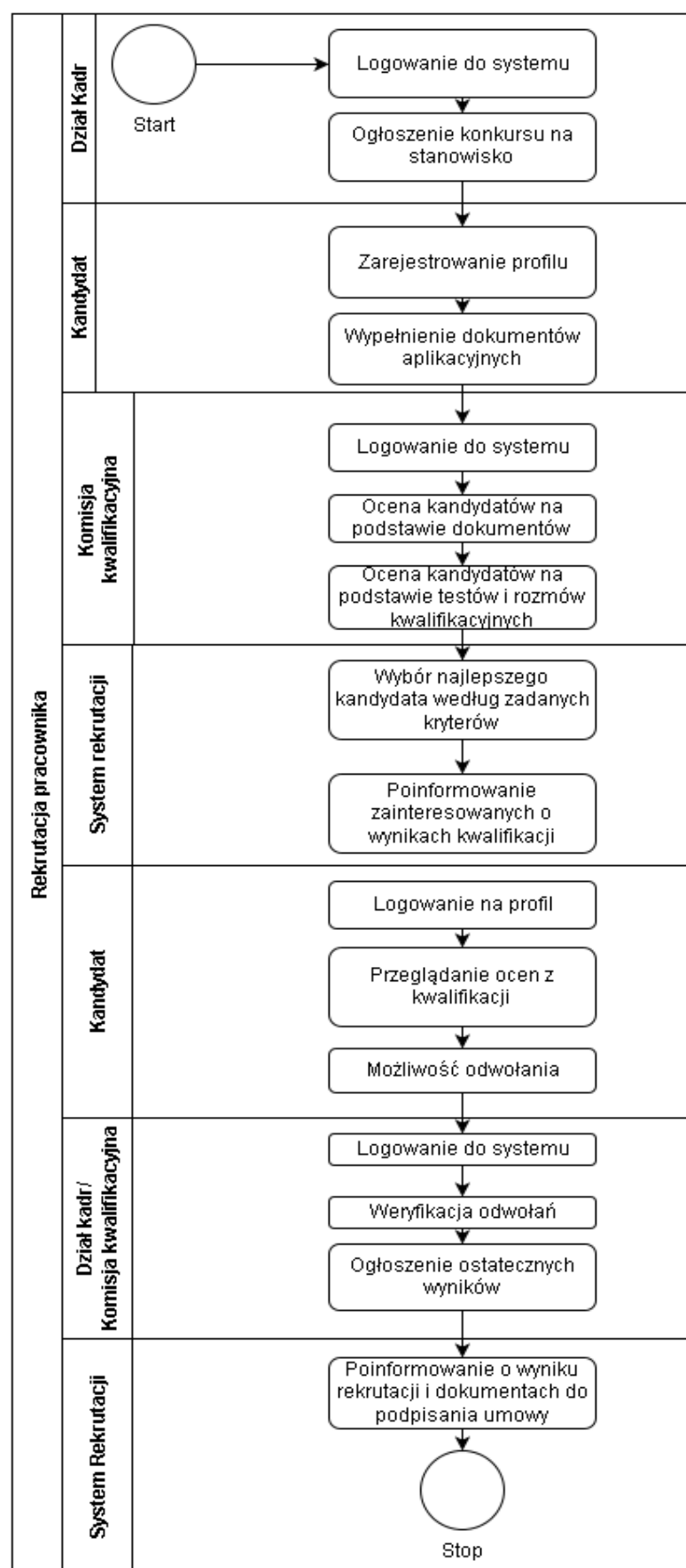
Źródło: Opracowanie własne

Stan docelowy (TO BE)

Nazwa procesu	Rekrutacja kandydatów.
Cel	Wybór najlepszego kandydata na dane stanowisko pracy
Właściciel	Kierownik Działu Kadr
Warunki rozpoczęcia	Ogłoszenie konkursu
Rezultat wykonania	Wybór najlepszego kandydata
OPIS	
Role, jednostki org.	Zadania/czynności
Dział Kadr	K1: 1. Logowanie do systemu 2. Ogłoszenie konkursu na stanowisko

Kandydat	K2: 1. Zarejestrowanie profilu 2. Wypełnienie dokumentów aplikacyjnych
Komisja kwalifikacyjna	K3: 10. Logowanie do systemu 11. Ocena kandydatów na podstawie dokumentów aplikacyjnych 12. Ocena kandydatów na podstawie rozmów kwalifikacyjnych i testów.
System rekrutacji	K4: 7. Wybór najlepszego kandydata według zadanych kandydatów 8. Poinformowanie zainteresowanych o wyniku kwalifikacji.
Kandydat	K5: 1. Logowanie na profil. 2. Przeglądanie ocen z kwalifikacji 3. Możliwość odwołania
Dział Kadr/Komisja kwalifikacyjna	K6: 1. Logowanie do systemu. 2. W przypadku odwołań weryfikacja 3. Ogłoszenie ostatecznej kwalifikacji
System rekrutacji	K7: Poinformowanie o wyniku rekrutacji o raz dokumentach niezbędnych do podpisania umowy o zatrudnieniu.
Usługi związane z procesem	
Zakres zmian w procesie biznesowym i korzyści	
17. Automatyzacja procesu rekrutacji 18. Centralny system pozwalający na bieżące śledzenie procesu rekrutacji przez poszczególnych uczestników procesu 19. Wyeliminowanie obiegu dokumentów papierowych w zakresie wniosków urlopowych. 20. Skrócenie czasu załatwienia sprawy. 21.	

Rysunek 40. Schemat obrazujący przebieg procesu „Rekrutacja kandydata” - stan docelowy.



Źródło: Opracowanie własne

- c) Usługa będzie świadczona dla kandydatów na pracowników Urzędu miasta
- d) Dane potrzebne do usługi będą pobierane z systemów dziedzinowych. Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:
 - Systemy Kadrowy
 - Portal pracowniczy
- e) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy portal pracowniczy

27. Rzeszowski doradca akademicki

- a) Proponowana usługa umożliwi uczniom i rodzicom szkół maturalnych prowadzonych przez miasto Rzeszów bieżącą interpretację efektów kształcenia w kontekście możliwości rozpoczęcia przez nich wybranych studiów. Usługa zapewnia jasny i zrozumiały dostęp do zasobów informacji publicznej dotyczących efektów kształcenia w placówkach ponadgimnazjalnych i nałożenie ich na szczegółowe i bieżące informacje o wynikach kształcenia. Skorelowanie tych dwóch źródeł informacji pozwala na uzyskanie prognozy poziomu zdania egzaminów maturalnych z wybranych przedmiotów. Nałożenie tej prognozy na historyczne wyniki rekrutacji na rzeszowskie uczelnie pozwoli określić prawdopodobieństwo możliwości podjęcia studiów na tych uczelniach. Poza wsparciem dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych usługa wspiera też uczelnie znajdujące się na terenie Rzeszowa, poprzez umożliwienie precyzyjnego informowania o akademickiej ofercie odpowiadającej potencjałowi ucznia.
- b) W obecnym stanie rzeczy uczniowie szkół maturalnych i ich rodzice, nie mają możliwości uzyskania rzetelnej informacji pozwalającej na prawidłowy wybór studiów.

Co prawda posiadają oni informacje o położeniu wyników egzaminów gimnazjalnych na tle pełnej populacji zdających w Polsce, ale informacja ta jest zagregowana w grupach tematycznych, które nie przekładają się wprost na egzaminy maturalne – trudno np. z wyników części przyrodniczej wyciągać wnioski na temat kompetencji ucznia z fizyki czy innego przedmiotu, który zechce zdawać na maturze.

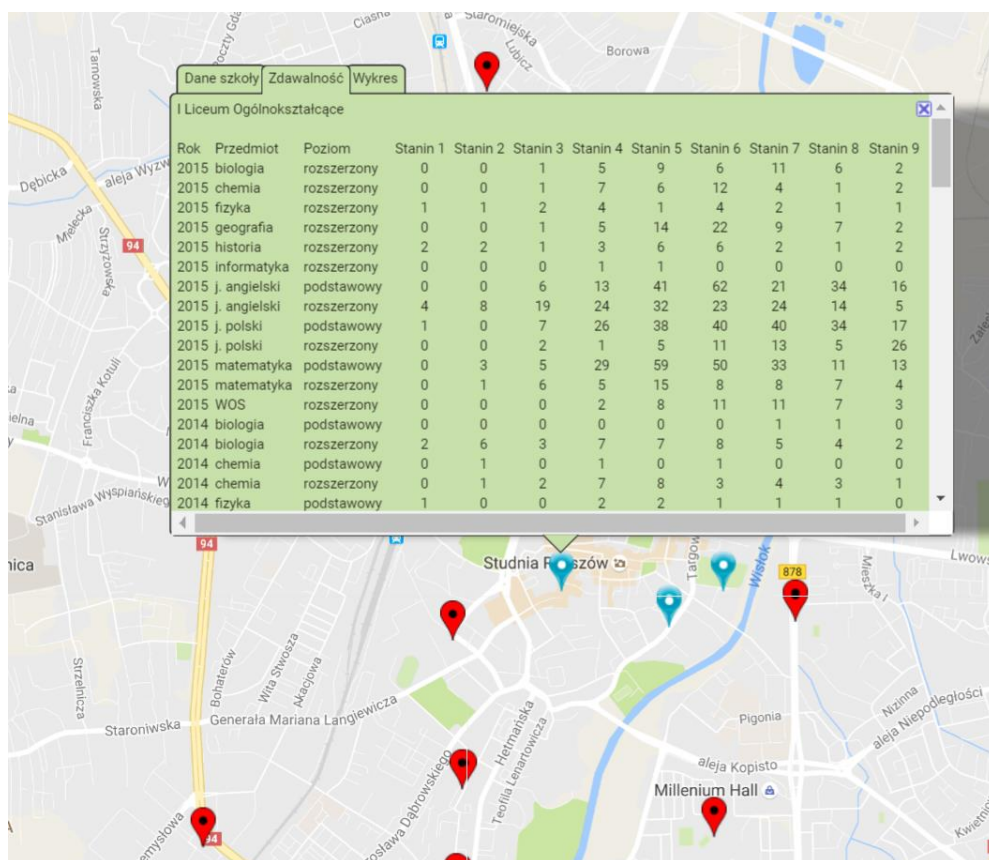
Informację tę stara się często uzupełniać szkoła poprzez informowanie o średnich

wynikach matury z poszczególnych przedmiotów – jednak ta podstawowa miara statystyczna nie daje wystarczającej informacji o rozkładzie wyników i przez to uniemożliwia prawidłowo prognozowanie wyników matury – co powinno być stałym elementem wyboru odpowiednich studiów. Zresztą nie tylko dostępna informacja statystyczna jest tu myląca. Najczęstsze informacje dotyczą bowiem zwykle średniej wyniku za egzamin – co jest informacją bardzo myłą. Ten sam wynik procentowy na maturze może oznaczać zupełnie różne położenie w populacji, co wskazuje załączony zrzut analizujący znaczenie wyniku 61% dla poszczególnych przedmiotów w różnych latach.

Matura	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
j. polski podstawowa	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
j. polski rozszerzona	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	6
matematyka podstawowa	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	7
matematyka rozszerzona	8	7	6	5	5	6	6	6	5	7	7
j. angielski podstawowa	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
j. angielski rozszerzona	4	6	5	4	3	4	4	5	4	5	4
geografia rozszerzona	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7
WOS rozszerzona	6	7	6	7	7	6	7	8	7	7	8
historia rozszerzona	8	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7
biologia rozszerzona	6	7	5	6	5	6	5	5	6	6	5
chemia rozszerzona	6	6	5	5	5	5	6	6	5	6	5
fizyka rozszerzona	8	7	5	6	5	5	7	7	6	6	7

Wskazany przykład pokazuje, że ten sam wynik nominalny 61% może sytuować ucznia w 3 staniu (czyli w około 20% **najniższych** wyników) np. angielski podstawowy w 2004 a czasem w staninie 8 (około 10% **najwyższych** wyników). Oczywiście to właśnie miejsce wyniku w populacji, a nie sam wynik, jest decydujące dla rekrutacji na studia.

Dopiero nałożenie wysokości wyniku nominalnego na skalę populacyjną pozwala na właściwe określenie możliwości aplikowania na studia. Efekty tego nałożenia



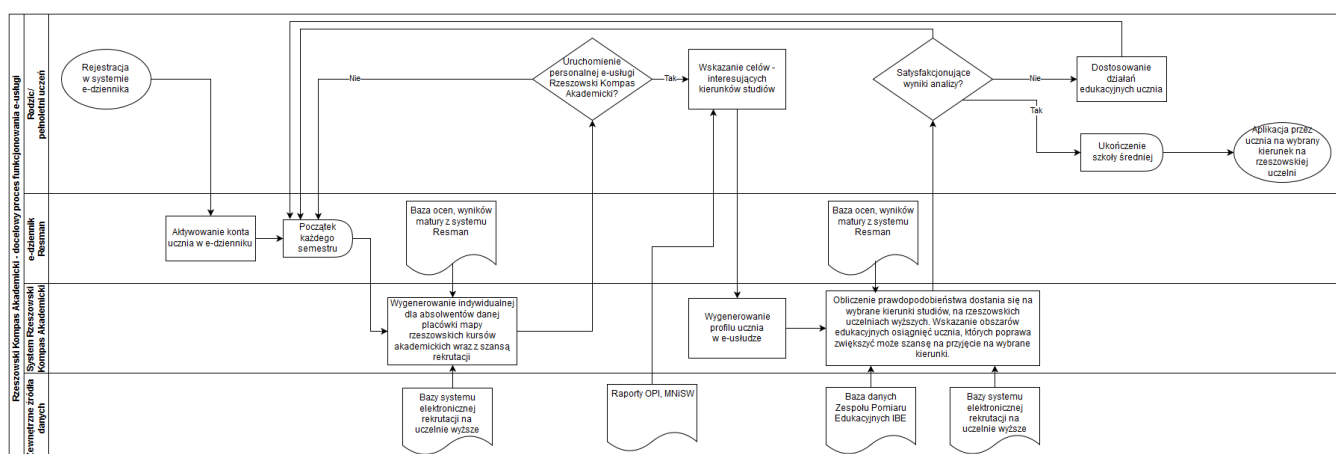
wskazuje tabela na poniższej mapie pokazująca liczbę wyników matur uczniów 1 LO w Rzeszowie w poszczególnych staninach w roku 2015

Miasto Rzeszów, po wdrożeniu w ramach systemu Resman elektronicznych dzienników we wszystkich swoich placówkach, w tym we wszystkich szkołach maturalnych, planuje proponowaną e-usługą wspomóc uczniów szkół maturalnych i ich rodziców w prawidłowym wyborze optymalnych studiów. Do współpracy w ramach tej usługi zostaną zaproszone wszystkie uczelnie prowadzące studia na terenie Rzeszowa, dla których usługa ta może stać się również doskonałym narzędziem dobrze ukierunkowanej promocji wobec rzeszowskich maturzystów.

Usługa będzie realizowana na dwóch poziomach:

- a. Poziom indywidualny

Umożliwia on przedstawienie każdemu użytkownikowi systemu dziennika lekcyjnego dostępnego poprzez portal.resman.pl na początku każdego semestru mapy kursów akademickich dostępnych w Rzeszowie ze wskazaniem historycznej możliwości dostania się na te kursy przez uczniów, którzy wcześniej uczęszczali do tej samej szkoły maturalnej. Rodzic ucznia 1 Liceum uzyska informacje, że historycznie 50% uczniów tej szkoły uzyskało wyniki wysokie (stanin 7,8,9) z rozszerzonego egzaminu z Wiedzy o Społeczeństwie. Wyniki umożliwiłaby podjęcie np.



studiów prawniczych na Uniwersytecie Rzeszowskim. Ze względu na bardzo bogatą ofertę edukacyjną szkół wyższych w Rzeszowie zostaną tu uwzględnione jedynie najbardziej popularne kierunki studiów. Użytkownik zostaje zaproszony do zapisania się na spersonalizowaną wersję usługi.

b. Poziom spersonalizowany

Po decyzji uruchomienia spersonalizowanej wersji e-usługi Rzeszowski Doradca akademicki użytkownik wskazuje, które kierunki studiów są dla niego interesujące. Oprogramowanie dostępne poprzez portal internetowy pozwala na ich wyszukanie, biorąc pod uwagę ich selektywność i atrakcyjność dla pracodawców na podstawie raportów OPI i MNiSW. Użytkownik może wskazać trzy wybrane kierunki, które będą analizowane na wszystkich uczelniach Rzeszowa. Np. dla kierunku informatyka dostępne będą prognozy dla Politechniki Rzeszowskiej, Uniwersytetu Rzeszowskiego i Wyższej Szkoły Informatyki i Zarządzania. Każda odnotowana w elektronicznym dzienniku obserwacja będzie użyta do przeliczenia prawdopodobieństwa przyjęcia ucznia na wybrany kierunek,

na danej uczelni. – zwróćmy uwagę, że nie musi to być obserwacja dotycząca bezpośrednio użytkownika. Również dane o kolegach i koleżankach – a w pewnym sensie również konkurentach ucznia zmieniają potencjalnie jego położenie w populacji. Wskazane zostaną również obszary edukacyjnych osiągnięć ucznia, których poprawa zwiększyć może szansę na przyjęcie na wybrane kierunki. Użytkownik ma dostęp do systemu poprzez stronę WWW lub zgodną z nią aplikację mobilną. Wykorzystanie e-usługi kończy się w momencie ukończenia szkoły. Dla osób, które zdecydują się na podjęcie studiów w Rzeszowie – może to oznaczać skorzystanie z kolejnej e-usługi Rzeszowska aplikacja na studia.

- c) Usługa będzie świadczona dla rodziców i uczniów szkół maturalnych. Jest to grupa o liczebności około 35 000 osób.

Rzeszowski Doradca akademicki będzie zrealizowany przez uruchomienie hurtowni danych, która zostanie zasilona następującymi źródłami:

- i. baza danych Zespołu Pomiaru Edukacyjnego Instytutu Badań Edukacyjnych – zawierającą komplet wyników egzaminów maturalnych od roku 2010.
- ii. Bazy systemów rekrutacyjnych uczelni rzeszowskich.
- iii. Kalkulatorem staninowym pozwalającym przeliczyć i porównać wyniki egzaminów i progi punktowe pomiędzy różnymi latami.
- iv. Ocenami semestralnymi i cząstkowymi dla poszczególnych uczniów.

Tak przygotowana baza wiedzy będzie następnie przedmiotem analiz za pomocą mechanizmów *machine learning* prawdopodobieństwa sukcesu na wskazanych kierunkach dla poszczególnych uczniów. Mechanizmy nauczania maszynowego będą budowane w oparciu o algorytmy rozpoznawania czynników sukcesu edukacyjnego wypracowane i zwalidowane w pilotażowym badaniu Analityka Edukacyjna Fundacji Rektorów Polskich.

- d) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy Resman.

- e) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące bieżącej pozycji ucznia w populacji uczniów całej Polski i Rzeszowa oraz aktualizowane informacje o kierunkach studiów, na które można dostać się z tej pozycji.
- f) Oferowana e-usługa współpracować będzie z dzienników lekcyjnych UONET, bazą zespołu pomiaru edukacyjnego IBE, modulem rekrutacji uczelni rzeszowskich oraz odrębną e-usługą Rzeszowska platforma aplikacji na studia.
- g) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwi pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym.
- h) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem portalu systemu Resman dostępnego dla rodziców i uczniów szkół rzeszowskich oraz aplikacji mobilnych, udostępnionej tej grupie odbiorców. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- i) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- j) Usługa udostępniona w oparciu o portal resman.pl powiązany z oprogramowaniem dzienników elektronicznych.

28. Rzeszowski edu-nawigator

- a) Proponowana usługa umożliwia dokonanie interpretacji na bieżąco efektów kształcenia uczniów wszystkich szkół podstawowych i gimnazjów (a po zmianie struktury kształcenia szkół powszechnych) prowadzonych przez Urząd Miasta i przedstawienie ich w postaci mapy dostępnych ścieżek kształcenia. Usługa zapewnia prosty dostęp do zasobów informacji publicznych dotyczących efektów kształcenia w placówkach oświatowych i prezentację analiz tych zasobów w sposób prosty i zrozumiały.

Wykorzystanie realnych danych umożliwi uzyskanie spersonalizowanej informacji pokazującej status edukacyjny ucznia na tle jego szkoły. Dzięki nałożeniu tej informacji na historyczne dane o wynikach kształcenia w szkole usługa umożliwi dokonanie prognozy wyników egzaminu gimnazjalnego i nakładając tę prognozę na historyczne informacje o naborze do szkół ponadgimnazjalnych wskaże poziom szansy na kontynuowanie nauki w wybranej szkole. Usługa ta jest bardzo ważna

wobec planowanej zmiany struktury oświaty w Polsce, która wprowadzi dużo niepewności, co do szacowania możliwych losów absolwentów szkół powszechnych – zwłaszcza na pierwszym etapie ich funkcjonowania.

- b) W obecnym stanie rzeczy uczniowie i ich rodzice, nie mają możliwości uzyskania dokładnej informacji o bieżącym statusie edukacyjnym w odniesieniu do całej populacji. Informacja taka jest dostępna jedynie przez egzaminy zewnętrzne, przy czym obecnie dopiero zaświadczenia o wynikach egzaminu gimnazjalnego oraz matury wskazują położenie wyników ucznia na tle całej populacji zdających. Należy tu zwrócić uwagę, że informacja na tym etapie ma już charakter zdecydowanie spóźniony – jest podstawą selekcji, a nie może być użyta przez zainteresowanych dla próby poprawy wyników tej selekcji. Uczniom i rodzicom informacja, że wynik egzaminu taki sam lub niższy uzyskało 85% zdających niewiele pomoże, jeśli jest to wynik zamykający drogę do wymarzonego liceum. Z tego powodu rodzice często odwołują się do niepełnych informacji na temat jakości kształcenia w poszczególnych placówkach i na tej podstawie próbują sprawdzić w jaki sposób zwiększyć możliwe szanse edukacyjne swoich dzieci. Często działania te polegają na próbach uzyskania w szkole informacji o tym „co znaczy dana ocena?”, „na którym miejscu w klasie jest moje dziecko?”, „jaka jest średnia ocen w klasie?”. Dane te następnie część rodziców próbuje nałożyć na informacje o wynikach egzaminów udostępnianych przez szkoły lub publikowanych w mediach. Działania te jednak są obarczone dużym błędem wynikającym z niepełności danych oraz brakiem umiejętności ich interpretowania. Szczególnie istotne jest fakt, że Rzeszów przyjmuje do szkół ponadgimnazjalnych dużo więcej uczniów niż kończy w mieście gimnazja. Samych uczniów przystępujących do matury jest dwa razy więcej niż uczniów przystępujących do egzaminu gimnazjalnego. Oznacza to, że nawet prawidłowe oszacowanie położenia ucznia w populacji uczniów szkół Rzeszowa nie pozwala na dokładne określenie tego położenia w populacji osób aplikujących o przyjęcie do liceów na terenie miasta.
- Tę lukę informacyjną próbują zapełnić szkoły nie tylko za pomocą indywidualnych prac wychowawców czy pedagogów szkolnych z uczniami i ich rodzicami, ale i za pomocą odwołania do zewnętrznych narzędzi umożliwiających bieżącą diagnozę kompetencji przedmiotowych uczniów czy prowadzenie próbnych sprawdzianów i egzaminów. Korzystanie z takich narzędzi często

proceedzi jednak do przekształcenia kursu danego przedmiotu w trening przed egzaminem, a dodatkowo otrzymywane tam wyniki również nie są zwykle prezentowany w sposób najważniejszy dla rodzica – mogą bowiem pokazać położenie kompetencji ucznia w populacji klasy lub ogólnopolskiej, ale nie wskażą już na ile to położenie przekłada się na możliwości przyjęcia do wybranej szkoły wyższego etapu edukacyjnego.

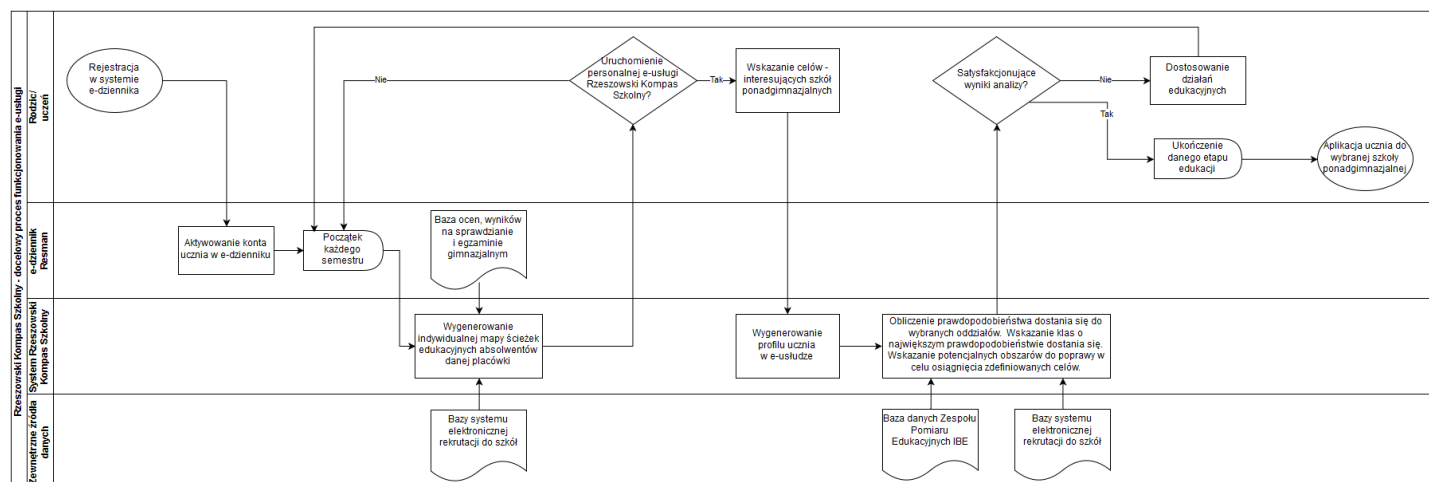
Ogłoszona przez Ministerstwo decyzja o rezygnacji z prowadzenia sprawdzianu szóstoklasistów powiększa lukę informacyjną. Sprawdzian ten – mający zasadniczo charakter nieselektywny – pozwalał rodzicom na dokładne sprawdzenie położenia dziecka w populacji na trzy lata przed dużo bardziej różnicującym egzaminem gimnazjalnym.

Miasto Rzeszów, po wdrożeniu w ramach systemu *Resman* elektronicznych dzienników we wszystkich swoich placówkach ma unikalną możliwość wprowadzenia nowej usługi, która w sposób precyzyjny i zrozumiały przedstawić informację o szansach edukacyjnych każdego z uczniów.

Usługa będzie realizowana w dwóch etapach:

- a. Pierwszy to przedstawienie każdemu użytkownikowi dziennika dostępnego poprzez portal.resman.pl na początku roku szkolnego mapy ścieżek edukacyjnych dostępnych w Rzeszowie ze wskazaniem historycznego rozkładu przejścia tych ścieżek przez uczniów, którzy wcześniej uczęszczali do tej samej placówki. Rodzic ucznia klasy 1 SP1 może zobaczyć, np. uczniowie tej szkoły historycznie uzyskują średnie wyniki w sprawdzianie szóstoklasisty (stanin 5) co lokuje tę szkołę jako jedną ze słabszych w Rzeszowie. Mimo tego, 90% jej uczniów kontynuowało naukę w Gimnazjum nr 1, którego absolwenci uzyskują historycznie dobre wyniki w mieście, co umożliwia im kontynuowanie nauki w czołowych liceach w mieście.

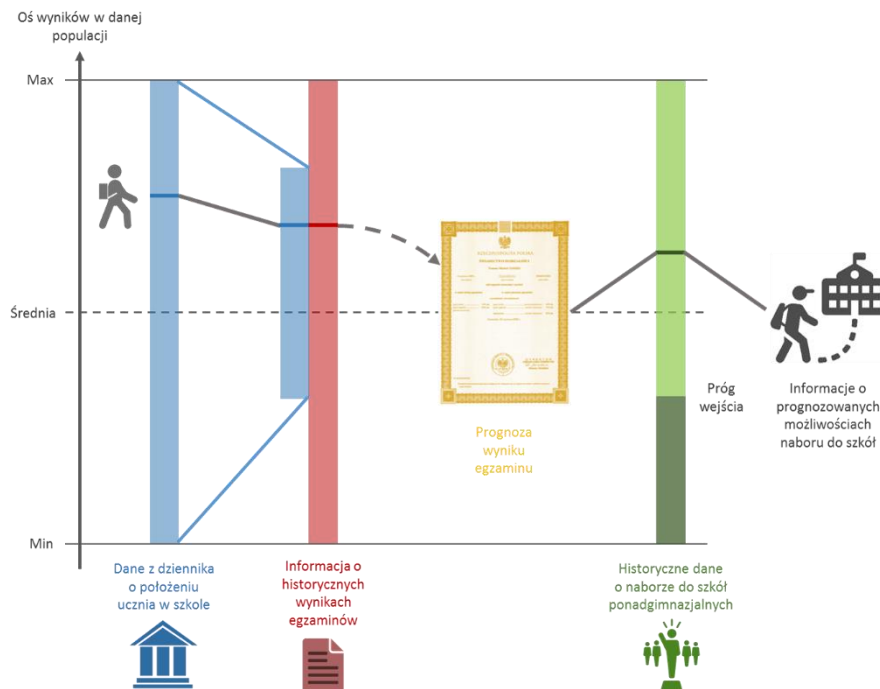
Na prezentowanej mapie nie będą w wersji podstawowej pokazywane informacje o stopniu korelacji prawdopodobieństwa przejścia danej ścieżki z wynikami szkolnymi. Informacje te będą dostępne po wybraniu przez rodzica opcji włączenia usługi Rzeszowski Edu-nawigator.



- b. Po decyzji uruchomienia e-usługi Rzeszowski Edu-nawigator rodzic wskazuje, które szkoły wyższego poziomu są dla niego interesujące. Oprogramowanie dostępne poprzez portal internetowy pozwala na wyszukanie odpowiednich szkół licealnych biorąc pod uwagę ich edukacyjną wartość dodaną czy proste wyniki maturalne ich uczniów. Rodzic może wskazać trzy wybrane oddziały licealne. Po dokonaniu tego, na portalu zostanie wygenerowany profil ucznia w e-usłudze. Rodzic i uczeń będą mogli w dowolnym momencie korzystać z e-usługi za pomocą strony WWW oraz aplikacji mobilnej. W obu formach dostępna będzie informacja o szacowanym poziomie prawdopodobieństwa dostania się do wybranych oddziałów. Dodatkowo pokazane będą informacje o klasach, do których są największe prawdopodobieństwo dostania się.
- c) Usługa będzie świadczona dla rodziców i uczniów szkół podstawowych i gimnazjalnych, a w przyszłości powszechnych prowadzonych przez miasto Rzeszów. Jest to grupa około 50 000 osób.
- Rzeszowski Edu-nawigator będzie zrealizowany przez uruchomienie hurtowni danych, które zostanie zasilona następującymi źródłami:
- baza danych Zespołu Pomiaru Edukacyjnych Instytutu Badań Edukacyjnych – zawierających komplet wyników sprawdzianów szóstoklasisty i egzaminów gimnazjalnych i maturalnych od roku 2010.
 - Bazy systemu elektronicznej rekrutacji do szkół.
 - Kalkulatorem staninowym pozwalającego przeliczyć i porównać wyniki egzaminów i progi punktowe pomiędzy różnymi latami.

- iv. Ocenami semestralnymi dla poszczególnych uczniów i ich wynikami w sprawdzianach i egzaminie gimnazjalnym,

Tak przygotowana baza wiedzy będzie następnie przedmiotem analiz za pomocą mechanizmów analizy regresywnej w celu zdefiniowania modelowych ścieżek edukacyjnych i historii ich przejść.



Wykorzystane tu będą algorytmy badania identyfikowania czynników sukcesu edukacyjnego wypracowane i zwalidowane w pilotażowym badaniu Analityka Edukacyjna realizowanym pod patronatem Fundacji Rektorów Polskich w 2016 roku.

Po przystąpieniu rodzica do e-usługi i wskazaniu klas, do których aspiruje uczeń, system utworzy profil ucznia i obliczy dla niego prawdopodobieństwo osiągnięcia wyznaczonych celów.

- d) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy Resman.

- e) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące bieżącej pozycji ucznia w populacji uczniów całej Polski i Rzeszowa. Oraz aktualizowane informacje o klasach szkół ponadgimnazjalnych, gdzie można dostać się z tej pozycji.
- f) Oferowana e-usługa współpracować będzie z dziennikami lekcyjnymi UONET, bazą zespołu pomiaru edukacyjnego IBE, oraz modulem rekrutacji szkolnej.
- g) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwi pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym.
- h) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem portalu systemu Resman dostępnego dla rodziców uczniów szkół rzeszowskich oraz aplikacji mobilnych, udostępnionej tej grupie odbiorców. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- i) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- j) Usługa udostępniona w oparciu o portal resman.pl powiązany z oprogramowaniem dzienników elektronicznych.

29. Rzeszowska platforma aplikacji na studia

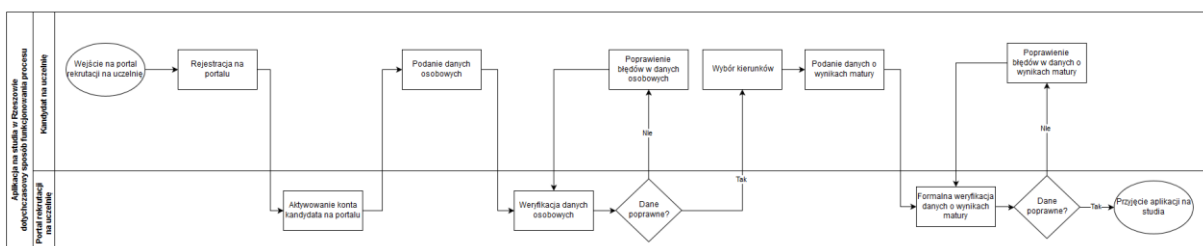
- a) Proponowana usługa umożliwi absolwentom szkół maturalnych prowadzonych przez miasto Rzeszów przygotowanie za pomocą danych pobieranych ze szkolnych systemów informacyjnych (przede wszystkim z oprogramowania obsługi sekretariatu) przygotowanie aplikacji na wybrane kierunki studiów na uczelniach mających swoją siedzibę na terenie Rzeszowa. Usługa ta usprawnia proces aplikowania na studia, przede wszystkim poprzez zapewnienie pobrania prawidłowych danych oraz wskazanie kierunków, na które absolwent chce aplikować, być może z odwołaniem do preferencji określonych za pomocą e-usługi Rzeszowski Doradca Akademicki. Poza wsparciem dla absolwentów szkół maturalnych usługa wspiera też uczelnie znajdujące się na terenie Rzeszowa, poprzez ułatwienie aplikowania na nie osobom zdającym maturę w placówkach prowadzonych przez miasto.
- b)

STAN OBECNY

W obecnym stanie rzeczy kandydaci aplikujący na studia wypełniają formularze rekrutacyjne niezależnie na każdej uczelni, na którą aplikują. Skala tego zjawiska jest znacząca, gdyż wg. danych OPI w roku akademickim 2015/2016 w Polsce złożono 1117 tysięcy aplikacji na studia. Wobec liczby osób, które w tym roku zdały maturę (227 tysięcy) i biorąc pod uwagę około 60% udział maturzystów bieżącego roku wśród osób aplikujących na studia, oznacza to, że każdy z kandydatów aplikuje średnio na trzy kierunki na tej samej lub na różnych uczelniach. Jest to szczególnie widoczne na wysoce selektywnych kierunkach studiów, gdzie często kandydaci składają np. podania na wszystkie kierunki lekarskie w kraju.

Powszechne na świecie wspólne platformy rekrutacyjne nie przyjęły się jeszcze w Polsce, przy czym należy tu zaznaczyć, że artykuł 169 Ustawy Prawo o Szkolnictwie Wyższym jasno określa, że uczelnie autonomicznie określają zasady i tryb prowadzenia rekrutacji.

Systemy rekrutacyjne uczelni są zasadniczo podobne i najczęściej wymagają podania wielu tych samych informacji wymaganych przez inne uczelnie. Obecnie kandydat wypełnia formularze, często błędnie wprowadzając informacje. Analiza danych wypełnianych przez użytkowników pokazuje np., że w większości formularzy podana nazwa ukończonej szkoły średniej jest inna od nazwy oficjalnej i bardzo często i na różne sposoby przekręcana.



Na terenie Rzeszowa działa 5 uczelni, które w roku 2015 przyjęły na 1 rok studiów pierwszego stopnia lub studiów jednolitych blisko 16 tysięcy spośród ponad 29 tysięcy kandydatów. Oczywiście maturzyści szkół rzeszowskich są tu mniejszością (maturzystów jest niewiele ponad 3 tysiące, a część z nich wybiera studia w innym ośrodku), ale dane pozyskane z uczelni wskazują, że składają oni średnio kilka aplikacji na uczelnie z terenu Rzeszowa.

STAN DOCELOWY

Po wprowadzeniu e-usługi każdy absolwent szkoły maturalnej prowadzonej w Rzeszowie – za pomocą swojego konta w systemie Resman będzie mógł przygotować komplet danych potrzebnych do aplikowania na studia. Poniższa tabela zawiera zestaw danych wymaganych do aplikacji na Uniwersytecie Rzeszowskim – dane wymagane przez inne uczelnie są zbliżone lub tożsame.

Imię	Ulica	Rok ukończenia szkoły
Nazwisko	Mieszkanie	Data wydania świadectwa dojrzałości
Drugie imię	Numer domu	Numer świadectwa dojrzałości
Imię Ojca	Numer mieszkania	Numer aneksu do świadectwa dojrzałości
Imię Matki	Kod pocztowy	Rodzaj matury
Nazwisko rodowe	Miejscowość	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna
Płeć	Pocztą	Wynikie matury
Data urodzenia	Rodzaj miejscowości	Ukończona szkoła wyższa
Miejsce urodzenia	Kraj	Miejscowość
Obywatelstwo	Województwo	Nazwa ukończonej szkoły wyższej
PESEL	Telefon komórkowy	Kraj
Kraj urodzenia	Telefon stacjonarny	Kierunek ukończonych studiów
Dokument tożsamości	Hasło	Specjalność
Rodzaj dokumentu	Pytanie kontrolne	Rok ukończenia studiów
Seria i numer	Czy ukończyli już Państwo jakieś studia	Tytuł uzyskany w wyniku ukończenia studiów
Kraj wydania	Czy brałeś udział w olimpiadzie (tak/nie, przedmiot)	Numer dyplomu
Organ wydający	Posiadane klasy sportowe i uprawnienia z zakresu sportu, rekreacji i turystyki	Data dyplomu
Data wydania	Czy spełniasz kryteria do przyjęcia poza normalnym tokiem rekrutacji	Średnia ze studiów
Data ważności	Ukończona szkoła średnia	Ocena na dyplomie
Główne źródło utrzymania	Miejscowość	Czy posiadasz dyplom z wyróżnieniem
Czy jesteś osobą niepełnosprawną	Nazwa ukończonej szkoły średniej	Wybierz język obcy, który ukończyłeś/ukończyłaś na studiach I stopnia
Stopień niepełnosprawności	Kraj	Instrument na którym chciałbyś się kształcić

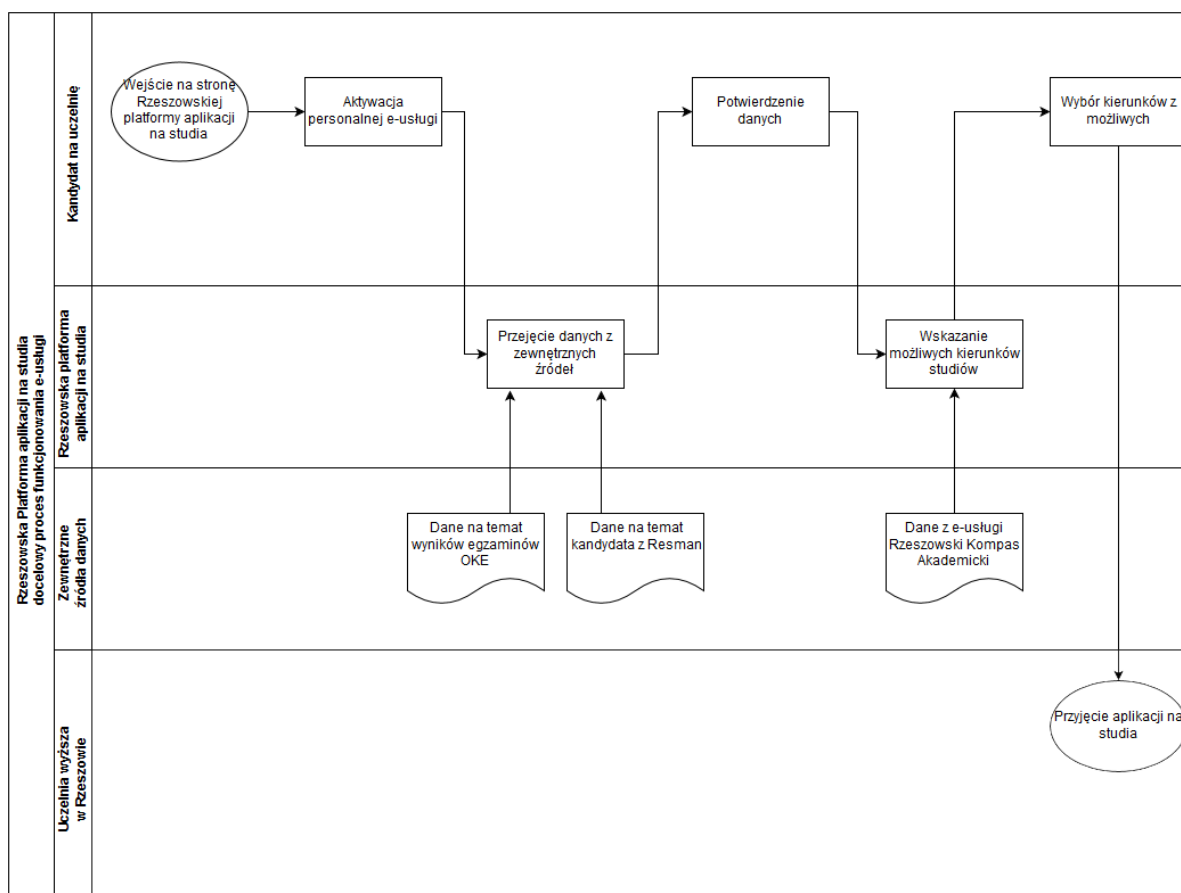
Zielonym tłem oznaczono tu komórki, dla których dane są dostępne w systemach informatycznych szkół prowadzonych przez miasto. Czerwonym kolorem czcionki oznaczone są te dane, które nie dotyczą maturzystów. Zatem dla każdego maturzysty w systemie Resman należy wypełnić jedynie pojedyncze 2-3 pola zamiast blisko 70.

Użytkownik otwiera formularz aplikacji na studia – uzupełnia dane do autentykacji i potwierdza pozostałe.

Kolejny etap to wybór kierunków studiów w Rzeszowie, na które chce aplikować. Wybór ten może odbywać się z wykorzystaniem informacji o aspiracje kandydata zebrane w systemie Rzeszowski Doradca Akademicki, nie jest to jednak

konieczne. Ponieważ znane są wyniki egzaminu studenta, system pozwala wybrać aplikowanie jedynie na te kierunki, na które użytkownik ma realne szanse się zakwalifikować (biorąc pod uwagę zdawane przedmioty maturalne). System może też wskazać szacowane prawdopodobieństwo przyjęcia na studia biorąc pod uwagę wyniki egzaminów.

Ostatni etap to uruchomienie procesu aplikowania, który powoduje automatyczne utworzenie konta w uczelnianych systemach rekrutacyjnych, przeniesienie danych i rozpoczęcie działań rekrutacyjnych. Dalsza komunikacja jest już prowadzona bezpośrednio przez zainteresowane uczelnie ze studentem.



Korzyści z wprowadzenia e-usługi to nie tylko znaczne usprawnienie procesu składania aplikacji na studia, głównie poprzez wielokrotne wykorzystanie danych przechowywanych w istniejących systemach informatycznych, ale również zebranie pełnej informacji o przepływach uczniów szkół rzeszowskich na uczelnie miasta.

- c) Usługa będzie świadczona dla maturzystów, którzy zdali w danym roku egzamin maturalny w szkołach objętych systemem Resman.. Jest to grupa o liczebności około 3500 osób rocznie.

Rzeszowska platforma aplikacji na studia będzie zrealizowana przez uruchomienie bezpiecznej bazy danych rekrutacyjnych, która zostanie zasilona danymi z systemów obsługi sekretariatów szkół Rzeszowa.

Drugim komponentem będzie baza kierunków akademickich przejętych z e-usługi Rzeszowski Doradca Akademicki oraz uzupełniona przez uczelnie.

Trzecie źródło danych to dane o wynikach egzaminu maturalnego, które zostaną pozyskane z Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej w Krakowie.

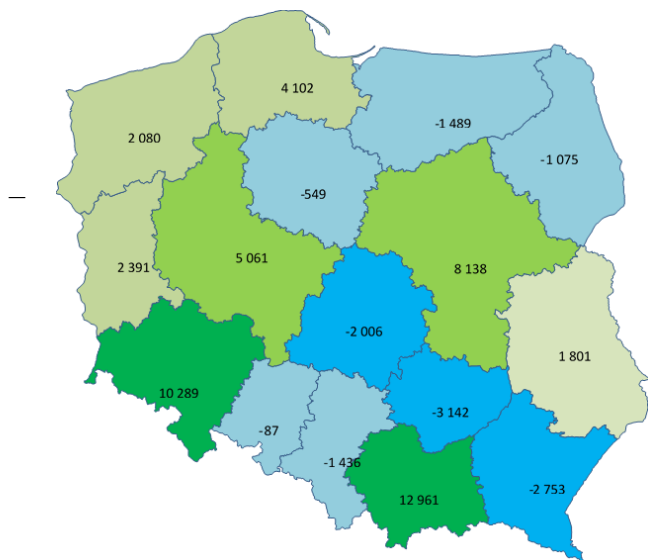
- d) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy Resman.
- e) W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące bieżącej pozycji ucznia w populacji uczniów całej Polski i Rzeszowa. Oraz aktualizowane informacje o kierunkach studiów, na które można dostać się z tej pozycji.
- f) Oferowana e-usługa współpracować będzie z dziennikami lekcyjnymi UONET, bazą zespołu pomiaru edukacyjnego IBE, modulem rekrutacji uczelni rzeszowskich oraz odrębną e-usługą Rzeszowska platforma aplikacji na studia.
- g) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwia pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym.
- h) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem portalu systemu Resman dostępnego dla absolwentów szkół rzeszowskich. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- i) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- j) Usługa udostępniona w oparciu o portal resman.pl powiązany z oprogramowaniem dzienników elektronicznych.

30. Studiuj w Rzeszowie

- a) Proponowana usługa ma na celu zachęcenie do wyboru studiów w Rzeszowie oraz ułatwienie złożenia podania o przyjęcia na nie. Usługa kierowana jest do osób niezdających matury w szkołach prowadzonych przez miasto Rzeszów. W ramach usługi osoby takie uzyskają dostęp do części funkcjonalności e-usług Rzeszowska Platforma Aplikacji na Studia oraz Rzeszowski Doradca akademicki. Proponowana usługa usprawnia proces aplikowania na studia, przede wszystkim poprzez jednokrotne zwalidowanie danych i pomoc we wskazaniu kierunków, na które absolwent chce aplikować. Poza wsparciem dla absolwentów szkół maturalnych usługa wspiera też uczelnie znajdujące się na terenie Rzeszowa, poprzez ułatwienie aplikowania na nie oraz wskazanie możliwości dostania się na studia w mieście.

b) STAN OBECNY

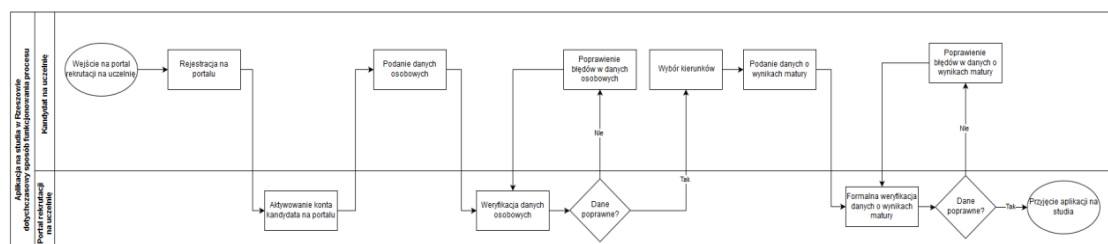
Rzeszów jest jednym z najdynamiczniej rozwijających się ośrodków akademickich w Polsce i co roku rozpoczyna tu studia prawie pięć razy więcej osób niż zdaje maturę na terenie miasta. Rzeszów jest powiatem **importującym maturzystów**. Jednak stan ten jest charakterystyczny dla wszystkich ośrodków akademickich, które przejmują maturzystów z powiatów, w których nie ma uczelni. Patrząc



szerzej na dane należy zwrócić uwagę, że całe województwo jest eksporterem maturzystów co pokazuje prezentowana mapka – pokazująca różnicę liczby osób, które w 2015 roku podjęły studia na terenie województwa i tych, które zdały tam maturę. Osoby decydujące się na podejmowanie studiów w

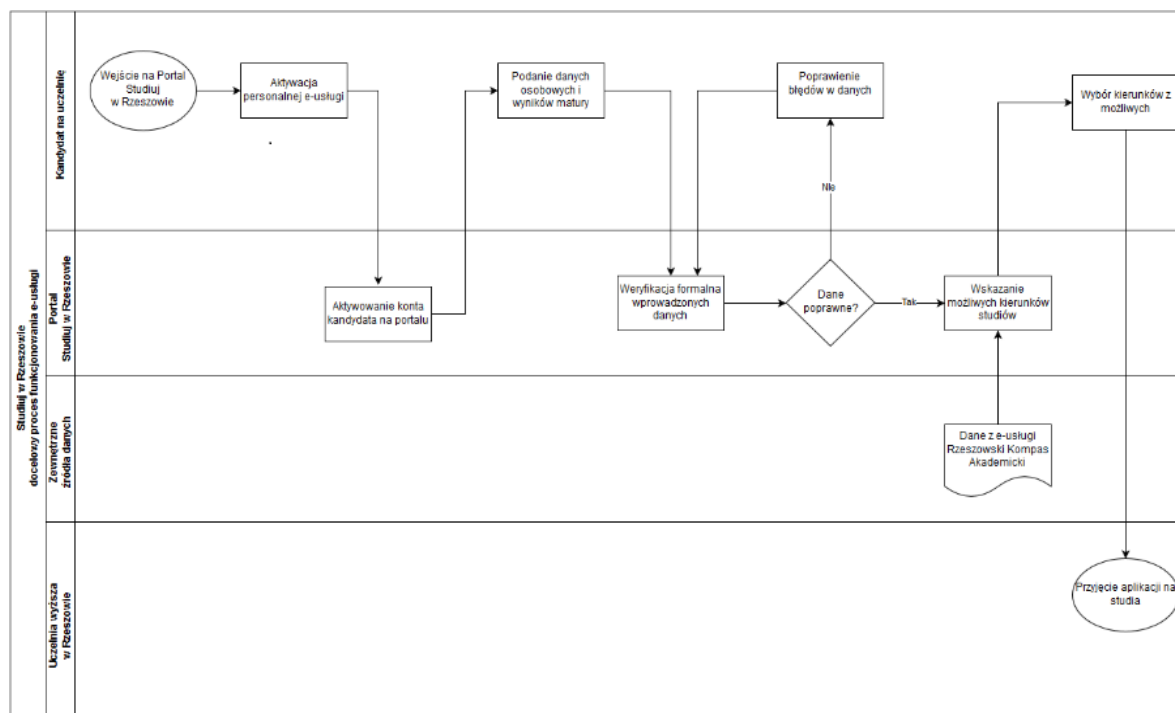
Rzeszowie a niekończące na terenie miasta szkoły maturalnej korzystają najczęściej ze stron internetowych uczelni, rankingów czy targów akademickich jako źródła danych o uczelniach. Po podjęciu decyzji o aplikowaniu na studia w Rzeszowie wchodzi w proces aplikowania, który wygląda dla nich identycznie jak bieżący

proces aplikowania przez absolwentów szkół rzeszowskich – czyli potencjalnie kilkukrotne powtarzanie tych samych czynności na stronach każdej z uczelni.



STAN DOCELOWY

Proponowana e-usługa Studiuj w Rzeszowie umożliwi zainteresowanemu użytkownikowi założenie konta na dedykowanej stronie WWW i wprowadzenie danych potrzebnych do aplikowania na uczelnie w mieście. Wprowadzanie danych będzie połączone z ich walidacją oraz z wykorzystaniem takich źródeł danych jak TERYT czy Rejestr Szkół i Placówek Oświatowych (RSPO). Po wprowadzeniu danych następuje prezentacja kierunków uczelni Rzeszowa, na które użytkownik może aplikować biorąc pod uwagę zdawane przedmioty i wyniki egzaminów. Po wskazaniu interesujących go kierunków, użytkownik potwierdza chęć aplikowania i inicjuje proces, w ramach którego zakładane jest konto użytkownika na serwisach rekrutacyjnych i kopiowane są wprowadzone i sprawdzone dane.



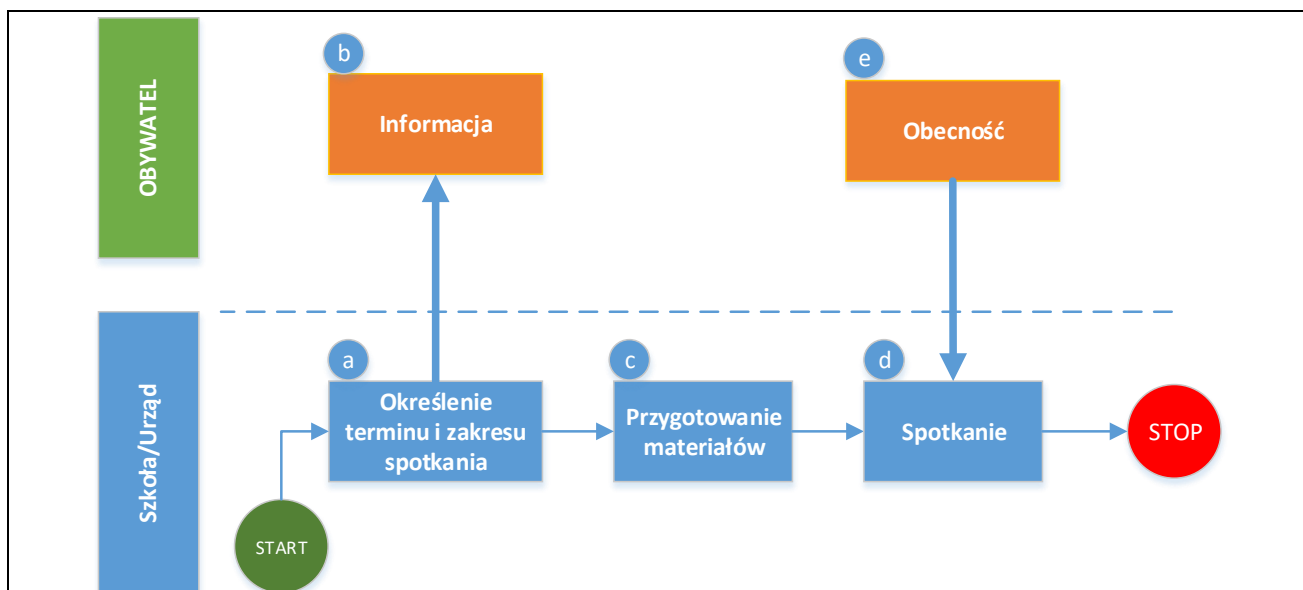
- c) Usługa będzie otwarta dla każdego maturzysty w Polsce, który rozważa podjęcie studiów w Rzeszowie.
- d) Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy Resman.
- e) W ramach tej usługi udostępniane informacje o kierunkach studiów w Rzeszowie oraz formularz pozwalający zebrać dane niezbędne do aplikowania na studia.
- f) Oferowana e-usługa korzystać z danych IBE, RSPO (rejestr szkół i placówek oświatowych).
- g) Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwi pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (4 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym.
- h) Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem mikroserwisu, który będzie udostępniony przez przeglądarkę. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.
- i) W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.
- j) Usługa udostępniona w oparciu o portal resman.pl powiązany z oprogramowaniem dzienników elektronicznych.

31. e-wywiadówka;

32. konsultacje społeczne

33. Budżet obywatelski

Rysunek 41. Schemat obrazujący przebieg procesu - stan obecny



Źródło: Opracowanie własne

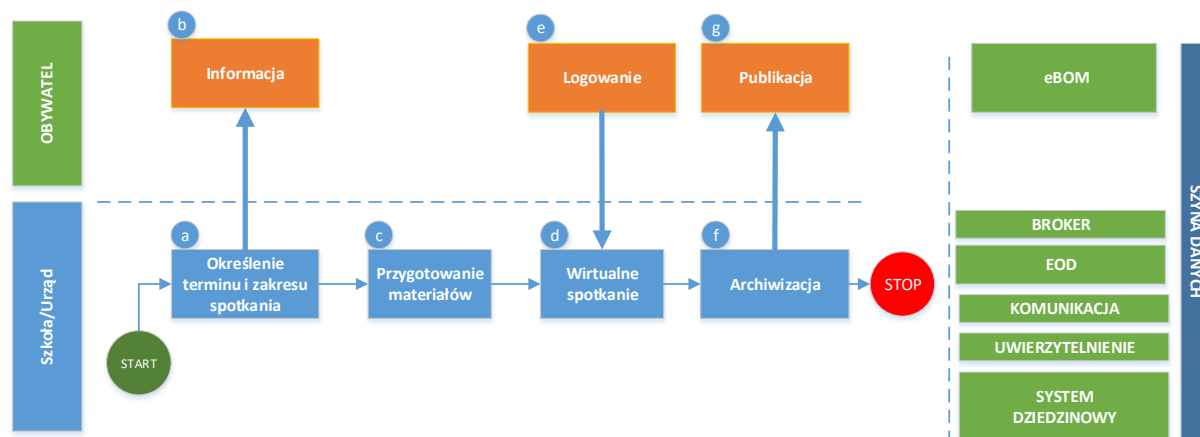
Opis stanu obecnego:

1. Przygotowanie terminu i zakresu spotkania – Harmonogram (Manualnie) (a)
2. Przekazanie informacji poprzez informację ustną, plakat, komunikat na stronie internetowej (Manualnie) (b)
3. Przygotowanie danych na spotkanie (Manualnie) (c)
4. Realizacja usługi - spotkanie (Manualnie) (e, d)

Aktualny poziom dojrzałości: brak - obecnie usługi realizowane są wyłącznie w sposób tradycyjny tj. spotkań.

Docelowy poziom dojrzałości: 3 (komunikacja dwustronna). Poziom dojrzałości usługi nie odzwierciedla zapotrzebowania społeczeństwa na taką formę realizacji spotkań, pozyskania i przekazania informacji.

Rysunek 42. Schemat obrazujący przebieg procesu dla e-usług e-wywiadówki oraz konsultacje społeczne



Źródło: Opracowanie własne

Obsługa e-usług w zakresie e-wywiadówki oraz konsultacji społecznych będzie realizowana według poniższych założeń:

- Określenie terminów spotkań – harmonogramu z wykorzystaniem oprogramowania dziedzinowego (Manualne/Automatycznie).
- Przekazanie informacji - link do wirtualnej platformy spotkania – strona WWW, e-mail, SMS. W przypadku e-wywiadówki informacja jest profilowana i wysyłana jedynie do zainteresowanych – rodziców/opiekunów.
- Przygotowanie i publikacja materiałów na spotkanie – dane pobierane z systemów dziedzinowych.
- Uruchomienie i zarządzanie wirtualnym spotkaniem według wcześniej przygotowanego harmonogramu.
- Użytkownik ma dostęp do wirtualnego spotkania poprzez zalogowanie się na stronie eBOM – konieczność uwierzytelnienia lub poprzez wolny dostęp – link na stronie (bez logowania).
- Archiwizacja spotkania (nagranie na zasób dyskowy)
- Publikacja danych ze spotkania – sieciowe repozytorium danych.

Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

- proces kontaktu z mieszkańcami
- proces zbierania opinii
- proces aktywizacji społecznej

Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- elektronizacji procesu – kontakt poprzez drogę elektroniczną,
- automatyzacji procesu kluczowego obsługi deklaracji wewnątrz urzędu.

Właściciele kluczowych procesów

- opiekun prawny dziecka.
- klient – podmiot zainteresowany najnowszymi ankietami
- organ właściwy do obsługi danego zdarzenia

Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną.
- Komputeryzacja realizacji usługi.
- Spełnienie wymogu stosowania korespondencji w postaci elektronicznej dla podmiotów wyrażających wolę obsługi drogą elektroniczną.

Czas:

- Urząd
 - Zmniejszenie pracochłonności procedowania obsługi usług.
- Klient
 - Skrócenie czasu wymaganego do złożenia ankiety lub uczestnictwa w spotkaniu.

Koszt:

- Poprzez wykorzystanie do obsługi systemów informatycznych oraz automatyzację kluczowych procesów, koszty związane z ich obsługą można w znaczący stopniu obniżyć (np.: koszt wynajmu sali, dojazdu itp.).

Korzyści

- Urząd
 - Wspomaganie procesów w urzędzie. Scentralizowanie rejestru zawierającego wszystkie dokumenty z możliwością przeglądu czynności wykonanych w ramach obsługi deklaracji.
 - Uporządkowanie procesów obsługi, poprzez automatyzację zestawień oraz raportów w postaci elektronicznej.
 - Znaczna część wykonywanych przez pracowników urzędu czynności realizowana automatycznie po stronie urzędu.
 - Zwiększenie potencjalnego obszaru dotarcia z informacją.
 - Zaangażowanie mieszkańców w sprawy Miasta – postawa obywatelska.
- Klient
 - Dostęp do informacji w postaci elektronicznej bez konieczności dostarczania do urzędu w postaci papierowej.

- Możliwość złożenia ankiety, wniosku, wniosku poza godzinami pracy urzędu, w czasie rzeczywistym.
- Zdalny kontakt z urzędem poprzez Internet z domu – on-line

Zakres danych udostępnionych w ramach e-usług:

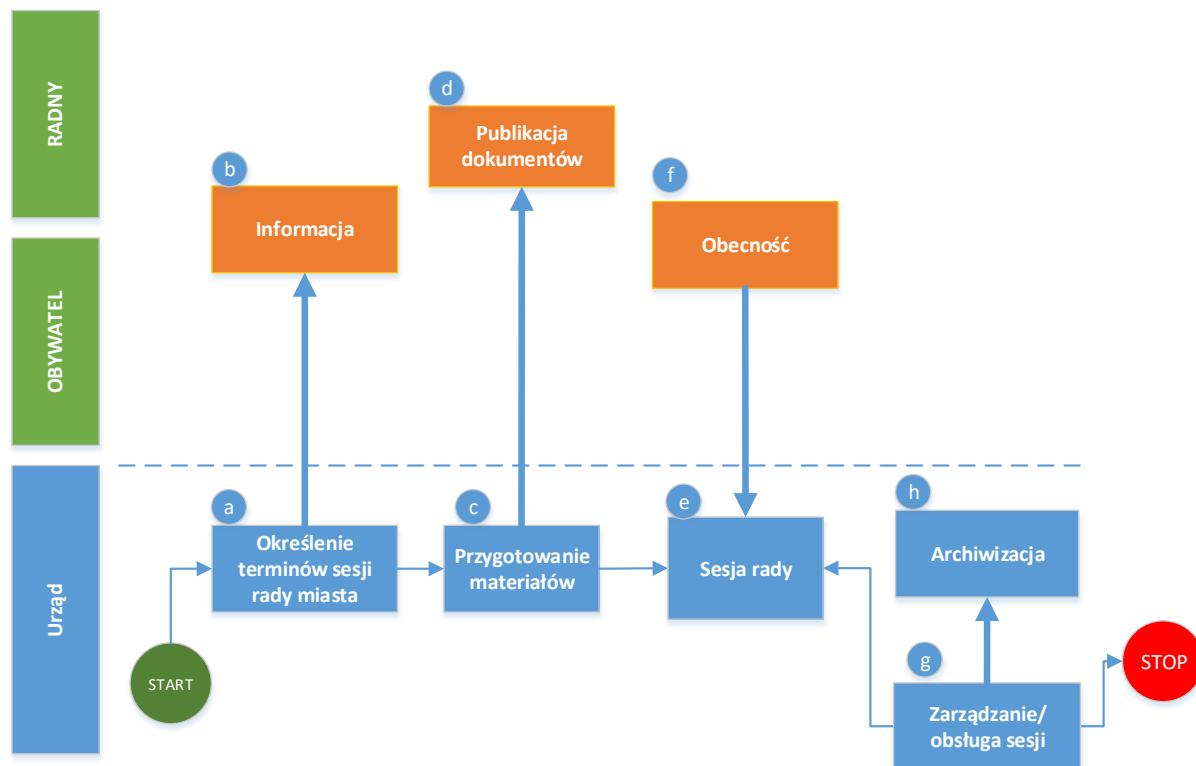
- Dane osobowe – identyfikacja osoby uczestniczącej
- Opis projektów
- Opis konsultacji (spraw)
- Dane adresowe jednostki urzędu
- Jednostka odpowiedzialna za realizację usługi
- Dane specyficzne związane z poruszaną sprawą.

Grupa usługobiorców:

- Mieszkaniec Miasta – opiekun prawny dziecka (e-wywiadówka)
- Mieszkaniec Miasta – nauczyciel (e-wywiadówka)
- Mieszkaniec Miasta – konsultacje społeczne
- Przedsiębiorca - konsultacje społeczne

34. e-RADA

Rysunek 43. Schemat obrazujący przebieg procesu dla e-usług e-RADA



Źródło: Opracowanie własne

Opis stanu obecnego:

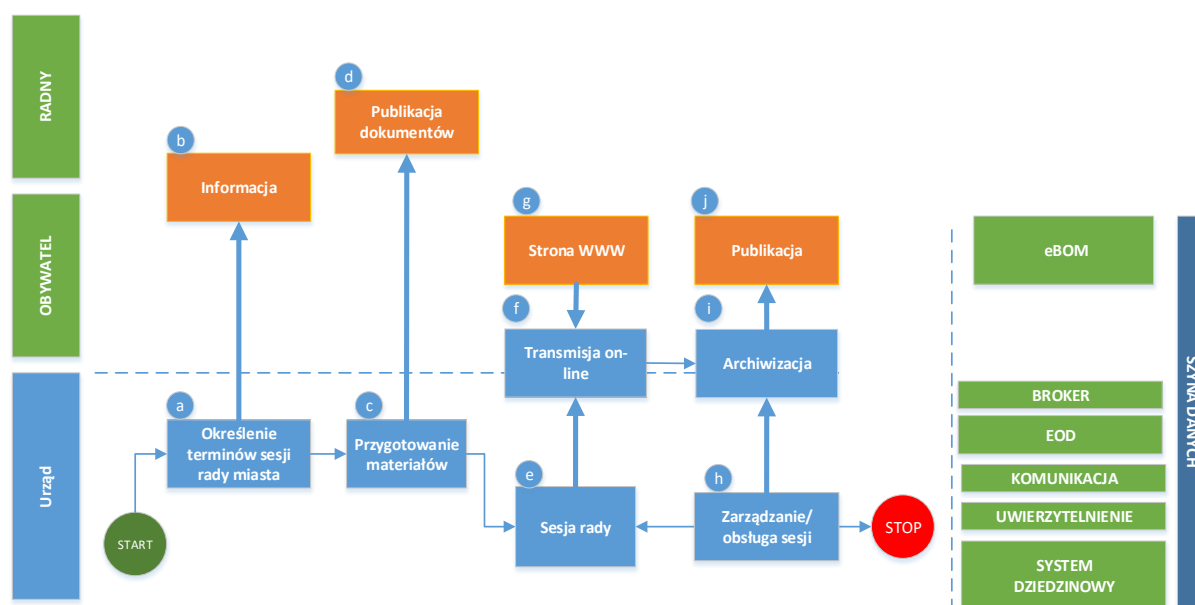
1. Przygotowanie terminu sesji rady Miasta – Harmonogram (Manualnie) (a)
2. Przekazanie informacji poprzez informację ustną, plakat, komunikat na stronie internetowej (Manualnie) (b)
3. Przygotowanie materiałów na sesję (Manualnie) (c)
4. Publikacja dokumentów na sesję – przekazanie radnym – wersja papierowa, odbiór osobisty (Manualnie) (d)
5. Obrady sesji (e)
6. Obecność – radni oraz mieszkańcy (f)
7. Zarządzanie i obsługa bieżącej sesji, przygotowanie sprawozdań, raportów, wyników głosowań itp. (manualnie) (g)
8. Archiwizacja danych papierowych, brak publikacji informacji dla mieszkańców

(Manualnie) (h)

Aktualny poziom dojrzałości: brak - obecnie usługi realizowane są wyłącznie w sposób tradycyjny tj. spotkań.

Docelowy poziom dojrzałości: 3 (komunikacja dwustronna A2A) oraz 1 dla A2C . Poziom dojrzałości usługi nie odzwierciedla zapotrzebowania społeczeństwa na taką formę realizacji spotkań, pozyskania i przekazania informacji.

Rysunek 44. Schemat obrazujący przebieg procesu dla e-usług e-RADA



Źródło: Opracowanie własne

Obsługa e-usług w zakresie E-RADA będzie realizowana według poniższych założeń:

- Określenie terminów sesji rady – harmonogramu z wykorzystaniem dedykowanego oprogramowania. (Manualne/Automatycznie)
- Przekazanie informacji - link do wirtualnej platformy spotkania, transmisje on-line – strona WWW. (Manualne/Automatycznie).
- Przygotowanie materiałów na sesję – dane zarządzane przez biuro rady. Radny otrzymuje informacje, że materiały są dostępne. (Manualne/Automatycznie)
- Publikacja materiałów - radny pobiera materiały ze strony WWW. (Manualne/Automatycznie)
- Uruchomienie i zarządzanie sesją według wcześniej przygotowanego harmonogramu.

<p>(Manualne/Automatycznie)</p> <p>f) Użytkownik ma dostęp do obrad rady poprzez system transmisji on-line. (Automatycznie)</p> <p>g) Dostęp do strumienia video poprzez stronę eBOK – brak konieczność uwierzytelnienia. (Automatycznie)</p> <p>h) Zarządzanie sesją: tworzenie sprawozdań, obsługa głosowań itp. (Manualnie/Automatycznie)</p> <p>i) Archiwizacja spotkania (nagranie na zasób dyskowy). (Automatycznie)</p> <p>j) Publikacja danych ze spotkania – sieciowe repozytorium danych. (Automatycznie)</p>
<p>Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • proces obsługi rady oraz sesji rady • proces kontaktu z mieszkańcami • proces zbierania opinii • proces aktywizacji społecznej
<p>Zakres zmian w procesach biznesowych</p> <p>Zmiana polega na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elektronizacji procesu obsługi pracy rady • elektronizacja procesu obsługi sesji rady
<p>Właściciele kluczowych procesów</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klient – podmiot, który chce uczestniczyć w sesjach rady • Radny – podmiot, który uczestniczy w sesjach rady oraz pracach samego biura • Organ chcący polepszyć dostępność informacji wynikających z organizacji prac rady (biuro rady)
<p>Analiza korzyści dla kluczowych procesów</p> <p>Cel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podniesienie frekwencji mieszkańców na sesjach rady • Zaangażowanie mieszkańców w sprawy Miasta • Polepszenie dostępności informacji wynikających z organizacji prac rady • Zapoznanie mieszkańców z frekwencją radnych na sesjach rady • Zapoznanie mieszkańców z treściami wypowiedzi wygłoszonymi podczas trwania sesji

radę

- Zapoznanie mieszkańców ze zgłoszonymi interpelacjami i zapytaniem
- Zapoznanie mieszkańców z wynikami głosowań poszczególnych radnych na sesji rady

Czas

- Urząd
 - Zmniejszenie pracochłonności związanej z przygotowaniem i obsługą dokumentów związanych z pracą biura rady jak i samych sesji
 - Zmniejszenie czasu przygotowania dokumentów
 - Zmniejszenie czasu publikacji dokumentów

Koszt

- Zmniejszenie kosztów związanych z przygotowaniem dokumentów (sprawozdań, głosowania, raportów) w ramach biura, posiedzeń komisji i sesji rady

Korzyści

- Urząd
 - Zaangażowanie mieszkańców w sprawy Miasta
 - Zapoznanie mieszkańców z pracami rady.
 - Polepszenie dostępności informacji wynikających z organizacji prac rady
 - Zapoznanie mieszkańców z terminarzem dyżurów radnego
- Klient
 - Dostęp zdalny – transmisja obrad rady na stronach internetowych.
 - Dostęp do materiałów z prac rady.
 - Otrzyma możliwość zapoznania się z terminarzem posiedzeń komisji i sesji rady
 - Będzie miał wpływ na realizację spraw w Mieście
 - Zapoznanie mieszkańców z ostatnio podjętymi uchwałami z sesji rady
 - Otrzyma możliwość zapoznania się z treściami wypowiedzi wygłoszonymi podczas sesyjnych dyskusji
 - Otrzyma możliwość zapoznania się z wynikami głosowań radnych

<ul style="list-style-type: none"> • Otrzyma możliwość zapoznania się z frekwencją radnych na sesjach rady • Otrzyma możliwość zapoznania się z treścią interpelacji i wniosków złożonych przez radnych
<p>Zakres danych udostępnionych w ramach e-usług:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmisja obrad sesji rady – strumień Video on-line • Repozytorium nagrań z sesji – nagrania archiwalne • Wyniki głosowania • Frekwencja na sesjach rady • Interpelacje, wnioski • Protokoły, uchwały • Terminarz sesji rady • Terminarz dyżuru poszczególnych radnych • Harmonogram prac rady - komisji
<p>Grupa usługobiorców:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mieszkaniec Miasta • Radny • Biuro Rady

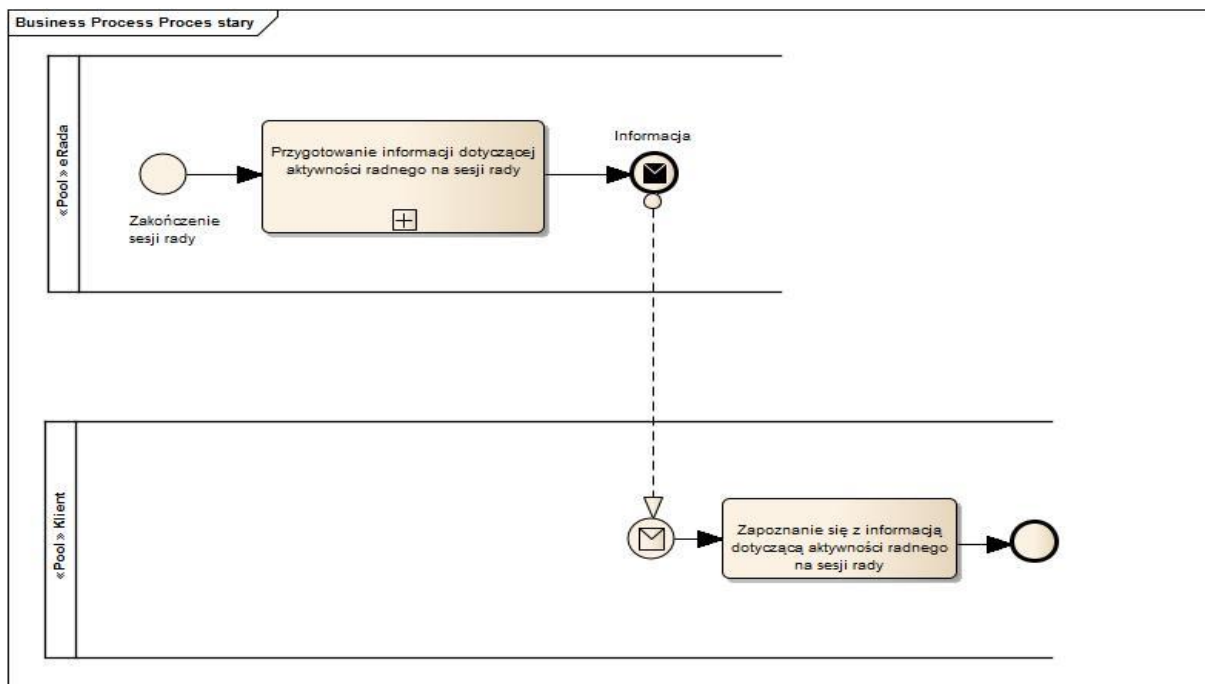
35. Informacja dotycząca najbliższych terminów posiedzeń komisji i sesji rady

Umożliwia użytkownikowi za pomocą dedykowanego formularza w module eRada zapisanie się na usługę powiadamiania o najbliższych terminach posiedzeń komisji i sesji rady. W zadanym terminie, ustalonym w formularzu zgłoszenia i ustawionym przez użytkownika, moduł wysyła informację o najbliższych posiedzeniach wraz z miejscem oraz godziną rozpoczęcia.

1. Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych w standardzie BPMN

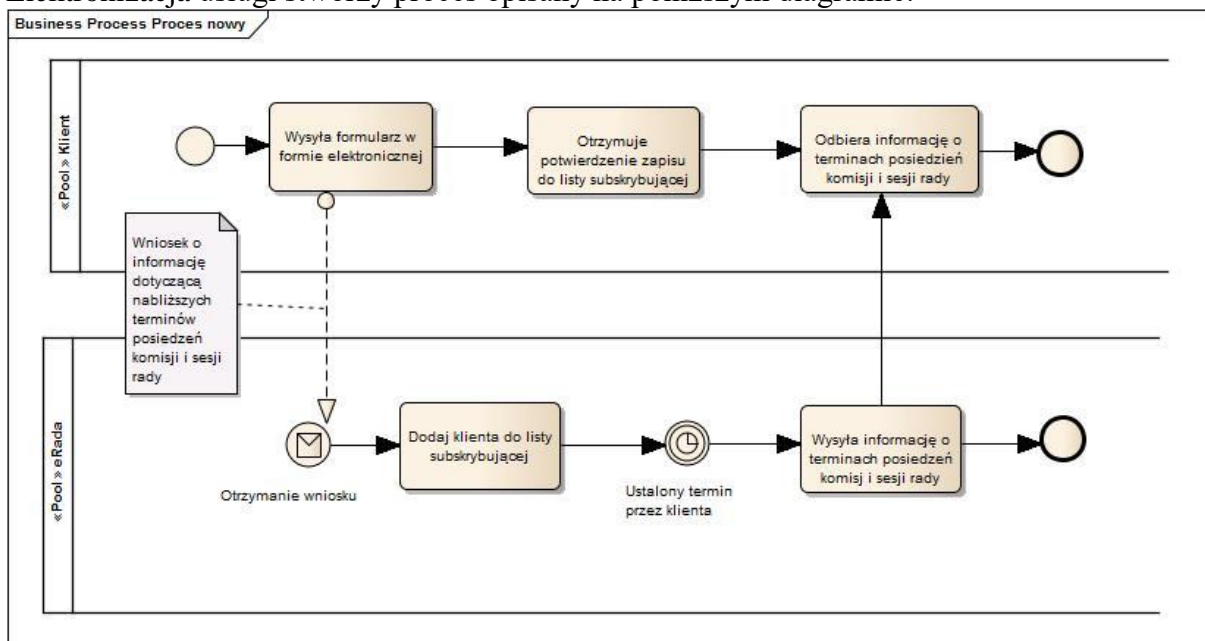
Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

- proces przygotowania informacji dotyczącej najbliższych terminów posiedzeń komisji i sesji
- proces publikacji informacji dotyczącej najbliższych terminów posiedzeń komisji i sesji rady na stronie eRada



2. Modele kluczowych procesów biznesowych w standardzie BPMN

Elektronizacja usługi stworzy proces opisany na poniższym diagramie:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient, na stronie urzędu, przygotowuje opis trasy i przekazuje go do oceny.
 2. Pracownicy urzędu przyjmują przekazany opis i oceniają jego jakość.
 3. W zależności od wydanej oceny pracownik urzędu publikuje lub odrzuca zgłoszony opis.
3. Zakres zmian w procesach biznesowych:

- Klient otrzyma dodatkowe powiadomienie drogą elektroniczną, informującą o najbliższych terminach posiedzeń komisji i sesji rady
4. Właściciele kluczowych procesów:
- Klient – podmiot, który chce być informowany o najbliższych terminach posiedzeń komisji i sesji rady
 - Organ chcący polepszyć dostępność informacji wynikających z organizacji prac rady
5. Analiza korzyści dla kluczowych procesów

Cel

- Podniesienie frekwencji mieszkańców na sesjach rady
- Zaangażowanie mieszkańców w sprawy miasta
- Polepszenie dostępności informacji wynikających z organizacji prac rady

Czas

Urząd

- Zmniejszenie pracochłonności związanej z przygotowaniem i publikacją informacji o terminach najbliższych posiedzeniach komisji i sesji rady

Koszt

- Zmniejszenie kosztów związanych z przygotowaniem informacji o zbliżających się terminach posiedzeń komisji i sesji rady

Korzyści

Urząd

- Zaangażowanie mieszkańców w sprawy miasta
- Zapoznanie mieszkańców z kalendarium posiedzeń
- Polepszenie dostępności informacji wynikających z organizacji prac rady

Klient

- Otrzyma możliwość zapoznania się z terminarzem posiedzeń komisji i sesji rady
- Będzie miał wpływ na realizację spraw w gminie

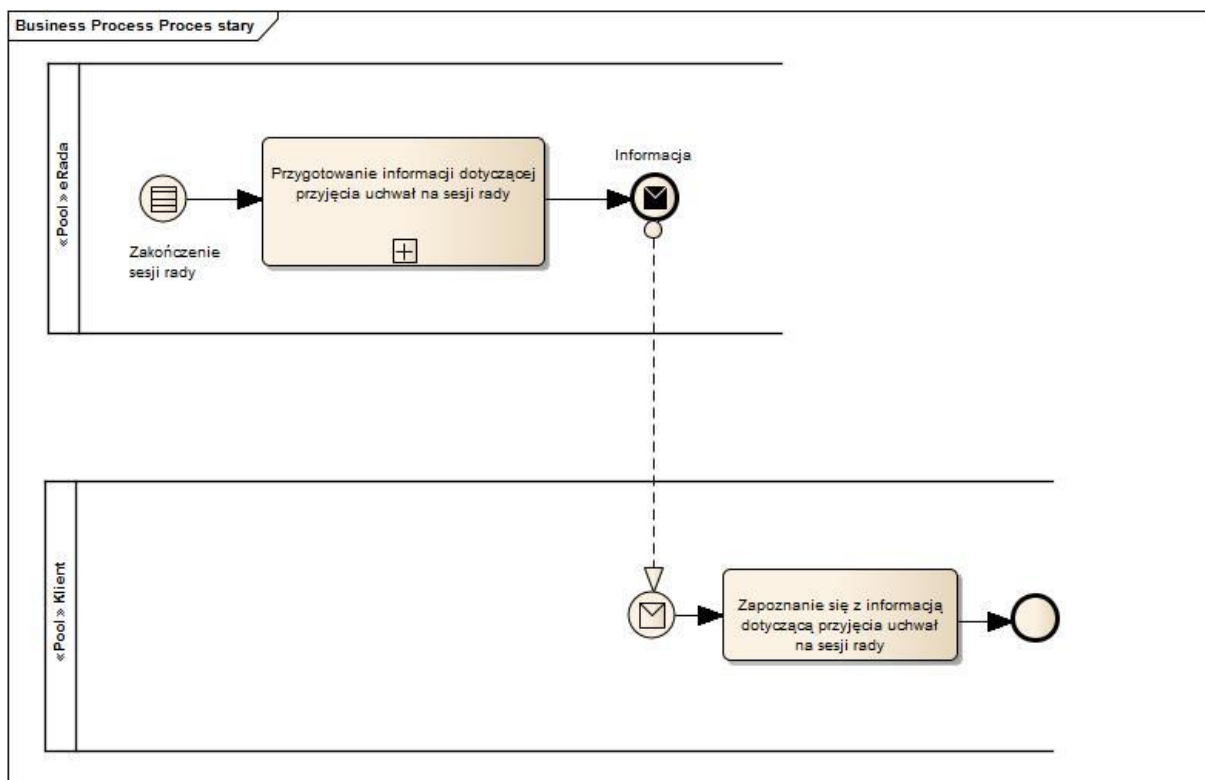
36. Informacja dotycząca przyjęcia uchwał na sesji rady

Umożliwia użytkownikowi za pomocą dedykowanego formularza w module eRada zapisanie się na usługę powiadomienia o przyjęciu na sesji rady uchwał, które stają się obowiązujące na terenie danej gminy/miasta. Po zakończonej sesji, moduł wysyła informację o przyjętych uchwałach - nazwa uchwały wraz z informacją, gdzie zostały opublikowane.

1. Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych w standardzie BPMN

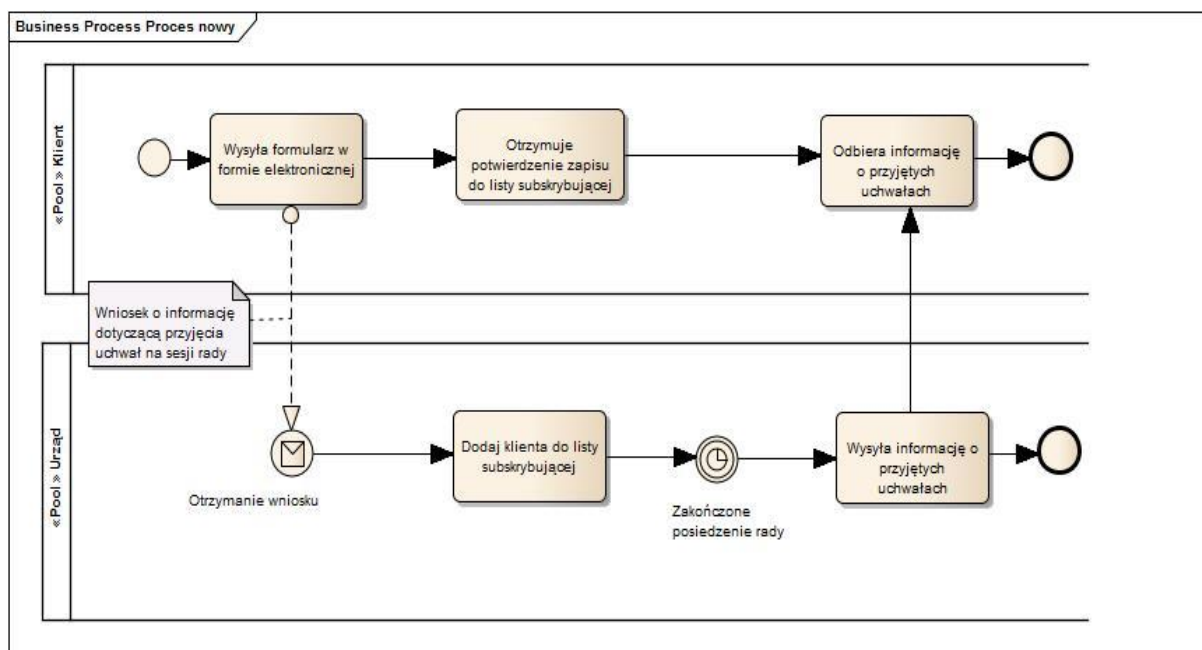
Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

- proces przygotowania informacji o przyjęciu uchwał na sesji rady,
- proces publikacji informacji na stronie eRada



2. Modele kluczowych procesów biznesowych w standardzie BPMN

Elektronizacja usługi stworzy proces opisany na poniższym diagramie:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient wysyła wniosek o informację dotyczącą najbliższych terminów posiedzeń komisji i sesji rady.
2. Wysyłka wniosku powoduje dodanie klienta do listy subskrybującej.
3. Moduł generuje potwierdzenie zapisu do listy subskrybującej.
4. Dla zakończonego sesji rady, moduł wysyła informację o przyjętych uchwałach z sesji.

3. Zakres zmian w procesach biznesowych:

- Klient otrzyma dodatkowe powiadomienie drogą elektroniczną, informującą o podjętych uchwałach z sesji rady

4. Właściciele kluczowych procesów:

- Klient – który chce być informowany o podjętych uchwałach z sesji
- Organ - chcący polepszyć dostępność informacji wynikających z organizacji prac rady

5. Analiza korzyści dla kluczowych procesów

Cel

- Zapoznanie mieszkańców z ostatnio podjętymi aktami prawnymi
- Zaangażowanie mieszkańców w sprawy miasta

Czas

Urząd

- Zmniejszenie pracochłonności związanej z przygotowaniem i publikacją informacji o podjętych uchwałach z sesji rady

Koszt

- Zmniejszenie kosztów związanych z przygotowaniem i publikacją informacji o podjętych uchwałach z sesji rady

Korzyści

Urząd

- Polepszenie dostępności informacji wynikających z organizacji prac rady
- Zapoznanie mieszkańców z ostatnio podjętymi uchwałami z sesji rady

Klient

- Otrzyma możliwość zapoznania się z treścią podjętych uchwał z sesji rady
- Będzie miał wpływ na realizację spraw w gminie

37. Informacja dotycząca aktywności radnego na sesji rady

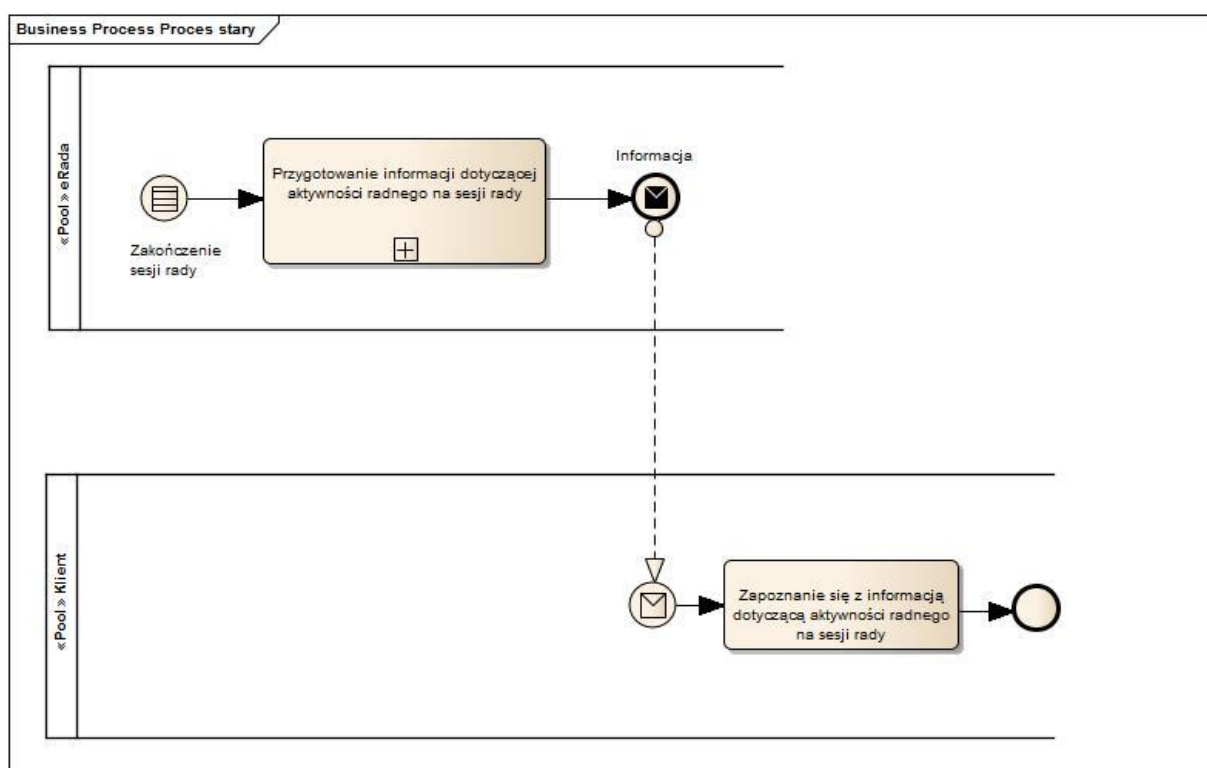
Umożliwia użytkownikowi za pomocą dedykowanego formularza w module eRada na zapisanie się na usługę powiadomienia o aktywności wskazanego radnego (bądź wszystkich radnych), którą wykazywał na posiedzeniach sesji rady.

Po zakończonym posiedzeniu sesji użytkownik dostaje z systemu informację o tym, jak radny głosował nad poszczególnymi punktami posiedzenia oraz czy zabierał głos (wypowiadał się na dane tematy).

1. Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych w standardzie BPMN

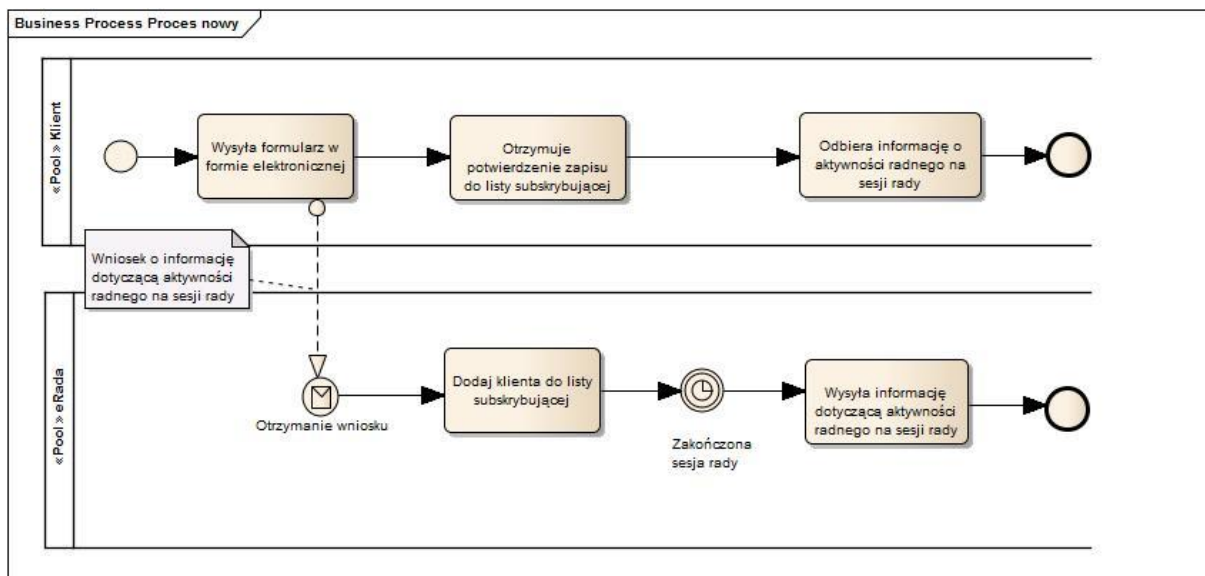
Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

- Proces przygotowania informacji o aktywności radnego na sesji rady
- Proces publikacji informacji o aktywności radnego na sesji rady na stronie eRady



2. Modele kluczowych procesów biznesowych w standardzie BPMN

Elektronizacja usługi stworzy proces opisany na poniższym diagramie:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient wysyła wniosek o informację dotyczącą aktywności radnego na sesji rady
2. Wysyłka wniosku powoduje dodanie klienta do listy subskrybującej.
3. Moduł generuje potwierdzenie zapisu do listy subskrybującej.
4. Dla zakończonego sesji rady, moduł wysyła informację o aktywności radnego na sesji rady.

3. Zakres zmian w procesach biznesowych:

- Klient otrzyma dodatkowe powiadomienie drogą elektroniczną, informującą o aktywności radnego na sesji rady

4. Właściciele kluczowych procesów:

- Klient – podmiot, który chce być informowany o aktywności radnego na sesji
- Organ chcący polepszyć dostępność informacji wynikających z organizacji prac rady

5. Analiza korzyści dla kluczowych procesów

Cel

- Zapoznanie mieszkańców z frekwencją radnych na sesjach rady
- Zapoznanie mieszkańców z treściami wypowiedzi wygłoszonymi podczas trwania sesji rady
- Zapoznanie mieszkańców ze zgłoszonymi interpelacjami i zapytaniem
- Zapoznanie mieszkańców z wynikami głosowań poszczególnych radnych na sesji rady
- Zaangażowanie mieszkańców w sprawy miasta

Czas

Urząd

- Zmniejszenie pracochłonności związanej z przygotowaniem i publikacją informacji dotyczącej aktywności radnych na sesji rady

Koszt

- Zmniejszenie kosztów związanych z przygotowaniem informacji dotyczącej aktywności radnych na sesji rady

Korzyści

Urząd

- Polepszenie dostępności informacji wynikających z organizacji prac rady
- Przedstawienie aktywności radnych w trakcie sesyjnych dyskusji

Klient

- Otrzyma możliwość zapoznania się z treściami wypowiedzi wygłoszonymi podczas sesyjnych dyskusji
- Otrzyma możliwość zapoznania się z wynikami głosowań radnych
- Otrzyma możliwość zapoznania się z frekwencją radnych na sesjach rady
- Otrzyma możliwość zapoznania się z treścią interpelacji i wniosków złożonych przez radnych
- Będzie miał wpływ na realizację spraw w gminie

38. Informacja dotycząca planowanych dyżurów radnych z możliwością umówienia się na spotkanie

Umożliwia użytkownikowi za pomocą dedykowanego formularza w module prowadzenia i obsługi sesji rady na zapisanie się na usługę powiadomienia o dyżurach radnego, jakie pełni na terenie swojej gminy/miasta.

Z chwilą zaplanowania przez radnego dyżurów, użytkownik dostaje informacje o tym, gdzie radny pełni dyżur, w jakich godzinach wraz z określeniem daty.

1. Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych w standardzie BPMN

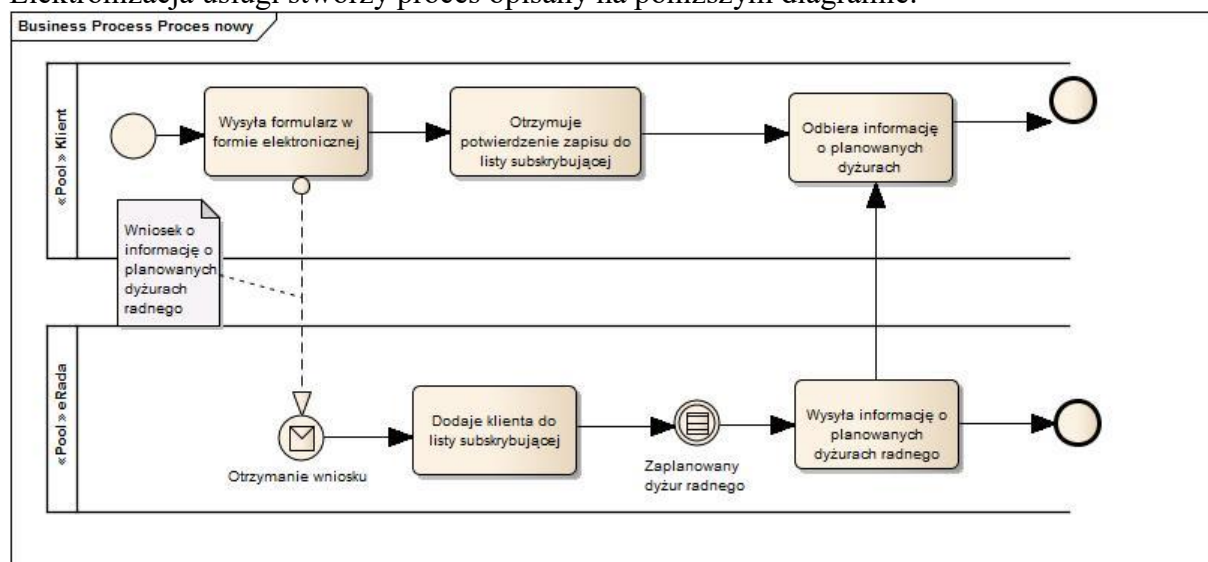
Obecnie, urząd nie posiada procesu planowania dyżurów radnego

Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

- proces przygotowania informacji dotyczącej planowania dyżurów
- proces publikacji informacji dotyczącej planowania dyżurów

2. Modele kluczowych procesów biznesowych w standardzie BPMN

Elektronizacja usługi stworzy proces opisany na poniższym diagramie:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient wysyła wniosek o informację dotyczącą planowanych dyżurów.
2. Wysyłka wniosku powoduje dodanie klienta do listy subskrybującej.
3. Moduł generuje potwierdzenie zapisu do listy subskrybującej.
4. Dla zaplanowanego dyżuru radnego, moduł wysyła informację o planowanych dyżurach radnego.

3. Zakres zmian w procesach biznesowych:

- Klient otrzyma dodatkowe powiadomienie drogą elektroniczną, informującą o planowanych dyżurach radnego

4. Właściciele kluczowych procesów:

- Klient – podmiot, który chce być informowany o planowanych dyżurach radnego
- Organ chcący polepszyć dostępność informacji wynikających z organizacji prac rady

5. Analiza korzyści dla kluczowych procesów

Cel

- Zapoznanie mieszkańców z terminarzem dyżurów radnego
- Zaangażowanie mieszkańców w sprawy miasta

Czas

Urząd

- Zmniejszenie pracochłonności związanej z przygotowaniem i publikacją informacji dotyczącej planowania dyżurów radnego

Koszt

- Zmniejszenie kosztów związanych z przygotowaniem informacji dotyczącej planowania dyżurów radnego

Korzyści

Urząd

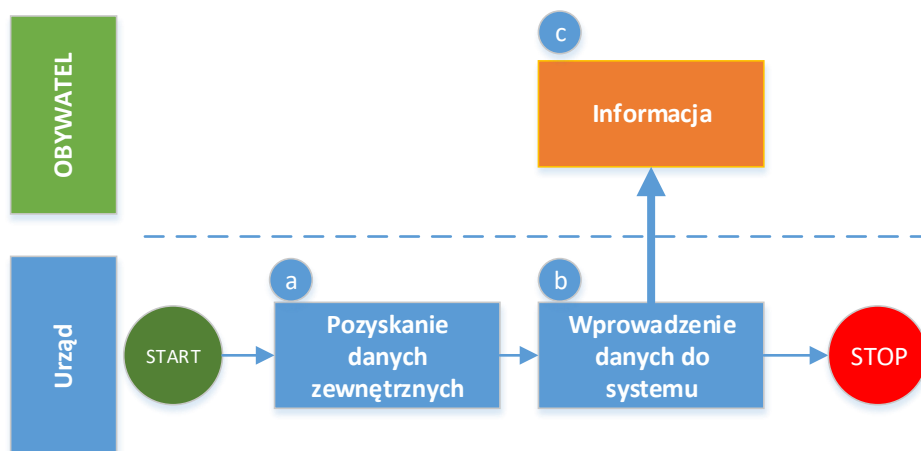
- Polepszenie dostępności informacji wynikających z organizacji prac rady
- Zapoznanie mieszkańców z terminarzem dyżurów radnego

Klient

- Otrzyma możliwość zapoznania się z terminarzem dyżurów radnego
- Będzie miał wpływ na realizację spraw w gminie

39. Informowanie użytkowników o zagrożeniach,

Rysunek 45. Schemat obrazujący przebieg obecnego procesu dla e-usługi Informowanie użytkowników o zagrożeniach.



Źródło: Opracowanie własne

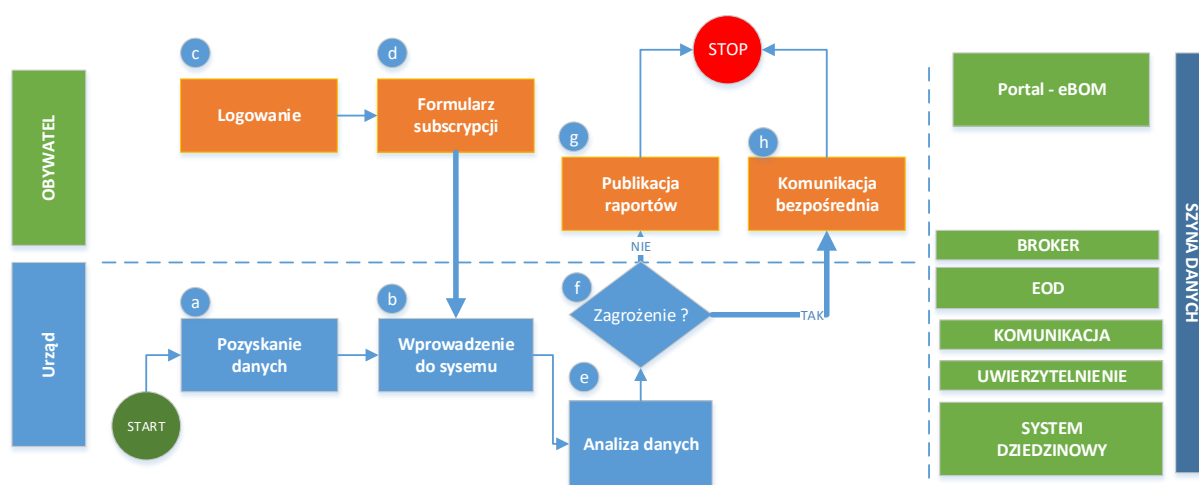
Opis stanu obecnego:

1. Pozyskanie danych. (Manualnie) (a)
2. Wprowadzenie danych do systemu. (Manualnie) (a)
3. Publikacja informacji na stronie WWW. (Manualnie) (a)

Aktualny poziom dojrzałości: Urząd nie prowadzi stałego monitorowania zagrożeń, jedynie w przypadku uzyskania informacji zewnętrznych np.: o zagrożeniach pogodowych (IMGW) publikuje je na swoich stronach - 1 informacja.

Docelowy poziom dojrzałości: 3 komunikacja dwustronna

Rysunek 46. Schemat obrazujący przebieg docelowego procesu dla e-usługi Informowanie użytkowników o zagrożeniach.



Źródło: Opracowanie własne

Obsługa e-usług w tym zakresie będzie realizowana według poniższych założeń:

- a) Pozyskanie danych z systemów zewnętrznych – integracja. Bieżące dostęp do danych elektronicznych.
- b) Wprowadzenie danych do systemów lokalnych
- c) Mieszkaniec loguje się na stronie eBOM (uwierzytelnienie: login +hasło)
- d) Wypełnia formularz subskrypcji e-usługi on-line z kanałem i warunkami powiadamiania bezpośredniego.
- e) Systemu analizuje zgromadzone dane z wykorzystaniem odpowiednich modułów systemów dziedzinowych.
- f) Wnioskuje wystąpienia zagrożenia.
- g) W przypadku braku zagrożenia publikowane są raporty pogodowe na stronie WWW urzędu (dostęp swobodny), oraz przesyłane powiadomienia do osób, które zasubskrybowały usługę.

h) W przypadku możliwości zagrożenia publikowane są raporty na stronie WWW (dostęp swobodny), wysyłane są powiadomienia do mieszkańców (rejestr ewidencji ludności), oraz istnieje możliwość zebrania sztabu kryzysowego.
<p>Zakres zmian:</p> <ul style="list-style-type: none"> • usprawnienie i przyspieszenie procesu uzyskania informacji. • automatyzacja obsługi procesu wewnątrz urzędu.
<p>Właściciele kluczowych procesów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klient – podmiot, który chce być informowany o wydarzeniach lub zagrożeniach • Organ chcący polepszyć dostępność informacji wynikających z organizacji prac <p>Cel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zapoznanie mieszkańców z wydarzeniami lub zagrożeniami • Zaangażowanie mieszkańców w sprawy Miasta <p>Czas:</p> <p>-Urząd</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zmniejszenie pracochłonności związanej z przygotowaniem i publikacją informacji dotyczącej wydarzenia lub zagrożenia <p>Koszt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zmniejszenie kosztów związanych z przygotowaniem informacji <p>Korzyści:</p> <p>-Urząd</p> <ul style="list-style-type: none"> • Polepszenie dostępności informacji • Zapoznanie mieszkańców z wydarzeniami lub zagrożeniami <p>-Klient</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otrzyma możliwość zapoznania się z wydarzeniami lub zagrożeniami • Będzie miał możliwość uniknięcia zagrożenia

Projekt jest zorientowany na potrzebę doskonalenia obsługi Klienta w kontekście ograniczania uciążliwości wynikających z przepisów prawa, pozwalających zredukować liczbę wizyt Klienta w urzędzie. Jego kluczową kwestią jest orientacja usług jednostek na Klienta oraz optymalizacja procesów biznesowych.

E-usługi w szczególności w zakresie interakcji interesariuszy z systemem teleinformatycznym będą realizowane w oparciu o metodę projektowania zorientowanego na użytkownika (UCD – User-CenteredDesign), zgodnie ze standardami:

- ISO 13407:1999 - wytyczne w zakresie działań przeprowadzanych podczas cyklu tworzenia interaktywnych systemów informatycznych przy zastosowaniu metody projektowania zorientowanego na użytkownika,
- ISO/TR 16982:2002 – informacje o metodach projektowania i testowania systemów z uwzględnieniem aspektów związanych użytecznością,
- ISO-9241 –standard odnoszący się do obszarów interakcji użytkownika i systemu.

Elementem systemu, który zostanie wykonany z uwzględnieniem powyższej metody i standardów jest portal WWW. Tylko ten element posiadają interfejs komunikacyjny z użytkownikiem zewnętrznym. Koszty wykonania modułu zostały wykazane w tabeli wydatków oraz opisane w specyfikacji dostaw/usług.

Interakcja interesariusza z komputerem lub urządzeniem mobilnym będzie oparta w fazie projektowania o zbadanie wymagań, potrzeb i ograniczeń końcowego użytkownika na każdym etapie tworzenia produktu. Zarówno proces projektowania, jak i tworzenia produktu będzie mieć przebieg iteracyjny składający się z etapów:

- ustalenie celów użytkowych - zidentyfikowanie potrzeb,
- analiza kontekstu użytkownika – zebranie danych przy wykorzystaniu np. ankiet, kwestionariuszy,
- przygotowanie raportu ze zdefiniowanymi barierami użyteczności i rzeczywistej wykonalności,
- przygotowanie dokumentacji ze scenariuszami użycia obejmującymi przykładowe działania zidentyfikowanych interesariuszy,
- zaprojektowanie serwisu – opracowanie struktury,
- przygotowanie interfejsu użytkownika,
- testowanie z udziałem użytkownika.

Celem projektowania zorientowanego na użytkownika jest otrzymanie serwisu wydajnego, zadawalającego i przyjaznego dla interesariuszy, czego efektem będzie wspieranie realizacji celów biznesowych.

Istotną kwestią jest zapewnienie zgodności funkcjonowania systemów informatycznych z zaleceniami Unii Europejskiej dotyczącymi ujednolicenia przepisów krajów Unii i usprawnienia obsługi Klienta.

W wyniku realizacji Projektu nastąpi wdrożenie e-usług dostarczanych w ramach struktur każdej jednostki odpowiedzialnej za kluczowe elementy wdrażanych usług, czyli: procesy biznesowe, dane, systemy oraz infrastrukturę teleinformatyczną. Usługi w projekcie są zorientowane na potrzeby Klienta.

Należy zwrócić uwagę, że aktualnie z punktu widzenia Klienta coraz bardziej liczy się czas obsługi, zaangażowanie, responsywność, wartość świadczonych usług oraz wybór form i kanałów świadczenia usług. Orientacja na Klienta oznacza koncentrację na właściwej jakości usług przygotowanych z perspektywy Klienta w oparciu o jego zidentyfikowane potrzeby, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Dążąc zarówno do doskonalenia jakości świadczonych przez administrację usług, jak i biorąc pod uwagę dynamiczny rozwój nowych technologii i potrzeby interesariuszy, koniecznością jest wdrożenie nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych w obszarze e-usług. E-usługi muszą być dostępne poprzez urządzenia mobilne, zapewniające swobodne wykorzystywanie dostępnych treści przez różne kanały komunikacji.

Dzięki zastosowaniu najnowocześniejszych technologii informacyjno-komunikacyjnych zostanie osiągnięte od miejscowienie świadczonych przez administrację usług i uzyskany dostęp do automatycznego pozyskiwania informacji.

Bardzo istotnym aspektem realizacji e-usług jest bezpieczeństwo pracy, które zostanie zapewnione przez ochronę danych osobowych dzięki zaimplementowaniu reguł dostępu do danych wyłącznie dla uwierzytelnionych użytkowników.

Do autoryzacji klientów na poziomie A2C i A2B korzystających z e-usług 4-tego i 5-tego poziomu zostanie wykorzystany profil zaufany ePUAP. W przypadku e-usług poziomu niższego niż 4 zostanie wykorzystana skrzynka podawcza.

Dostęp do treści i interfejsów dla wszystkich potencjalnych interesantów e-usług musi spełniać standard WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines 2.0) zgodnie z kryteriami określającymi 3 poziomy priorytetów (A, AA, AAA) na podstawie, których opracowano 36 wytycznych dla stron internetowych urzędów administracji publicznej w rozporządzeniu z 12 kwietnia 2012r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności.

Zaprojektowane rozwiązanie służące do prezentacji zasobów informacji musi spełniać, co najmniej kryteria w zakresie:

- odpowiedniej, czytelnej i zgodnej z przeznaczeniem formy wizualnej – interfejs,
- kompresji plików graficznych i wszelkich dodatków multimedialnych,
- prezentowania treści w pełni zrozumiałych, nie wymagających konwersji, tłumaczenia,

- używania standardów kodowania tekstu i elementów multimedialnych,
- mechanizmu wyszukiwania uwzględniającego min. możliwość wprowadzania słów kluczowych,
- prawidłowego, logicznego umieszczania i opisywania hiperłączy,
- definiowania meta informacji dokumentów,
- ułatwień zmiany kontrastu, powiększania czcionek.

Istotą zaprojektowanego serwisu jest, iż niezależnie od tego, gdzie, jak i kiedy interesariusz wejdzie na stronę musi mieć możliwość z niej skorzystania. Nie może mu zostać narzucony sposób dostępu do strony.

Przy projektowaniu rozwiązania muszą zostać wzięte pod uwagę zmiany preferencji użytkowników. Użytkownik musi w łatwy sposób już przy pierwszym kontakcie ze stroną uzyskać dostęp do podstawowych treści i zadań, które chce wykonać. Powinna zostać spełniona zasada określająca, jak szybko klient będzie w stanie wykonać operację, musi zostać osiągnięta zasada „2 sekund”. Celem jest osiągnięcie pełnej satysfakcji użytkowników, którzy nawet po długiej przerwie w obsłudze strony będą w stanie łatwo osiągnąć nabyty stan biegłości.

Usprawnienie przetwarzania danych w trakcie realizacji e-usług wymaga zapewnienia wykorzystania danych i dokumentów w formie elektronicznej na wszystkich etapach obsługi Klienta. Wdrażane e-usługi powinny przynosić korzyści z perspektywy Klienta, muszą więc zmierzać do zapewnienia skrócenia czasu realizacji procesów biznesowych poprzez zapewnienie możliwości załatwiania spraw w formie samoobsługi, przy ograniczeniu konieczności bezpośredniego kontaktu z jednostką, bez względu na miejsce pobytu, czy prowadzoną działalność będzie to możliwe dzięki podniesieniu poziomu dojrzałości świadczonych usług elektronicznych, realizowanych na 4 lub 5 poziomie dojrzałości.

Świadczenie e-usług będzie możliwe poprzez następujące kanały komunikacji:

- portal www dostępny za pośrednictwem komputerów oraz urządzeń przenośnych (tabletów) – opracowana strona www będzie responsywna i automatycznie będzie dopasowywała się do ekranu urządzenia, na którym zostanie wyświetlona

Przyjęte sposoby dotarcia z e-usługami do odbiorców w 100% zaspokajają ich oczekiwania odrywając jednocześnie oferowane e-usługi od konkretnego miejsca ich świadczenia.

Dla planowanych do wdrożenia e-usług został określony poziom dostępności rozumiany jako czas bezawaryjnego działania usługi w stosunku do całości działania. SLA (Service Level Agreement) jest to „umowa” o gwarantowanym poziomie świadczenia usług.

Tabela 9. SLA

Lp.	Dostępność usługi %	Niedostępność usługi w ciągu roku	Niedostępność usługi w ciągu miesiąca	Niedostępność usługi w ciągu tygodnia
1	95%	18,25 dnia	36 godziny	8,4 godziny

Źródło: Opracowanie własne

Oczekiwania społeczne wskazują, że świadczone usługi powinny działać w schemacie 24/7/365. Niemniej jednak w celu zachowania okien serwisowych oraz zakładając nieprzewidziane sytuacje – siła wyższa, Wnioskodawca założył dostępność usług na poziomie 95% co w przełożeniu na normy czasowe obrazuje powyższa tabela.

W nawiązaniu do parametru SLA Wnioskodawca starał się projektować rozwiązania sprzętowe oraz systemowe z uwzględnieniem eliminacji pojedynczych punktów awarii, co przekłada się bezpośrednio na wydłużenie czasu SLA – czasu dostępności usług. Wnioskodawca nie dzielił SLA w stosunku do nowych i obecnie używanych usług – proponowana dostępność dotyczy wszystkich usług w projekcie.

Projekt uwzględnia kilka zadań, które składają się na kompletność całego rozwiązania dedykowanego dla e-usług publicznych. Opis zadań z punktu widzenia zakresu rzeczowego został przedawniony w poniższych rozdziałach.

Rozwiązania udostępnione w ramach projektu będą umożliwiały uporządkowanie rejestrów publicznych poprzez automatyczne nanoszenie zmian wynikających z przeprowadzonych procedur do rejestrów powiązanych (systemów dziedzicznych). Ponadto dzięki wykorzystaniu szyny danych oraz interfejsów API zgodnych z obowiązującymi normami wdrożone systemy informatyczne będą wykazywały interoperacyjność wobec systemów centralnych.

Oferowane e-usługi będą dostępne powszechnie, dla każdej osoby dysponującej odpowiednimi formami uwierzytelnienia usług (zależenie od jej poziomu). Ich udostępnianie będzie oparte na publicznej sieci Internetu. Usługi będą skierowane do mieszkańców i

podmiotów gospodarczych z obszaru Miasta oraz podmiotów innych, które będą zainteresowane udostępnieniem informacji zawartych w tych e-usługach.

Wszystkie zaplanowane usługi są obecnie świadczone przez Beneficjenta na rzecz petentów. Są one zaliczane do obszarów podstawowej działalności każdej Jednostki Samorządu Terytorialnego w Polsce. W związku z tym ich przeniesienie do sfery elektronicznej będzie realizacją postulatów zapisanych w dokumentach strategicznych na poziomie krajowym, regionalnym i lokalnym. Ich realizacja w formie e-usług jest możliwością oczekiwaną od Miasta przez jej klientów (mieszkańców i podmioty gospodarcze).

2.2. Zabezpieczenia i przetwarzanie danych

Projekt obejmuje swoim zasięgiem procesy przetwarzania danych elektronicznych i udostępniania ich w postaci e-usług publicznych. Pozyskane, przetworzone i zapisane dane cyfrowe w bazach danych (rejestrach) mają bardzo duży potencjał do ponownego wykorzystania w ramach dostępu do informacji sektora publicznego. Wynika to między innymi z faktu, iż raz pozyskane dane mogą (lub mechanizmy zapewniające taką możliwość) zostać wykorzystane w innych procesach w relacji A2A lub A2C. Druga sprawa dotyczy środków informatycznych w postaci infrastruktury sprzętowej, która taką publikację udostępnia w sposób bezpieczny i prosty z punktu widzenia użytkownika końcowego.

Każda informacja (dana) zapisana w systemach dziedzinowych jest potencjalnie do wykorzystania w procesach e-usług publicznych. Integracja na poziomie istniejącego oprogramowania systemu obiegu dokumentów z systemami dziedzinowymi tylko ten proces wzmacnia i pozwala na jego szersze udostępnienie w sferze e-usług publicznych.

Jeszcze raz należy podkreślić, iż projekt dotyczy zagadnień związanych z całym obszarem działalności Miasta, a nie tylko samego Urzędu. Takie podejście stanowi bazę wyjściową do dalszego rozwoju e-usług publicznych na bazie stworzonego systemu, który operuje na danych cyfrowych, które można w dalszej perspektywie czasowej przedstawić użytkownikom w formie nowych e-usług publicznych. Dodatkowo pozwala na sprawne zarządzanie całością zagadnień z danego obszaru poprzez tworzenie centr usług wspólnych. Jest to możliwe tylko w przypadku posiadania odpowiednich danych cyfrowych (kompleksowych i spójnych).

W zaproponowanym rozwiązaniu uwzględnione i zaimplementowane zostaną mechanizmy pozwalające zabezpieczyć i monitorować bezpieczeństwo na odpowiednio wysokim poziomie. Poziom ten powinien być wystarczający do zabezpieczenia danych zgodnie ze standardami wymaganymi na poszczególnych poziomach wrażliwości.

Na potrzeby niniejszego rozwiązania zostały zdefiniowane (zgodnie ze stosowanymi standardami) następujące poziomy wrażliwości:

- Informacja publiczna
- Zwykłe dane osobowe
- Wrażliwe dane osobowe
- Informacje niejawne

Każdy z poziomów wrażliwości ma odpowiednie standardy zabezpieczenia danych w systemie. Ewentualne przechwycenie, zamiana lub utrata danych, w zależności od stopnia ich wrażliwości, skutkuje różnymi konsekwencjami wynikającymi z przepisów prawa lub ze zwykłej działalności biznesowej, które z powodu nieskutecznych działań w obszarze bezpieczeństwa mogą mieć poważne skutki finansowe.

Najmniej wrażliwą informacją jest informacja publiczna, która wymaga relatywnie najniższych środków zabezpieczenia danych. Mechanizm ich zabezpieczenia polega głównie na opracowaniu metod, które nie pozwolą na przekłamywanie informacji (np. działania hakerskie powodujące zmianę zawartości informacji), co może wiązać się z różnymi konsekwencjami. Jednak poziom ewentualnych konsekwencji jest relatywnie niski. Głównym mechanizmem zabezpieczającym jest proces zabezpieczenia poprawności informacji oraz procedury ochrony informacji przed nieautoryzowanymi zmianami. Taki mechanizm wymaga głównie elementów blokujących możliwość edycji tych danych oraz elementów umożliwiających monitorowanie poprawności zawartości informacji publicznej.

Dane osobowe są informacją o średnim poziomie wrażliwości a ochrona ich podlega obostrzeniom głównie na podstawie ustawy i dokumentów wykonawczych oraz kontroli Głównego Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Akty prawne określają odpowiednie poziomy zabezpieczeń, którego najistotniejszym elementem jest kwestia ich zabezpieczenia przed „wypłynięciem” ich na zewnątrz systemu. Dane te mogą zostać wykorzystane nie tylko w kontekście zwykłego pozyskania informacji np. na potrzeby biznesowe (dostęp do potencjalnego klienta - firmy komercyjne), ale także w kontekście ewentualnych nadużyć, wyłudzeń lub podszywania się pod właściciela danych w celach niezgodnych z prawem a w szczególnych przypadkach zagrożenia zdrowia lub życia właściciela. Dlatego mechanizmy zabezpieczające powinny być oparte o sprawne elementy uniemożliwiające pozyskanie tych danych z systemu. Dane te mogą być pozyskane nie tylko drogą elektronicznego wyłudzenia (cyber atak), ale także poprzez osoby mające kontakt z tymi danymi z powodów zawodowych (np. administrator systemu, operatorzy danych). Mechanizm ten musi przewidywać takie rozwiązania jak zabezpieczenia kryptograficzne czy monitoring osób i ich działań mogących skutkować udostępnieniem lub wykradzeniem pożądanych danych.

Najistotniejszymi elementami systemu zabezpieczającego dane są mechanizmy na poziomie:

- Bezpieczeństwa przed przejęciem danych niezależnie czy droga ich pozyskania ma charakter pozyskanie zewnętrznego (cyber atak) czy charakter pozyskania wewnętrznego (np. poprzez personel obsługujących dane)
- Ścisłego monitorowania działań realizowanych w systemie, które to monitorowanie może uchronić przed nielegalnymi działaniami oraz wpłynąć na poprawę efektywności w przypadku znalezienia luk w systemie bezpieczeństwa
- Dokumentowanie (logi) przeprowadzonych działań na danych, których celem jest zabezpieczenie ewentualnego materiału dowodowego.

Ostatni, najtrudniejszy do zabezpieczenia poziom wrażliwości dotyczy danych niejawnych (poufnych, tajnych, etc.), których zabezpieczenie wymaga przedsięwzięcia szczególnych środków i mechanizmów. Co do zasady mechanizmy te są podobne do mechanizmów zabezpieczenia informacji danych osobowych z tą różnicą, że wymagają wyższego poziomu zabezpieczenia. Niewystarczającym jest samo tylko podniesienie poziomu efektywności mechanizmów używanych przy ochronie danych osobowych. Czasami wymagana jest całkowita zmiana koncepcji ochrony tych danych.

Może to polegać na przykład na szczególnym odseparowaniu osób lub systemów korzystających z tych danych poprzez szczególne zastosowanie specjalnych „śluz” oraz wzmocnienie mechanizmów monitorowania i reagowania na wykryte anomalie. Wiązać to się może z potrzebą powiadamiania odpowiednich służb o zaistniałej sytuacji lub szczególnym wykorzystaniem „obszaru kryptograficznego”, którego efektem byłby brak możliwości odczytania przedmiotowych danych nawet w przypadku ich przejęcia.

Powyższe nie zwalnia użytkowników systemu z przestrzegania polityki bezpieczeństwa oraz zorganizowania tak mechanizmów bezpieczeństwa, aby w spełniały standardy ochrony na wymaganym poziomie wrażliwości danych oraz aby działały one efektywnie, a w przypadku utraty danych system umożliwiał uruchomienie procedur bezpieczeństwa.

Istotnym elementem jest sposób w jaki potencjalny użytkownik danych będzie mógł się „dostać” do przedmiotowych danych. Uwierzytelnienie użytkownika może zachodzić poprzez mechanizmy zaimplementowane w systemie (logowanie użytkowników zautentykowanych, zweryfikowanych i uwierzytelnionych). Uwierzytelnienie może odbywać się też przez systemy zewnętrzne takie jak np. Profil zaufany systemu ePUAP. Oba sposoby mogą być stosowane równolegle, jednak przy założeniu, że poziom zabezpieczenia dostępu i „siły” uwierzytelnienia powinny być co najmniej na tym samym poziomie.

Przechowywane w systemie dane będą przetwarzane i udostępniane w taki sposób aby zostały zachowane wszystkie standardy wymagane przepisami prawa oraz poziomem efektywnego zabezpieczenia danych w zależności od poziomu ich wrażliwości.

Mechanizmy monitorowania będą realizowały zadania w szczególności pod kątem dostępności i użyteczności graficznych interfejsów dla wszystkich użytkowników. Zapewnią ciągłość działania tzn. monitorowania poziomu dostępności dla wszystkich kanałów dostępu, w tym interfejsów usług sieciowych.

System zapewni szerokie spektrum wykorzystania usług (danych) oraz zapewni satysfakcję użytkowników. Co do ostatniej kwestii poziom zadowolenia użytkowników powinien być monitorowany poprzez odpowiednie mechanizmy badania satysfakcji użytkowników. Ważne jest też, aby te mechanizmy działały efektywnie i skutkowały poprawą ergonomii użytkowania.

Dodatkowo należy wspomnieć o istniejących (lub powstałych w ramach innych projektów) systemach bezpieczeństwa w Urzędzie Miasta, które zostaną wykorzystane również na potrzeby tego projektu:

- module uwierzytelnienia i autoryzacji;
- centralnym systemie logów;
- zabezpieczeniu punktu styku z Internetem;
- eliminacji pojedynczych punktów awarii w rozwiązaniach sprzętowych;
- funkcjonalnościach sieci LAN – sieci wirtualne VLAN (logiczna separacja zasobów);
- systemie backupów i archiwizacji danych.

Wdrożony system będzie ciągle monitorowany na kilku płaszczyznach celem zapewnienia poprawności działania e-usług publicznych jako ostatecznego efektu projektu.

Pierwsza płaszczyzna dotyczy monitorowania systemu na płaszczyźnie sprzętowej. Specjalne oprogramowanie do zarządzania środowiskiem wirtualnym (istniejące oprogramowanie) pozwala w sposób ciągły na weryfikacje poprawności działania kluczowych elementów systemu. Kluczowe elementy systemu w sferze sprzętowej zostaną zrealizowane w koncepcji eliminacji pojedynczego punktu awarii np.: podwójne zasilacze, klaster sprzętowy serwerów, firewall, redundantne połączenia, systemy dyskowe w konfiguracji RAID, oraz system wirtualny.

Druga płaszczyzna dotyczy zabezpieczenia systemu przed utratą danych poprzez ich backup i archiwizację. Backup będzie odbywał się na osobny zasób dyskowy pozwalając na separację danych produkcyjnych. Obszar ten wymaga znaczących inwestycji ponieważ aktualne rozwiązania nie zapewniają pełnego bezpieczeństwa danych w Urzędzie.

Trzecia płaszczyzna dotyczy monitorowania dostępności e-usług publicznych poprzez kontrolę dostępności kluczowych elementów programowych zakresu oprogramowania dziedzinowego, modułów oprogramowania i serwisów WWW. Monitoring będzie się odbywał poprzez próbkowanie dostępności serwisów świadczących dane e-usługi np.: poprzez test z poziomu oprogramowania firewall – harmonogram czasowy próbujący serwis WWW metoda GET

Dostęp do systemu e-usług publicznych z punktu widzenia użytkownika końcowego będzie realizowany poprzez platformę WWW z wykorzystaniem profilu zaufanego na platformie ePUAP.

Profil zaufany to zestaw danych w postaci elektronicznej podpisanych przez osobę potwierdzającą, oraz jednoznacznie identyfikujących osobę posiadającą konto ePUAP.

Zgodnie z wymaganiami integracji w komunikacji pomiędzy ePUAP, a systemami zewnętrznymi, stosowany będzie standardowy mechanizm WS-Security.

Profil zaufany tworzony jest według poniższej procedury:

- Otwórz stronę systemu ePUAP (<http://www.epuap.gov.pl/>).
- Załóż konto.
- Wypełnij wniosek o założenie profilu zaufanego.
- Znajdź najbliższy urząd, w którym będziesz mógł potwierdzić profil zaufany ePUAP.
- Udaj się do wybranego urzędu, żeby potwierdzić założenie profilu zaufanego.

W momencie posiadanego profilu zaufanego identyfikatorem użytkownika jest adres e-mail lub jego nazwa, natomiast autoryzacja procedury e-usług jest weryfikowana na podstawie otrzymanego na maila kodu.

Podpisywanie usług profilem zaufanym przez systemy zewnętrzne opisuje poniższy przebieg (integracja z ePUAP):

- System zewnętrzny za pośrednictwem usługi WebServices (WSSecurity) rejestruje zlecenie podpisu dokumentu. W rezultacie otrzymuje URL, pod który ma przekierować użytkownika (1).
- Użytkownik jest przekierowywany przez System zewnętrzny na adres otrzymany w pkt.1. ePUAP weryfikuje czy użytkownik jest zalogowany na ePUAP (również przez SSO) i w razie potrzeby automatycznie kieruje go na stronę logowania. Następnie użytkownik podpisuje dokument. Jeśli operacja się powiedzie ePUAP przekierowuje użytkownika na stronę przekazaną w zleceniu (pkt.1) w parametrze "successURL", w przeciwnym wypadku ePUAP przekierowuje użytkownika na stronę określoną w parametrze "failureURL" (w zleceniu pkt.1).
- System zewnętrzny za pośrednictwem usługi WebServices (WSSecurity) pobiera podpisany dokument z ePUAP. Po udanym pobraniu pliku jest on usuwany z bazy. W przypadku wystąpienia błędu plik pozostanie w bazie w oczekiwaniu na kolejną próbę pobrania a klient WebService'u zostanie poinformowany o przyczynie błędu (zostanie rzucony wyjątek).

2.3. Interoperacyjność i minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych

Aby zagwarantować łatwy dostęp do informacji, zastosowane będą metody projektowania zorientowane na użytkownika oraz metody pozwalające na monitorowanie dostępności, jakości i poziomu usług. Stosowane będą następujące metody oceny jakości:

- metody eksperckie, bazujące na doświadczeniu specjalistów (m.in. audyt użyteczności na etapie projektowania, testowania, wdrażania usług);
- metody polegające na zbieraniu informacji zwrotnej od użytkowników i Partnerów w trakcie testowania i eksploatacji usług. Stosowane będą metody ankietowe oraz inne metody w zakresie przeprowadzania badań społecznych do oceny satysfakcji, jak również narzędzia śledzące zachowania na stronach internetowych oraz umożliwiające interaktywne pozostawienie uwag do określonych elementów serwisu przez uprawnionych użytkowników.

Wdrożone zostaną mechanizmy poprawnej obsługi informacji zwrotnej od użytkownika, m.in.: systematyzacja zgłoszeń problemów i żądań zmian, sformalizowane procedury ich obsługi w obrębie struktur projektowych oraz struktur utrzymaniowych Projektu. Zapewnione zostaną także odpowiednie zapisy w umowach z wykonawcami oprogramowania, zapewniające możliwość doskonalenia użyteczności oprogramowania w modelu iteracyjnym.

Powyższe założenia będą realizowane w systemie w zgodzie z ISO 9241 oraz zasadami interakcji człowiek maszyna (10 heurystyk Nielsena). Zgodnie z normą ISO 9241 użyteczność jest definiowana, jako miara wydajności, efektywności oraz satysfakcji użytkownika (Źródło: ISO 9241-11:1998 Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) -- Part 11: Guidance on usability). Zasady Nielsena¹ zobowiązują Wykonawcę do dostarczenia produktu realizującego:

- ciągłą, aktualną informację o tym, co się dzieje w systemie – pokazanie statusu systemu;
- komunikację przy użyciu języka w zakresie min. terminów, koncepcji znanych użytkownikom systemu. Prezentowanie informacji musi odbywać się w logicznym porządku;
- funkcjonalność w zakresie undo - anulować i redo – ponawiać dającą użytkownikom pełną kontrolę nad systemem;

¹ źródło: http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html

- określone standardy i zachowujący spójność, przestrzegający przyjętych założeń i konwencji w zakresie terminów, działań, procesów;
- starannie zaprojektowanego w celu wyeliminowania sytuacji prowadzących do generowania błędów oraz pozwalający użytkownikom na zaakceptowanie wyboru przed zakończeniem procesu, akcji;
- czytelnej i przejrzystej oraz łatwo dostępnej instrukcji obsługi;
- dostosowanego dla użytkowników na każdym poziomie zarówno doświadczonych, jak i niedoświadczonych, automatyzujący często wykonywane procesy, akcje, zadania;
- zaprojektowanego estetycznie z dbałością o właściwe prezentowanie informacji;
- gwarantującego właściwą obsługę komunikatu o błędach, czyli precyzyjne określenie problemu wraz z jego rozwiązaniem wyrażonym w języku potocznym, a nie kodzie błędu;
- zapewniającego konieczną dokumentację systemową umożliwiającą łatwe odszukanie każdej potrzebnej informacji w zakresie zadań wykonywanych przez użytkowników wraz z precyzyjnymi krokami do wykonania.

Projekt będzie spełniał wymagania Krajowych Ram Interoperacyjności w szczególności poprzez:

- a) zastosowanie rozwiązań opartych na modelu usługowym;
Projekt w całości opiera się na modelu usługowym, szczegółowy opis modelu usługowego przedstawiony został w rozdziale 2.1., zestawienie e-usług przewidzianych do realizacji w projekcie wraz z ich opisem, sposobem dostępu, rodzajem przedstawia tabela nr 6 .
- b) formaty danych (jednolite modele danych), protokoły komunikacyjne i szyfrujące w oprogramowaniu interfejsowym (udostępnienie interfejsów sieciowych);
Opis mechanizmów bezpieczeństwa, przepływy wymiany danych z innymi systemami (m.in z PSeAP) znajduje się w poszczególnych rozdziałach dotyczących opisu przyjętych rozwiązań (np.: rozdział 2.1 e-usługi i aplikacje - Rysunek 1. Przepływ danych w procesach e-usług z wykorzystaniem ePUAP i PSeAP; rozdział 2.3. Zabezpieczenia i przetwarzanie danych)
- c) sposób zapewnienia bezpieczeństwa informacji gwarantujących jej poufność, dostępność i integralność;
opis mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo znajduje się w rozdziale 2.3.,
- d) automatyzację wymiany informacji;

Wymiana danych w systemie będzie przebiegać w sposób automatyczny, przepływy opisujące wymianę informacji przedstawiono na diagramie opisującym całość architektury systemu (fizycznej i logicznej - rozdział 2.1 e-usługi i aplikacje - Rysunek 1). Elementami automatyzacji jest integracja wykorzystywanych systemów między innymi z wykorzystaniem szyny danych.

- e) zapewnienia interoperacyjności systemu teleinformatycznego z innymi systemami;
System będzie zapewniał wymianę informacji za pośrednictwem programowalnego interfejsu użytkownika API w zakresie przewidzianym przez producentów systemów.
- f) udostępnienia informacji dotyczącej poziomu dostępności;
System będzie umożliwiał monitorowanie poziomu dostępności, w tym SLA za pomocą oprogramowania monitorującego i zarządzającego,
- g) zakresu udostępniania danych;
Zakres udostępnianych danych przedstawiony został w opisie e-usług
- h) sposobów zapewnienia dostępu do zasobów informacji podmiotów publicznych dla osób niepełnosprawnych WCAG 2.0.

Wszystkie systemy oferujące dostęp dla interesantów będą spełniały w kontekście interfejsów wytyczne określone w specyfikacji WCAG 2.0 poziomu AA zgodnie z załącznikiem nr 4 do rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności.

Zgodność projektu z wymaganiami dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w formie elektronicznej:

Zgodnie z Ustawą z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (DZ.U. z 2005 r. nr 64, poz. 565 z późn. zm.) podmiot publiczny, organizując przetwarzanie danych w systemie teleinformatycznym jest obowiązany prowadzić wymianę informacji w postaci elektronicznej. Oznacza to zobowiązanie do stosowania nowoczesnych technologii komunikacyjnych umożliwiających pełny dostęp obywatela do e-usług. System musi być przygotowany na współpracę z innymi systemami dziedzinowymi w zakresie automatycznego pozyskiwania informacji z wykorzystaniem interfejsów wymiany danych. System PSIP będzie zgodny z powyższymi wymaganiami.

2.4. Niezbędna infrastruktura

Rozwiązania sprzętowe, programowe o zostały zaprezentowana w niniejszej projekcie wraz z uzasadnieniem, wynikają między innymi z:

- a) Przeprowadzonej inwentaryzacji zasobów informatycznych w Urzędzie Miasta, zarówno pod kątem wykorzystywanego sprzętu jak i oprogramowania.
- b) Przenalizowaniu warunków środowiskowych pracy zainstalowanego sprzętu: tj. zasilanie, klimatyzacja, miejsce lokalizacji serwerowni – składowania danych, pracy sprzętu.
- c) Zabezpieczeń fizycznych i programowanych systemu przetwarzania danych do świadczenia e-usług publicznych.
- d) Pozyskanych informacji na temat wymagań sprzętowych dla systemów dziedzinowych wraz z wykorzystaniem i prezentacją e-usług publicznych, bezpośrednio od producentów oprogramowania, które obecnie funkcjonuje w urzędzie. Dodatkowo pozyskano informacje na temat wymagań zasobów IT od innych czołowych dostawców podobnych rozwiązań programowych, które są obecnie dostępne na rynku.
- e) Pozyskanych informacji na temat ilości przetwarzanych danych, wymagań sprzętowych w formie ankiet i analizy użytkowanych systemów.
- f) Analizy rynku (np.: zapytania cenowe, przetargowe) podobnych rozwiązań informatycznych pod kątem sprzętowym i oprogramowania.
- g) Wymogów związanych z KRI - rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.
- h) Definicji pojęcia „PIERWSZA ISTOTNA MODERNIZACJA” – Dokument zawiera wyjaśnienia dotyczące właściwego rozumienia pojęcia: pierwsza istotna modernizacja, które jest stosowane w KRI (https://mac.gov.pl/files/pierwsza_istotna_modernizacja.pdf).

Rozwiązania sprzętowe, programowe obecnie stosowane w Urzędzie częściowo nie spełniają wymogów technologicznych, jakościowych, gwarancyjnych oraz ilościowych związanych z zapotrzebowaniem na realizację e-usług publicznych. Wnioskodawca w rozdziale 1 „Opis stanu aktualnego” w formie tabelarycznej przedstawił ilość oraz dostępność posiadanego sprzętu wraz z ich charakterystyką technologiczną.

Analiza dostępnych danych pozwala zdiagnozować niedobory, problemy w warstwie sprzętowej oraz programowej, które uniemożliwiają realizację usług publicznych:

- Używane rozwiązania serwerowe i macierzowe są stosunkowo nowoczesne technologicznie i nie ma potrzeby zakupów nowych serwerów oraz macierzy.
- Zasoby pamięci dostępne na serwerach oraz macierzach nie pozwalają na uruchomienie kolejnych maszyn wirtualnych .
- Wykorzystywany sprzęt np.: serwery, macierze, urządzenia sieciowe są objęte okresem gwarancyjnym.
- Brak zasobów dyskowych do przechowywania danych produkcyjnych oraz backupu dla świadczonych e-usług (np.: macierzy dyskowej)
- Rozbudowa posiadanych zasobów byłaby nieopłacalna lub wręcz niemożliwa z punktu widzenia dostępności części (średni czas życia produktów sprzętowych to około 3 lata – dostępność w sprzedaży).
- Brak systemów backupu i archiwizacji danych – ze szczególnym uwzględnieniem backupu pełnych maszyn wirtualnych.
- Brak systemów monitorowania systemów informatycznych co zwiększa podatność na awarię i czas ewentualnych przestojów
- Jednostki pracują na własnych rozwiązaniach programowych, które nie są kompatybilne z innymi rozwiązaniami – brak mechanizmów oraz możliwości wymiany danych, otrzymania jednego wspólnego systemu dla pracy e-usług.

Tak zdiagnozowane problemy pozwoliły na zaproponowanie wraz z uzasadnieniem infrastruktury sprzętowo-programowej, która została poddana dalszej analizie, modyfikacjom i ustaleniom zarówno ze strony Wnioskodawcy jak i dostawców usług IT. W wyniku uzyskania potwierdzenia, że zaproponowana architektura jest zgodna z modelem oprogramowania, została ona przedstawiona w niniejszym projekcie jako element niezbędny do realizacji.

Platforma sprzętowo-systemowa na potrzeby projektu oparta będzie na centralnym przetwarzaniu danych. Zapewni to spójne zarządzanie danymi, ułatwi kontrolę nad systemem oraz kosztami i usprawni administrację zasobami. Po uzupełnieniu o dodatkowe komponenty (celem optymalnego wykorzystania posiadanej infrastruktury), sprzęt w serwerowni Urzędu Miasta obejmować będzie serwery, macierz dyskową wraz z systemem wirtualizacji i backupu danych oraz pozostałe niezbędne elementy infrastruktury serwerowej i sieciowej

(przełączniki, urządzenia UTM) oraz rozbudowę sieci i pozostałych niezbędnych instalacji teletechnicznych. W zakresie najistotniejszych elementów, przewidziane są następujące założenia:

- a) projekt, koncepcja swoim zasięgiem obejmuje budynki Urzędu Miasta;
- b) centralizację składowania i przetwarzania danych;
- c) zapewnienie sprawnej i bezpiecznej komunikacji pomiędzy budynkami;
- d) składowanie danych oparte zostanie o centralne repozytorium danych - zasoby dyskowe – macierz. Przestrzeń dyskowa będzie udostępniona do fizycznych serwerów tworzących platformę wirtualną. Kontrolery macierzowe umożliwią optymalne rozłożenie obciążenia pomiędzy serwerami oraz zapewnią optymalizację pamięci podręcznej wykorzystywanej przez konkretne usługi. System zapewni możliwość dalszej późniejszej rozbudowy o dodatkowe dyski składowe macierzy bez dodatkowych inwestycji w niezbędne oprogramowanie;
- e) infrastruktura serwerowa będzie oparta o posiadane już fizyczne serwery, które utworzą jedną spójną przestrzeń wirtualną (brak fizycznych maszyn dedykowanych konkretnym serwerom) zapewniając współdzielenie zasobów informatycznych. Natomiast dedykowane serwery przypisane konkretnym funkcją (rolom) w systemie, będą serwerami wirtualnymi. Zakłada się podział logiczny m.in.: na serwery webowe, serwery aplikacyjne i serwery bazodanowe.
- f) w urządzeniach pamięci masowych oraz serwerach zastosowana będzie technologia redundantnego zabezpieczenia danych klasy RAID. Urządzenia będą wyposażone w redundantne systemy zasilania i chłodzenia (z możliwością wymiany uszkodzonych elementów bez przerywania pracy).
- g) serwery wchodzące w skład centrum przetwarzania danych wyposażone są w nowoczesne procesory wielordzeniowe, pracujące w architekturze x64, 64 bitowej, z wielkością zainstalowanej pamięci RAM dostosowaną do zadań ciężących na systemie i zapewniającą dużą wydajność, dedykowane interfejsy sieciowe dla systemu pamięci masowych oraz sieci LAN (Ethernet);
- h) platforma serwerowa objęta zostanie specjalistycznym oprogramowaniem monitorującym, mającym na celu zapewnienie ciągłej kontroli całego systemu oraz środowiska serwerowego, sieci komputerowej oraz systemu wirtualizacji. System będzie wyposażony w jednorodne, specjalistyczne oprogramowanie do całościowego monitorowania środowiska IT oraz powiadamiania osób odpowiedzialnych w przypadku wystąpienia problemów technicznych, wspomaganie pracy

administratorów systemu poprzez ciągle monitorowanie systemu i powiadamianie o odchyłach parametrów pracy lub awarii. System będzie miał za zadanie utrzymanie wysokiej odporności na awarię, w tym będzie umożliwiał odzyskanie danych w razie awarii;

- i) serwery będą objęte centralną ochroną antywirusową i antymalwarową chroniącą przed atakami złośliwego oprogramowania. W ramach oprogramowania do zarządzania i monitorowania dostępny będzie również system automatycznej aktualizacji oprogramowania na bieżąco sprawdzający i aktualizujący nowe wersje oprogramowania platformy;
- j) w ramach platformy zostanie wykorzystany system backupu, stanowiący podstawę bezpiecznej i stabilnej pracy całego systemu. Właściwe zarządzanie danymi oraz ich bezpieczne przechowywanie będzie zapewnione przez wysokowydajny, nowoczesny system pamięci masowej, przy optymalizacji rozwiązań technologicznych, sposobu utrzymania oraz kosztów.
- k) oprogramowanie zainstalowane na serwerach będzie umożliwiać wirtualizację zasobów, w ramach chmury obliczeniowej dostosowanej dokładnie do potrzeb aplikacji i usług wchodzących w skład Projektu oraz pełne, bardzo elastyczne zarządzanie zasobami wygospodarowanymi na potrzeby aplikacji i świadczonych przez nie e-usług. Dzięki wirtualizacji będzie możliwe dowolne, także automatyczne migrowanie aplikacji między hostami w zależności od zapotrzebowania danego serwera aplikacji na pamięć i moc obliczeniową. Zastosowanie wirtualizacji zapewni lepsze wykorzystanie zasobów infrastruktury (pamięci, mocy obliczeniowej, przestrzeni dyskowej), lepsze zarządzanie nimi, przyspieszenie działania, utrzymanie wysokiej dostępności usług oraz optymalizację kosztów w zakresie utrzymania infrastruktury poprzez m.in. oszczędność energii elektrycznej czy optymalizację mocy chłodniczej wykorzystywanej w serwerowni;
- l) wykorzystanie klastra złożonego z 3 fizycznych serwerów (urząd już go posiada) zapewni możliwość pracy systemu nie tylko w przypadku awarii pojedynczego serwera ale również w kontekście prac serwisowych np.: podniesienie wersji firmware fizycznego serwera;
- m) backup pełnych wirtualnych maszyn z danymi pozwoli na odtworzenie nie tylko danych np.: bazy danych, ale również środowiska, które pozwala na obsługę tych danych. Baza danych też jest serwerem wirtualnym, który zostanie w pełni zabezpieczony w procedurze backupu;

- n) backup będzie wykonywany na zewnętrzny nośnik (serwer z dyskami) pozwoli to na odseparowanie danych produkcyjnych (macierz) od zasobów backupowych;
- o) zdalne lokalizacje zostaną podłączone do systemu centralnego poprzez wykreowanie szyfrowanych kanałów VPN na istniejącej sieci publicznej INTERNET;
- p) posiadane już przez urząd zestawy komputerowe będą wykorzystywane do obsługi systemów dziedzinowych jako baza danych dla e-usług publicznych.
- q) gwarancja producenta na rozwiązania sprzętowe 5 lat NBD (Next Business Day), która nie gwarantuje naprawy na następny dzień a jedynie przyjęcie zgłoszenia. Gwarancja producenta zabezpiecza Wnioskodawcę na okoliczność niewywiązania się z obowiązków gwarancyjnych wykonawcy np.: wykonawca Projektu ogłosi upadłość, zaprzestanie działalności itp. UZP rekomenduje takie zapisy wprost w Rekomendacjach Prezesa UZP Udzielanie zamówień publicznych na dostawę zestawów komputerowych. Rekomendacje;
- r) uwspólnianie wykorzystania oprogramowania dziedzinowego, poprzez konsolidację danych
- s) integracja występujących składników oprogramowania poprzez zapewnienie wymiany danych między nimi z wykorzystaniem szyny danych, oraz brokera.
- t) Elementem wejściowym do systemu usług publicznych będzie portal eBOM, oraz istniejący system obiegu dokumentów PROTON (każde zadanie musi zostać zaewidencjonowane)

Mając na uwadze powyższe projekt spełnia założenia celu II osi priorytetowej tj. zakup sprzętu informatycznego jest zasadny jedynie wtedy, kiedy jest to niezbędne: „Zakup sprzętu informatycznego jest dopuszczalny wyłącznie, jako element uzupełniający, niezbędny do budowy, rozbudowy, modernizacji systemu teleinformatycznego, zaś przeprowadzona analiza wskazuje niedostępność zasobów”. Należy pamiętać, iż sama e-usługa jest tylko „mechanizmem” umożliwiającym wykonanie pewnych czynności za pomocą systemów teleinformatycznych i w większości kojarzy się tylko, jako portal (strona) WWW, na której realizujemy podmiotowe e-usługi. Kluczowym elementem takich systemów są dane, które są wykorzystywane (odczytywane, zapisywane, modyfikowane itp.) w procesach przepływu informacji w e-usłudze. Platforma sprzętowa ma na celu zapewnienie sprawnej i niezawodnej komunikacji pomiędzy elementami systemu celem zrealizowania danej e-usługi.

Dodatkowo platforma sprzętowa to miejsce przetrzymywania (składowania) danych, zarówno produkcyjnych, jak i backupowych. Można jednoznacznie stwierdzić, iż brak danych

wyklucza funkcjonowanie (działanie) e-usług – chociaż sama e-usługa, jako mechanizm może funkcjonować prawidłowo z punktu systemu IT.

Warstwa sprzętowa jest składową całego procesu teleinformatycznego, który na końcu ma być dostępny dla użytkownika końcowego, jako e-usługa. System jest tak wydajny, jak jego najsłabsze ogniwo.

Wnioskodawca na etapie przygotowania dokumentacji projektowej poddał analizie formy pozyskania środków trwałych tj. np.: zakup, leasing, najem. Najbardziej korzystną formą pozyskania środków trwałych z punktu widzenia nakładów inwestycyjnych jest forma zakupu.

W przypadku najmu sprzętu problematyczną kwestią jest jego dostępność w określonej konfiguracji sprzętowej oraz wykorzystywanej technologii. Z reguły są to sprzęty używane (kilku letnie) o ograniczonych parametrach jakościowych a w niektórych przypadkach pozbawione serwisu gwarancyjnego producenta.

Wnioskodawca przeanalizował również możliwość hostowania (najmu) oprogramowania na zasobach zewnętrznych (chmura). Również w tym przypadku zapewnienie dedykowanych zasobów o porównywalnych parametrach technicznych było kosztowniejsze od formy zakupu bezpośredniego. Dodatkowym problemem była ponadto jakość dostępu do danych np.: szybkość pracy na systemach zdalnych.

Opcja leasingu sprzętu wiąże się ze zwiększeniem nakładów finansowych (kilka, kilkanaście procent) na część sprzętową występującą w projekcie.

W ramach projektu można wyróżnić zadania:

Zadanie nr. 1 Modernizacja zasobów sprzętowych

Tabela 10. Zestawienie pozycji dla zadania nr 1 Modernizacja zasobów sprzętowych

lp.	Nazwa	ilość
1	Platforma backupu i odzyskiwania danych	2
2	Półki do macierzy dyskowych	2
3	Pamięci do serwerów	2
4	System operacyjny	2
5	Oprogramowanie backup i archiwizacji danych	1
6	System monitorowania środowiska serwerowego	1
7	Asysta stanowiskowa (część sprzętowa)	1
8	Instalacja i konfiguracja (część sprzętowa)	1

Źródło: Opracowanie własne

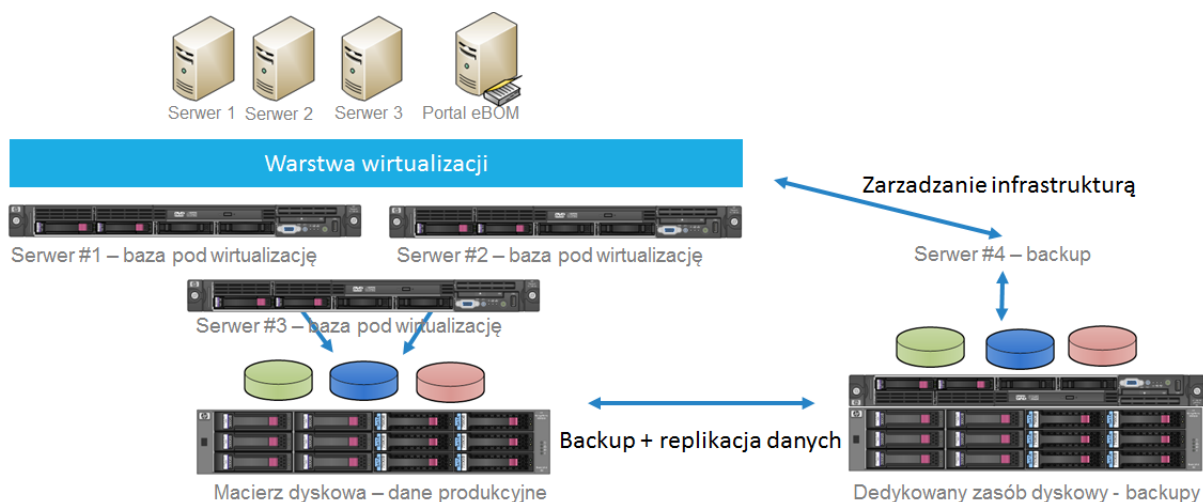
Realizacja tego zadania jest niezbędna celem usunięcia problemów wynikających z niewystarczających zasobów sprzętowych w zakresie:

- Niedostatecznych zasobów pamięci w serwerach uniemożliwiających uruchamianie kolejnych maszyn wirtualnych.
- Niedostatecznej pojemności macierzy dyskowych brak macierzy - brak przestrzeni do zapisu danych dla nowych aplikacji
- zagwarantowanie bezpieczeństwa przetwarzania danych – brak wydajnego systemu backupu i archiwizacji danych
- komunikacji i udostępnienia danych – brak odpowiednich technologii i funkcjonalności urządzeń.
- brak oprogramowania dedykowanego do współpracy na platformie wirtualnej oraz pozwalającego na instalację i zarządzanie modułami oprogramowania dziedzinowego na potrzeby usług publicznych.
- Brak oprogramowania pozwalającego monitorować środowisko informatyczne urzędu

W projekcie dokonano wyboru koncepcji z uwzględnieniem eliminacji pojedynczego punktu awarii (np.: redundancja połączeń poprzez zastosowanie podwójnych pól w macierzy, podwójne urządzenia do backupu, podwójne serwery itp.).

Występują dwa zasoby składujące dane tj. macierz dyskowa i serwer backupu, na który kopiowana jest pełna zawartość wirtualnych maszyn. Dodatkowo macierz posiada dwa zasilacze, dwa kontrolery oraz pule dyskowe w RAID.

Rysunek 47 Koncepcja logiczna architektury serwerowej IT



Źródło: Opracowanie własne

Platforma backupu i odzyskiwania danych

Sprzętowa platforma do backupu oraz odzyskiwania danych ma usprawnić oraz przyspieszyć proces archiwizacji oraz ewentualnego odtwarzania danych.

Wzrost ilości danych powoduje dłuższe czasy tworzenia kopii zapasowych, niewypełnianie postanowień umów serwisowych SLA i bardziej czasochłonne zarządzanie zasobami. Platformy sprzętowe służące do backupu i odzyskiwania danych zapewniają pojedynczą, wydajną architekturę tworzenia kopii zapasowych, która obejmuje cały urząd. Dzięki temu można ograniczyć ilość przechowywanych danych kopii zapasowych o 95% i wybrać między wydajnymi specjalnymi urządzeniami dla centrów przetwarzania danych a elastycznymi maszynami wirtualnymi dla mniejszych oddalonych budynków urzędu.

Duże prędkości tworzenia kopii zapasowych i odzyskiwania danych oznaczają, że możliwa jest realizacja zadań w coraz krótszych przedziałach czasowych oraz wypełnianie postanowień umów serwisowych SLA dotyczących odzyskiwania danych. Dodatkowo rozwiązanie sprzętowe, dzięki technologii deduplikacji, umożliwia usuwanie duplikatów w dowolnym miejscu archiwum i sterowanie przenoszeniem zdeduplikowanych danych w całej instytucji za pomocą aplikacji do tworzenia kopii zapasowych.

Platformy sprzętowe backupu, które płynnie integrują się z bieżącymi aplikacjami do tworzenia kopii zapasowych i aplikacjami biznesowymi, umożliwiają elastyczną integrację sieci SAN, Ethernet i środowisk zwirtualizowanych, co zmniejsza koszty, ryzyko i złożoność.

Funkcje platformy

- skalowalna w poziomie architektura — od małych biur zdalnych po centra przetwarzania danych
- przewidywana pojemność danych – około 30TB
- deduplikacja w dowolnym miejscu za pośrednictwem urządzeń fizycznych lub wirtualnych – w źródle aplikacji, na serwerze kopii zapasowych, w urządzeniu docelowym lub bezpośrednio macierzy za pośrednictwem zdalnej konsoli zarządzania
- ujednolicone rozwiązanie do bezproblemowego przenoszenia danych w urzędzie z ekonomicznymi maszynami wirtualnymi do tworzenia kopii zapasowych idealnymi dla małych biur, wydzielonymi urządzeniami o wysokiej wydajności do większych

obiektów i wysoce skalowalnymi, wydajnymi systemami do centrum przetwarzania danych.

- obsługa aplikacji o znaczeniu krytycznym.
- rozszerzanie zasięgu węzłów, upraszczając procesy zarządzania tworzeniem kopii zapasowych i optymalizacji dostępnej pamięci masowej w dużych środowiskach.
- szybkie tworzenie kopii zapasowych i dotrzymywanie warunków umów SLA dotyczących odzyskiwania danych
- zaspokajanie potrzeb związanych z przyrostem ilości danych i problemem coraz krótszego czasu na tworzenie kopii zapasowych w urzędzie.
- Wysoka wydajność backupu oraz odzyskiwania danych
- Zautomatyzowane i wydajne tworzenie oraz odzyskiwanie kopii zapasowych
- Zarządzanie operacjami tworzenia kopii zapasowych i odzyskiwania po awarii za pomocą jednego interfejsu
- Powiadomienia i analiza trendów.

Półki do macierzy dyskowych

Przewiduje się zakup półek do posiadanej już macierzy wraz z dyskami. Zakup konieczny ze względu na niewystarczającą pojemność macierzy do instalacji kolejnych aplikacji dziedzinowych.

Ponieważ w aktualnie użytkowanym systemie macierzowym wszystkie sloty na dyski są obsadzone konieczne jest zakupienie nie tylko samych dysków ale również półki na dyski.

Planuje się zakup 2 półek (w 2 lokalizacje Data Center: główną oraz zapasową). Dane pomiędzy półkami dyskowymi (macierzami) dla podniesienia ich bezpieczeństwa będą się replikowały.

Planuje się zakupić dwie półki po 24 szt dysków Fiber Channel 900 GB każda.

Pamięci do serwerów

Ponieważ planuje się instalację nowych maszyn wirtualnych, mimo, że nie ma potrzeby zakupu oprogramowania do wirtualizacji (urząd posiada już licencje na takie oprogramowanie bez limitu ilości maszyn wirtualnych) to trzeba zwiększyć pojemność pamięci RAM serwerów. Jak wykazał audyt aktualna pamięć jest prawie w całości wykorzystywana na potrzeby aktualnie zainstalowanych systemów informatycznych.

Stąd planuje się zakup 2 kompletów pamięci po 512 GB. Pozwoli to uruchomić kolejne maszyny wirtualne wraz z zainstalowanymi systemami dziedzinowymi przewidzianymi w projekcie.

System operacyjny

Oprogramowanie sieciowego systemu operacyjnego jako podstawa do zainstalowania systemu zarządzania środowiskiem wirtualnym oraz backupem danych, systemów dziedzinowych oraz modułów do świadczenia usług publicznych, licencja na limitowaną ilość wirtualnych maszyn.

Oprogramowanie do backupu i archiwizacji danych

Rozwiązanie softwarowe, które powinno być bezpośrednio zintegrowane z technologiami wykorzystanymi w sprzętowej platformie backupu oraz odzyskiwania danych, zapewniając najlepsze parametry ochrony i dostępności danych dzięki wartościom RTPO nieprzekraczającym 15 minut w odniesieniu do wszystkich aplikacji i danych.

Oszczędność czasu dzięki przywracaniu tylko potrzebnych danych

Niemal 80% operacji odzyskiwania danych z kopii zapasowych dotyczy pojedynczych plików lub elementów. Proponowane rozwiązanie softwarowe w połączeniu z migawkami pamięci masowej umożliwia błyskawiczne odzyskiwanie maszyn wirtualnych, plików i elementów aplikacji.

Ograniczenie wpływu operacji backupu na dostępność aplikacji

Tworzenie kopii zapasowych często zakłóca działanie podstawowych aplikacji i trwa zbyt długo. Stosując proponowane rozwiązanie i migawki pamięci masowej zamiast tradycyjnych metod backupu, można ograniczyć wpływ tworzenia kopii zapasowych na działanie aplikacji i zmieścić się w wąskich oknach backupu. Pozwala to częściej tworzyć kopie zapasowe i obniżyć wartość docelowego punktu odzyskiwania (RPO) do mniej niż 15 minut.

Dbanie o więcej miejsca na dane i ich wysoką dostępność

Przechowywanie coraz większych ilości danych może być bardzo kosztowne. Zastosowanie proponowanych rozwiązań w połączeniu z platformą sprzętową backupu oraz odzyskiwania danych umożliwia obniżenie poziomu tych inwestycji, ponieważ pozwala korzystać z ekonomicznej dodatkowej pamięci masowej i ograniczyć wykorzystanie jej pojemności.

Zintegrowana obsługa platform sprzętowych do backupu optymalizuje transfery danych, zmniejszając obciążenie sieci i pamięci masowej oraz skracając czas odzyskiwania danych z kopii zapasowych.

Ochrona przed utratą danych

W obszarze ochrony danych ważne jest przestrzeganie reguły 3-2-1, jednak może to wymagać znacznych inwestycji. Sugerowane rozwiązanie w połączeniu z produktami sprzętowymi do backupu (opisanymi w poprzednim podpunkcie) ułatwia ekonomiczne, długookresowe przechowywanie i archiwizowanie danych.

Maksymalne wykorzystanie inwestycji w pamięć masową

Z myślą o testowaniu poprawek, aktualizacji i zmian przed wprowadzeniem ich w systemie produkcyjnym działy IT często tworzą i utrzymują środowiska testowe. W przypadku stosowania opisanych produktów nie trzeba tego robić, ponieważ dzięki migawkom pamięci masowej można kilkoma kliknięciami tworzyć pełne izolowane kopie środowiska produkcyjnego na potrzeby szybkiego i łatwego prowadzenia testów albo rozwiązywania problemów.

Dzięki tym udogodnieniom administrator IT może częściej tworzyć migawki, poprawiając wartości RPO, a także łatwo i szybko odzyskiwać poszczególne elementy aplikacji lub całe maszyny wirtualne z migawek pamięci masowej. Przekłada się to na maksymalny czas działania aplikacji. Mechanizmy integracji zawarte w tych rozwiązaniach poprawiają również dostępność aplikacji podczas operacji backupu, ograniczając ich wpływ na działające maszyny wirtualne i aplikacje. Ponadto obsługa sprzętowych platform backupu zwiększa wydajność tworzenia kopii zapasowych i odzyskiwania danych oraz efektywność wykorzystania pamięci masowej, a jednocześnie obniża koszty przechowywania danych i zapewnia ich większą dostępność. Ponadto korzystający z produktów taśmowych mogą zmniejszyć zużycie energii i ilość zajmowanego miejsca.

System monitorowania środowiska serwerowego

Kompleksowy system nadzoru, monitorowania oraz szybkiej identyfikacji problemów związanych z funkcjonowaniem miejskiego data center.

System składać się będzie z następujących komponentów:

- moduł monitorowania serwerów oraz aplikacji komputerowych

- Kompleksowe monitorowanie sprzętowe stanu serwerów
- Wsparcie dla różnych producentów serwerów
- Monitorowanie kluczowych wskaźników wydajności sprzętu
- Zarządzanie zasobami serwera z wykorzystaniem prognozowania
- Szybka identyfikacja które zasoby serwera, takie jak procesor, pamięć, dysk, itp osiągnęły swoje limity.
- Zdalnie rozwiązywanie problemów z wydajnością serwera
- Zdalne rozwiązywanie problemów w przypadku powolnych procesów i usług
- Minimalizacja przestojów aplikacji spowodowanych problemami serwerowymi
- Monitorowanie aplikacji oraz wpływu serwerów fizycznych i wirtualnych na wydajność aplikacji.
- moduł monitorowania sieci komputerowej i jej wydajności
 - Konfigurowalna topologia
 - Inteligentne alarmy
 - Odpowiedzi na wielokrotne kontrole stanu, skorelowanych zdarzeń, topologii sieci, urządzeń i ich zależności
 - Dynamiczny wykrywanie sieci przewodowych i bezprzewodowych i ich mapowanie
 - Automatyczne mapowanie urządzeń i wskaźniki wydajności połączenia oraz wykorzystania łącza
 - Zautomatyzowane prognozowanie zdolności, alarmowanie i raportowanie
 - Automatycznie obliczanie terminy wyczerpania zasobów poprzez konfigurowalne progi oparte o wartości szczytowe i średniego zużycia
 - Bezprzewodowy monitoring i zarządzanie siecią
- moduł monitorowania serwerów webowych
- moduł zarządzania adresacją IP

Wykorzystanie powyższego oprogramowania przyczyni się do szybszej identyfikacji problemów występujących w środowisku informatycznym urzędu a co się z tym wiąże zapewnieniem szybszego SLA.

Asysta stanowiskowa

Pracownicy Urzędu, którzy wykorzystują oprogramowanie dziedzinowe zostaną objęci procedurą asysty stanowiskowej związanej z obsługą danego modułu. Koszt takiej asysty został wskazany jako element oprogramowania dziedzinowego w załączniku nr 9.

Przewiduje się zapewnienie asysty stanowiskowej dla informatyków, który po okresie realizacji projektu będą administrować częścią platformy sprzętowej powstałego rozwiązania teleinformatycznego.

Asysta stanowiskowa będzie obejmowała 80 godzin szkoleniowych w ujęciu 8 godzin na jeden dzień (rekomendowane). Całość powinna się zamknąć w okresie 10 dni. Kolejność dni należy ustalić w późniejszym terminie. Blok drugi może ulec zmianie poprzez zmniejszenie ilości godzin - należy ustalić indywidualnie z każdym zainteresowanym departamentem.

Realizacja tego zadania zostanie podzielona na bloki:

- Blok pierwszy (5 dni – 40 godzin) zostanie przeprowadzony w centrum informatycznym urzędu i będzie adresowany do informatyków i będzie obejmował część sprzętową miał na celu zapoznanie się uczestników z elementami technologicznymi, które składają się na całość autorskiego rozwiązania;
- Blok drugi (5 dni – 40 godzin) zostanie przeprowadzony w centrum informatycznym urzędu i będzie adresowany do informatyków i będzie obejmował część softwerową (zakupione oprogramowanie oraz systemy dziedzinowe), które składają się na całość autorskiego rozwiązania

Asysta stanowiskowa powinna być autorskim podejściem do przeszkolenia personelu celem zapewnienia prawidłowości pracy i obsługi systemu IT. Powinna być warunkiem dopuszczającym do przekazania rozwiązania technicznego do wykorzystania produkcyjnego. Zaproponowane rozwiązanie nie jest szkoleniem tylko instruktazem stanowiskowym przekazującym wiedzę z autorskiego rozwiązania. Asysta stanowiskowa powinna zostać odebrana i zatwierdzona protokołem odbioru sygnowanym przez obie strony projektu tj. wykonawcę oraz użytkownika końcowego.

Gwarancja

Warunki gwarancji i wsparcia technicznego dla sprzętu i oprogramowania:

- a) Na dostarczany sprzęt musi być udzielona min. 5-letnia gwarancja oparta na gwarancji producenta rozwiązania; serwis gwarancyjny świadczony ma być w miejscu instalacji

sprzętu; czas reakcji na zgłoszony problem (rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych i kontakt ze zgłaszającym) nie może przekroczyć jednego dnia roboczego;

- b) Całość sprzętu i oprogramowania musi pochodzić z autoryzowanego kanału sprzedaży producentów na rynek polski;
- c) Całość kupowanego sprzętu musi być nowa, (wyprodukowana nie wcześniej niż 6 miesięcy przed dostawą), nie używana we wcześniejszych projektach;
- d) Wykonawca ma obowiązek przyjmowania zgłoszeń serwisowych przez telefon (w godzinach pracy Wnioskodawcy), fax, e-mail lub WWW (przez całą dobę); Wykonawca ma udostępnić pojedynczy punkt przyjmowania zgłoszeń dla dostarczanych rozwiązań;
- e) W przypadku sprzętu, dla którego jest wymagany dłuższy czas na naprawę sprzętu, Wnioskodawca dopuszcza podstawienie, na czas naprawy, sprzętu o nie gorszych parametrach funkcjonalnych. Naprawa w takim przypadku nie może przekroczyć 31 dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki;
- f) Wnioskodawca otrzyma dostęp do pomocy technicznej (telefon, e-mail lub WWW) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z bieżącą eksploatacją dostarczonych rozwiązań w godzinach pracy Wnioskodawcy;

Gwarancja nie obejmuje kosztów utrzymania systemu wynikającego między innymi z aktualizacji prawnych, nowych wersji itp.

Integracja z istniejącą infrastrukturą

Zaproponowana infrastruktura sprzętowa oraz programowa w żaden sposób nie ma być traktowana, jako „samotna wyspa”. Koncepcja zakłada dołączenie nowego rozwiązania do istniejącego systemu IT.

Integracja nastąpi na dwóch płaszczyznach tj. dostępności sieci LAN – L2 (sprzętowa). Mówimy tutaj o dołączeniu do istniejących przełączników sieciowych – warstwa komunikacji na poziomie technologii ETHERNET. Integracja zostanie zrealizowana z przepustowością 1 GBit lub jej krotnościami, przy zastosowaniu agregacji portów – łącza trunkowe.

Druga płaszczyzna dotyczy integracji i konsolidacji danych oraz oprogramowania z wykorzystaniem szyny danych oraz brokera.

Zadanie nr 2 Oprogramowanie dziedzinowe

Tabela 11. Zestawienie pozycji dla zadania nr 2 Oprogramowanie dziedzinowe

lp.	Nazwa	ilość
1	Moduł e-Podatki	1
2	Moduł e-Edukacja	1
3	Moduł e-Budżet Obywatelski	1
4	Moduł e-Pracownik	1
5	Moduł e-Komunikacja	1
6	Moduł e-Rada	1
7	Asysty stanowiskowe (70 dni)	1
8	Instalacja i konfiguracja	1

Źródło: Opracowanie własne

Całość oprogramowania zostanie zainstalowana na serwerach w Urzędzie Miasta.

Oprogramowania, obejmuje nie tylko dostawy, lecz również instalację, konfigurację, oraz integrację i szkolenie personelu obsługującego, dlatego też informacje te zostały umieszczone w części dotyczącej głównych parametrów technicznych i cen jednostkowych dostaw w załączniku nr 9.

Rozbudowa systemów dziedzinowych

System dziedzinowy - niezależny moduł/system, stworzony do świadczenia usług tylko dla wydzielonego obszaru działalności jednostki gospodarczej, związany z realizacją wskazanego celu lub funkcjonalności.

Systemy dziedzinowy to kompletny i zintegrowany system przeznaczony dla samorządów, zawierający warstwę zewnętrzną pozwalającą zainteresowanym na komunikowanie się z urzędem drogą elektroniczną oraz warstwę wewnętrzną, która potrafi analizować dane otrzymane z warstwy zewnętrznej i przetwarzać je w dziedzinowych podsystemach.

Warstwa zewnętrzna – FRONT OFFICE jest platformą komunikacji i wymiany danych pomiędzy obywatelami, podmiotami zewnętrznymi oraz jednostkami organizacyjnymi Jednostek Samorządu Terytorialnego. Na warstwę wewnętrzną – BACK OFFICE składają się poszczególne moduły dziedzinowe obsługujące określone zagadnienia merytoryczne. BACK OFFICE to jednocześnie kilkadziesiąt współpracujących ze sobą aplikacji, które są zestawione w jeden zintegrowany system, ale również moduły, które mogą funkcjonować niezależnie od siebie. Obydwie warstwy mogą się ze sobą zintegrować za pomocą aplikacji systemu obsługi dokumentów, dzięki czemu wszystkie procesy realizowane są w jednym spójnym systemie.

Działanie poszczególnych aplikacji systemu oraz ich integracja opiera się na konfigurowalnych parametrach oraz słownikach w sposób, który zapewnia wysoką elastyczność i przez to daje możliwość bezinwazyjnego dostosowania zarówno do potrzeb klienta, jak i regulacji prawnych.

System może pracować jako system centralny dostępny dla wszystkich jednostek organizacyjnych samorządu, tj. urzędu, jednostek budżetowych w tym oświatowych, oraz zakładów budżetowych.

Wdrożenie systemu pozwala na realizację postulatów kontroli zarządczej, której wdrożenia wymaga Ustawa o Finansach Publicznych. Aplikacje w ramach systemu swoją funkcjonalnością obejmują wiele sfer działalności Jednostek Samorządu Terytorialnego:

- Budżet
- Oświata
- Podatki i opłaty
- Majątek
- Księgowość
- Sprawy obywatelskie
- Sfera przedsiębiorcy
- Sfera socjalna
- Sfera zatrudnienia
- Gospodarka odpadami
- Obieg dokumentów i inne

W przypadku świadczenia e-usług publicznych głównymi elementami w systemie dziedzinowych są: systemy finansowe, systemy podatkowe, oraz systemy edukacyjne.

Tabela 12. Lista modułów systemów dziedzinowych zakupionych w projekcie.

Lp.	Nazwa modułu	Ilość licencji
1	Dostawa oprogramowania System Obsługi Podatków	1
2	Dostawa oprogramowania System obsługi e-płatności	1
3	Dostawa oprogramowania System powiadamiania	1
4	Dostawa oprogramowania edukacyjnego do wsparcia procesu decyzyjnego o wyborze ścieżki kształcenia	1

5	Dostawa oprogramowania obsługi Budżetu Obywatelskiego	1
6	Dostawa oprogramowania HR	1
7	Dostawa oprogramowania do wsparcia procesu komunikacji z mieszkańcem	1

Źródło: Opracowanie własne

Powyższe moduły będą ściśle zintegrowane z portalem eBOM, świadczącym dostęp do e-usług publicznych

Dodatkowo warto wspomnieć, iż w ramach projektowanych e-usług zostaną wykorzystane inne moduły istniejącego systemu dziedzicznego. System dziedziczny jest podstawowym elementem, który gromadzi i przetwarza dane Urzędu Miasta.

System zostanie zainstalowany w wirtualnym środowisku. Zapewni to lepszą wydajność całego systemu (uwspólnianie zasobów), elastyczność (rozłożenie obciążenia na kilka nodów klastra) oraz bezpieczeństwo (awaria jednego serwera nie wpływa na pracę całego systemu, pozwala na prace serwisowe bez zamknięcia świadczenia e-usług) dodatkowo pozwoli na zminimalizowanie kosztów projektu związanych z wydatkami na część sprzętową.

e-Podatki

Platforma Informacyjno-Płatnicza (PLIP) będzie stanowić dedykowany portal dla klientów Urzędu i jego jednostek podległych, którymi mogą być zarówno mieszkańcy, przedsiębiorcy czy inne osoby mające zobowiązania wobec Miasta. PLIP tworzy platformę składającą się z modułów/aplikacji zintegrowanych z posiadanymi przez Beneficjenta rozwiązaniami wspomagającymi realizację zadań ustawowych Urzędu. Głównym celem systemu jest wsparcie rozwoju elektronicznych usług publicznych w zakresie e-administracji oraz zwiększenie dostępności cyfrowych usług publicznych on-line. Oferowane w ramach portalu usługi będą równoważne, co do wykonywanych usług w standardowym trybie, jednakże cały proces będzie się odbywał automatycznie z wykorzystaniem rozwiązań informatycznych bez konieczności wizyty interesanta w siedzibie Urzędu.

PLIP będzie udostępniać usługi informacji spersonalizowanych przeznaczone dla konkretnych podmiotów i obywateli, gdzie informacje będą udostępniane po uwierzytelnieniu. W ramach portalu będzie można skierować interesanta do dedykowanych

formularzy elektronicznych udostępnionych na platformie elektronicznych usług publicznych ePUAP. Zaletą tego rozwiązania będzie również możliwość dokonywania płatności elektronicznych za wybrane wierzytelności.

PLIP zapewni interesantom:

- 1) Oszczędność czasu i wygodę poprzez
 - a. skrócenie czasu realizacji płatności dzięki błyskawicznemu przelewowi internetowemu,
 - b. brak konieczności wypełniania formularzy z danymi - do realizacji przelewu nie musisz już wypełniać żadnych swoich danych takich jak numer konta, kwota, dane teleadresowe itp. formularz wpłaty generuje się automatycznie,
 - c. interesant płaci należności gdziekolwiek jesteś, usługa jest dostępna także na urządzeniach mobilnych.
- 2) Dostępność – dostęp do usługi online „masz zawsze kiedy potrzebujesz” - 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu
 - a. nowoczesna funkcjonalność w bankowości elektronicznej,
 - b. pełna automatyzacja formularzy do płatności on-line.
- 3) Bezpieczeństwo
 - a. Interesant nie musi martwić się, że pomyli się przy wypełnianiu danych do przelewu takich jak numer konta czy kwota,
 - b. przelewy realizowane są w sposób bezpieczny konta w banku internetowym interesanta lub za pomocą karty płatniczej.
- 4) Kompleksowość usługi
 - a. podgląd należności, płatności online, przypomnienie sms i email, rzeczywiste rozliczenie dostępne są w jednym miejscu.

Obecnie w Urzędzie Miasta Rzeszowa informowanie o płatnościach oraz płatności przez interesantów są wykonywane w sposób, w który interesant musi kontrolować wymagalność terminów płatności wobec Miasta na podstawie dostarczanych dokumentów, a samo potwierdzenie dokonanej płatności jest następuje na wniosek interesanta lub telefonicznie. Z tego powodu wiele należności wobec Miasta może stawać się zaległościami wymagalnymi, dla których trzeba uruchamiać kosztowne procedury egzekucji tych należności.

W celu osiągnięcia postawionych wymagań w stosunku do Platformy Informacyjno-Płatniczej (PLIP) niezbędne jest zbudowanie portalu oraz wdrożenie lub modernizacja funkcjonalności w systemach dziedzicznych Urzędu ze szczególnym uwzględnieniem

integracji, która jest niezbędna ze względu na wymagania automatyzacji procesów i dostępność eUsług.

W ramach portalu płatniczego należy umożliwić:

- bezpieczne zalogowanie się na opracowaną platformę poprzez przeglądarkę z wykorzystaniem SSO (Single Sign-On) platformy ePUAP (protokół SAML),
- pozyskiwanie z systemów dziedzinowych danych o aktualnych zobowiązaniach zalogowanego interesanta z uwzględnieniem należności dodatkowych tj. odsetki i inne koszty na bieżącą datę logowania,
- oznaczanie zobowiązania interesanta dla który wydano upomnienie, wezwanie do zapłaty, została wydana decyzja ratalna lub prolongata terminu płatności,
- oznaczanie zobowiązań dotyczących kosztów upomnienia,
- oznaczanie podmiotów w stosunku, do których podmiot logujący się do Platformy jest pełnomocnikiem,
- wybranie dowolnych pozycji do opłacenia,
- przekierowanie do systemu płatności elektronicznych i zapłacenie jedną transakcją za wszystkie wybrane pozycje,
- prezentację historii rozrachunków zalogowanego interesanta,
- prezentację podjętych działań windykacyjnych w stosunku do zalogowanego klienta,
- poprawną pracę na urządzeniach mobilnych,
- rejestrowanie historii transakcji i ich raportowanie,
- transakcyjność wszystkich procedur tworzenia i aktualizacji danych.

Na potrzeby powiadomienia interesantów kanałami elektronicznymi moduł powiadomień za pomocą środków komunikacji elektronicznej ma umożliwić:

- powiadomień o różnych zdarzeniach za pomocą środków komunikacji elektronicznej takich jak e-mail i SMS,
- o w szczególności na potrzeby Platformy moduł ma umożliwiać informowanie o zadłużeniu na wskazany dzień lub nadchodzących terminach płatności,
- o informowanie o wystawionych upomnieniach oraz tytułach wykonawczych.
- wysyłka informacji powinna być możliwa w dwóch trybach
- o ręcznym: użytkownik sam decyduje kiedy i do kogo wysłać informacje,
- o automatycznym: system sam będzie na podstawie danych zarejestrowanych w systemach dziedzinowych wysyłał informacje.

W ramach Platformy wymagana jest modernizacja systemów dziedzinowych działających wewnątrz Urzędu. Elektroniczne usługi publiczne, które dostarczają informacje zarówno ogólne, czy też spersonalizowane wymagają rozwinięcia funkcjonalności dotychczas użytkowanych systemów. Dojrzałe usługi elektroniczne, których wykonanie jest założone w projekcie muszą bazować na aktualnych danych przy zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności wykorzystywanych danych.

Wszystkie opracowane w ramach Platformy Informacyjno-Płatniczej eUsługi cechują się wysokim poziomem dojrzałości - systemy wewnętrzne zostaną zintegrowane na podstawie dopasowania procesów administracyjnych. Integracja eUsług z zewnętrznymi systemami informatycznymi oraz z wewnętrznymi systemami dziedzinowymi Urzędu stwarza możliwość dokonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną - od uzyskania informacji, poprzez pobranie odpowiednich formularzy i po ich wypełnieniu odesłanie ich drogą internetową.

Dostarczane rozwiązania powinny być zgodne z obowiązującym stanem prawnym, przepisami prawnymi regulującymi działalność samorządu we wszystkich dziedzinach jego funkcjonowania. W szczególności należy podkreślić zgodność z Krajowymi Ramami Interoperacyjności oraz, jeżeli jest to wymagane dla poszczególnych systemów – powinny umożliwiać wymianę danych z innymi rejestrami publicznymi. Ponadto rozwiązania udostępnione dla interesantów powinny się cechować wysoką przyjaznością interfejsu użytkownika, jak również niezależnością technologiczną i geograficzną rozwiązania. Dlatego dostarczony system powinien mieć możliwość obsługi za pomocą najpopularniejszych przeglądarek internetowych a także za pomocą Urządzeń mobilnych. Portal dla interesanta musi się charakteryzować wysoką dostępnością i być zgodny ze standardami dostępności treści internetowych WCAG 2.0. Wszystko to tworzy nową jakość w zarządzaniu i udostępnianiu elektronicznych usług publicznych dla mieszkańców, podatników i przedsiębiorców uzyskujących usługi ze strony Urzędu.

e-Edukacja

Przyjmuję się, że w ramach projektu uruchomi się e-usługi dla uczniów rzeszowskich szkół oraz ich rodziców pomagających dokonać wyboru odpowiedniej szkoły (gimnazjum, średniej oraz wyższej) prognozując szanse skutecznej aplikacji na podstawie osiągniętych do tej pory

wyników nauczania przez dziecko oraz statystycznych wyników szkoły do której w danej chwili dziecko uczęszcza.

Byłby to serwis umożliwiający wybranie szkoły przez rodzica – bardzo ważny obecnie przy zmianie struktury szkolnictwa. Zwrócić uwagę na badania (A. Astin - UCLA) o stracie kapitału ludzkiego związanego ze złym wyborem szkoły czy uczelni (ok. 40% uczniów szkół średnich nie przystępuje lub nie zdaje matury, ok 50% studentów 1 stopnia nie kończy pierwszych wybranych studiów – czyli np. opóźnia wejście na rynek pracy zmniejszając przychody podatkowo/ZUSowe).

Poprzez budowę e-usługi dokonano by analizy naboru i skuteczności dyplomowania na poszczególnych kierunkach dla zaproszonych uczelni z miasta.

Narzędzie to dla rodziców/uczniów, będzie pozwalać na sprawdzenie „drożności” szkoły w kierunku wymarzonych studiów lub pracy – oczywiście ograniczając się do uczelni/szkół z Rzeszowa. Prognozujemy biorąc pod uwagę skuteczność szkoły i deklarowana lub pobraną z internetowego dziennika lekcyjnego (wszystkie rzeszowskie szkoły go mają) pozycję ucznia w szkole wynik matury i możliwość przyjęcia na studia.

Wyszukiwarka szkół dla zadanego potencjału może prezentować wyniki z możliwością odwrócenia czyli z pytaniem, jakie będę miał wyniki matury, jeżeli np. w IV LO w Rzeszowie jestem 10 w matematyce.

Narzędzia analizy naboru i prognozowania losów studenta (szansa na przejście do absolwenta).

Prezentowane dane będą oparte o następujące dane:

- Baza wyników egzaminów dla wszystkich szkół Rzeszowa (informacja publiczna)
- Informacje o naborach na rzeszowskie uczelnie (wymagana ich zgoda na udostępnienie danych)

e-Budżet Obywatelski

Moduł będzie częścią portalu miejskiego, realizujący proces, który umożliwi mieszkańcom dyskusję i bezpośredni wpływ na decyzje o przeznaczeniu części budżetu publicznego na przedsięwzięcia zgłaszane bezpośrednio przez obywateli. Mieszkańcy będą mogli zgłaszać propozycje do budżetu obywatelskiego, a po ich zatwierdzeniu odbywać się będzie głosowanie elektroniczne. Realizacja tego procesu w formie e-usługi publicznej pozwoli na daleko idącą jego automatyzację. Dodatkowo przyspieszy i usprawni proces jego wykonania i zarządzania.

Budżet obywatelski przyczyni się do aktywizacji społecznej, która powoduje, iż mieszkańcy czują się jeszcze bardziej odpowiedzialni za swoją Miasto i mają jeszcze większy wpływ na jego rozwój.

e-Pracownik

Moduł zawiera klasyczny system kadrowy z możliwością integracji z systemami zewnętrznymi. Mimo, że moduł ten zawiera usługi A2A (czyli nie mające charakteru publicznego) to jest on niezbędny do realizacji celów projektów związanych z komunikacją na linii obywatel-urząd. Zakłada się, że poprzez portal e-BOM mieszkaniec miasta będzie miał możliwość umówienia się z konkretnym urzędnikiem zajmującym się jego sprawą albo interesującą go tematyką. Niestety do tego potrzebna jest wiedza czy urzędnik nie będzie w tym czasie na urlopie albo delegacji.

Ponieważ aktualnie wykorzystywany system kadrowy w urzędzie nie daje jakichkolwiek możliwości integracji z zewnętrznymi systemami (brak API) zdecydowano się na jego wymianę.

Dodatkowo Platforma e-Pracownik jest będzie grupą rozwiązań wspomagających proces rekrutacji na stanowiska urzędnicze. Będą one umożliwiać ewidencję historii pracownika, począwszy od procesu rekrutacji, nie zapominając przy tym o takich znaczących kwestiach jak służba przygotowawcza, indywidualny program mentoringu. Zaplecze funkcjonalne modułów w znacznym stopniu odciąża pracę pracownika kadrowego oferując przy tym szeroki wachlarz możliwości systemowych. Do zalet rozwiązań systemu należy elastyczność, intuicyjność, otwartość na potrzeby klienta, integralność oraz wydajność.

e-Komunikacja

Aplikacja wspomagająca działanie systemów dziedzinowych, niezbędna do działania e-usług publicznych wyższych poziomów. Moduł ten pozwala na komunikację (wymianę informacji) bezpośrednio z użytkownikiem danej e-usługi. Komunikacja może nastąpić z wykorzystaniem protokołów poczty elektronicznej, wiadomości SMS, chat lub internetowych połączeń video. Inicjalizacja e-usług w przypadku personalizacji e-usługi jest również wywoływana za pomocą tego modułu. Użytkownik musi zostać poinformowany o dostępności danej e-usługi np.: naliczonym podatku.

e-Rada

Dotyczy przygotowania systemu, który pozwoli na cyfryzację obsługi rady Miasta w zakresie:

- Zapytań i interpelacji dla radnych (część portalu eBOM).
- Transmisji on-line obrad rady

W skład systemu wchodzi oprogramowanie oraz koszty związane z zapewnieniem transmisji on-line.

E-rada zawiera oprogramowanie, które umożliwi realizację transmisji „na żywo” obrazu i dźwięku z wydarzeń mających miejsce w sali sesyjnej do sieci Internet, archiwizację i udostępnienie nagranych materiałów.

Dla użytkownika zewnętrznego przygotowana zostanie zmodyfikowana aplikacja dostępną na stronie serwisu www Urzędu Miasta, pozwalającą na oglądanie transmitowanych na żywo wydarzeń oraz dającą dostęp do udostępnionych przez Wnioskodawcę nagrań archiwalnych znajdujących się na serwerach urzędu.

Korzyści wynikające z wykorzystania modułu:

- Transparentność - Sesje oraz inne wydarzenia mające miejsce w sali sesyjnej zostają udostępnione na żywo wszystkim obywatelom,
- Archiwizacja – obywatel otrzymuje możliwość odszukania, obejrzenia i odsłuchania interesującej go sesji lub innego wydarzenia w dowolnym miejscu i czasie z dostępem do Internetu.
- Weryfikacja pracy „mojego” Radnego – prezentacja wyników głosowania umożliwia obywatelowi analizę zachowań oraz przyjętego przez konkretnego radnego stanowiska w interesującej go sprawie (np. projekt uchwały w sprawie budowy placu zabaw dla dzieci, itp).

Asysta stanowiskowa

Pracownicy Urzędu, którzy wykorzystują oprogramowanie dziedzinowe zostaną objęci procedurą asysty stanowiskowej związanej z obsługą danego modułu. Koszt takiej asysty został wskazany jako element oprogramowania dziedzinowego w załączniku nr 9.

Przewiduje się zapewnienie asysty stanowiskowej dla pracowników urzędu, który po okresie realizacji projektu będą wykorzystywać w swojej pracy systemy informatyczne (dziedzinowe) wdrożone w ramach realizacji tego projektu..

Asysta stanowiskowa będzie obejmowała 560 godzin szkoleniowych w ujęciu 8 godzin na jeden dzień (rekomendowane), po 40 godzin na jedną grupę urzędników (razem 14 grup). Ze względu na fakt, że asystą będzie objęta duża grupa urzędników przewiduje się realizację

asysty w wielu grupach liczących po 5-8 urzędników. Całość powinna się zamknąć w okresie 5 dni (dla jednej grupy). Kolejność dni należy ustalić w późniejszym terminie.

Realizacja tego zadania zostanie podzielona na bloki:

- Blok pierwszy e-Podatki (5 dni – 40 godzin) – 3 grupy urzędników zostanie przeprowadzony w centrum informatycznym urzędu i będzie adresowany do pracowników odpowiedzialnych za podatki i będzie obejmował część oprogramowania dziedzinowego związanego z e-podatkami, będzie miał na celu zapoznanie się uczestników z elementami technologicznymi, które składają się na całość autorskiego rozwiązania;
- Blok drugi e-Edukacja (5 dni – 40 godzin) – 3 grupy urzędników zostanie przeprowadzony w centrum informatycznym urzędu i będzie adresowany do pracowników odpowiedzialnych za edukację i będzie obejmował część oprogramowania dziedzinowego związanego z e-edukacją, będzie miał na celu zapoznanie się uczestników z elementami technologicznymi, które składają się na całość autorskiego rozwiązania;
- Blok trzeci e-Budżet Obywatelski (5 dni – 40 godzin) – 3 grupy urzędników zostanie przeprowadzony w centrum informatycznym urzędu i będzie adresowany do pracowników odpowiedzialnych za sprawy budżetowe i będzie obejmował część oprogramowania dziedzinowego związanego z e-Budżetem Obywatelskim, będzie miał na celu zapoznanie się uczestników z elementami technologicznymi, które składają się na całość autorskiego rozwiązania;
- Blok czwarty e-Pracownik (5 dni – 40 godzin) – 3 grupy urzędników zostanie przeprowadzony w centrum informatycznym urzędu i będzie adresowany do pracowników odpowiedzialnych za kadry i będzie obejmował część oprogramowania dziedzinowego związanego z e-Pracownikiem, będzie miał na celu zapoznanie się uczestników z elementami technologicznymi, które składają się na całość autorskiego rozwiązania;
- Blok piąty e-Rada(5 dni – 40 godzin) – 2 grupy urzędników zostanie przeprowadzony w centrum informatycznym urzędu i będzie adresowany do pracowników odpowiedzialnych za obsługę Biura Rady Miasta i będzie obejmował część oprogramowania dziedzinowego związanego z e-Radą, będzie miał na celu zapoznanie się uczestników z elementami technologicznymi, które składają się na całość autorskiego rozwiązania;

Asysta stanowiskowa powinna być autorskim podejściem do przeszkolenia personelu celem zapewnienia prawidłowości pracy. Powinna być warunkiem dopuszczającym do przekazania rozwiązania technicznego do wykorzystania produkcyjnego. Zaproponowane rozwiązanie nie jest szkoleniem tylko instruktorem stanowiskowym przekazującym wiedzę z autorskiego rozwiązania. Asysta stanowiskowa powinna zostać odebrana i zatwierdzona protokołem odbioru sygnowanym przez obie strony projektu tj. wykonawcę oraz użytkownika końcowego.

Zadanie nr 3 Moduły wspólne i integracja

Tabela 13. Zestawienie pozycji dla zadania nr 3 Moduły wspólne i integracja

lp.	Nazwa	ilość
1	Szyna danych	1
2	Broker	1
3	Aplikacja mobilna	3
4	Portal eBOM	1
5	Krajowe Ramy Interoperacyjności	1

Źródło: Opracowanie własne

Szyna danych

Aplikacja której zadaniem jest przekazywanie danych między komponentami i aplikacjami wchodzącymi w skład całości systemu oraz przechowywanie i udostępnianie danych o statusach np. wpływających dokumentów. Dodatkowo, mechanizm spełnia rolę repozytorium danych dotyczących komunikacji poszczególnych modułów systemu, a także integracji tych modułów z systemami zewnętrznymi oraz usługami uruchomionymi na platformie e-PUAP.

Systemy dziedzinowe składają się z wielu aplikacji, które pracują i wykorzystują w swoim działaniu dane gromadzone w różnych rejestrach. Zawsze w takim przypadku pojawia się problem integracji danych. Skoro mamy tyle równoległych systemów, które działają dla jednej organizacji (Urzędu), warto, a nawet koniecznym jest, aby sprawnie współpracowały one ze sobą, gdyż zazwyczaj potrzebują wzajemnie od siebie różnych informacji. Celem zapewnienia spójności danych, oraz możliwości ich wymiany systemy dziedzinowe oraz zewnętrzne aplikacje dedykowane powinny wykorzystywać mechanizmy szyny danych – medium ESB (Enterprise Service Bus).

W przypadku wdrożenia ESB, komunikacja między aplikacjami zostaje ujednolicona. Nie muszą się one kontaktować między sobą bezpośrednio w różnych konfiguracjach, ponieważ do tego właśnie służy medium w postaci szyny danych.

Broker

Aplikacja integrująca oprogramowanie systemu obiegu dokumentów z systemami dziedzinowymi. Aplikacja realizująca tłumaczenie różnych formatów danych przesyłanych w ramach systemu dziedzinowego. Wynika to między innymi z wykorzystania różnych standardów, technologii, metodyki oraz mechanizmów przesyła danych. Broker jest częścią systemów integrujących, sprzęgających różne systemy informatyczne. Jest pośrednikiem,

który konwertuje dane wejściowe (systemy obce) do systemu docelowego. W niniejszym projekcie oprogramowanie brokera integruje istniejący system obiegu dokumentów z systemami dziedzicznymi. Pozwala również na konwersję danych w formularzach e-usług publicznych. Formularze e-usług publicznych muszą powalać na prezentację danych w sposób zrozumiały dla użytkownika (przyjazny interfejs), przyjęcie danych następuje na portalach internetowych, natomiast wejście do systemu poprzez szynę danych z odpowiednią weryfikacją i konwersją brokera.

Aplikacja mobilna

Aplikacja mobilna ma być kolejnym kanałem komunikacyjnym (poza portalem eBOM) pomiędzy urzędem Miasta i jego jednostkami organizacyjnymi a mieszkańcami. Będzie to darmowa aplikacja na smartfony i tablety, która zapewni dostęp do oferowanych w ramach projektu e-usług.

Aplikacja zostanie wykonana na 3 platformy mobilne.

Portal eBOM

Modernizacja oprogramowania istniejącego systemu przewiduje zakup portalu Podatnika/Płatnika. Posiadanie przez mieszkańca odpowiedniego profilu zaufanego na platformie ePUAP jest warunkiem koniecznym do jego obsługi poprzez portal eBOM. Mieszkaniec będzie się logował do portalu poprzez dedykowane dla niego konto, zintegrowane z profilem zaufanym ePUAP.

Obsługa mieszkańca poprzez portal możliwa będzie po wyrażeniu przez niego zgody na komunikację elektroniczną z Urzędem (w tym między innymi udostępnienie informacji o stanie jego kont, dostarczenie decyzji administracyjnych, przesłanie różnego rodzaju wezwań, upomnień, zaświadczeń, dokonywanie płatności poprzez platformę elektroniczną).

Parametryzacja portalu zapewni pełną personalizację konta. Podatnik/płatnik będzie mógł wykonać parametryzację swojego konta polegającą m.in. na: wyborze sposobu dostarczenia do niego informacji (wybranych z listy e-Uслуг bądź wszystkich), wyrażeniu zgody na przesłanie informacji drogą elektroniczną (za pomocą SMS, e-mail), wyrażeniu zgody na dostarczenie decyzji administracyjnych, zaświadczeń (wybranych e-Uслуг z listy bądź wszystkich) za pośrednictwem UPO, wyrażeniu zgody na dokonywanie płatności elektronicznej za pośrednictwem portalu.

Bezpieczeństwo przesyłanych danych poprzez Internet zapewni zastosowanie certyfikatu TLS. System umożliwi obsługę podpisu elektronicznego (kwalifikowanego), a także **uwierzytelnienie** dokumentów poprzez ePUAP.

eUrząd (eBOM) dzięki bezpośredniemu połączeniu z modułami ZSI może stanowić sprawne elektroniczne biuro obsługi klientów, dzięki czemu mieszkańcy oraz podmioty mogą składać wnioski, deklaracje, pisma, które za pośrednictwem systemu obiegu dokumentów mogą trafiać do modułów dziedzinowych. Tam są one przetwarzane i stamtąd informacja zwrotna może z powrotem trafić na elektroniczne konto klienta.

Za pomocą portalu interesanci mogą dowiedzieć się o stanie swojej sprawy, skontaktować się z urzędnikiem lub sprawdzić swoje należności i bezpośrednio dokonać za nie płatności z wykorzystaniem płatności elektronicznych.

Bezpośrednio z procesami obsługiwanymi przez eBOM może współpracować i wspomagać interesanta, wywołanie Contact Center z poziomu przeglądarki Internetowej bez potrzeby dzwonienia z aparatu telefonicznego. Dodatkowo w ramach portalu powinna być możliwość bezpośredniej wymiany danych i informacji między podmiotami zewnętrznymi oraz jednostkami organizacyjnymi JST a Urzędem i eksploatowanym przez niego oprogramowaniem dziedzinowym systemu.

Portal pozwala na pracę jego użytkowników przez przeglądarkę internetową dzięki czemu może być on eksploatowany niezależnie od lokalizacji. Użytkownikami systemu mogą być zarówno pracownicy rozproszonych jednostek budżetowych jak i przedstawiciele podmiotów formalnie niepowiązanych z UM w zakresie udostępnionych uprawnień.

Funkcje portalu:

- Udostępnienie informacji o kwotach i terminach należności w poszczególnych podatkach i opłatach (dla odebranych decyzji lub decyzji nie wymagających odebrania)
- Udostępnianie informacji o zaległościach Podatnika/Płatnika (dla Urzędu, Podatnika/Płatnika)
- Udostępnienie informacji o nadpłatach (dla Urzędu, Podatnika/Płatnika)
- Udostępnienie informacji o wpłatach (dla Urzędu, Podatnika/Płatnika)
- Udostępnienie informacji o upomnieniach/wezwaniach do zapłaty, prowadzonym postępowaniu egzekucyjny (dla Urzędu, Podatnika/Płatnika)
- Udostępnienie informacji o przypisanych kosztach mandatów (dla Urzędu, Podatnika/Płatnika)

- Udostępnienie informacji o aktywnych umowach, decyzjach o rozłożeniu na raty, przesunięciu terminu płatności (dla Urzędu, Podatnika/Płatnika)
- Udostępnienie ewidencji wystawionych faktur z możliwością podglądu, wydruku, pobrania (dla Urzędu, Podatnika/Płatnika)
- Podgląd danych osobowych Podatnika/Płatnika wraz z umożliwieniem zmiany adresu korespondencyjnego poprzez wysłanie wniosku o zmianę wraz z informacją o stanie wniosku (dla Podatnika/Płatnika)
- Umożliwienie płatności elektronicznych dla wybranych należności i zaległości wraz z kosztami upomnień (dla Podatnika/Płatnika)
- Umożliwienie płatności elektronicznych za opłaty skarbowe (np.: związane z wnioskiem) (dla Podatnika/Płatnika)
- Udostępnienie listy nr SIMP związanych z płatnościami Podatnika/Płatnika np. dla decyzji wymiarowych (dla Podatnika/Płatnika)
- Obsługa elektroniczna potwierdzeń odbioru poprzez podatnika/Płatnika (Dla zatwierdzonych decyzji skierowanych/oznaczonych „do odbioru” Podatnik/Płatnik będzie mógł obrać poprzez „elektroniczną skrzynkę podawczą” platformy ePUAP. Tak odebrana decyzja będzie oznaczona jako odebrana na takich samych zasadach jakby była odebrana poprzez pocztę tradycyjną. Zgodnie z przepisami prawa, terminy płatności należności zostaną zmodyfikowane uwzględniając tę datę odbioru. (dla Podatnika/Płatnika)
- Obsługa korespondencji (dla Urzędu, Podatnika/Płatnika)
 - Spraw – zapytań do urzędu
 - Wiadomości – wysłane do Podatnika/Płatnika
 - Podań
 - Decyzji, lista decyzji wraz z ich stanem, możliwość udostępnienia decyzji poprzez „elektroniczną skrzynkę podawczą”
 - Wniosków, lista wniosków obejmuje wnioski składane tradycyjnie w Urzędzie oraz wnioski wysyłane poprzez formularze ePUAP – z poziomu portalu jest możliwość śledzenia stanu wniosku oraz jego rozstrzygnięcie
- Obsługa załączników
- Kalkulator płatności - możliwość obliczenia kwot odsetek dla należności na żądany dzień. Kalkulacje dla innych kwot we wskazanych terminach. Lista obowiązkowych odsetek (dla Urzędu, Podatnika/Płatnika)

- Czat z podatnikiem
- Pomoc dla użytkownika Portalu
- Statystyki z wykorzystania zrealizowanych funkcjonalności
- Masowe wiadomości dla podatników
- Podział usług na dowolne kategorie
- Definiowanie usług zawierających zarówno formularze elektroniczne jak i do druku
- Rozbudowany, wizualny edytor formularzy elektronicznych XML, możliwość kopiowania do/z aplikacji biurowych
- Indywidualne skrzynki dla każdego zarejestrowanego petenta
- Umożliwienie wysyłania wniosków z załącznikami - do systemu obiegu dokumentów lub na adres e-mail
- Udostępnienie mechanizmu generowania urzędowego poświadczenia odbioru (UPO)
- Obsługa podpisu elektronicznego weryfikowanego certyfikatem kwalifikowanym
- Obsługa profilu zaufanego ePUAP
- Możliwość wysyłania odpowiedzi do petenta
- Umożliwienie sprawdzania stanu sprawy zarówno "papierowej" jak i elektronicznej
- Prezentacja informacji z systemów podatkowych z możliwością płatności elektronicznej zobowiązań.
- Prezentacja opisu usług na stronie internetowej miasta/Miasta
- Obsługa powiadomienia SMS, newsletter, uzgadnianie terminów spotkań z petentami (kalendarz - terminarz)
- Możliwość ekspresowej rejestracji użytkownika w oparciu o konto Facebook lub Google
- E-RADA – część portalu e-BOM, który zawierał będzie:
 - obsługę transmisji on-line posiedzeń rady - sesja ,
 - dostęp do platformy kontaktu obywatela z Radnymi – chat, forum dyskusyjne,
 - dostęp obywatela do wyników z głosowań z poszczególnych sesji wraz z przydzielonym zakresem aktywności radnego - dokumentem video z aktywnością radnego w tym zakresie – np.: zabranie głosu na sesji.

Wnioskodawca zweryfikował zakres platformy eBOM w kontekście platformy PSeAP jako elementu przechowywania danych i wspomagającego pracę radnego oraz biura rady z punktu obsługi usługi publicznej E-rada. Z założeń niniejszego projektu wynika, że wymagana jest

pełna integracja z systemami dziedzinowymi, transmisją on-line, systemem obsługi sesji rady celem zapewnienia automatyzacji procesów tworzenia i utrzymania dokumentów powstających w obrębie danej usługi publicznej. Portal eBOM nie jest jedynie statycznym miejscem przechowywania danych z procesu E-rada ale również poprzez wykorzystanie modułu broker, szynę danych, dedykowanego oprogramowania e-rada potrafi automatycznie tworzyć i zarządzać dokumentami nie tylko tekstowymi ale również dźwiękowymi i wideo. Biorąc pod uwagę powyższe należy stwierdzić iż zakres rzeczowy projektów w kontekście e-usługi e-rada jest różny i nie pokrywa się.

Krajowe Ramy Interoperacyjności

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych nakłada obowiązek zapewnienia okresowego audytu wewnętrznego w zakresie bezpieczeństwa informacji, nie rzadziej niż raz na rok (§ 20 ust.2 pkt 14).

Główne obiekty audytu zawiera Rozdział IV - „Minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych”:

- § 20 ust.2 - „działania systemowe”;
- § 21 ust.1 i ust. 2 - „rozliczalność działań w systemach teleinformatycznych”;

Proponowany obejmować będzie:

1. Przegląd procedur, dokumentów i wdrożonych zabezpieczeń bezpieczeństwa informacyjnego na zgodność z normą ISO/IEC 27001;
2. Analizę krytyczną stanu zabezpieczeń (w tym Polityki bezpieczeństwa informacyjnego) wraz ze wskazaniem zalecanych zmian w istniejących procedurach bezpieczeństwa oraz harmonogramu ich wprowadzania;
3. Skanowanie poziomu zabezpieczeń systemu informacyjnego oprogramowaniem diagnostycznym;
4. Szkolenie (4 godziny) z zakresu bezpieczeństwa informacyjnego dla pracowników wraz z kompletem materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej;
5. Przygotowanie i uzgodnienie pisemnego raportu dotyczącego wyników przeprowadzonego audytu.

Koncepcja przewiduje osiem pobyków audytorów u Zleceniodawcy. Poszczególne wizyty poświęcone będą:

- a) Przedstawieniu metodyki audytu, określeniu dokumentów niezbędnych do jego przeprowadzenia oraz uzgodnieniu harmonogramu audytu;
- b) Przeprowadzeniu wywiadu lokalnego wraz z analizą procedur, dokumentów i wdrożonych zabezpieczeń. Skanowanie sieci z punktu widzenia bezpieczeństwa programem diagnostycznym;
- c) Zapoznanie kadry kierowniczej z wynikami audytu. Szkolenie pracowników z obszaru bezpieczeństwa. Uzgodnienie treści ostatecznej wersji raportu o poziomie bezpieczeństwa informacyjnego.

2.5. Dodatkowe informacje techniczne

Zaproponowane w projekcie wydatki na elementy tworzonego (modernizowanego) systemu są w pełni przeznaczone na tworzenie i rozwój e-usług publicznych i w żaden sposób nie dotyczą utrzymania lub odtworzenia posiadanych systemów. Dotyczy to zarówno warstwy sprzętowej jak i oprogramowania.

Zakres projektu uzupełnia istniejące narzędzia informatyczne oraz infrastrukturę techniczną celem świadczenia e-usług publicznych.

W odniesieniu do wykonalności technicznej i technologicznej projektu należy odnieść się do pozyskanych informacji na etapie inwentaryzacji (dostępnych zasobów zarówno sprzętowych jak i programowych) oraz założeń prawno-organizacyjnych wynikających z niniejszego konkursu, które to normy pozwoliły, doprowadziły do zaproponowania jednej i spójnej koncepcji podmiotowego projektu. Cechy, funkcjonalności oraz sposób działania zaproponowanego systemu w podziale na składowe elementy zostały przedstawione i opisane w niniejszym dokumencie a w szczególności w punkcie 2.4 Niezbędna Infrastruktura. Należy również uwzględnić fakt, że opis techniczny zawiera także elementy istniejącego (pracującego) systemu IT w Urzędzie celem pełnego zobrazowania działania systemu, e-usług.

Koncepcja techniczna projektu oparta jest na wykorzystaniu istniejących, otwartych standardów technologicznych, które są obecnie wykorzystywane na rynku usług i systemów teleinformatycznych, zarówno w odniesieniu do rozwiązań sprzętowych jak i oprogramowania.

Tak jak zostało to już wspomniane we wcześniejszej części niniejszego dokumentu, opracowania techniczne zostały skonsultowane i opracowane z uwzględnieniem dostępnych rozwiązań tego typu (np.: prezentacja systemów, zapytania, konsultacje itp.).

Takie podejście gwarantuje realizację projektu z zachowaniem odpowiednich standardów jakościowych i technologicznych oraz zapewni jego skalowalność, utrzymanie (trwałość projektu) i możliwość dalszego rozwoju w przyszłości.

Zapewnienie trwałości technologicznej i technicznej projektu wynika między innymi z uwzględnienia przy realizacji projektu (etap zapisów SIWZ) wymogu gwarancji na dostarczony sprzęt i programowanie na okres 5 LAT w trybie NBD (czas reakcji na zgłoszenie serwisowe do następnego dnia roboczego). Czas gwarancji powinien zostać liczony od czasu zakończenia projektu.

W przypadku rozwiązań sprzętowych wymóg ten całkowicie zabezpiecza Miasto na wypadek uszkodzenia sprzętu w okresie trwałości projektu. Gwarancja na dostarczony sprzęt ma być gwarancją producenta a nie wykonawcy, zgodnie z zaleceniami UZP. Takie wymagania pozwalają się zabezpieczyć na wypadek likwidacji, upadku firmy wykonującej prace projektowe.

Co do utrzymania systemów dziedzinowych oraz innych, takich które wymagają opłat związanych z ich utrzymaniem, aktualizacją do nowych uwarunkowań prawnych, Miasto te opłaty zapewni w ramach bieżącego utrzymania systemu (opłaty roczne, serwisowe). Koszty te nie są objęte niniejszym projektem zgodnie z wytycznymi dotyczącymi kosztów kwalifikowalności danego działania w ramach RPO.

Powstałe rozwiązanie informatyczne będzie zarządzane i utrzymywane lokalnie na serwerach Urzędu z wykorzystaniem jego pracowników – informatyków.

Zaproponowana w projekcie asysta stanowiskowa, pozwoli pracownikom Urzędu na pozyskanie niezbędnej wiedzy do prawidłowej pracy na nowych systemach a dodatkowo dla informatyków na bieżącą obsługę techniczną (administrację).