

3.9. Opis e-usług

W ramach projektu zostaną wdrożone następujące e-usługi:

- e-podatki,
- e-zaświadczenie,
- e-zezwolenie,
- e-wypis, wyrys,
- e-odpady,
- e-drogi,
- e-wizyta,
- e-nabory,
- e-rada,
- e-Radny.

Poniżej przedstawiono opis poszczególnych e-usług, które będą wdrażane w ramach przedmiotowego projektu.

E-podatki

Usługa e- podatki umożliwi :

- integrację z Ministerialnym rozwiązaniem do składania lokalnych deklaracji podatkowych (w III kwartale 2019r. Ministerstwo udostępniło rozwiązanie),
- integrację z platformą e-PUAP,
- automatyczne naliczenie należności z tyt. podatków i opłat,
- komunikację i informację dot. zobowiązań podatkowych,
- dokonywanie wpłat za zobowiązania z tytułu podatków dla podatników Miasta,
- dokonywanie opłat skarbowych na rachunki Miasta.

Zalogowany i uwierzytelniony za pomocą platformy ePUAP użytkownik systemu uzyska możliwość wglądu w stan swoich rozliczeń z urzędem z wyliczoną wartością do zapłaty z uwzględnieniem ewentualnych odsetek i kosztów opomnienia.

Elektroniczne deklaracje podatkowe będą składane przez interesantów za pośrednictwem planowanej do uruchomienia przez Ministerstwo Finansów centralnej usługi. Realizacja usługi umożliwi integrację centralnej usługi dot. składania deklaracji z systemem finansowym Miasta. Źródłem danych do zapłaty będzie system finansowo-księgowy Miasta. Bezpośrednio z poziomu portalu e-usług umożliwiona zostanie płatność na podstawie wypełnionego i spersonalizowanego dowodu wpłaty uwzględniającego dane dotyczące kwot i tytułu zapłaty oraz numeru rachunku na który ona ma być dokonana.

Wprowadzenie e-usługi powiązanej z podglądem stanu rozliczeń umożliwi podatnikowi prawidłowe dokonywanie wpłat w odpowiedniej wysokości oraz zapewni mu kontrolę nad stanem rozliczeń z urzędem. Interesanci uzyskają informacje o sposobie naliczenia należności oraz możliwości pobrania kopii elektronicznej decyzji ustalającej to zobowiązanie. Dzięki wprowadzeniu e-usługi zostanie usprawniony kontakt z interesantem skracając czas pomiędzy powstaniem zobowiązania a dokonywaniem wpłat we właściwych kwotach.

Realizacja usługi poprawi ściągalność podatku oraz dzięki wprowadzeniu indywidualnych numerów rachunków dla dokonywania wpłaty usprawni proces księgowania.

Za pośrednictwem portalu e-usług usprawniona zostanie komunikacja w zakresie dostarczania decyzji Urzędu Miasta o naliczeniu i wysokości podatku.

W celu uzyskania pełnej funkcjonalności usługi, integracji z centralnym systemem, wymagana jest modernizacja systemu dziedzinowego odpowiadającego za naliczanie i windykacje podatków (rolny, od nieruchomości, od

środków transportu, leśnego) od osób fizycznych i prawnych oraz zakup portalu obsługującego należności (portal e-usług), który odpowiadałby za komunikację z podatnikiem.

Identyfikacja podatników odbywać się będzie za pośrednictwem platformy ePUAP z wykorzystaniem profilu zaufanego.

Implementacja e-usługi przyczyni się do podniesienia jakości obsługi mieszkańców i dojrzałości usług związanych z obsługą podatków i płatności.

Usługa będzie świadczona dla:

- podatników podatku rolnego,
- podatników podatku od nieruchomości,
- podatników podatku leśnego,
- podatników podatku od środków transportu,
- petentów dokonujących opłat gminnych (w tym za użytkowanie wieczyste).

Dane potrzebne do świadczenia usługi będą pobierane z systemów dziedzinowych odpowiedzialnych za naliczanie i księgowanie zobowiązań z tytułu podatków z systemu ePUAP w zakresie informacji niezbędnych do identyfikacji podatnika.

W celu sprawnej komunikacji z interesantami realizowana usługa zostanie zintegrowana z usługą e-powiadomienia za pośrednictwem której automatycznie interesanci będą otrzymywali notyfikacje (powiadomienia push) o powstaniu zobowiązania podatkowego.

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

Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem dziedzinowymi wymiaru podatków i księgowości podatkowej, portalem podatkowym, platformą ePUAP oraz systemem elektronicznego obiegu dokumentów.

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.

Dostęp do usługi będzie możliwy za pośrednictwem Wieloportalowej Platformy E-usług, która zostanie wdrożona w gminie miejskiej Wysokie Mazowieckie w ramach przedmiotowego projektu. Logowanie do usługi będzie możliwe poprzez użycie profilu zaufanego ePUAP.

W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.1 i zasadami Dostępności dla systemów informatycznych.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 2.2.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e-płatności po wdrożeniu.

Tabela 11. Usługa e-podatki

Nazwa e-usługi:	e-podatki
Typ usługi :	A2B (Administration to Business) A2C (Administration to Citizens)
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 2

Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 4
Opis stanu docelowego:	<p>Zalogowany i uwierzytelniony za pomocą platformy ePUAP użytkownik systemu (mieszkaniec i rezydent, czasowo przebywający na terenie Miasta bądź posiadający lokal na terenie Miasta oraz przedsiębiorca) z dowolnego miejsca na dowolnym urządzeniu uzyska możliwość wglądu w stan swoich rozliczeń z urzędem.</p> <p>Usługa umożliwi wyliczenie kwoty do zapłaty z tytułu świadczenia przez Gminę usług publicznych.</p> <p>Możliwość dokonania płatności on-line przez interesariuszy Miasta.</p> <p>Płatności zostaną automatycznie zaksięgowane w systemie finansowo-księgowym urzędu.</p> <p>Personalizacja świadczenia usługi (dane interesanta pobierane z systemów dziedzicznych urzędu/ePUAP) umożliwią że podatnicy otrzymają powiadomienie na urządzenie mobilne w sytuacji powstania zobowiązania podatkowego.</p> <p>System umożliwi wgląd do rejestru płatności/zobowiązań podatkowych względem urzędu.</p>
Zakres funkcjonalny e-usługi:	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • integrację z platformą e-PUAP, • automatyczne naliczenie należności z tyt. podatków i opłat dla podatników urzędu, • automatyzację procesu księgowania dokonanych wpłat na indywidualnych kontach bankowych, • dokonywanie online wpłat za powstałe zobowiązania z tytułu podatków, • Centralizację miejsca w sieci dostępu do świadczonych przez urząd e-usług – portal (system) e-usług, • Automatyczne wyliczanie wysokości podatku z uwzględnieniem odsetek, kosztów dodatkowych, • Generowanie elektronicznej decyzji zobowiązania oraz automatyczne ustalenie daty odebrania,
Zakres zmian w procesach biznesowych:	<ul style="list-style-type: none"> • Automatyzacja i cyfryzacja procesu naliczania podatku na rzecz Miasta, • Automatyzacja sposobu księgowania dokonywanych wpłat na kontach indywidualnych Miasta, • Automatyzacja procesu generowania decyzji zobowiązania, • Automatyzacja procesu wpisania daty płatności od momentu odbioru płatności, • Automatyzacja procesu naliczania odsetek, kosztów dodatkowych na konkretny dzień, • Cyfryzacja procesu powiadomienia o powstałym zobowiązaniu podatkowym – powiadomienia na urządzenia mobilne.
Interesariusze e-usługi	<ul style="list-style-type: none"> • Interesanci (mieszkańcy i rezydenci, czasowo przebywający na terenie Miasta bądź posiadający lokale na terenie gmin oraz przedsiębiorcy) Urzędu Miasta, Władze Miasta oraz pozostałe grupy wymienione jako interesariusze w projekcie.
Czas	<ul style="list-style-type: none"> • Urząd szacuje, że realizacja procesu administracyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 35 % • Podanie dokładnego czasu (w godzinach/dniach) dla e-usługi jest niemożliwe. Podanie optymistycznego/minimalnego czasu realizacji będzie nieadekwatne dla wszystkich odbiorców e-usługi.
Koszt obsługi spraw	<p>Korzystanie z e-usługi będzie darmowe. Koszty utrzymania będą związane z opłatami za energię elektryczną.</p> <p>Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi z :</p> <ul style="list-style-type: none"> • opłatami pocztowymi, • opłatami telekomunikacyjnymi, • kosztami interesariuszy dot. dojazdu do Urzędu, • ograniczenie kosztów prowizji za płatności dla inkasentów i banków, • ograniczenie opłat utrzymaniowych dotychczasowych systemów informatycznych, • kosztami inkasentów, • automatyzacją procesów wewnętrznych Urzędu i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych w urzędzie, • zmniejszeniem ilości drukowanych materiałów Urzędowych.

	Realizacja e-usług w dłuższej perspektywie przyczyni się do szybszego załatwiania spraw oraz do podniesienia efektywności administracji.
Korzyści	<p>Korzyści ogólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zwiększenie dostępności do usług urzędu poprzez uruchomienia jej świadczenia drogą elektroniczną z każdego miejsca na dowolnym urządzeniu w tym mobilnym, • zwiększenie dostępności dla osób niepełnosprawnych (nie dowidzących), • pełna cyfryzacja procesu świadczenia usługi, • usprawnienie komunikacji między grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem, <p>Korzyści dla interesantów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • oszczędność czasu – informacja o sposobie naliczenia wszelkich opłat (minimalizacja bezpośredniego/telefonicznego kontaktu z pracownikami urzędu), • świadczenie usługi dostępne 24h, • ograniczenie/eliminacja wizyt w urzędzie, • przypominanie o zaległościach na urządzeniach mobilnych, • kontrola stanu rozliczeń z urzędem – redukcja naliczenia odsetek, kar za powtórne powiadomienia, • wygoda w płatnościach świadczonych online automatycznie z poziomu usługi (automatyczne podstawienie danych płatnika), <p>Korzyści dla Urzędu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • unifikacja procesu obsługi elektronicznej podatków lokalnych, • ograniczenie bezpośrednich wizyt interesantów w urzędzie, • redukcja dystrybucji decyzji podatkowych przy pomocy poczty tradycyjnej (zmniejszenie kosztów korespondencyjnych), • automatyzacja procesów ewidencji wpłat na indywidualnych kontaktach Miasta, • efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów osobowych, • centralizacja/automatyzacja punktu naliczenia opłat (łatwa zastępowalność pracowników), • przyspieszenie procesów i usług realizowanych przez Gminę (Urząd), • skrócenie czasu otrzymania środków finansowych z tyt. zobowiązań podatkowych do budżetu Miasta.

E-zaświadczenie.

Usługa umożliwi składanie wniosku o wydanie zaświadczenia o:

- wielkości gospodarstwa rolnego,
- niezaleganiu lub zaleganiu w podatkach dla osób fizycznych i osób prawnych,
- zaległościach zbywającego / nabywającego własność gruntową,
- zaświadczenie o prawie do głosowania,
- zaświadczenie o figurowaniu / niefigurowaniu w ewidencji podatków i opłat lokalnych.

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 Elektronicznego Obiegu Dokumentów (EOD) i systemie dziedzicznym odpowiedzialnym za wydawanie tych zaświadczeń. Wydanie zaświadczenia i opatrzenie go podpisem elektronicznym w systemie dziedzicznym umożliwi automatyczne przesłanie go za pośrednictwem systemu obiegu dokumentów i Elektronicznej Skrzynki Podawczej do osoby wnioskującej. Mieszkaniec Miasta uzyska dodatkowo informację za pośrednictwem usługi e-Powiadomienia.

Usługa będzie świadczona dla: interesanta (mieszkańca Miasta, rezydenta, czasowo przebywającego na terenie Miasta bądź posiadającego lokale na terenie gmin oraz przedsiębiorcy) UG w Wysokim Mazowieckiem.

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:

- platforma ePUAP.
- System Elektronicznego Obiegu Dokumentów (EOD)
- Systemy dziedzinowe/System księgowości podatkowej
- rejestr podatku rolnego od osób fizycznych,
- rejestr podatku od nieruchomości osób fizycznych,
- rejestr podatku od nieruchomości osób prawnych,
- rejestr podatku leśnego od osób fizycznych,
- rejestr podatku leśnego od osób prawnych,
- rejestr podatku od środków transportu,
- rejestr opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi,

Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę oraz administrator platformy ePUAP.

W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące osoby składającej wniosek oraz informację których dotyczył wniosek (np. powierzchnie użytków rolnych) wnioskodawcy.

Projektowana usługa zorientowana na użytkownika zakłada możliwość składania deklaracji i otrzymania zwrotnie informacji o rocznej wysokości opłaty z podziałem na raty i terminy płatności

Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnej platformy ePUAP. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą ogólnodostępne przeglądarki internetowe.

W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych wytyczne związane ze standardem WCAG 2.1 realizowane będą przez administratora platformy ePUAP.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 2.2.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e-zaświadczenia po wdrożeniu.

Tabela 12. Usługa e-zaświadczenie

Nazwa e-usługi:	e-zaświadczenie
Typ usługi :	A2A, A2C
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 1
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 4
Opis stanu docelowego:	Dzięki wdrożeniu usługi możliwe będzie złożenie drogą elektroniczną za pomocą platformy ePUAP wniosku do Miasta podpisanego profilem zaufanym (uwierzytelnienie składającego) dotyczącego wydania zaświadczenia np. o dochodowości, wielkości gospodarstwa rolnego, niezaleganiu/zaleganiu w podatkach oraz zaległościach zbywającego/nabywającego własność gruntową. Dzięki usłudze możliwe będzie również otrzymanie podpisanego elektronicznym podpisem kwalifikowanym zaświadczenia ww. sprawach bez wychodzenia z domu. Urząd po otrzymaniu wypełnionego przez platformę ePUAP podpisanego wniosku interesariusza przeprowadzi proces w pełni elektronicznie poprzez wdrożony w urzędzie EOD (Elektroniczny Obieg Dokumentów) wraz z odpowiedzią do wnioskującego. Generowanie powiadomień za pośrednictwem funkcjonalności elektronicznych powiadomień sms.

<p>Zakres funkcjonalny</p> <p>e-usługi:</p>	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • opracowanie formularzy na platformie ePUAP dla usług, • rejestracja wniosku w EOD, • obsługa elektroniczna procesu wydawania decyzji/zaświadczenia w sposób zaplanowany (zaprojektowanie ścieżek obiegu dla różnych spraw), • umożliwienie podpisu posiadanych podpisem kwalifikowanym urzędnikom wydającym decyzje administracyjne w zakresie przedmiotowych zaświadczeń, • kontrola procesu procedowania konkretnego wniosku poprzez umożliwienie wglądu w cały proces akceptacji, • generowanie powiadomień e-mail i w aplikacji mobilnej.
<p>Zakres zmian</p> <p>w procesach biznesowych:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • automatyzacja i cyfryzacja procesu uzyskiwania zaświadczenia z urzędu Miasta, • zautomatyzowanie sposobu procedowania merytorycznych spraw przez konkretne osoby w Gminie (wraz z obsługą zastępstwa, • podpisywanie zaświadczeń posiadanych podpisem kwalifikowanym, • pełna cyfryzacja procesu wydawania zaświadczeń – dostarczenie podpisanego dokumentu na platformę ePUAP z której składający odbiera dokument, • uwierzytelnienie składającego wniosek poprzez podpisanie profilem zaufanym.
<p>Interesariusze e-usługi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • interesanci (mieszkańcy i rezydenci, czasowo przebywający na terenie Miasta bądź posiadający lokale na terenie Miasta oraz przedsiębiorcy) Urzędu Miasta Wysokie Mazowieckie, • urzędnicy Miasta Wysokie Mazowieckie obsługujący interesantów, • władze Miasta.
<p>Czas</p>	<p>Urząd szacuje, że realizacja procesu administracyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 40 %.</p> <p>Podanie dokładnego czasu (w godzinach/dniach) dla e-usługi jest niemożliwe. Podanie optymistycznego/minimalnego czasu realizacji będzie nieadekwatne dla wszystkich odbiorców e-usługi.</p>
<p>Koszt obsługi spraw</p>	<p>Korzystanie z e-usługi będzie darmowe. Koszty utrzymania będą związane z opłatami za energię elektryczną.</p> <p>Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi z :</p> <ul style="list-style-type: none"> • opłatami pocztowymi, • opłatami telekomunikacyjnymi, • kosztami interesantów dot. dojazdu do Urzędu, • ograniczenie opłat utrzymaniowych dotychczasowych systemów informatycznych, • automatyzacją procesów wewnętrznych Urzędu i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych w urzędzie, • zmniejszeniem ilości drukowanych materiałów Urzędowych. <p>Realizacja e-usług w dłuższej perspektywie przyczyni się do szybszego załatwiania spraw oraz do podniesienia efektywności administracji.</p>
<p>Korzyści</p>	<p>Korzyści ogólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • umożliwienie złożenia podpisanego wniosku o wydanie zaświadczenia drogą elektroniczną z każdego miejsca na dowolnym urządzeniu w tym mobilnym, • zwiększenie dostępności dla osób niepełnosprawnych (nie dowidzących), • pełna cyfryzacja procesu świadczenia usługi – odbiór drogą elektroniczną, • usprawnienie komunikacji między grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem, <p>Korzyści dla interesantów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • możliwość złożenia wniosku za pośrednictwem platformy ePUAP i specjalnie przygotowanego formularza, • oszczędność czasu – informacja zakończeniu obsługi złożonego wniosku nastąpi za pośrednictwem wysłanego powiadomienia do wnioskującego, • świadczenie usługi dostępne 24h, • brak potrzeby wizyty w urzędzie (załatwienie sprawy w pełni elektroniczne). <p>Korzyści dla Urzędu:</p>

- rejestracja i procedowanie złożonych wniosków wg ustalonych ścieżek obiegu,
- ograniczenie/wyeliminowanie bezpośrednich wizyt interesantów w urzędzie,
- redukcja dystrybucji wydanych zaświadczeń przy pomocy poczty tradycyjnej (zmniejszenie kosztów korespondencyjnych),
- efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów osobowych,
- w pełni elektroniczny proces obiegu dokumentu w gminie (kontrola czasu / historia akceptacji),
- podpisanie zaświadczeń posiadającym podpisem kwalifikowanym,
- przyspieszenie procesów i usług realizowanych przez Miasto (Urząd),
- redukcja wydatkowania środków na materiały biurowe i papier.

E-zezwolenie

Usługa umożliwi składanie wniosku o wydanie zezwolenia na wycinkę drzew lub krzewów na terenie Miasta. Opracowany formularz wniosku o wydanie zezwolenia wraz z możliwością dołączenia wymaganych załączników osadzony zostanie na platformie ePUAP, umożliwi to podpisanie go za pomocą profilu zaufanego platformy ePUAP a następnie przekazanie go do Urzędu za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej Urzędu funkcjonującej na platformie ePUAP.

Usługa e-zezwolenie zostanie powiązana z Systemem Elektronicznego Obiegu Dokumentów (EOD) odpowiedzialnym za obsługę wniosku oraz umożliwienie wydania decyzji. Pobranie wniosku z systemu ePUAP oraz rejestracja decyzji w systemie ePUAP odbywać się będzie automatycznie.

Przekazanie wniosku ze skrzynki podawczej EOD do osoby merytorycznej, odpowiedzialnej z wydanie decyzji będzie odbywać się bez konieczności użycia papieru i będzie realizowane z wykorzystaniem systemu EOD.

Wykorzystanie systemu ePUAP do rejestracji wniosku o zezwolenie na wycinkę drzew pozostaje zgodne ze zdefiniowanym przez WCAG 2.1 standardem dostępności e-usługi.

Projektowana usługa zorientowana na użytkownika umożliwi złożenie wniosku o zezwolenie na wycinkę drzew lub krzewów oraz uzyskanie informacji zwrotnej w postaci wydanej decyzji drogą elektroniczną.

Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnej platformy ePUAP. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą ogólnodostępne przeglądarki internetowe.

W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych wytyczne związane ze standardem WCAG 2.1 realizowane będą przez administratora platformy ePUAP.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy EOD,
- platforma ePUAP,.
- pakiet biurowy funkcjonujący w Urzędzie.

Interesant składający wniosek o zezwolenie po wydaniu decyzji zostanie poinformowany za pośrednictwem platformy e-PUAP.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 2.2.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e-zezwolenie po wdrożeniu.

Tabela 13. Usługa e-zezwolenie

Nazwa e-usługi:	e-zezwolenie
Typ usługi :	A2A, A2B, A2C
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 2
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 4
Opis stanu docelowego:	<p>Usługa umożliwi złożenie drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy ePUAP wniosku do Miasta podpisanego profilem zaufanym (uwierzytelnienie składającego) dotyczącej zezwolenia na wycinkę drzew lub krzewów na terenie wnioskowanej Miasta.</p> <p>Tak złożony wniosek zostanie następnie zarejestrowany w urzędzie elektronicznie za pośrednictwem wdrożonego systemu EOD (Elektroniczny Obieg Dokumentów). Następnie system obiegu na podstawie zaplanowanego obiegu dokumentów dla danej sprawy przekieruje wypełniony wniosek do osoby merytorycznie zajmującej się danym tematem, która to wyda decyzję podpisaną posiadanym certyfikatem kwalifikowanym. Decyzja ta będzie do odbioru na koncie ePUAP wnioskującego.</p>
Zakres funkcjonalny e-usługi:	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • opracowanie formularza wniosku na platformie ePUAP dla usług wraz z możliwością dodania załączników, • rejestracja wniosku w EOD Miasta, • pełna cyfryzacja obsługi procesu wydawania konkretnej decyzji w sposób zaplanowany (zaprojektowanie ścieżki obiegu dokumentu), • umożliwienie podpisu decyzji przez posiadany certyfikat kwalifikowany, • kontrola procesu procedowania konkretnego wniosku poprzez umożliwienie wgląd w cały proces akceptacji.
Zakres zmian w procesach biznesowych:	<ul style="list-style-type: none"> • pełna Obsługa w systemie Elektronicznego Obiegu Dokumentów, • automatyzacja i cyfryzacja procesu uzyskiwania zezwolenia z urzędu Miasta, • zautomatyzowanie sposobu procedowania merytorycznych spraw przez konkretne osoby w Urzędzie Miasta (wraz z obsługą zastępstw), • podpisywanie zezwoleń w sposób elektroniczny (za pomocą posiadanego certyfikatu kwalifikowanego), • pełna cyfryzacja procesu wydawania zezwoleń – dostarczenie podpisanego dokumentu na platformę ePUAP, z której składający odbiera dokument, • uwierzytelnienie składającego wniosek poprzez podpisanie profilem zaufanym wniosku.
Interesariusze e-usługi	<ul style="list-style-type: none"> • interesanci (mieszkańcy i rezydenci, czasowo przebywający na terenie Miasta bądź posiadający lokale na terenie gminy oraz przedsiębiorcy) Urzędu Miasta, • urzędnicy Miasta Wysokie Mazowieckie, • władze Miasta.
Czas	<p>Urząd szacuje, że realizacja procesu administracyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 70%</p> <p>Podanie dokładnego czasu (w godzinach/dniach) dla e-usługi jest niemożliwe. Podanie optymistycznego/minimalnego czasu realizacji będzie nieadekwatne dla wszystkich odbiorców e-usługi.</p>
Koszt obsługi spraw	<p>Korzystanie z e-usługi będzie darmowe. Koszty utrzymania będą związane z opłatami za energię elektryczną. Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi z :</p> <ul style="list-style-type: none"> • opłatami pocztowymi, • opłatami telekomunikacyjnymi, • kosztami interesantów dot. dojazdu do Urzędu, • ograniczenie opłat utrzymaniowych dotychczasowych systemów informatycznych, • automatyzacją procesów wewnętrznych Urzędu i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych w urzędzie, • zmniejszeniem ilości drukowanych materiałów Urzędowych. <p>Realizacja e-usług w dłuższej perspektywie przyczyni się do szybszego załatwiania spraw oraz do</p>

	podniesienia efektywności administracji.
Korzyści	<p>Korzyści ogólne:</p> <p>Umożliwienie złożenia podpisanego wniosku o wydanie zezwolenia drogą elektroniczną z każdego miejsca na dowolnym urządzeniu w tym mobilnym,</p> <ul style="list-style-type: none"> • zwiększenie dostępności dla osób niepełnosprawnych (nie dowidzących), • pełna cyfryzacja procesu świadczenia usługi – odbiór drogą elektroniczną, • usprawnienie komunikacji między grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem <p>Korzyści dla interesantów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • możliwość złożenia wniosku o wydanie zezwolenia za pośrednictwem platformy ePUAP i specjalnie przygotowanego formularza wraz z możliwością dołączenia załączników, • oszczędność czasu – informacja o zakończeniu obsługi złożonego wniosku nastąpi za pośrednictwem wysłanego powiadomienia do wnioskującego, • świadczenie usługi dostępne 24h. • brak potrzeby wizyty w urzędzie (załatwienie sprawy w pełni elektronicznie). <p>Korzyści dla Urzędu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rejestracja i procedowanie złożonych wniosków wg ustalonych ścieżek obiegu, • ograniczenie/wyeliminowanie bezpośrednich wizyt interesantów w urzędzie, • redukcja dystrybucji wydanych zezwoleń za pośrednictwem poczty tradycyjnej (zmniejszenie kosztów korespondencyjnych), • efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów osobowych, • w pełni elektroniczny proces obiegu dokumentu w Mieście (kontrola czasu / historia akceptacji), • podpisanie zaświadczeń posiadanych podpisem kwalifikowanym, • przyspieszenie procesów i usług realizowanych przez Miasto (Urząd) • redukcja wydatkowania środków na materiały biurowe i papier.

E-wypis, wyrys

Usługa umożliwi składanie wniosku o wypis i/lub wyrys z MPZP lub STUDIUM przez interesantów Urzędu Miasta. **W ramach wdrożenia usługi wykonana zostanie wektoryzacja map MPZP.**

Opracowany formularz wniosku wraz z możliwością dołączenia wymaganych załączników.

Wniosek zostanie skierowany do rozpatrzenia i opracowania.

Mieszkaniec Miasta/rezydent/przedsiębiorca składający wniosek o wypis i/lub wyrys uzyska możliwość automatycznego opłacenia wniosku drogą elektroniczną.

Usługa umożliwi usprawnienie procesu tworzenia dokumentów wypisu z MPZP lub STUDIUM.

Realizacja usługi zakłada rozbudowę obecnie wykorzystywanego systemu w Urzędzie Miasta o warstwę dostępową dla interesariuszy wraz z rozbudową obecnych funkcjonalności celem podniesienia poziomu dojrzałości świadczonych usług. Wdrożona zostanie wektoryzacja MPZP.

Dokonana wpłata zostanie automatycznie zarejestrowana w systemie finansowym skracający tym samym czas realizacji i koszty związane z obsługą wypisów.

Interesant podczas składania wniosku uzyska możliwość wyboru formy w jakiej wypis i/lub wyrys powinien zostać dostarczony. Opłata będzie wyliczana automatycznie.

Wykorzystanie systemu ePUAP do rejestracji wniosków pozostaje zgodne ze zdefiniowanym przez WCAG 2.1 standardem dostępności e-usług.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 2.2.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e-wypis, wyrys po wdrożeniu.

Tabela 14. Usługa e-wypis, wyrys.

Nazwa e-usługi:	e-wypis, wyrys
Typ usługi :	A2C (Administration to Citizens) A2B (Administration to Business)
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 2
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 4
Opis stanu docelowego:	<ul style="list-style-type: none"> • Usługa umożliwi obsługę wniosków o wydanie wyrysu bądź wypisu z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego. Usługa umożliwi podgląd map w obrębie Miasta, wyszukiwanie działek. Pobieranie danych o MPZP dla Miasta w formie automatycznej. • Realizacja usługi umożliwi dokonanie płatności w przypadkach których złożony wniosek będzie jej wymagał. • Realizacja usługi usprawni pracę pracowników Urzędu Miasta odpowiedzialnych za opracowywanie wskazanych dokumentów.
Zakres funkcjonalny e-usługi:	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • system umożliwi uwierzytelnienie przez ePUAP, • system umożliwi złożenie wniosku na elektronicznym formularzu platformy ePUAP, • automatyczne generowanie dokumentów z systemu mapowego, • możliwość płatności on-line za usługę której wniosek został złożony, • generowanie wypisów, wyrysów z MPZP i Studiów, • archiwizowanie wydanych dokumentów przypisanych do danego konta, • monitoring obsługiwanych spraw, • raportowanie z prowadzonych spraw.
Zakres zmian w procesach biznesowych:	<ul style="list-style-type: none"> • automatyzacja i cyfryzacja procesów, które obecnie wykonywane są w wersji papierowej, • umożliwienie podpisywania wydanych decyzji administracyjnych za pomocą posiadanego certyfikatu kwalifikowanego, • pełna cyfryzacja dwukierunkowa usługi dla realizacji opisywanych procesów włącznie z odebraniem podpisanej decyzji z miejsca jej złożenia tj. konta na platformie ePUAP, • uwierzytelnienie składającego wniosek poprzez podpisanie profilem zaufanym wniosku.
Interesariusze e-usługi	<ul style="list-style-type: none"> • interesanci (mieszkańcy i rezydenci, czasowo przebywający na terenie Miasta bądź posiadający lokale na terenie gmin oraz przedsiębiorcy) Urzędu Miasta oraz • urzędnicy miasta Wysokie Mazowieckie obsługujący interesantów, • władze Miasta.
Czas	<p>Urząd szacuje, że realizacja procesu administracyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 55 %.</p> <p>Podanie dokładnego czasu (w godzinach/dniach) dla e-usługi jest niemożliwe. Podanie optymistycznego/minimalnego czasu realizacji będzie nieadekwatne dla wszystkich odbiorców e-usługi.</p>
Koszt obsługi spraw	<p>Korzystanie z e-usługi będzie darmowe. Koszty utrzymania będą związane z opłatami za energię elektryczną.</p> <p>Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi z :</p> <ul style="list-style-type: none"> • opłatami telekomunikacyjnymi, • kosztami interesantów dot. dojazdu do Urzędu, • ograniczenie kosztów prowizji za płatności dla inkasentów i banków, • automatyzacją procesów wewnętrznych Urzędu i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych w urzędzie.

	Realizacja e-usług w dłuższej perspektywie przyczyni się do szybszego załatwiania spraw oraz do podniesienia efektywności administracji.
Korzyści	<p>Korzyści ogólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • umożliwienie złożenia wniosku przez interesanta drogą elektroniczną z każdego miejsca na dowolnym urządzeniu w tym mobilnym, • zwiększenie dostępności dla osób niepełnosprawnych (niedowidzących), • pełna cyfryzacja procesu świadczenia usługi – odbiór decyzji administracyjnej drogą elektroniczną, • usprawnienie komunikacji między grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem, • dostarczenie właściwych narzędzi informatycznych dla pracowników Miasta do wydawania wskazanych materiałów. <p>Korzyści dla interesantów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wybór formy w jakiej wypis, wyrys, zaświadczenie powinien zostać dostarczone, • automatyczne naliczanie opłaty, • uiszczanie opłat bezpośrednio do składanych wniosków za pośrednictwem platformy płatności on-line, • oszczędność czasu – informacja o zakończeniu obsługi złożonego wniosku nastąpi za pośrednictwem wysłanego powiadomienia do wnioskującego, • świadczenie usługi dostępne 24h, • brak potrzeby wizyty w urzędzie (załatwienie sprawy w pełni elektroniczne - dwukierunkowe). <p>Korzyści dla Urzędu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tworzenie szablonów dokumentów unifikacja i ujednolicenie wydanych decyzji, • automatyczne księgowanie wpłat – szybsza obsługa procesu, • rejestracja i procedowanie złożonych wniosków wg ustalonych ścieżek obiegu dokumentów, • ograniczenie/wyeliminowanie bezpośrednich wizyt interesantów w urzędzie, • redukcja dystrybucji wydanych decyzji administracyjnych za pośrednictwem poczty tradycyjnej (zmniejszenie kosztów korespondencyjnych), • efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów osobowych, • podpisanie decyzji administracyjnych posiadanych podpisem kwalifikowanym, • przyspieszenie procesów i usług realizowanych przez Gminę Miejską Wysokie Mazowieckie, • redukcja wydatkowania środków na materiały biurowe i papier.

E-odpady

Usługa umożliwi:

- złożenie deklaracji dot. wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi,
- naliczenia opłat przez urząd,
- podgląd interesantów do bieżących zobowiązań,
- dokonanie opłaty za odpady.

Opracowany formularz deklaracji osadzony zostanie na platformie ePUAP, umożliwi to podpisanie go za pomocą profilu zaufanego platformy ePUAP a następnie przekazanie go do odpowiedniej jednostki w Urzędzie Miasta za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej Urzędu funkcjonującej na platformie ePUAP.

Usługa e-odpady zostanie powiązana z Systemem Elektronicznego Obiegu Dokumentów (EOD) oraz systemem finansowym Urzędu Miasta.

W momencie powstania zobowiązania (naliczenie opłaty miesięcznej) interesant otrzyma powiadomienie o zobowiązaniu do uregulowania.

Implementacja e-usługi przyczyni się do usprawnienia wymiany informacji pomiędzy pracownikami referatu komunalnego a interesantami przyspieszając czas przekazania informacji o powstałym zobowiązaniu. Dokonanie opłaty zostanie automatycznie odnotowane w systemie finansowym Miasta.

Projektowana usługa zorientowana na użytkownika umożliwi złożenie deklaracji oraz uzyskanie informacji zwrotnej w postaci należności do zapłaty wraz z dokonaniem zapłaty drogą elektroniczną.

Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnej platformy ePUAP oraz Wieloportalowej Platformy E-usług. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierające będą ogólnodostępne przeglądarki internetowe.

Wykorzystanie systemu ePUAP do rejestracji deklaracji pozostaje zgodne ze zdefiniowanym przez WCAG 2.1 standardem dostępności e-usług.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy EOD
- platforma ePUAP.
- System finansowy
- platforma e-usług

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 2.2.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e-odpady po wdrożeniu.

Tabela 15. Usługa e-odpady

Nazwa e-usługi:	e-odpady
Typ usługi :	A2C (Administration to Citizens) A2B (Administration to Business)
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 2
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 4
Opis stanu docelowego:	Każdy interesant Urzędu Miasta, zobligowany poprzez ustawę o zagospodarowaniu odpadów komunalnych, dzięki wdrożonej usłudze będzie mógł złożyć deklaracje o zagospodarowaniu odpadów do właściwego terytorialnie JST drogą elektroniczną. Usługa automatycznie wyliczy odpowiednią opłatę oraz umożliwi dokonanie płatności on-line.
Zakres funkcjonalny e-usługi:	Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności: <ul style="list-style-type: none"> • uwierzytelnienie za pomocą platformy ePUAP, • podpisanie złożonej deklaracji profilem zaufanym, • opracowanie formularza wniosku na platformie ePUAP dla usług wraz z możliwością dodania załączników, • rejestracja złożonego wniosku w EOD Miasta, • umożliwienie podpisu decyzji przez posiadany certyfikat kwalifikowany, • kontrola procesu procedowania konkretnego wniosku poprzez umożliwienie wgląd w cały proces akceptacji.
Zakres zmian w procesach biznesowych:	<ul style="list-style-type: none"> • automatyzacja i cyfryzacja procesu naliczania opłaty za gospodarowanie odpadami na rzecz Miasta, • automatyzacja sposobu księgowania dokonywanych wpłat na kontach indywidualnych Miasta, • automatyzacja procesu generowania decyzji, • automatyzacja procesu naliczania wysokości opłat na podstawie złożonej deklaracji, • cyfryzacja procesu powiadomienia o powstałym zobowiązaniu – powiadomienia push na urządzenia mobilne.
Interesariusze e-usługi	<ul style="list-style-type: none"> • interesanci (mieszkańcy i rezydenci, czasowo przebywający na terenie Miasta bądź posiadający lokale na terenie gminy oraz przedsiębiorcy) Urzędu Miasta w Wysokiem Mazowieckiem, • urzędnicy miasta obsługujący interesantów oraz władze Miasta.

<p>Czas</p>	<p>Urząd szacuje, że realizacja procesu administracyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 35 %</p> <p>Podanie dokładnego czasu (w godzinach/dniach) dla e-usługi jest niemożliwe. Podanie optymistycznego/minimalnego czasu realizacji będzie nieadekwatne dla wszystkich odbiorców e-usługi.</p>
<p>Koszt obsługi spraw</p>	<p>Korzystanie z e-usługi będzie darmowe. Koszty utrzymania będą związane z opłatami za energię elektryczną.</p> <p>Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi z :</p> <ul style="list-style-type: none"> • opłatami pocztowymi, • opłatami telekomunikacyjnymi, • kosztami interesantów dot. dojazdu do urzędu, • ograniczenie kosztów prowizji za płatności dla banków, • ograniczenie opłat utrzymaniowych dotychczasowych systemów informatycznych, • automatyzacją procesów wewnętrznych urzędu i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych w Urzędzie, • zmniejszeniem ilości drukowanych materiałów. <p>Realizacja e-usług w dłuższej perspektywie przyczyni się do szybszego załatwiania spraw oraz do podniesienia efektywności administracji.</p>
<p>Korzyści</p>	<p>Korzyści ogólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zwiększenie dostępności do usług urzędu poprzez uruchomienia jej świadczenia drogą elektroniczną z każdego miejsca na dowolnym urządzeniu w tym mobilnym, • zwiększenie dostępności dla osób niepełnosprawnych (niedowidzących), • pełna cyfryzacja procesu świadczenia usługi, • usprawnienie komunikacji między grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem. <p>Korzyści dla interesantów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • oszczędność czasu – informacja o sposobie naliczenia opłat (minimalizacja bezpośredniego/telefonicznego kontaktu z pracownikami urzędu), • świadczenie usługi dostępne 24h, • bezstresowa sposób obsługi, • ograniczenie/eliminacja wizyt w urzędzie, • przypominanie o zaległościach na urządzenia mobilne, • kontrola stanu rozliczeń z urzędem – redukcja naliczenia odsetek, kar za powtórne powiadomienia, • wygoda w płatnościach świadczonych online automatycznie z poziomu wdrażanej e-usługi (automatyczne podstawienie danych płatnika) <p>Korzyści dla pracowników Urzędu, władz Miasta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ograniczenie bezpośrednich wizyt petentów w urzędzie, • bezstresowy proces obsługi, • eliminacja dystrybucji decyzji o wysokości opłat za gospodarowanie odpadami przy pomocy poczty tradycyjnej (zmniejszenie kosztów korespondencyjnych), • automatyzacja procesów ewidencji wpłat na indywidualnych kontaktach Miasta, • efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów osobowych, • centralizacja/automatyzacja punktu naliczenia opłat (łatwa zastępowalność pracowników), • przyspieszenie procesów i usług realizowanych przez Gminę (urząd), • skrócenie czasu otrzymania środków finansowych z tyt. zobowiązań podatników

E-drogi

Usługa umożliwi złożenie i procedowanie następujących dokumentów:

- wniosek o zajęcie pasa drogowego – wykonanie robot
- wniosek o zajęcie pasa drogowego – umieszczenie urządzeń
- wniosek o umieszczenie reklamy w pasie drogowym

Opracowany formularz wniosku wraz z możliwością dołączenia wymaganych załączników osadzony zostanie na platformie ePUAP, umożliwi to podpisanie go za pomocą profilu zaufanego platformy ePUAP a następnie przekazanie go do jednostki organizacyjnej Miasta za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej Urzędu funkcjonującej na platformie ePUAP.

Dzięki zakupieniu aparatu cyfrowego do dokumentacji niezbędnej przy udzieleniu pozwolenia na umieszczenie reklamy czy zajęcie drogi, pracownik urzędu będzie miał możliwość cyfrowego załączania dokumentacji, eliminując tym samym obieg papierowy i skracając znacznie czas pracy.

Usługa e-drogi zostanie powiązana z Systemem Elektronicznego Obiegu Dokumentów (EOD) odpowiedzialnym za obsługę wniosku oraz umożliwienie wydania decyzji. Pobranie wniosku z systemu ePUAP oraz rejestracja decyzji w systemie ePUAP odbywać się będzie automatycznie. Przekazanie wniosku ze skrzynki podawczej EOD do osoby merytorycznej, odpowiedzialnej z wydanie decyzji będzie odbywać się bez konieczności użycia papieru i będzie realizowane z wykorzystaniem systemu EOD.

Wykorzystanie systemu ePUAP do rejestracji wniosków pozostaje zgodne ze zdefiniowanym przez WCAG 2.1 standardem dostępności e-usług.

Projektowana usługa zorientowana na użytkownika zakłada dwustronną interakcję, możliwość składania wniosku oraz uzyskanie informacji zwrotnej w postaci wydanej decyzji drogą elektroniczną. Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnej platformy ePUAP. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą ogólnodostępne przeglądarki internetowe.

W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych wytyczne związane ze standardem WCAG 2.1 realizowane będą przez administratora platformy ePUAP.

Wykaz systemów i rejestrów wykorzystanych do świadczenia usługi:

- Systemy EOD,
- platforma ePUAP oraz pakiet biurowy funkcjonujący w Urzędzie.

Mieszkaniec składający wniosek o zezwolenie po wydaniu decyzji zostanie poinformowany za pośrednictwem platformy e-PUAP oraz usługi e-Powiadomienia.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 2.2.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e-drogi po wdrożeniu.

Tabela 16. Usługa e-drogi.

Nazwa e-usługi:	e-drogi
Typ usługi :	A2B (Administration to Business) A2C (Administration to Citizens)
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 2
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 3
Opis stanu docelowego:	Wdrażana usługa umożliwi złożenie za pośrednictwem platformy ePUAP wniosków do Miasta w

	<p>poniższych obszarach merytorycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zajęcie pasa drogowego – wykonanie robót • zajęcie pasa drogowego – umieszczenie urządzeń • umieszczenie reklamy w pasie drogowym <p>Projektowany wniosek zostanie podpisany profilem zaufanym wnioskującego (uwierzytelnienie składającego).</p> <p>Złożony wniosek zostanie przekierowany do urzędu na punkt kancelaryjny w którym nastąpi rejestracja we wdrożonym systemie EOD (Elektroniczny Obieg Dokumentów). System obiegu na podstawie zaprojektowanych obiegu dokumentów dla danych sprawy przekieruje złożony wniosek do osoby merytorycznie zajmującej się danym tematem. Urzędnik wydający decyzję podpisze ją posiadającym certyfikatem kwalifikowanym, następnie podpisane zezwolenie prześle na konto ePUAP wnioskującego.</p>
<p>Zakres funkcjonalny</p> <p>e-usługi</p>	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • opracowanie formularzy dla wniosków na platformie ePUAP dla wskazanych w opisie usług. Wniosek umożliwi dodanie załączników do składanego wniosku, • rejestracja wniosku w wirtualnym punkcie kancelaryjnym EOD Miasta • pełna cyfryzacja obsługi procesu wydawania decyzji administracyjnej w sposób zaplanowany (zaprojektowanie ścieżki obiegu dokumentu dla każdej sprawy osobno), • umożliwienie podpisu wydanej decyzji przez posiadany certyfikat kwalifikowany, • kontrola procesu procedowania konkretnego wniosku poprzez umożliwienie wgląd w cały proces akceptacji.
<p>Zakres zmian</p> <p>w procesach biznesowych:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • automatyzacja i cyfryzacja procesów do tej pory procedowanych w sposób tradycyjny, • opracowanie procesów biznesowych na podstawie sposobu tradycyjnego ich załatwiania do ich realizacji w sposób automatyczny i przypisania konkretnych osób do kroków procesu, • umożliwienie podpisywania wydanych decyzji administracyjnych za pomocą posiadanego certyfikatu kwalifikowanego, • pełna cyfryzacja dwukierunkowa dla realizacji opisywanych procesów włącznie z odebraniem podpisanej decyzji z miejsca jej złożenia tj. platformy ePUAP, • uwierzytelnienie składającego wniosek poprzez podpisanie profilem zaufanym wniosku.
<p>Interesariusze e-usługi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • władze miasta Wysokie Mazowieckie, pracownicy i petenci odpowiedniego referatu urzędu Miasta.
<p>Czas</p>	<p>Urząd szacuje, że realizacja procesu administracyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 35 %.</p> <p>Podanie dokładnego czasu (w godzinach/dniach) dla e-usługi jest niemożliwe. Podanie optymistycznego/minimalnego czasu realizacji będzie nieadekwatne dla wszystkich odbiorców e-usługi.</p>
<p>Koszt obsługi spraw</p>	<p>Korzystanie z e-usługi będzie darmowe. Koszty utrzymania będą związane z opłatami za energię elektryczną. Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi z :</p> <ul style="list-style-type: none"> • opłatami pocztowymi, • opłatami telekomunikacyjnymi, • kosztami mieszkańców dot. dojazdu do urzędu, • ograniczenie opłat utrzymaniowych dotychczasowych systemów informatycznych, • automatyzacją procesów wewnętrznych w referacie komunalnym i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych, • zmniejszeniem ilości drukowanych materiałów. <p>Realizacja e-usług w dłuższej perspektywie przyczyni się do szybszego załatwiania spraw oraz do podniesienia efektywności administracji.</p>
<p>Korzyści</p>	<p>Korzyści ogólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • umożliwienie złożenia wniosku przez interesanta drogą elektroniczną z każdego miejsca na dowolnym urządzeniu w tym mobilnym, • zwiększenie dostępności dla osób niepełnosprawnych (niedowidzących),

- pełna cyfryzacja procesu świadczenia usługi – odbiór decyzji administracyjnej drogą elektroniczną,
- usprawnienie komunikacji między grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem.

Korzyści dla interesantów:

- możliwość złożenia wniosków za pośrednictwem platformy ePUAP i na przygotowanym formularzu wraz z możliwością dołączenia załączników,
- oszczędność czasu – informacja o zakończeniu obsługi złożonego wniosku nastąpi za pośrednictwem wysłanego powiadomienia do wnioskującego,
- świadczenie usługi dostępne 24h,
- brak potrzeby wizyty w Urzędzie (załatwienie sprawy w pełni elektroniczne - dwukierunkowe).

Korzyści dla Miasta /władz:

- rejestracja i procedowanie złożonych wniosków wg ustalonych ścieżek obiegu dokumentów,
- ograniczenie/wyeliminowanie bezpośrednich wizyt petentów w Urzędzie
- redukcja dystrybucji wydanych decyzji administracyjnych za pośrednictwem poczty tradycyjnej (zmniejszenie kosztów korespondencyjnych),
- efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów osobowych,
- w pełni elektroniczny proces obiegu dokumentu w gminie (kontrola czasu kroków / historia akceptacji),
- podpisanie decyzji administracyjnych posiadany podpisem kwalifikowanym,
- przyspieszenie procesów i usług realizowanych przez Miasto
- redukcja wydatkowania środków na materiały biurowe i papier.

E-wizyta

Usługa e- wizyta umożliwi za pomocą przeglądarki internetowej definiowanie obszarów roboczych dla osób i organizacji (np. Stowarzyszenie Rodzin Abstynenckich) świadczących nieodpłatne konsultacje i usługi na rzecz mieszkańców i przedsiębiorców (np. wizyta, spotkanie z pracownikami Miasta, porady społeczne, psychologiczne, konsultacje, wsparcie osób niepełnosprawnych, konsultacje dot. bezpieczeństwa, doradztwo zawodowe, wsparcie osób wykluczonych).

Mieszkańcy Miasta i przedsiębiorcy uzyskają możliwość wglądu w kalendarz osoby/podmiotu świadczącego usługi konsultacji wraz z możliwością zapisania się na konsultację. Osoba bądź podmiot świadczący ww. konsultacje uzyska dostęp do witryny internetowej z możliwością zarządzania treścią i kalendarzem interaktywnym umożliwiającym definiowanie terminów konsultacji i rejestracją zapisów na spotkania. Osoba bądź podmiot świadczący usługi konsultacji uzyska możliwość zarządzania zapisami (akceptacja/odrzućenie/anulowanie). Mieszkańcy zapisujący się na konsultacje otrzymają spersonalizowaną informację o akceptacji/odrzućeniu terminu.

Wdrożenie usługi pozwoli efektywnie planować i wspierać dostęp do oferowanych świadczeń dla wszystkich mieszkańców Miasta Wysokie Mazowieckie. Gmina uzyska tym samym narzędzie do monitorowania potrzeb mieszkańców na określone usługi mogąc tym samym podnieść jakość obsługi mieszkańców.

W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.1 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 2.2.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e-wizyta po wdrożeniu.

Tabela 17. Usługa e-wizyta

Nazwa e-usługi:	e-Wizyta
-----------------	----------

Typ usługi :	A2C
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 1 Obecnie zapisy na wszelkiego rodzaju wizyt, spotkań z osobami/podmiotami wyznaczonymi do kontaktu z mieszkańcami organizowane są w sposób tradycyjny.
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 3
Opis stanu docelowego:	<ul style="list-style-type: none"> • Możliwość wglądu w kalendarz osoby/podmiotu świadczącego usługi konsultacji, wizyt wraz z możliwością zapisania się na konsultację. • Osoba bądź podmiot świadczący ww. konsultacji, wizytę uzyskuje dostęp poprzez logowanie do witryny internetowej z możliwością zarządzania treścią i kalendarzem interaktywnym umożliwiającym definiowanie terminów konsultacji i rejestracją zapisów na spotkania. • Osoba bądź podmiot świadczący ww. konsultacji, wizytę zarządza treścią i kalendarzem interaktywnym umożliwiającym definiowanie terminów konsultacji i rejestrację zapisów na spotkania. • Osoba bądź podmiot świadczący usługi konsultacji uzyska możliwość zarządzania zapisami (akceptacja/odrzućenie/anulowanie). • Mieszkaniec Miasta poprzez logowanie (ePUAP) uzyskuje możliwość wglądu w kalendarz osoby/podmiotu świadczącego usługi konsultacji wraz z możliwością zapisania się na konsultację. • Mieszkaniec Miasta po zapisaniu się na wybraną konsultację/spotkanie otrzyma spersonalizowaną informację o akceptacji/odrzućeniu terminu. • Osoba bądź podmiot świadczący usługi konsultacji uzyska możliwość zarządzania zapisami (akceptacja/odrzućenie/anulowanie). • Mieszkaniec Miasta po zmianie statusu konsultacji (np. odwołane) otrzyma spersonalizowaną informację o tej zmianie.
Zakres funkcjonalny e-usługi	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <p>tworzenie nieograniczonej ilości witryn z określonym zakresem funkcjonalnym dla funkcji i wydziałów/jednostek Miasta),</p> <ul style="list-style-type: none"> • udostępnianie informacji dot. ww.: dane kontaktowe, funkcje, obszary i zakres działalności, • udostępnianie materiałów do pobrania oraz interaktywnego kalendarza, • definiowanie terminów konsultacji według określonego kryterium (temat), • logowanie poprzez ePUAP, • umawianie się na spotkania z osobą prowadzącą konsultacje lub wizyty, • podgląd kalendarza konsultacji/wizyt, • wysyłka zapytania dotycząca możliwości spotkania w danym terminie, • potwierdzenie terminu spotkania przez osobę prowadzącą konsultacje, • propozycje innych terminów w przypadku braku możliwości konsultacji, • anulowanie konsultacji, • powiadomienia mailowe w dniu poprzedzającym termin konsultacji z możliwością anulowania lub zmiany terminu, • wydruk grafiku konsultacji/spotkań na określony termin (dzień, tydzień), • automatyzacja procesu rezerwacji spotkania/konsultacji. • możliwość podpięcia dokumentu lub treści odnośnie udzielonej porady (konsultacji) • możliwość raportowania przeprowadzonych konsultacji na potrzeby sprawozdań i oceny potrzeby częstotliwości oraz w jakim zakresie konsultacje są najbardziej potrzebne
Zakres zmian w procesach biznesowych:	<ul style="list-style-type: none"> • elektronizacja i automatyzacja procesów konsultacji/wizyt z pracownikami Urzędu Miasta, • optymalizacja procesu zarządzania Gminą.
Interesariusze e-usługi	<ul style="list-style-type: none"> • mieszkańcy Miasta, • przedsiębiorcy.
Czas	<p>Urząd szacuje, że realizacja procesu organizacyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 80 %.</p> <p>Podanie dokładnego czasu (w godzinach/dniach) dla e-usługi jest niemożliwe. Podanie optymistycznego/minimalnego czasu realizacji będzie nieadekwatne dla wszystkich odbiorców e-usługi.</p>

<p>Koszt obsługi spraw</p>	<p>Korzystanie z e-usługi będzie darmowe. Koszty utrzymania będą związane z opłatami za energię elektryczną. Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi z:</p> <ul style="list-style-type: none"> • opłatami telekomunikacyjnymi, • kosztami mieszkańców dot. dojazdu do Urzędu, • automatyzacją procesów wewnętrznych Urzędu i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych w urzędzie. <p>Realizacja e-usług w dłuższej perspektywie przyczyni się do szybszego załatwiania spraw oraz do podniesienia efektywności administracji.</p>
<p>Korzyści</p>	<p>Korzyści ogólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną, • zwiększenie dostępności dla osób niepełnosprawnych (nie dowiadujących), • komputeryzacja realizacji usługi, • usprawnienie komunikacji między grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem. <p>Korzyści dla mieszkańców/przedsiębiorców:</p> <ul style="list-style-type: none"> • oszczędność czasu (brak konieczności telefonowania i dodatkowego udawania się do Urzędu), • brak kolejek, • zadowolenie mieszkańca, przedsiębiorcy • usprawnienie przebiegu procesów usług i konsultacji z Gminą i jej podległymi jednostkami, <p>Korzyści dla Urzędu i jednostek podległych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • usystematyzowanie procesów konsultacji, • brak kolejek, • bezstresowa obsługa z uwagi na kolejki i czas, • statystyki sprawozdań i oceny potrzeby częstotliwości oraz w jakim zakresie konsultacje są najbardziej potrzebne, • ewidencja elektroniczna spotkań/konsultacji, • efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów, • ułatwienie procesów podejmowania decyzji, • przyspieszenie procesów i usług realizowanych przez Gminę (Urząd), • ograniczenie czasu bezpośredniej obsługi mieszkańców, • bardziej równomierne rozłożenie obciążenia pracą (wyeliminowanie szczególnego nagromadzenia w niewłaściwych okresach - np. okres podatkowy, czas ferii, sytuacje kryzysowe).

E-nabory

Usługa e-nabory umożliwi złożenie wniosku o przyjęcie dziecka do szkoły. Usługa zapewni przyspieszenie gromadzenia wniosków o przyjęcie dzieci do szkół, likwidację kolejek rodziców/opiekunów chcących złożyć formularz papierowy w placówce, szybszą weryfikację, czy dane dziecko nie zostało przez rodzica/opiekuna zgłoszone jednocześnie w kilku placówkach podlegających Gminie Miejskiej Wysokie Mazowieckie blokując miejsca dla innych zainteresowanych.

E-usługa odnotuje wpłynięcie wniosku. Informuje szkołę, do której zgłoszono dziecko i tworzy listy kandydatów. Możliwe jest ustalenie przez Miasto dodatkowych kryteriów na podstawie których dokonywana jest weryfikacja wniosków. Wynikiem jest zestawienie zbiorcze kandydatów do wszystkich szkół, które po zatwierdzeniu stanowi podstawę do przekazania rodzicom/opiekunom informacji o przyjęciu lub odmowie przyjęcia dziecka do szkoły. Dane dzieci przyjętych mogą następnie zostać zaimportowane do szkolnych systemów informatycznych zgodnie z funkcjonalnościami usługi e-dziennik.

Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnej wieloportalowej platformy e-usług. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierac będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.

W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.1 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.

Projektowana usługa zorientowana na użytkownika zakłada pełną realizację usługi wraz ze spersonalizowaną informacją o decyzji o przyjęciu do szkoły wraz z otrzymaniem informacji powiązanych, możliwość składania wniosku i otrzymania zwrotnie zaświadczenie.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 2.1.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e-nabory po wdrożeniu.

Tabela 18. Usługa e-nabór

Nazwa e-usługi:	e-Nabór
Typ usługi :	A2C
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 2
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 3
Opis stanu docelowego:	<p>Kolejność składania podań nie wpływa na wynik rekrutacji. Ważne, by podania były kompletne i złożone w terminie.</p> <p>Osoba bądź podmiot publikujący uzyskuje dostęp poprzez logowanie do witryny internetowej z możliwością zarządzania treścią, narzędziami umożliwiającymi definiowanie naboru, kryteriów, dokumentów, formularzy a także pełne zarządzanie nimi.</p> <p>Rodzic (opiekun) loguje (wcześniej rejestruje) się na stronie internetowej Portalu e-usług</p> <p>Wybór szkoły przez rodzica (opiekuna). Rodzice (lub opiekunowie) dzieci zapisywanych mogą ubiegać się o przyjęcie dziecka do wybranych przez siebie szkół. Ich listę układają według swoich preferencji. Szkoła umieszczona na niej najwyższej jest szkołą tzw. „pierwszego wyboru”, gdzie rodzice zanoszą podanie o przyjęcie wraz z wymaganymi załącznikami.</p> <p>Wypełnienie Wniosku o przyjęcie. Po wybraniu preferowanych szkół należy przystąpić do wypełnienia wniosku o przyjęcie. W przypadku składania wniosku drogą elektroniczną (Internet), rodzic (opiekun) wypełnia formularz samodzielnie na dowolnym komputerze (z drukarką) połączonym z Internetem. W razie potrzeby pomocy w wypełnieniu podania udzieli pracownicy szkoły. Wypełnianie podania w Internecie jest wygodniejsze i ogranicza możliwość pomyłki. W razie pomyłki można ją poprawić, nawet kilkakrotnie. Ostateczną wersję podania należy wydrukować i – po podpisaniu – zanieść do szkoły pierwszej preferencji. Po wygenerowaniu, wydrukowaniu i podpisaniu ostatecznej wersji dokumentu nie wolno wprowadzać (nabór elektroniczny) żadnych zmian – dokument musi być zgodny z wersją elektroniczną. Istnieje możliwość wypełnienia podania "elektronicznego" w obecności rodzica/opiekuna, proces zajmie kilka minut, podanie zostanie wypełnione i wydrukowane. Podanie wypełnione piórem komputerowym nie jest tożsame z podaniem wypełnionym elektronicznie i będzie traktowane przez szkołę jak wypełnione ręcznie.</p> <p>Złożenie wniosku w szkole. Niezależnie od formy zapisu (elektroniczna lub tradycyjna) rodzic/opiekun znosi wypełniony Wniosek do szkoły pierwszego wyboru, gdzie zostanie on sprawdzony przez upoważnioną osobę, która zatwierdzi zgłoszenie w systemie. Szkoła pierwszego wyboru dokonuje sprawdzenia zgodności danych wprowadzonych do formularza drogą elektroniczną z informacjami zawartymi w podaniu.</p> <p>Weryfikacja danych. Komisja rekrutacyjna przeprowadza weryfikację danych zawartych w zgłoszeniach (w tym dotyczących miejsca zamieszkania).</p> <p>Ustalenie listy zakwalifikowanych na podstawie kryteriów. Wyniki postępowania rekrutacyjnego podaje się do publicznej wiadomości w formie listy kandydatów zakwalifikowanych i kandydatów niezakwalifikowanych, zawierającej imiona i nazwiska kandydatów oraz informację o zakwalifikowaniu albo niezakwalifikowaniu kandydata do szkoły</p> <p>Potwierdzenie woli. Rodzice/opiekunowie kandydata zakwalifikowanego do szkoły podstawowej są zobowiązani do potwierdzenia woli uczęszczania do tej placówki w określonym terminie. Istnieje</p>

możliwość potwierdzenia woli za pośrednictwem systemu rekrutacyjnego (po zalogowaniu na konto kandydata) bez konieczności dostarczania do szkoły dokumentu w formie papierowej.

Ustalenie listy przyjętych na podstawie potwierdzeń woli. Komisja rekrutacyjna podaje do publicznej wiadomości listę kandydatów przyjętych i kandydatów nieprzyjętych. Listy podaje się do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie w widocznym miejscu w siedzibie szkoły. Listy zawierają imiona i nazwiska kandydatów uszeregowane w kolejności alfabetycznej oraz najniższą liczbę punktów, która uprawnia do przyjęcia. Wyniki rekrutacji są również wysyłane drogą elektroniczną w formie spersonalizowanej wiadomości.

Dane (listy przyjętych) są importowane do e-Dziennika.

Kryteria przyjęć.

Prowadzenie szkół jest zadaniem własnym Miasta, dlatego w naborze rozpatruje się wyłącznie podania mieszkańców Miasta.

W procesie naboru są brane pod uwagę łącznie następujące, mające jednakową wartość, kryteria (w nawiasach dokumenty wymagane do potwierdzenia ich spełnienia):

- wielodzietność rodziny kandydata (oświadczenie),
- niepełnosprawność kandydata (orzeczenie o potrzebie kształcenia specjalnego wydane ze względu na niepełnosprawność, orzeczenie o niepełnosprawności lub o stopniu niepełnosprawności lub orzeczenie równoważne w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych),
- niepełnosprawność jednego z rodziców kandydata (jw.),
- niepełnosprawność obojga rodziców kandydata (jw.),
- niepełnosprawność rodzeństwa kandydata (jw.),
- samotne wychowywanie kandydata w rodzinie (prawomocny wyrok sądu rodzinnego orzekający rozwód lub separację albo akt zgonu oraz oświadczenie o samotnym wychowywaniu dziecka oraz niewychowywaniu żadnego dziecka wspólnie z jego rodzicem),
- objęcie kandydata pieczą zastępczą (dokument poświadczający objęcie dziecka pieczą zastępczą, zgodnie z ustawą z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej).

W przypadku równorzędnych wyników uzyskanych na pierwszym etapie postępowania rekrutacyjnego lub jeżeli po zakończeniu tego etapu dane szkoła dysponuje wolnymi miejscami, na drugim etapie postępowania rekrutacyjnego są brane pod uwagę następujące, punktowane kryteria (przykłady):

- oboje rodzice (prawni opiekunowie) lub rodzic (prawny opiekun) samotnie wychowujący kandydata wskazali teren Miasta jako miejsce zamieszkania w rocznym rozliczeniu podatku dochodowego za określony czas,
- jeden z rodziców (prawnych opiekunów) kandydata wskazał Gminę jako miejsce zamieszkania w rocznym rozliczeniu podatku dochodowego za określony czas,
- oboje rodzice (prawni opiekunowie) lub rodzic (opiekun prawny) samotnie wychowujący dziecko pracują, studiuje lub uczą się w trybie dziennym lub prowadzą działalność gospodarczą,
- jeden z rodziców (prawnych opiekunów) pracuje, studiuje lub uczy się w trybie dziennym lub prowadzi działalność gospodarczą,
- rodzeństwo kandydata uczęszcza do danej szkoły.

Zakres funkcjonalny e-usługi:

Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:

- definiowanie naboru, platformy internetowej,
- rejestracja rodziców i opiekunów,
- rejestracja wniosku zgłoszenia do szkoły,
- wygenerowanie i wydruk wniosku,
- złożenie wniosku w placówce,
- automatyczny proces rekrutacji (kwalifikacji),
- wygenerowanie i wydruki list przyjętych oraz list rezerwowych,
- import danych z list przyjętych do systemu (usługi) e-Dziennik.

Zakres zmian w procesach biznesowych:

- elektroniczna proces naboru (rekrutacji) do szkół,
- automatyzacji procesu naboru (rekrutacji) do szkół,
- elektroniczna i automatyzacja importu kandydatów z list przyjętych do platformy (usługi) e-Dziennik,

Interesariusze e-usługi	<ul style="list-style-type: none"> • elektronizacja i automatyzacja tworzenia arkusza organizacyjnego szkoły, • elektronizacja i automatyzacja raportowania danych dot. obowiązku szkolnego, • rodzice i opiekunowie dzieci uczęszczających do szkół na terenie Miasta objętej projektem, • pracownicy szkół, • urzędnicy Urzędu Miasta (statystyki, raporty).
Czas	<p>Urząd szacuje, że realizacja procesu szkolnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 60 %</p> <p>Podanie dokładnego czasu (w godzinach/dniach) dla e-usługi jest niemożliwe. Podanie optymistycznego/minimalnego czasu realizacji będzie nieadekwatne dla wszystkich odbiorców e-usługi.</p>
Koszt obsługi spraw	<p>Korzystanie z e-usługi będzie darmowe. Koszty utrzymania będą związane z opłatami za energię elektryczną.</p> <p>Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi z :</p> <ul style="list-style-type: none"> • opłatami telekomunikacyjnymi, • kosztami rodziców/opiekunów dot. dojazdu do Szkół, • automatyzacją procesów wewnętrznych jednostki i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych, • zmniejszeniem ilości drukowanych materiałów. <p>Realizacja e-usług w dłuższej perspektywie przyczyni się do szybszego załatwiania spraw oraz do podniesienia efektywności administracji.</p>
Korzyści	<p>Korzyści ogólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną, • komputeryzacja realizacji usługi, • oszczędność czasu. <p>Korzyści dla Szkoły/Urzędu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zmniejszenie czasochłonności procesu przekazywania informacji rodzicom/opiekunom związanych z naborem, • czynność informowania rodziców/opiekunów dokonywana jest automatycznie, • ograniczenie pomyłek we wnioskach (zdefiniowane listy szkół, walidacja pól wniosku), • automatyzacja importu „przyjętych” do e-dziennika, • oszczędność czasu i zasobów, • wsparcie dla dyrekcji i sekretariatu Szkoły, • usprawnienie procedur i standaryzacji pracy dyrekcji i sekretariatów, • spełnienie wymogów MEN. <p>Korzyści dla rodzica/opiekuna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zmniejszenie czasochłonności procesu w odniesieniu do procesu tradycyjnego, • możliwość wypełnienia i wysłania wniosku z dowolnego miejsca w swobodny i bezstresowy sposób, • ograniczenie kolejek w okresie naboru, • dostęp do informacji o wynikach rekrutacji,

e-Rada

Usługa e-Rada umożliwi pełną obsługę i archiwizację danych związanych z działaniem i aktywnością Rady Miasta. Realizacja usługi ma ułatwiać, wspomagać i popularyzować pracę Biura Rady i Radnych poprzez automatyzację czynności oraz ograniczenie dokumentacji do wersji elektronicznych. Za pośrednictwem e-usługi świadczone będą wysokopoziomowe usługi na rzecz radnych.

Realizacja usługi umożliwi m.in.:

- prowadzenie witryny informacyjnej dot. działalności Rady Miasta umożliwiającą publikację treści dla mieszkańców,
- prowadzenie rejestru interpelacji i ich procedowanie,
- przeglądanie i pobieranie materiałów na sesje, komisje, posiedzenia,
- prowadzenie kalendarza Rady,
- zarządzanie planem posiedzeń,
- wgląd w archiwalne dane z posiedzeń Rad Miasta,
- zarządzanie obecnościami (np. usprawiedliwianie nieobecności),
- prowadzenie transmisji on-line z obrad Rady Miasta.

Realizacja usługi umożliwi udostępnianie mieszkańcom za pośrednictwem Internetu (poprzez stronę WWW i/lub BIP) wszelkich danych związanych z działalnością Rady Miasta.

Odbiorcami usługi będą radni Rady, pracownicy Biura Rady oraz mieszkańcy, przedsiębiorcy.

Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu e-usług. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierac będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.

W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.1 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 2.2.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e-rada po wdrożeniu.

Tabela 19. Usługa e-Rada

Nazwa e-usługi:	e-rada
Typ usługi :	A2C, A2A,
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 1
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 3
Opis stanu docelowego:	<p>Usługa za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu udostępni w wersji elektronicznej materiały, które w sposób tradycyjny są obsługiwane przez biuro rady Miasta. Portal będzie udostępniał informacje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • na temat działalności rady Miasta, • złożone interpelacje radnych/odpowiedzi urzędu na interpelacje, • porządki obrad sesji Miasta, • projekty uchwał wraz z materiałami dodatkowymi, • kalendarz rady Miasta (posiedzenia, inne typy wydarzeń) – dla zalogowanych możliwość zarządzania. <p>Portal będzie gromadził archiwalne dane z historycznych posiedzeń Rady Miasta jak i udostępni funkcjonalność zarządzania obecnościami. System umożliwi również prowadzenie transmisji on-line sesji Miasta.</p>
Zakres funkcjonalny e-usługi:	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • możliwość publikacji informacji na stronach wdrażanego portalu, • prowadzenie rejestru interpelacji/odpowiedzi na interpelacje radnych, • prowadzenie i zarządzanie kalendarzem posiedzeń rady Miasta, • elektroniczne (spersonalizowane) prowadzenie głosowań radnych, • dostęp do archiwalnych głosowań radnych/transmisji sesji Rady Miasta, • usługa umożliwia prowadzenie transmisji live z sesji Rady Miasta, • elektroniczne prowadzenie ewidencji radnych na posiedzeniach Miasta w tym obsługa nieobecności.
Zakres zmian	<ul style="list-style-type: none"> • interpelacje mogą być przysyłane drogą elektroniczną – eliminacja wersji papierowej, • archiwizacja interpelacji/odpowiedzi na interpelacje publikowaną publicznie (ustalenie ról w procesie obsługi),

w procesach biznesowych:	<ul style="list-style-type: none"> • proces upubliczniania wersji archiwalnych (obsługa użytkowników/ról), • zarządzanie kalendarzem (nadanie uprawnień do edycji/publikacji), • obsługa posiedzeń rady.
Interesariusze e-usługi	<ul style="list-style-type: none"> • mieszkańcy, • przedsiębiorcy, • urzędnicy Miasta, • radni.
Czas	<p>Urząd szacuje, że realizacja procesu organizacyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 65 %.</p> <p>Podanie dokładnego czasu (w godzinach/dniach) dla e-usługi jest niemożliwe. Podanie optymistycznego/minimalnego czasu realizacji będzie nieadekwatne dla wszystkich odbiorców e-usługi.</p>
Koszt obsługi spraw	<p>Korzystanie z e-usługi będzie darmowe. Koszty utrzymania będą związane z opłatami za energię elektryczną.</p> <p>Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi z:</p> <ul style="list-style-type: none"> • opłatami telekomunikacyjnymi, • kosztami mieszkańców/przedsiębiorców dot. dojazdu do Urzędu, • automatyzacją procesów wewnętrznych Urzędu i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych w urzędzie. <p>Realizacja e-usług w dłuższej perspektywie przyczyni się do szybszego załatwiania spraw oraz do podniesienia efektywności administracji.</p>
Korzyści	<p>Korzyści ogólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cyfryzacja obszarów działalności władzy ustawodawczej Miasta, • zwiększenie dostępności do informacji publicznej, • dostępność do podejmowanych spraw przez organ ustawodawczy dla osób niepełnosprawnych. <p>Korzyści dla mieszkańców:</p> <ul style="list-style-type: none"> • możliwość wglądu w proces legislacyjny w Gminie Miejskiej w tym w: • protokoły z głosowań, • materiały na sesje Rady Miasta, • archiwalne materiały z posiedzeń rady Miasta, • złożone interpelacje radnych, • wgląd w odpowiedzi urzędu na złożone interpelacje, • wgląd w prowadzoną on-line transmisję z obrad Rady Miasta. <p>Korzyści dla Urzędu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • komunikacja z mieszkańcami poprzez zamieszczanie informacji na stronach portalu, • centralne repozytorium Interpelacji/odpowiedzi w jednym miejscu, • ułatwienia w przygotowaniu stenogramów/protokołów z sesji, • ułatwienia w prowadzeniu posiedzeń rady Miasta.

E-radny

Usługa e-Radny umożliwi pełną obsługę i archiwizację danych związanych z działaniem Radnych. Realizacja usługi ma dostarczyć narzędzia Radnym do komunikacji z mieszkańcami i biurem Rady Miasta.

Realizacja usługi umożliwi m.in.:

- składanie interpelacji ogólnych i do poszczególnych punktów posiedzeń,
- przeglądanie i pobieranie materiałów na sesje, komisje, posiedzenia,
- prowadzenie kalendarza radnego wraz z możliwością planowania dyżurów i spotkań z radnymi,
- umawianie spotkań z mieszkańcami,
- udostępnianie materiałów dla mieszkańców.

Odbiorcami usługi będzie biuro Rady Miasta oraz mieszkańcy. Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu e-usług. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania. Zastosowane rozwiązania wspierać będą różne platformy urządzeń mobilnych oraz ogólnodostępne przeglądarki internetowe.

W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.1 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 2.2.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e-rada po wdrożeniu.

Tabela 20. Usługa e-radny

Nazwa e-usługi:	e-radny
Typ usługi :	A2C, A2A
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 1
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 3
Opis stanu docelowego:	Planowana do wdrożenia e-usługa odpowiadać będzie za elektroniczny kontakt radnego z mieszkańcami poprzez udostępnienie informacji o swojej aktywności. Dodatkowo strona/tablica umożliwi zamieszczanie materiałów dla Mieszkańców. Kolejnym ważnym elementem wdrażanej e-usługi będzie funkcjonalność prowadzenia kalendarza radnego umożliwiając tym samym planowanie dyżurów i spotkań. Dodatkowo radny będzie mógł pobierać przygotowane przez biuro obsługi rady materiały na sesje czy też komisje rady.
Zakres funkcjonalny e-usługi:	Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności: <ul style="list-style-type: none"> wydzielona przestrzeń/strona umożliwiająca publikowanie przez radnego materiałów publicznie, funkcjonalność pobieranie materiałów na sesje rady Miasta / komisje Miasta, udostępnienie funkcjonalności kalendarza radnego z możliwością planowania dyżurów i umawiania spotkań z mieszkańcami, komunikator mieszkańców z radnymi, funkcjonalność składania interpelacji elektronicznie.
Zakres zmian w procesach biznesowych:	<ul style="list-style-type: none"> publikacja informacji publicznych przez radnych (opisanie procesu – ustalenie ról w procesie), składanie interpelacji w wersji elektronicznej, kalendarz elektroniczny radnego z możliwością ustalenie terminy spotkania.
Interesariusze e-usługi	<ul style="list-style-type: none"> radni Miasta, mieszkańcy, przedsiębiorcy, Biuro Obsługi Rady.
Czas	Urząd szacuje, że realizacja procesu organizacyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 80 %. Podanie dokładnego czasu (w godzinach/dniach) dla e-usługi jest niemożliwe. Podanie optymistycznego/minimalnego czasu realizacji będzie nieadekwatne dla wszystkich odbiorców e-usługi.
Koszt obsługi spraw	Korzystanie z e-usługi będzie darmowe. Koszty utrzymania będą związane z opłatami za energię elektryczną. Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi z :

- opłatami telekomunikacyjnymi,
- kosztami mieszkańców dot. dojazdu do Urzędu,
- automatyzacją procesów wewnętrznych Urzędu i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych w urzędzie.

Realizacja e-usług w dłuższej perspektywie przyczyni się do szybszego załatwiania spraw oraz do podniesienia efektywności administracji.

Korzyści

Korzyści ogólne:

- cyfryzacja obszarów działalności władzy ustawodawczej Miasta,
- zwiększenie dostępności do informacji publicznej,
- szersze komunikowanie informacji pomiędzy radnym a mieszkańcami,
- dostępność do podejmowanych spraw przez organ ustawodawczy dla osób niepełnosprawnych.

Korzyści dla mieszkańców:

- możliwość umówienia się na spotkanie z radnym wg dostępnych „okienek” na które jest możliwość zapisania się na konsultacje,
- zapoznanie się z opublikowanymi przez radnego materiałami – publikacja w przestrzeni publicznej,
- dostęp 24h,
- kontakt elektroniczny brak potrzeb telefonowania / wizyt osobistych.

Korzyści dla Urzędu:

- komunikacja z mieszkańcami poprzez zamieszczanie informacji na stronach portalu,
- punkt składania interpelacji w wersjach elektronicznych (repozytorium złożonych interpelacji radnego),
- komunikacja pomiędzy radnymi a mieszkańcami – bez potrzeby angażowania pracowników biura obsługi rady,
- repozytorium materiałów dotyczących aktywności radnego w Gminie.

4.2. Podział wydatków

Wdrożenie projektu będzie przeprowadzone w ramach trzech zadań:

- Zadanie 1. Zakup sprzętu i wartości niematerialnych i prawnych.
- Zadanie 2. Uruchomienie e-usług w Urzędzie Miasta w Wysokiem Mazowieckiem oraz w jednostkach organizacyjnych.
- Zadanie 3. Promocja projektu (w ramach kosztów pośrednich).

Wydatki projektu zostały przedstawione w poniższej tabeli według nazwy zadań i zakresu rzeczowego składającego się na zadanie. Opis poniższej tabeli jest zgodny z punktem V wniosku o dofinansowanie - Harmonogram realizacji projektu.

W projekcie nie przewiduje się wydatków niekwalifikowanych

Tabela 23. Wydatki w ramach projektu.

Nazwa wydatku	wartość netto	VAT	wartość brutto
Zadanie 1. Zakup sprzętu i wartości niematerialnych i prawnych			
Serwer wirtualizacyjny - 2 szt.			
Serwer NAS - 1 szt.			
Macierz- 1 szt.			
Szafa serwerowa - 1 szt.			
Firewall UTM - 1 szt.			
Switch LAN - 1 szt.			
System monitoringu środowiskowego - 1 szt.			
Switch FC - 1 szt.			
System kodu dostępu - 1 szt.			
Komputer stacjonarny z monitorem LCD - 28 szt.			
Laptop (rada) - 15 szt.			
Laptop (kadra zarządzająca) - 2 szt.			
Aparat cyfrowy			
Licencja baza danych - 1 szt.			
Licencja serwerowego systemu operacyjnego - 3 szt.			
Licencja system wirtualizacyjny - 1 szt.			
Licencja kopia zapasowa - 2 szt.			
licencja - platforma e-usług - 1 szt.			
licencja na usługę e-podatki - 1 szt.			
licencja na usługę e-zaświadczenie - 1 szt.			
licencja na usługę e-zezwozenie -1 szt.			
licencja na usługę e-odpady- 1 szt.			
zakup modułu e-powiadomienie- 1 szt.			

Nazwa wydatku	wartość netto	VAT	wartość brutto
licencja na usługę e-drogi- 1 szt.			
licencja na usługę e- rada- 1 szt.			
licencja na usługę e-radny- 1 szt.			
licencja na usługę e-wizyta- 1 szt.			
licencja na usługę e-nabory- 1 szt.			
licencja EOD- 1 szt.			
licencja na usługę e-wypis, wyrys- 1 szt.			
Razem zadanie 1			
Zadanie 2. Uruchomienie e-usług w Urzędzie Miasta oraz w jednostkach organizacyjnych			
Wdrożenie wieloportalowej platformy e-usług - 348 godz.			
wdrożenie usługi e-podatki-168 godz.			
testy akceptacyjne - e-podatki- 80 godz.			
szkolenie użytkowników e-podatki - 64 godz.			
wdrożenie usługi e-zaświadczenie -168 godz.			
testy akceptacyjne - e-zaświadczenie- 40 godz.			
szkolenie użytkowników e-zaświadczenie- 24 godz.			
wdrożenie usługi e-zezwozenie - 112 godz.			
testy akceptacyjne e-zezwozenie - 40 godz.			
szkolenie użytkowników e-zezwozenie - 40 godz.			
wdrożenie usługi e-odpady - 120 godz.			
testy akceptacyjne e-odpady - 40 godz.			
szkolenie użytkowników e-odpady- 40 godz.			
wdrożenie modułu e-powiadomienie - 80 godz.			
testy akceptacyjne modułe e-powiadomienie- 40 godz.			
szkolenie użytkowników moduł e-powiadomienie- 24 godz.			
wdrożenie usługi e- drogi - 120 godz.			
testy akceptacyjne e-drogi - 40 godz.			
szkolenie użytkowników e-drogi - 40 godz.			
wdrożenie usługi e- rada - 96 godz.			
testy akceptacyjne e-rada - 40 godz.			
szkolenie użytkowników e-rada - 24 godz.			
wdrożenie usługi e- radny - 96 godz.			
testy akceptacyjne e-radny - 40 godz.			
szkolenie użytkowników e-radny - 24 godz.			
wdrożenie usługi e- wizyta- 80 godz.			
testy akceptacyjne e-wizyta - 40 godz.			
szkolenie użytkowników e-wizyta - 24 godz.			
wdrożenie e-nabory- 32 godz.			
testy akceptacyjne e-nabory- 16 godz.			
szkolenie użytkowników e-nabory - 24 godz.			
wdrożenie EOD - 120godz.			
testy akceptacyjne EOD - 40 godz.			
szkolenie użytkowników EOD - 40 godz.			
wdrożenie e-wypis (+ wektoryzacja map), wyrys- 400 godz.			

Nazwa wydatku	wart
testy akceptacyjne e-wypis, wyrys -48 godz.	
szkolenie użytkowników e-wypis, wyrys - 40 godz.	
Razem zadanie 2	
Zadanie 3. Koszty pośrednie	
Wynagrodzenie kierownika projektu -	
Tablica – 1 szt.	
Razem zadanie 3.	
Razem wszystkie zadania	1

Źródło: Opracowanie własne

4.3. Stan po realizacji projektu.

W wyniku realizacji planowanego przedsięwzięcia, Wnioskodawca udostępni 11 e-usług o wysokim poziomie dojrzałości wskazanych w tabeli poniżej.

Tabela 24. Poziom dojrzałości i typ e-usług.

Lp.	Nazwa e-usługi	Poziom dojrzałości	Typ
1	e-podatki	4	A2B, A2C
2	e-zaświadczenie	4	A2B, A2C
3	e-zezwolenie	4	A2B, A2C
4	e-wypis, wyrys	4	A2B, A2C
5	e-odpady	4	A2B, A2C
6	e-drogi	3	A2B, A2C
8	e-wizyta	3	A2C
9	e-nabory	3	A2C
10	e- Rada	3	A2C
11	e-Radny	3	A2C

Źródło: Urząd Miasta

W wyniku realizacji planowanego projektu nastąpi: