

Załącznik nr 5

Kopia wyciągu ze Studium Wykonalności projektu pod nazwą „Rozwój usług świadczonych drogą elektroniczną w administracji Powiatu Sokólskiego”

#### 5.9 OPIS E-USŁUG

W ramach projektu zostaną wdrożone następujące e-usługi: e. E-WNIOSK, E-DROGI, E-POMOC SPOŁECZNA, E-PŁATNOŚCI, E-POWIADOMIENIA, E-NEWSLETTER I ANKIETYZACJA, E-WYDARZENIA, E-DZIENNIK, E-NABORY, E-STYPENDIA, E-USPRAWIEDLIWIENIE, E-PRAKTYKI/WOLONTARIAT, E-REZERWACJA, E-NIEODPŁATNA POMOC PRAWNA, E- KONTAKT/ZGŁOSZENIE.

Poniżej przedstawiono opis poszczególnych e-usług, które będą wdrożone w ramach przedmiotu projektu.

### E – wniosek

Usługa umożliwi składanie wniosków za pośrednictwem platformy e-PUAP wraz z integracją z wykorzystywanym systemem Elektronicznego Obiegu Dokumentów i zmodernizowanym systemem dziedziny Starostwa Powiatowego. Realizacja usługi przyczyni się do podniesienia poziomu dojrzałości świadczonych usług.

Usługa e-wniosek będzie dedykowana dla mieszkańców powiatu a swoim zakresem obejmie Wydział Starostwa Powiatowego. Realizacja usługi dotyczyć będzie spraw nieobjętych usługami centralnymi e-PUAP (dotychczas nie wdrożonych formularzy e-PUAP) czy usługami Wojewódzkimi związanymi z realizacją projektu Cyfrowy Urząd – Wrota Podlasia oraz modernizacji systemów dziedziny (np. Elektroniczny Obieg Dokumentów)

Typy wniosków objętych realizacją w ramach realizacji usługi e-wniosek :

- wniosek z petycją do Urzędu
- wniosek o wpis do ewidencji Uczniowskich klubów sportowych/ewidencji klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia
- wniosek o wydanie wypisu z ewidencji Uczniowskich klubów sportowych/ewidencji klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia
- wniosek o wydanie dziennika budowy
- wniosek o wydanie karty wędkarskiej
- wniosek o zgłoszenie zamiaru wykonania obiektów budowlanych lub robót budowlanych niewymagających pozwolenia na budowę
- wniosek o zgłoszenie rozbiórki obiektów budowlanych niewymagających pozwolenia na rozbiórkę
- wniosek o wyrażenie zgody na dokonanie zmiany lasu na użytek rolny
- wniosek o zgłoszenie projektu robót geologicznych dotyczącego wykorzystania ciepła Ziemi
- wniosek o pozyskanie zezwolenia na pozyskanie drewna w lasach niestanowiących własności Skarbu Państwa

W ramach realizacji usługi e-wnioski zostaną zaimplementowane formularze na platformie e-PUAP Starostwa Powiatowego. Mieszkańcy bądź przedsiębiorcy z poziomu strony internetowej Starostwa uzyskają możliwość bezpośredniego przejścia do właściwego formularza wniosku.

Uzupełnienie wniosku skutkować będzie automatyczną rejestracją wniosku w funkcjonującym w Urzędzie Systemie Obiegu Dokumentów. Sposób procedowania poszczególnych spraw/wniosków będzie zróżnicowany i dostosowany do wymagań urzędu. Dla każdego typu wniosku zostanie opracowany odrębny zestaw warunków wymaganych do spełnienia np. dokonanie opłaty urzędowej przed zarejestrowaniem sprawy.

Realizacji złożonej e-usługi przyczyni się do usprawnienia wymiany danych ograniczając pracę weryfikacyjną przy składaniu wniosków. Dla wniosków wymagających wniesienia opłaty, płatności będą dokonywane elektronicznie i przekazywane będą automatycznie do zmodernizowanego systemu finansowego usprawniając tym samym proces rozliczeń.

Usługa będzie zintegrowana z istniejącymi i modernizowanymi systemami dziedziny w Urzędzie.

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

Spersonalizowana informacja o kolejnych etapach procedowania sprawy będzie przekazywana do zarejestrowanych petentów za pośrednictwem usługi e-Powiadomienia.

Obsługa wniosków złożonych elektronicznie będzie procedowana bez użycia papieru i będzie realizowane z wykorzystaniem systemu obiegu dokumentów. Wnioski składane tradycyjnie będą rejestrowane w systemie elektronicznego Obiegu Dokumentów przez pracowników Urzędu.

**Realizacja e-usługi zakłada wykorzystanie systemu e-PUAP do rejestracji wniosków co pozostaje zgodne ze zdefiniowanym przez WCAG 2.0 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 e-PUAP. 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 2.0 realizowane będą przez administratora platformy e-PUAP oraz administratora Platformy e-usług Starostwa Powiatowego

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- wniosku po wdrożeniu

TABELA 26. E WNIOSEK

Nazwa e-usługi:	e-wniosek
Typ usługi :	A2B (Administration to Business) A2C (Administration to Citizens)
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 2
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 4
Opis stanu docelowego:	Wdrażana usługa umożliwi złożenie za pośrednictwem platformy e-PUAP wniosków do Starostwa w poniższych obszarach merytorycznych: <ul style="list-style-type: none"><li>• wniosek z petycją do Urzędu</li><li>• wniosek o wpis do ewidencji Uczniowskich klubów sportowych/ewidencji klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia</li></ul>



- wniosek o wydanie wypisu z ewidencji Uczniowskich klubów sportowych/ewidencji klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia
- wniosek o wydanie dziennika budowy
- wniosek o wydanie karty wędkarskiej
- wniosek o zgłoszenie zamiaru wykonania obiektów budowlanych lub robót budowlanych niewymagających pozwolenia na budowę
- wniosek o zgłoszenie rozbiórki obiektów budowlanych niewymagających pozwolenia na rozbiórkę
- wniosek o wyrażenie zgody na dokonanie zmiany lasu na użytek rolny
- wniosek o zgłoszenie projektu robót geologicznych dotyczącego wykorzystania ciepła Ziemi
- wniosek o pozyskanie zezwolenia na pozyskanie drewna w lasach niestanowiących własności Skarbu Państwa

Projektowany wniosek zostanie podpisany profilem zaufanym wnioskującego (uwierzytelnienie składającego).

Złożony wniosek zostanie przekierowany do urzędu na punkt kancelaryjny w którym nastąpi rejestracja w systemie EOD (Elektroniczny Obieg Dokumentów). System obiegu na podstawie zaprojektowanych i zmodernizowanych obiegów dokumentów dla danych sprawy przekieruje złożony wniosek do osoby merytorycznie zajmującej się danym tematem. Urzędnik wydający decyzje podpisze ją posiadającym certyfikatem kwalifikowanym, następnie podpisane zezwolenie prześle na konto e-PUAP wnioskującego.

#### **Zakres funkcjonalny**

##### **e-usługi**

Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:

- Opracowanie formularzy dla wniosków na platformie e-PUAP dla wskazanych w opisie usług. Wniosek umożliwi dodanie załączników do składanego wniosku.
- Rejestracja wniosku w wirtualnym punkcie kancelaryjnym EOD Starostwa Powiatowego
- 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.

#### **Zakres zmian**

##### **w procesach biznesowych:**

- 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



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pełna cyfryzacja dwukierunkowa dla realizacji opisywanych procesów włącznie z odebraniem podpisanej decyzji z miejsca jej złożenia tj. platformy e-PUAP.</li><li>• Uwierzytelnienie składającego wniosek poprzez podpisanie profilem zaufanym wniosku.</li></ul>
<b>Interesariusze e-usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mieszkańcy Powiatu</li><li>• Przedsiębiorcy</li><li>• Pracownicy Starostwa Powiatowego</li></ul>
<b>Czas</b>	<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>
<b>Koszt obsługi spraw</b>	<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"><li>• opłatami pocztowymi</li><li>• opłatami telekomunikacyjnymi</li><li>• kosztami mieszkańców dot. dojazdu do Urzędu</li><li>• optymalizację opłat utrzymaniowych dotychczasowych systemów informatycznych</li><li>• automatyzacją procesów wewnętrznych Urzędu i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych w urzędzie</li><li>• zmniejszeniem ilości drukowanych materiałów Urzędowych</li></ul> <p>Realizacja e-usług w dłuższej perspektywie przyczyni się do szybszego załatwiania spraw oraz do podniesienia efektywności administracji.</p>
<b>Korzyści</b>	<p>Korzyści ogólne:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Umożliwienie złożenia wniosku przez petentów drogą elektroniczną z każdego miejsca na dowolnym urządzeniu w tym mobilnym</li><li>• zwiększenie dostępności dla osób niepełnosprawnych (nie dowiadujących)</li><li>• pełna cyfryzacja procesu świadczenia usługi – odbiór decyzji administracyjnej drogą elektroniczną</li><li>• usprawnienie komunikacji między grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem</li><li>• zwiększenie ilości spraw obsługiwanych elektronicznie.</li></ul> <p>Korzyści dla mieszkańców:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• możliwość złożenia wniosków za pośrednictwem platformy e-PUAP i na przygotowanym formularzu wraz z możliwością dołączenia załączników.</li></ul>

- 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 Urzędu:

- 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 powiecie (kontrola czasu kroków / historia akceptacji)
- podpisanie decyzji administracyjnych posiadanych podpisem kwalifikowanym
- przyspieszenie procesów i usług realizowanych przez Powiat
- redukcja wydatkowania środków na materiały biurowe i papier

## E –drogi

Usługa umożliwi złożenie i procedowanie następujących spraw:

- wniosek o zajęcie pasa drogowego – wykonanie robot
- wniosek o zajęcie pasa drogowego – umieszczenie urządzeń
- wniosek o umieszczenie reklamy w pasie drogowym
- wniosek o zezwolenie na lokalizację lub przebudowę zjazdu

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

e-Usługa będzie dedykowana dla interesariuszy Powiatowego Zarządu Dróg będącego jednostką podległą Starostwu Powiatowemu. Wskazana jednostka jest właściwą do przyjmowania i procedowania wskazanych spraw.

Realizacja e-usługi zakłada wykorzystanie systemu e-PUAP do rejestracji wniosków co pozostaje zgodne ze zdefiniowanym przez WCAG 2,0 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 e-PUAP. 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 2.0 realizowane będą przez administratora platformy e-PUAP oraz administratora Platformy e-usług Starostwa Powiatowego.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- wniosku po wdrożeniu.

TABELA 27. 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:	<p>Wdrażana usługa umożliwi złożenie za pośrednictwem platformy e-PUAP wniosków do Powiatowego Zarządu Dróg dot. następujących spraw:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• wniosek o zajęcie pasa drogowego – wykonanie robót</li><li>• wniosek o zajęcie pasa drogowego – umieszczenie urządzeń</li><li>• wniosek o umieszczenie reklamy w pasie drogowym</li><li>• wniosek o zezwolenie na lokalizację lub przebudowę zjazdu</li></ul> <p>Zgłoszenie wniosku będzie możliwe dla osób posiadających profil zaufany e-PUAP.</p> <p>Wniosek zostanie przekierowany do urzędu celem dalszego procedowania sprawy. Pełna komunikacja Urzędu z petentem będzie prowadzona za pośrednictwem platformy e-PUAP. Urzędnik wydający decyzje podpisze ją posiadany certyfikatem kwalifikowanym, następnie podpisane decyzje prześle na konto e-PUAP wnioskującego.</p>
Zakres funkcjonalny e-usługi	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rejestracja profilu zaufanego dla Powiatowego Zarządu Dróg</li><li>• Opracowanie formularzy dla wniosków na platformie e-PUAP dla wskazanych w opisie usług. Wniosek umożliwi dodanie załączników do składanego wniosku.</li><li>• Cyfryzacja obsługi procesu wydawania decyzji administracyjnej w sposób zaplanowany</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Umożliwienie podpisu wydanej decyzji przez posiadany certyfikat kwalifikowany</li><li>• Kontrola procesu procedowania konkretnego wniosku poprzez umożliwienie wglądu w cały proces akceptacji.</li></ul>
<b>Zakres zmian w procesach biznesowych:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Automatyzacja i cyfryzacja procesów do tej pory procedowanych w sposób tradycyjny</li><li>• Umożliwienie podpisywania wydanych decyzji administracyjnych za pomocą posiadanego certyfikatu kwalifikowanego</li><li>• Cyfryzacja dwukierunkowa dla realizacji opisywanych procesów włącznie z odebraniem podpisanej decyzji z miejsca jej złożenia tj. platformy e-PUAP.</li><li>• Uwierzytelnienie składającego wniosek poprzez podpisanie profilem zaufanym wniosku.</li></ul>
<b>Interesariusze e-usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Petenci (Mieszkańcy, Przedsiębiorcy, wykonawcy robót drogowych) Powiatowego Zarządu Dróg w Sokółce</li><li>• Pracownicy Powiatowego Zarządu Dróg</li><li>• Starostwo Powiatowe jako organ nadrzędny</li></ul>
<b>Czas</b>	<p>Szacuje się, że realizacja procesu administracyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 20 %.</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>
<b>Koszt obsługi spraw</b>	<p>Korzystanie z e-usługi będzie darmowe. Koszty utrzymania będą związane z opłatami za energię elektryczną, łącza internetowe.</p> <p>Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi z:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• opłatami pocztowymi</li><li>• opłatami telekomunikacyjnymi</li><li>• kosztami mieszkańców dot. dojazdu do Urzędu</li><li>• automatyzacją procesów wewnętrznych Urzędu i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych w urzędzie</li><li>• zmniejszeniem ilości drukowanych materiałów Urzędowych</li></ul> <p>Realizacja e-usług w dłuższej perspektywie przyczyni się do szybszego załatwiania spraw oraz do podniesienia efektywności administracji.</p>
<b>Korzyści</b>	<p>Korzyści ogólne:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Umożliwienie złożenia wniosku przez petentów drogą elektroniczną z każdego miejsca na dowolnym urządzeniu w tym mobilnym</li><li>• zwiększenie dostępności dla osób niepełnosprawnych (niedowidzących, ograniczonych ruchowo)</li><li>• pełna cyfryzacja procesu świadczenia usługi – odbiór decyzji administracyjnej drogą elektroniczną</li><li>• usprawnienie komunikacji między grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem</li></ul>

Korzyści dla mieszkańców:

- możliwość złożenia wniosków za pośrednictwem platformy e-PUAP 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 Urzędu:

- ograniczenie/wyeliminowanie bezpośrednich wizyt petentów w urzędzie
- zmniejszenie ilości poprawek i błędów w składanych wnioskach
- redukcja dystrybucji wydanych decyzji administracyjnych za pośrednictwem poczty tradycyjnej (zmniejszenie kosztów korespondencyjnych)
- efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów osobowych
- podpisanie decyzji administracyjnych posiadany podpisem kwalifikowanym
- przyspieszenie procesów i usług realizowanych przez Powiatowy Zarząd Dróg
- redukcja wydatkowania środków na materiały biurowe i papier

**E - pomoc społeczna**

Usługa umożliwi załatwienie spraw związanych z dofinansowaniami ze środków PFRON za pośrednictwem platformy e-PUAP. Realizacja usługi przyczyni się do podniesienia poziomu dojrzałości świadczonych usług. Za pośrednictwem platformy e-PUAP możliwe będzie procedowanie następujących spraw :

- dofinansowanie zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny, przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze przyznawane osobom niepełnosprawnym
- dofinansowanie w likwidacji barier architektonicznych, w komunikowaniu się i technicznych, w związku z indywidualnymi potrzebami osób niepełnosprawnych
- dofinansowanie usługi tłumacza migowego i przewodnika

E-Usługa będzie dedykowana dla mieszkańców powiatu a jednostką organizacyjną odpowiedzialną na jej obsługę będzie Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Sokółce podległe pod Starostwo Powiatowe.

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 e-PUAP. 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 2.0 realizowane będą przez administratora platformy e-PUAP oraz administratora Platformy e-usług Starostwa Powiatowego.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- pomocy społecznej po wdrożeniu.

TABELA 28. E – POMOC SPOŁECZNA

<b>Nazwa e-usługi:</b>	e-pomoc społeczna
<b>Typ usługi :</b>	A2C (Administration to Citizens)
<b>Aktualny poziom dojrzałości:</b>	Poziom 2
<b>Docelowy poziom dojrzałości:</b>	Poziom 3
<b>Opis stanu docelowego:</b>	<p>Wdrażana usługa umożliwi złożenie za pośrednictwem platformy e-PUAP wniosków do Powiatowego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sokółce dot. następujących spraw:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• dofinansowanie zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny, przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze przyznawane osobom niepełnosprawnym</li><li>• dofinansowanie w likwidacji barier architektonicznych, w komunikowaniu się i technicznych, w związku z indywidualnymi potrzebami osób niepełnosprawnych</li><li>• dofinansowanie usługi tłumacza migowego i przewodnika</li></ul> <p>Zgłoszenie wniosku będzie możliwe dla osób posiadających profil zaufany e-PUAP</p> <p>Wniosek zostanie przekierowany do urzędu celem dalszego procedowania sprawy. Pełna komunikacji Urzędu z petentem będzie prowadzona za pośrednictwem platformy e-PUAP. Urzędnik wydający decyzje podpisze ją posiadany certyfikatem kwalifikowanym, następnie podpisane decyzje prześle na konto e-PUAP wnioskującego.</p>
<b>Zakres funkcjonalny e-usługi</b>	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rejestracja profilu zaufanego dla Powiatowego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sokółce</li><li>• Opracowanie formularzy dla wniosków na platformie e-PUAP dla wskazanych w opisie usług. Wniosek umożliwi dodanie załączników do składanego wniosku.</li><li>• Wydanie decyzji wraz z podpisem przez posiadany certyfikat kwalifikowany</li><li>• Komunikacja na linii wnioskodawca – Urząd za pośrednictwem elektronicznej formy przekazu</li></ul>



**Zakres zmian  
w procesach biznesowych:**

- Cyfryzacja procesów do tej pory procedowanych w sposób tradycyjny
- Umożliwienie podpisywania wydanych decyzji administracyjnych za pomocą posiadanego certyfikatu kwalifikowanego
- Dwukierunkowa komunikacja dla realizacji opisywanych procesów włącznie z odebraniem podpisanej decyzji z miejsca jej złożenia tj. platformy e-PUAP.
- Uwierzytelnienie składającego wniosek poprzez podpisanie profilem zaufanym wniosku.

**Interesariusze e-usługi**

- Mieszkańcy Powiatu
- Pracownicy Powiatowego Ośrodka Pomocy Społecznej
- Starostwo Powiatowe jako organ nadrzędny

**Czas**

Szacuje się, że realizacja procesu administracyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 40 %. co w głównej mierze będzie związane z oszczędnością czasu mieszkańców składających wniosku o dofinansowanie i czas związany z komunikacją pomiędzy stronami.

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, łącza internetowe.

Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi z :

- opłatami pocztowymi
- opłatami telekomunikacyjnymi
- kosztami mieszkańców dot. dojazdu do Urzędu
- 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**

**Korzyści ogólne:**

- Umożliwienie złożenia wniosku przez petentów drogą elektroniczną z każdego miejsca na dowolnym urządzeniu w tym mobilnym
- zwiększenie dostępności dla osób niepełnosprawnych (nie dowiadujących, ograniczonych ruchowo)
- pełna cyfryzacja procesu świadczenia usługi – odbiór decyzji administracyjnej drogą elektroniczną
- usprawnienie komunikacji między grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem.

Korzyści dla mieszkańców:

- możliwość złożenia wniosków za pośrednictwem platformy e-PUAP 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 Urzędu:

- ograniczenie/wyeliminowanie bezpośrednich wizyt petentów w urzędzie
- zmniejszenie ilości poprawek i błędów w składanych wnioskach
- redukcja dystrybucji wydanych decyzji administracyjnych za pośrednictwem poczty tradycyjnej (zmniejszenie kosztów korespondencyjnych)
- efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów osobowych
- podpisanie decyzji administracyjnych posiadany podpisem kwalifikowanym
- przyspieszenie procesów i usług realizowanych przez Powiatowy Zarząd Dróg
- redukcja wydatkowania środków na materiały biurowe i papier.

### E -płatność

Usługa umożliwia dokonywanie wpłat za opłaty urzędowe on-line na rachunki bankowe Starostwa Powiatowego.

Usługa umożliwi automatyczne wygenerowanie dowodu dokonania zapłaty wraz z danymi opisującymi rodzaj opłaty.

W zależności od rodzaju wpłaty (opłata skarbową, opłata za pełnomocnictwo, opłata do wydziału komunikacji) formularze płatności będą dynamicznie modyfikowane uniemożliwiając tym samym dokonanie błędnych wpłat (zły tytuł płatności, niewłaściwy nr rachunku bankowego).

Zalogowany i uwierzytelniony za pomocą profilu zaufanego e-PUAP użytkownik systemu uzyska możliwość zapłaty na podstawie wypełnionego i spersonalizowanego dowodu wpłaty uwzględniającego dane dotyczące kwoty i tytułu zapłaty oraz numeru rachunku na który ona ma być ona dokonana.

Wprowadzenie tego typu usługi wraz z integracją ze zmodernizowanym systemem finansowym Starostwa Powiatowego zapewni kontrolę nad stanem rozliczeń z urzędem. Usługa zostanie udostępniona również dla rodziców uczniów szkół będących pod nadzorem Powiatu. Z uwagi na prowadzenie centralnej księgowości przez Powiat na rzecz szkół, rozliczenia podatku VAT udostępnienie narzędzia informatycznego automatyzującego proces wpłat, rozliczeń na terenie Powiatu jest wymagane.

W przypadku powstania zobowiązania dla mieszkańca powiatu informacja o nieuregulowanej płatności będzie dostępna dla mieszkańca/podatnika na Platformie e-usług z której poziomu będzie możliwe dokonanie zapłaty.

Informacja o zapłacie będzie przekazywana automatycznie do systemu finansowego Powiatu.

Realizacja usługi usprawni proces komunikacji i zapłat za czynsze dla najemców lokali komunalnych budynku mieszkalnego przy ul. Sikorskiego 40 w Sokółce. Mieszkańcy za pośrednictwem Portalu e-usług uzyskają wgląd w bieżące saldo rozliczeń, dostęp do historii płatności. Uzyskują możliwość rejestracji stanu liczników dla poszczególnych lokali usprawniając tym samym proces naliczeń czynszów i rachunków za media.

Usługodawca dzięki takiej usłudze usprawnia kontakt z petentem i umożliwia mu dokonywanie wpłat we właściwych kwotach. Usługa ta poprawi ściągalność opłat oraz dzięki wprowadzeniu indywidualnych numerów rachunków dla dokonywania wpłaty usprawni proces księgowania.

Identyfikacja podatnika odbywać się będzie na podstawie platformy e-PUAP z wykorzystaniem profilu zaufanego. Usprawnienie procesu księgowania i centralizacja przepływu danych pomiędzy Urzędem i jednostkami podległymi wymagało będzie modernizacji systemu dziedziny. Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę, a za identyfikację użytkownika administrator platformy e-PUAP.

Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemem dziedziny księgowości podatkowej, Platformą e-usług Starostwa Powiatowego.

Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwia pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną (5 poziom dojrzałości) i możliwość wglądu w dane zawarte w systemie teleinformatycznym.

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

Usługa e-płatność będzie zintegrowana z usługą e-powiadomienia. W momencie powstania zobowiązania dla mieszkańca przekazana zostanie bezpośrednia informacja.

**W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 realizowane będą przez administratora Platformy e-usług Starostwa Powiatowego.**

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- płatność po wdrożeniu.

TABELA 29. E- PŁATNOŚĆ

Nazwa e-usługi:	e-płatność
Typ usługi :	A2B (Administration to Business) A2C (Administration to Citizens)



**Aktualny poziom dojrzałości:** Poziom 2

**Docelowy poziom dojrzałości:** Poziom 5

**Opis stanu docelowego:**

1. Zalogowany i uwierzytelniony za pomocą platformy e-PUAP użytkownik systemu (mieszkaniec/podmiot prawa handlowego/osoba prawna) z dowolnego miejsca na dowolnym urządzeniu uzyska możliwość wpłaty na poczet zobowiązań/ opłat skarbowych.
2. Zalogowany użytkownik (najemca lokalu będącego własnością Starostwa) uzyska wgląd w stan rozliczeń ze Starostwem Powiatowym.
3. Usługa umożliwi wyliczenie kwoty i personalizację wpłaty z tytułu opłat skarbowych na rzecz Starostwa Powiatowego bądź innych wskazanych jednostek np. Powiatowy Zarząd Dróg,.
4. Możliwość dokonania płatności on-line przez interesariuszy Starostwa I jednostek podległych
5. Płatności zostaną automatycznie księgowane w systemie finansowo-księgowym urzędu.
6. Personalizacja świadczenia usługi (dane petenta pobierane z systemów dziedzinowych urzędu/e-PUAP) umożliwią że petenci otrzymają powiadomienie na urządzenie mobilne w sytuacji powstania zobowiązania (naliczenie opłaty z tyt. najmu lokalu).
7. System umożliwi na wgląd do rejestru płatności/zobowiązań podatkowych względem urzędu.

**Zakres funkcjonalny**

**e-usługi**

Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:

- integrację z platformą e-PUAP w zakresie autoryzacji użytkowników
- automatyczne naliczenie należności z tyt. opłat opłat dla najemców lokali
- automatyzację procesu księgowania dokonanych wpłat na indywidualnych kontach bankowych
- dokonywanie online wpłat za opłaty skarbowe petentów
- Centralizację miejsca w sieci dostępu do świadczonych przez urząd e-usług – portal e-usług
- Automatyczne wyliczanie wysokości opłat z uwzględnieniem odsetek, kosztów dodatkowych

**Zakres zmian**

**w procesach biznesowych:**

- Automatyzacja i cyfryzacja procesu naliczania opłat dla najemców
- Automatyzacja sposobu księgowania dokonywanych wpłat na kontach indywidualnych powiatu
- Automatyzacja procesu naliczania odsetek, kosztów dodatkowych na konkretny dzień
- Spersonalizowane wpłaty on-line
- Centralny punkt z zebranymi informacjami/typami wpłaty dla petentów

**Interesariusze e-usługi**

- Mieszkańcy Powiatu
- Podmioty prawa handlowego
- Osoby prawne
- Pracownicy Starostwa I jednostek podległych

**Czas**

Urząd szacuje, że realizacja procesu administracyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy. Znaczne usprawnienie będzie dla pracowników Starostwa – ok. 40 % czasu mniej na

obsługi wpłat. Dla petentów realizacja e-usługi przyczyni się do oszczędności ok. 90% czasu na realizację wpłaty.

#### Koszt obsługi spraw

Korzystanie z e-usługi będzie darmowe. Koszty utrzymania będą związane z opłatami za energię elektryczną i opłatami za łącza internetowe.

Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi z:

- opłatami pocztowymi
- opłatami telekomunikacyjnymi
- kosztami mieszkańców 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

##### Korzyści ogólne:

- 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 dowiadujących, ograniczonych ruchowo)
- cyfryzacja i personalizacja procesu świadczenia usługi
- usprawnienie komunikacji między grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem

##### Korzyści dla mieszkańców:

- 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 urządzenia mobilne
- kontrola stanu rozliczeń z urzędem – redukcja naliczenia odsetek, kar za powtarzane powiadomienia
- wygoda w płatnościach świadczonych online automatycznie z poziomu usługi (automatyczne podstawienie danych płatnika)

##### Korzyści dla Urzędu:

- unifikacja procesu obsługi elektronicznej podatków lokalnych

- ograniczenie bezpośrednich wizyt petentów w urzędzie
- redukcja dystrybucji decyzji podatkowych przy pomocy poczty tradycyjnej (zmniejszenie kosztów korespondencyjnych)
- automatyzacja procesów ewidencji wpłat na indywidualnych kontach powiatu
- efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów osobowych
- centralizacja/automatyzacja punktu naliczenia opłat (łatwa zastępowalność pracowników)
- przyspieszenie procesów i usług realizowanych przez Powiat
- skrócenie czasu otrzymania środków finansowych z tyt. zobowiązań podatkowych do budżetu Powiatu

#### **E - powiadomienia**

Usługa umożliwia komunikację z mieszkańcami Powiatu.

Mieszkańcy za pośrednictwem Portalu e-usług uzyskają możliwość zarządzania danymi kontaktowymi, w szczególności uzyskują możliwość :

- złożenia wniosku o rejestrację nr telefonu
- złożenia wniosku o rejestrację adresu e-mail
- aktualizacji nr telefonu
- aktualizacji adresu e-mail
- usunięcia konta w systemie powiadomień

Proces powiadamiania będzie realizowany poprzez wysyłkę wiadomości e-mail, SMS oraz powiadomień i strzeżeń za pośrednictwem aplikacji mobilnej (komunikaty typu PUSH). Osoba zarejestrowana i spełniająca kryteria grupy docelowej za pomocą e-Powiadomień otrzyma informację zarejestrowaną na Platformie e-usług.

W ramach tej usługi udostępniane będą powiadomienia o zbliżających się terminach płatności, ostrzeżeniach meteorologicznych, wydarzeniach, dokumentach do odebrania itp.. Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość usługi ponosić będzie Urząd.

Usługa będzie zintegrowana z systemem obiegu dokumentów, w momencie zakończenia sprawy petenta generowane będzie dedykowane powiadomienie.

Oferowana e-usługa współpracować będzie z systemami dziedzinowymi realizującymi zadania związane z obszarem wysyłanych informacji lub powiadomień.

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.

W zakresie dostępu do treści i interfejsów komunikacyjnych uwzględnione będą wytyczne związane ze standardem WCAG 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.



Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- płatność po wdrożeniu.

TABELA 30. E -POWIADOMIENIA

<b>Nazwa e-usługi:</b>	e-powiadomienia
<b>Typ usługi :</b>	A2B (Administration to Business) A2C (Administration to Citizens)
<b>Aktualny poziom dojrzałości:</b>	Poziom 1
<b>Docelowy poziom dojrzałości:</b>	Poziom 3
<b>Opis stanu docelowego:</b>	<p>Wdrożenie usługi e-powiadomienia umożliwi bezpośredni kontakt Starostwa Powiatowego z petentami za pośrednictwem komunikacji elektronicznej. Usługa ta polega na wysyłce spersonalizowanych (per konto) komunikatów do mieszkańców, podatników opłat (osób fizycznych) jak i osób prawnych, którzy z różnych względów są petentami Starostwa (płatnicy opłat, składający dokument etc.).</p> <p>Usługa umożliwia skonfigurowanie trzech (sms, e-mail, aplikacja mobilna) kanałów powiadomień na które zostanie wysłany automatyczny komunikat. Użytkownik do swojego konta będzie mógł zarejestrować numer telefonu oraz adres e-mail. Usługa będzie pobierać z systemów dziedzinowych powiatu informacje związane ze zbliżających się terminach płatności w których będzie wartość zobowiązania. Usługa e-powiadomienia poinformuje również o zaksięgowaniu wpłaty na koncie płatnika, przypomni o niezapłaconych należnościach jak i dokumentach do odebrania.</p>
<b>Zakres funkcjonalny e-usługi</b>	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usługa umożliwia rejestrację numeru telefonu w systemie</li> <li>• Usługa umożliwia rejestrację adresu e-mail w systemie</li> <li>• Usługa umożliwia przysyłanie komunikatów z realizowanych e-usług na telefony komórkowe lub e-mail</li> <li>• Usługa umożliwia aktualizację numeru telefonu adresu e-mail na który będą przysyłane komunikaty</li> <li>• Usługa przekazywać na wskazane media będzie informacje o: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ zobowiązaniu podatkowym</li> <li>○ wysokości kwoty naliczenia (przez zmodernizowany system dziedzinowy Starostwa),</li> <li>○ informacji zarachowaniu wpłaty</li> <li>○ przypomnienie o niezapłaconych należnościach</li> <li>○ dokumentach możliwych do odebrania z urzędu</li> <li>○ zakończeniu procedowania złożonych wniosków i spraw</li> </ul> </li> </ul>
<b>Zakres zmian</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatyzacja wysyłania powiadomień dla petentów Starostwa Powiatowego (zmniejszenie tradycyjnych form komunikacji)</li> </ul>

**w procesach biznesowych:**

- Generowanie przez urzędnika tekstu powiadomienia na urządzenia mobilne na e-mail w związku ze statusami realizacji usługi (powstałe zobowiązanie, zbliżający się termin podatkowy, powstałe zobowiązanie)
- Weryfikacja procesu biznesowego dot. przesyłania powiadomień środkami komunikacji tradycyjnej
- Generowanie powiadomień w aplikacji mobilnej

**Interesariusze e-usługi**

- Mieszkańcy
- Osoby prawne
- Pracownicy Starostwa Powiatowego I jednostek podległych

**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
- ograniczenie opłat utrzymaniowych dotychczasowych systemów informatycznych
- 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:

- zwiększenie dostępności do świadczonych 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 i konfiguracja procesu świadczenia usługi
- usprawnienie komunikacji między grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem

Korzyści dla mieszkańców:

- oszczędność czasu – szybka i skuteczna informacja na wybrany kanał komunikacji (minimalizacja bezpośredniego/telefonicznego kontaktu z pracownikami urzędu)
- świadczenie usługi dostępne 24h
- bezstresowa sposób obsługi

- ograniczenie/eliminacja wizyt w urzędzie
- kontrola stanu rozliczeń z urzędem – redukcja naliczenia odsetek, kar za powtarzalne powiadomienia

Korzyści dla Urzędu:

- ograniczenie bezpośrednich wizyt petentów w urzędzie
- bezstresowy proces obsługi
- eliminacja dystrybucji wymaganych informacji za pośrednictwem poczty tradycyjnej (zmniejszenie kosztów korespondencyjnych)
- efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów osobowych
- centralizacja informacji o wystaniu powiadomień (e-mail/sms)
- przyspieszenie procesów i usług realizowanych przez Powiat
- skrócenie czasu otrzymania środków finansowych z tyt. zobowiązań podatników do budżetu Powiatu.

#### **E – newsletter i ankietyzacja**

Usługa e-newsletter i ankietyzacja umożliwi Pracownikom Starostwa i jednostek podległych podnieść jakoś komunikacji z otoczeniem Urzędu (mieszkańcy, przedsiębiorcy, pracownicy urzędu) Wszyscy interesariusze uzyskają możliwość zapisywania się do grup tematycznych związanych z ogłoszeniami, danymi, komunikatami. Ilekroć Starostwo Powiatowe opublikuje informację, ogłoszenie, komunikat, wydarzenie o określonej kategorii do zapisanych osób zostanie wygenerowane powiadomienie e-mail o publikacji treści na które wyrażone zostało zainteresowanie. Usługa umożliwi definiowanie i agregację treści przekazywanych w formie newsletteru.

Uzupełnieniem dla funkcjonalności newsletteru platformy e-usług będzie grupa funkcjonalności związana z ankietyzacją mieszkańców bądź zdefiniowanych grup np. mieszkańców określonej miejscowości.

Funkcjonalności ankiet umożliwią przygotowywanie, publikowanie oraz zarządzanie interaktywnymi ankietami. Ankiety będą publikowane na platformie e-usług (również w wersji dostępnych na urządzeniach mobilnych).

Ankiety będą związane z dwustronną interakcją pomiędzy Powiatem a Mieszkańcami lub innymi podmiotami w zależności od badanej tematyki.

Ankiety będą mogły być definiowane dla dowolnej tematyki celem zbierania opinii mieszkańców celem budowy społeczeństwa obywatelskiego powodując wzrost zaangażowania mieszkańców w sprawy Powiatu i najbliższego otoczenia.

Usługa będzie możliwa do wykorzystania dla mieszkańców np. pracowników naukowych, studentów, uczniów prowadzących badania na grupach docelowych reprezentowanych przez mieszkańców Powiatu. Na ich wniosek Powiat uzyska możliwość zbudowania dedykowanej ankiety/badania i udostępniania jej dla wybranej grupy docelowej przyczyniając się tym samym kulturze naukowej realizowanej na terenie Powiatu.

Wyniki ankiet będą udostępniane w formie raportów.



Korzystanie z usługi e-newsletter i ankietyzacja 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 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- płatność po wdrożeniu.

TABELA 31. E- NEWSLETTER I ANKIETYZACJA

<b>Nazwa e-usługi:</b>	e-Newsletter i ankietyzacja
<b>Typ usługi :</b>	A2C
<b>Aktualny poziom dojrzałości:</b>	Poziom 1
<b>Docelowy poziom dojrzałości:</b>	Poziom 3
<b>Opis stanu docelowego:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Możliwość publikacji informacji i ankiet mieszkańcom i grupom odbiorców</li><li>• Osoba bądź podmiot publikujący (wysyłający) uzyskuje dostęp poprzez logowanie do platformy e-usług z możliwością zarządzania treścią narzędziami umożliwiającymi definiowanie newslettera i ankiet dla odbiorców (adresatów).</li><li>• Użytkownicy (np. mieszkańcy) zapisują się do newslettera z możliwością zapisania się do kategorii subskrypcji</li><li>• Osoba bądź podmiot przygotowuje szablon mailingu-newslettera (ogłoszenia, komunikaty, zarządzenia, dokumenty) według określonej tematyki lub grupy docelowej.</li><li>• Osoba bądź podmiot definiuje grupę odbiorców mailingu (kategorie subskrypcji).</li><li>• Osoba bądź podmiot poprzez witrynę internetową wskazaną w pkt. 2 wysyła newsletter do odbiorców.</li><li>• Newsletter trafia do odbiorców drogą mailową.</li><li>• Uzupełnione wyniki ankiet agregowane są w zbiorcze raporty</li><li>• Publikowane newslettery i ankiety zarządzane są z poziomu panelu administracyjnego portal e-usług</li></ul>
<b>Zakres funkcjonalny e-usługi</b>	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• publikowanie treści przeznaczone dla mieszkańców Starostwa (lub spoza)</li></ul>

**Zakres zmian w procesach biznesowych:**

- umożliwi szybki dostęp do informacji i zebranie informacji zwrotnych w przypadku ankiet
- udostępnianie dokumentów, treści, materiałów w formie elektronicznej
- narzędzie komunikacji wewnętrznej dla Starostwa z pracownikami i jednostkami podległymi
- udostępnianie raportów po zakończeniu ankiet
- elektroniczacja i automatyzacja procesów komunikacji pomiędzy Urzędem, podmiotami podległymi, mieszkańcami, pracownikami Starostwa
- optymalizacja procesu publikacji
- elektroniczacja archiwum ogłoszeń, komunikatów, zarządzeń i dokumentów

**Interesariusze e-usługi**

- mieszkańcy Powiatu
- firmy działające na terenie Powiatu
- szkoły
- Pracownicy Starostwa i jednostek podległych

**Czas**

Urząd szacuje, że realizacja procesu organizacyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług i przyspieszenie wymiany informacji 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 w głównej mierze do oszczędności czasowych w komunikowaniu się. Ponadto oczekiwane jest ograniczenie kosztów związanych z:

- opłatami telekomunikacyjnymi
- ograniczenie opłat utrzymaniowych dotychczasowych systemów informatycznych
- wydrukami plakatów, komunikatów,

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

**Korzyści**

Korzyści ogólne:

- zwiększenie dostępności usługi poprzez publikację elektroniczną
- komputeryzacja realizacji usługi
- usprawnienie komunikacji między Urzędem, grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem

Korzyści dla mieszkańców:

- bezpośredni dostęp do wszystkich publikacji (informacji)

- natychmiastowy dostęp (powiadomienie mailowe)
- oszczędność czasu (np. wcześniej pozyskana wiedza, możliwość uzupełnienia dokumentów w domu poprzez pobrane i wydrukowane dokumenty)
- dostęp do aktualnych i rzetelnych informacji w sytuacjach kryzysowych
- poczucie wpływu na decyzje Urzędu-Rady poprzez oddanie głosu w sondzie/ankiecie (newsletter z sondą lub ankietą)

Korzyści dla Urzędu:

- usystematyzowanie procesów publikacji
- oszczędność czasu (brak konieczności publikacji ogłoszeń w formie „papierowej”, rozwieszania ich w różnych punktach)
- ewidencja elektroniczna wszystkich publikacji i dokumentów (archiwum)

### E- wydarzenie

Usługa e-Wydarzenie umożliwi tworzenie wydarzeń wraz z udostępnieniem treści oraz zarządzania listą uczestników wydarzeń.

Usługa usprawni i ujednolici obsługę wydarzeń w zakresie rejestracji i obsługi uczestników organizowanych przez Powiat wydarzeń.

Usługa umożliwi wykonywanie następujących czynności:

- rejestracji i zarządzania treścią publikowanych wydarzeń
- przeglądanie wykazu planowanych wydarzeń przez Powiat i Jednostki podległe z dostępem do materiałów dla potencjalnych uczestników (np. plan wydarzenia, opis, itp.)
- automatyczną rejestrację uczestnika wydarzenia, z podaniem, usługa umożliwi rejestrację pojedynczego uczestnika jak i grupy osób Rejestracja tworzy konto uczestnika w serwisie.
- organizator będzie mógł zweryfikować zarejestrowane osoby i ewentualnie odmówić udziału
- serwis będzie publikował w trakcie trwania wydarzenia, informacji online o przebiegu, z podaniem czasu i miejsca wydarzenia.
- każdy zarejestrowany uczestnik będzie mógł pobrać udostępnione materiały przez organizatora
- usługa udostępni publicznie dostępne archiwum wydarzeń z wykazem uczestników, publikacji.
- prezentację zbiorczą organizowanych wydarzeń
- organizację i obsługę wydarzeń bez limitu osób i potrzeby zapisu
- integrację z socjał media celem promocji wydarzeń

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 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.



Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- wydarzenia po wdrożeniu.

TABELA 32. E-WYDARZENIE

Nazwa e-usługi:	e-Wydarzenia
Typ usługi :	A2C
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 1
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 3
Opis stanu docelowego:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Możliwość obsługi wydarzeń, konferencji i szkoleń organizowanych, przez Starostwo Powiatowe lub jednostki podległe</li> <li>2. Osoba bądź podmiot publikujący (wysyłający) uzyskuje dostęp poprzez logowanie do witryny internetowej z możliwością zarządzania treścią narzędziami umożliwiającymi definiowanie konferencji, szkoleń i wydarzeń a także pełne zarządzanie nimi.</li> <li>3. Usługa umożliwia tworzenie dedykowanych witryn dla organizowanych wydarzeń, konferencji, szkoleń na których udostępniane będą treści związane z danym eventem.</li> <li>4. Usługa dysponuje centralnym kalendarzem wszystkich wydarzeń. Z kalendarza istnieje możliwość przejścia do szczegółów wydarzenia wraz z możliwością zapisu.</li> <li>5. Użytkownik (mieszkaniec lub grupa) zalogowany (za pomocą poświadczeń Profilu Zaufanego obsługiwanych przez platformę e-PUAP) zapisuje się na wybrane wydarzenie, np. z poziomu kalendarza.</li> <li>6. W przypadku braku Profilu Zaufanego użytkownicy mogą zapisywać się na wydarzenie przy pomocy imienia, nazwiska oraz adresu email. W obu przypadkach wymagana jest akceptacja regulaminu oraz potwierdzenie adresu email (wysyłany jest link aktywacyjny).</li> <li>7. Osoba bądź podmiot publikujący akceptuje lub odrzuca udział zgłoszonego w wydarzeniu o czym zgłaszający są powiadamiani spersonalizowaną wiadomością mailową.</li> </ol>
Zakres funkcjonalny e-usługi	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługi wydarzeń, konferencji i szkoleń</li> <li>• profilowanie wydarzeń, konferencji, szkoleń</li> <li>• lista osób zapisanych na konferencje, szkolenia, wydarzenia</li> <li>• wydruki list osób zapisanych uczestników na konferencje, szkolenia i wydarzenia</li> <li>• zmiany statusów zapisu na: zaakceptowany, odrzucony, lista rezerwowa.</li> <li>• w swoim musi mieć możliwość rezygnacji z zapisu na szkolenie/wydarzenie przez osobę zapisaną na wydarzenie/konferencję/szkolenie</li> <li>• podglądu wszystkich konferencji, wydarzeń i szkoleń w formie listy dostępnych z możliwością zapisania się na nie</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• możliwość określania daty obowiązywania zapisów i blokady możliwości zapisu po przekroczeniu dopuszczalnego terminu.</li><li>• możliwość określenia maksymalnej liczby uczestników szkolenia/wydarzenia, po przekroczeniu tej liczby zapisanie się nie może być możliwe</li><li>• możliwość dodawania nowych typów wydarzeń</li></ul>
<b>Zakres zmian w procesach biznesowych:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• elektronizacja i automatyzacja procesów komunikacji pomiędzy Urzędem, podmiotami podległymi oraz mieszkańcami</li><li>• optymalizacja procesu publikacji</li><li>• automatyzacja procesu statystyki w zakresie opinii publicznej</li><li>• elektronizacja archiwum ogłoszeń, komunikatów, zarządzeń i dokumentów</li></ul>
<b>Interesariusze e-usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• mieszkańcy Powiatu, grupy mieszkańców</li><li>• firmy zarejestrowane i działające na terenie Powiatu</li><li>• pracownicy Urzędu i jednostek organizacyjnych</li><li>• szkoły</li></ul>
<b>Czas</b>	<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>
<b>Koszt obsługi spraw</b>	<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"><li>• opłatami telekomunikacyjnymi</li><li>• kosztami mieszkańców dot. dojazdu do Urzędu</li><li>• automatyzacją procesów wewnętrznych Urzędu i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych w urzędzie</li></ul> <p>Realizacja e-usług w dłuższej perspektywie przyczyni się do szybszego załatwiania spraw oraz do podniesienia efektywności administracji.</p>
<b>Korzyści</b>	<p>Korzyści ogólne:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• zwiększenie dostępności usługi poprzez publikację elektroniczną</li><li>• komputeryzacja realizacji usługi</li><li>• usprawnienie komunikacji między Urzędem, grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem</li></ul> <p>Korzyści dla mieszkańców:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• bezpośredni dostęp do wydarzeń (w tym informacji o wydarzeniu)</li><li>• rejestracja na odległość, z dowolnego miejsca (potwierdzenie rezerwacji udziału)</li></ul>

- oszczędność czasu (np. wcześniej pozyskana wiedza, możliwość rezerwacji zdalnej, możliwość wydruku potwierdzenia)
- w przypadku braku wolnych miejsc możliwość skorzystania z listy rezerwowej

Korzyści dla Urzędu:

- usystematyzowanie procesów wydarzeń i rezerwacji
- oszczędność czasu (brak konieczności publikacji i rezerwacji w formie „papierowej”)
- ewidencja elektroniczna wszystkich wydarzeń i rezerwacji (archiwum)
- raporty i listy na potrzeby organizacji wydarzenia i na potrzeby sprawozdań

### E – dziennik

Zastosowanie e-dziennika w wybranych szkołach podległych Starostwu Powiatowemu przyczyni się do wzrostu jakości kształcenia uczniów na terenie Powiatu, usprawni proces komunikacji i wymiany danych pomiędzy szkołą – rodzicami – uczniami.

Usługa obejmie następujące szkoły :

- Zespół Szkół im. gen. Nikodema Sulika w Dąbrowie Białostockiej
- Zespół Szkół w Sokółce
- Zespół Szkół w Suchowoli
- Zespół Szkół Rolniczych im. mjr. Henryka Dobrzeńskiego –Hubala w Sokółce
- Zespół Szkół Zawodowych im. Elizy Orzeszkowej w Sokółce

Usługa pozwoli nauczycielom przekazywać rodzicom i uczniom informacje o bieżących postępach w nauce pozwalając im śledzić zarówno najnowsze dane (oceny, obecności) lub całość danych dotyczących danego roku szkolnego. Umożliwi także komunikację tekstową w przypadku zaistnienia jakichkolwiek dodatkowych pytań.

Za pomocą zastosowanego rozwiązania w trakcie prowadzonych zajęć dydaktycznych nauczyciel poprzez interfejs www po zalogowaniu do systemu wprowadza do modułu e-dziennika uzyskiwane przez uczniów oceny wraz z informacją dotyczącą przedmiotu oraz ocenianej czynności. Informacje takie mogą zawierać dodatkowo wskazania do dalszej pracy dla ucznia lub inne komentarze, które nauczyciel uzna za przydatne w dalszej pracy z uczniem i komunikacji z rodzicem. Dostęp do tych informacji uzyskują rodzice i uczniowie na podstawie indywidualnych uprawnień do systemu.

Dla rodziców i uczniów po zalogowaniu się do e-dziennika wyświetlana jest notyfikacja o pojawieniu się nowych ocen wraz z możliwością wyświetlenia. Rodzice i uczniowie uzyskają również dostęp do wszystkich ocen z przedmiotów.

Rodzice i uczniowie uzyskają możliwość kontaktu z właściwym nauczycielem za pomocą wiadomości tekstowych.

System e-dziennika umożliwiać będzie realizację usług wewnątrzadministracyjnych w związku z procesem badania jakości obowiązków szkolnych w prowadzonych przez Powiat placówkach poprzez automatyczne raportowanie danych z każdej szkoły do modułu obowiązków szkolnych.



System e-dziennika umożliwi import danych osobowych uczniów oraz danych struktury szkoły (listy nauczycieli, klas, przedmiotów, przydział czynności nauczycieli) z arkusza organizacyjnego szkoły lub modułu do generowania planu lekcji (wraz z całym wygenerowanym planem zajęć) oraz export danych do modułu świadectw i arkuszy ocen.

Wdrożenie e-usługi pozwoli na szybkie, automatyczne i stałe uzyskiwanie informacji na temat bieżących postępów w nauce dzieci przez rodziców, niezależne od okresowych spotkań z nauczycielami lub wychowawcą w szkole ma ogromne znaczenie z punktu widzenia odpowiedniego reagowania i kształtowania procesu edukacyjnego.

Realizacja e-usługi przyczyni się do polepszenia bieżącej współpracy i lepszej komunikacji z nauczycielami. Potrzeba takiego rozwiązania zgłaszana jest zarówno przez rodziców, którzy z uwagi np. na sytuację rodzinną czy obowiązki zawodowe nie mają możliwości regularnych, przynajmniej cotygodniowych, wizyt w szkole, jak i nauczycieli zwracających uwagę na to, że brak bieżącej komunikacji szkoła-rodzic w wielu wypadkach powoduje osiąganie przez uczniów gorszych wyników w nauce i doprowadza do sytuacji konfliktowych, obniżenia motywacji do nauki i zaufania do szkoły jako instytucji.

Projektowana usługa zorientowana jest na użytkownika. Usługa umożliwia dwustronną interakcję szkoła - rodzic wraz z załatwieniem spersonalizowanych spraw

Realizacja e-usługi przyczyni się do ujednolicenia sposobu obsługi spraw szkolnych we wszystkich szkołach uczestniczących w projekcie i zapewnienia jednolitego standardu.

Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu internetowego. Dostęp będzie możliwy niezależnie od miejsca przebywania za pośrednictwem Internetu. 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 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.**

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- dziennik po wdrożeniu

TABELA 33. E- DZIENNIK

Nazwa e-usługi:	e-Dziennik
Typ usługi :	A2C
Aktualny dojrzałości:	poziom Poziom 1, dla SP Prostki 3
Docelowy dojrzałości:	poziom Poziom 4 dla wszystkich szkół podległych pod Starostwo Powiatowe

**Opis stanu docelowego: W zakresie ocen:**

1. Wprowadzenie przez nauczyciela do dziennika elektronicznego uzyskanych przez ucznia ocen wraz z informacją dotyczącą przedmiotu oraz ocenianej czynności.
2. Operator loguje się na stronę internetową za pomocą profilu zaufanego.
3. Automatyczne wyświetlenie na koncie rodzica/opiekuna oraz ucznia uzyskanych przez niego ocen (tylko najnowszych, wpisanych po ostatnim logowaniu rodzica/opiekuna lub ucznia oraz wszystkich uzyskanych w danym okresie) wraz ze szczegółową informacją dotyczącą przedmiotu, ocenianej czynności, daty dokonania wpisu do dziennika elektronicznego oraz autora wpisu.
4. Możliwość wysłania wiadomości systemowej wychowawcy lub nauczyciela danego przedmiotu w celu skonsultowania oceny lub postępów ucznia.
5. Rodzic/opiekun ma podgląd historii ocen ucznia.
6. Rodzic/opiekun otrzymuje porównanie jak uczeń radzi sobie na tle klasy (wykres).

**W zakresie materiału i zajęć:**

7. Przyporządkowanie wybranego z dostępnej biblioteki rozkładu materiału do wybranych lekcji nauczyciela.
8. Wyposażenie wybranych tematów w rozkładzie materiału w linki do treści multimedialnych zlokalizowanych w internecie.
9. Dokonanie indywidualnej modyfikacji rozkładu nauczania przez nauczyciela na potrzeby swoich zajęć w zakresie.
  - zmiany listy tematów poprzez usunięcie wybranych oraz wstawienie nowych,
  - zmiany liczby godzin lekcyjnych przewidzianych na realizację poszczególnych tematów, zmiany kolejności realizacji tematów w rozkładzie.
10. Definiowanie dla konkretnej lekcji czy stanowi zajęcia merytoryczne i będzie doliczana do realizacji ramowego planu nauczania czy stanowi zajęcia opiekuńcze i nie będzie liczona do jego realizacji.
11. Korzystanie z rozkładu materiału nauczania w trakcie lekcji - wybór tematu z rozkładu wyposażonego w poprzedniej części prezentacji w treści multimedialne.
12. Połączenie konkretnego tematu lekcji z podstawą programową (połączenie ze słownikiem podstawy programowej i konkretnych umiejętności).
13. Wprowadzenie frekwencji uczniów na zajęciach, modyfikacja wprowadzonej frekwencji dla uczniów spóźniających się.
14. Wyświetlenie treści multimedialnych skojarzonych z wybranym tematem w trakcie zajęć.
15. Stworzenie z uczniami notatki lekcyjnej zawierającej co najmniej tekst, grafikę, wykres i udostępnienie jej wszystkim uczniom do wglądu także poza lekcją.
16. Wysłanie uwagi o niewłaściwym zachowaniu ucznia do jego opiekunów (skierowanej także do wiadomości wychowawcy) definiowanie dla konkretnej lekcji czy stanowi zajęcia merytoryczne i będzie doliczana do realizacji ramowego planu nauczania czy stanowi zajęcia opiekuńcze i nie będzie liczona do realizacji ramowego planu nauczania.

17. Prezentacja sposobu odnotowania za dany dzień tematu dnia oraz szczegółowych tematów dla każdej edukacji zrealizowanej w tym dniu,
18. Prezentacja określenia czasu trwania każdej zrealizowanej edukacji i sposobu uwzględniania tego czasu w zestawieniu realizacji ramowego planu nauczania,

**W zakresie planu lekcji:**

19. Ustalenie warunków krytycznych dla automatycznego generowania planu lekcji:
  - maksymalnej liczby godzin nauki dziennie,
  - maksymalnej dopuszczalnej liczby okienek dla nauczycieli w tygodniu,
  - informacji o tym, które przedmioty mają znajdować się zawsze na pierwszej lub ostatniej lekcji w danych klasach,
  - ustawienie warunku dostępności 1 nauczyciela w tygodniu (wykluczenie niektórych godzin i dni, ustalenie godzin i dni preferowanych oraz niechcianych),
  - skonfigurowanie przedmiotów, z których zajęcia odbywają się co dwa tygodnie,
  - skonfigurowanie korelacji między 2 przedmiotami (nie mogą odbywać się po sobie lub muszą odbywać się po sobie),
  - ustalenie warunku mówiącego o tym, że połowa klas ma rozpoczynać zajęcia między 1 a 3 godziną lekcyjną a kończyć między 5 a 6 godziną lekcyjną i jednocześnie nie może mieć mniej niż 4 lekcji dziennie.
20. Automatyczne wygenerowanie planu lekcji uwzględniającego powyższe uwarunkowania. W końcowym etapie wyświetlenie ułożonego planu lekcji.
21. Dokonanie ręcznej korekty planu lekcji - zamiana lekcji oraz prezentacja w jaki sposób system kontroluje poprawność wprowadzanych ręcznie zmian.
22. Przygotowanie podglądu wydruku planu lekcji w wariantach dla klas, nauczycieli oraz całego planu szkoły.
23. Dostosowanie widoku wydruku planu lekcji:
  - zmiana czcionki każdego z elementów,
  - zmiana pozycji pól opisujących daną lekcję (nauczyciel, przedmiot, sala szkolna itd).

**W zakresie świadectw:**

24. Przygotowanie dla klas 1-3 szkoły podstawowej klasyfikacyjnej oceny opisowej na bazie słownika gotowych wyrażen ocenianych.
25. Przeniesienie stworzonej na świadectwie oceny opisowej do arkusza ocen oraz do e-dziennika.
26. Blokada edycji przygotowanych druków (świadectw i arkuszy ocen) celem uniknięcia przypadkowych, nieautoryzowanych zmian.
27. Podgląd świadectwa i arkusza ocen w trakcie przygotowywania.
28. Widok statystyki liczby przygotowanych przez nauczycieli w danym momencie druków (świadectw lub arkuszy ocen) w stosunku do wszystkich, które muszą zostać przygotowane.

**W zakresie statystyk:**

29. Generowanie dostępnych w systemie statystyk i analityki dla nauczycieli/wychowawców:
  - zestawienie klasyfikacji dla każdej klasy w szkole,



- listy uczniów z określoną przez użytkownika minimalną średnią ocen oraz jednocześnie wybraną oceną z zachowania,
- procentowego zestawienie frekwencji uczniów w danym dniu.

30. Eksport dziennika lekcyjnego klasy do pliku xml (możliwość dowolnych operacji).

**Zakres funkcjonalny e-usługi**

Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:

- rejestracja ocen uczniów i frekwencji na zajęciach
- prowadzenie elektronicznego dzienniczka ucznia
- dostęp do informacji o postępach ucznia
- wymiana informacji pomiędzy rodzicami/opiekunami i nauczycielami
- rejestracja informacji o zrealizowanych tematach lekcyjnych
- tworzenie, modyfikacje i prezentację planu lekcji
- rejestracja informacji o zadaniach domowych dla uczniów
- prowadzenie korespondencji z rodzicami
- rejestrację ogłoszeń i informacji dla rodziców
- udostępnianie materiałów dydaktycznych dla uczniów
- wsparcie pracy sekretariatu szkolnego
- monitorowanie realizacji podstawy programowej
- dokumentacja przebiegu nauczania w szkole
- generowanie świadectw i arkuszy ocen ucznia
- generowanie planu zajęć
- wspomaganie tworzenia arkusza organizacyjnego szkoły
- raportowaniem danych dot. obowiązku szkolnego

**Zakres zmian w procesach biznesowych:**

- elektronizacja procesu informowania rodziców/opiekunów o postępach uczniów/podopiecznych
- automatyzacji procesu informowania rodziców/opiekunów o postępach uczniów/podopiecznych
- elektronizacja i automatyzacja procesów generowania planów lekcji
- elektronizacja i automatyzacja generowania świadectw i arkuszy ocen ucznia
- elektronizacja i automatyzacja generowania planu zajęć
- elektronizacja i automatyzacja tworzenia arkusza organizacyjnego szkoły
- elektronizacja i automatyzacja raportowania danych dot. obowiązku szkolnego

**Interesariusze e-usługi**

- Rodzice i opiekunowie
- Pracownicy Szkoły
- Starostwo Powiatowe (statystyki, raporty)

**Czas**

Urząd szacuje, że realizacja procesu szkolnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 60%

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 Szkół
- automatyzacją procesów wewnętrznych jednostki i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych
- zmniejszeniem ilości drukowanych materiałów Urzędowych

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

#### Korzyści

##### Korzyści ogólne:

- Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogą elektroniczną.
- Komputeryzacja realizacji usługi.
- Oszczędność czasu.
- Ujednolicenie standardów obsługi spraw we wszystkich szkołach podległych Starostwu

##### Korzyści dla Szkoły:

- Zmniejszenie czasochłonności procesu przekazywania informacji rodzicom/opiekunom przez wychowawców.
- Czynność informowania rodziców/opiekunów dokonywana jest automatycznie.
- Rejestrowanie i przechowywanie historii korespondencji pomiędzy nauczycielami a rodzicami/opiekunami, zachowanie jej w celu wyjaśnienia ewentualnych nieporozumień.
- Uporządkowanie procesu udostępniania informacji o postępach ucznia rodzicom/opiekunom.
- Mniejsza liczba dokumentów papierowych będzie mieć wpływ na ochronę środowiska.
- Oszczędność czasu i zasobów (patrz Zakres zmian w procesach biznesowych).
- Możliwość dokładniejszego dostosowania się do preferencji i założeń przy generowaniu planu zajęć z opcją korekty.
- Elastyczność na zmiany.
- Wsparcie dla sekretariatu Szkoły, statystyki i raporty dla Starostwa.
- Usprawnienie procedur i standaryzacji pracy dyrekcji, nauczycieli i sekretariatów.
- Spełnienie wymogów MEN.

##### Korzyści dla rodzica/opiekuna:

- Zmniejszenie czasochłonności procesu uzyskiwania informacji o postępach uczniów/podopiecznych.

- Dostęp do informacji o postępach ucznia/podopiecznego w dowolnym momencie (dostęp do informacji w czasie rzeczywistym).
- Rodzic/Opiekun otrzymuje powiadomienie o nowej ocenie lub wiadomość (korespondencja).
- Możliwość natychmiastowej reakcji przez rodzica/opiekuna na wyniki i postępy w nauce.
- Dostęp do historii i informacji jak uczeń radzi sobie na tle klasy.

#### **E - nabory**

Usługa e-nabory umożliwi złożenie wniosku o przyjęcie dziecka do szkoły.

Usługa obejmie następujące szkoły :

- Zespół Szkół im. gen. Nikodema Sulika w Dąbrowie Białostockiej
- Zespół Szkół w Sokółce
- Zespół Szkół w Suchowoli
- Zespół Szkół Rolniczych im. m. H. Henryka Dobrzeńskiego –Hubala w Sokółce
- Zespół Szkół Zawodowych im. Elżb. Orzeszkowej w Sokółce

Usługa zapewni przyspieszenie gromadzenia wniosków o przyjęcie dzieci do szkół, likwidację kolejek rodziców chcących złożyć formularz papierowy w placówce, szybszą weryfikację, czy dane dziecko nie zostało przez rodzica zgłoszone jednocześnie w wielu placówkach podlegających Powiatowi blokując miejsca dla innych zainteresowanych.

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

Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu internetowego. 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 2.0 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 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- naboru po wdrożeniu

TABELA 34. E NABORY

Nazwa e-usługi:	e-Nabory
Typ usługi :	A2C
Aktualny dojrzałości:	poziom Poziom 2
Docelowy dojrzałości:	poziom Poziom 4
Opis stanu docelowego:	<p>Kolejność składania podań nie wpływa na wynik rekrutacji. Ważne, by podania były kompletne i złożone w terminie.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 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.</li><li>2. Rodzic (opiekun) loguje (wcześniej rejestruje) się na stronie internetowej Portalu e-usług</li><li>3. 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. „pierwszego wyboru”, gdzie rodzice zanoszą podanie o przyjęcie wraz z wymaganymi załącznikami.</li><li>4. 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 udziela pracownicy Szkoły. Wypełnianie podania w Internecie jest wygodniejsze i ogranicza możliwość pomyłki (np. w nazwie szkoły, adresie, numerze PESEL dziecka). W razie pomyłki można ją poprawić, nawet kilkakrotnie. Ostateczną wersję podania należy wydrukować i – po podpisaniu – zanieść do placówki 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 pismem komputerowym nie jest tożsame z podaniem wypełnionym elektronicznie i będzie traktowane przez placówkę jak wypełnione ręcznie.</li><li>5. Złożenie wniosku w Szkole. Niezależnie od formy zapisu (elektroniczna lub tradycyjna) rodzic/opiekun znosi wypełniony Wniosek do placówki pierwszego wyboru, gdzie zostanie on sprawdzony przez upoważnioną</li></ol>

- osobę, która zatwierdzi zgłoszenie w systemie. Placówka pierwszego wyboru dokonuje sprawdzenia zgodności danych wprowadzonych do formularza drogą elektroniczną z informacjami zawartymi w podaniu.
6. Weryfikacja danych. Komisja rekrutacyjna przeprowadza weryfikację danych zawartych w zgłoszeniach (w tym dotyczących miejsca zamieszkania).
  7. 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.
  8. Potwierdzenie woli. Rodzice kandydata zakwalifikowanego do szkoły są zobowiązani do potwierdzenia woli uczęszczania do tej placówki w określonym terminie. Istnieje możliwość potwierdzenia woli za pośrednictwem systemu rekrutacyjnego (po zalogowaniu na konto kandydata) bez konieczności dostarczania do szkoły dokumentu w formie papierowej.
  9. 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.
  10. Dane (listy przyjętych) są importowane do e-Dziennika.

#### Kryteria przyjęć.

W procesie naboru mogą być brane pod uwagę następujące kryteria, 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 dana szkoła

nadal 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 Powiatu jako miejsce zamieszkania w rocznym rozliczeniu podatku dochodowego za określony czas,
- jeden z rodziców (prawnych opiekunów) kandydata wskazał Powiat 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 danego zespołu szkół,
- jednocześnie ubieganie się rodzeństwa o przyjęcie do wybranej 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:**

- elektronizacja procesu naboru (rekrutacji) do szkół,
- automatyzacja procesu naboru (rekrutacji) do szkół,
- elektronizacja i automatyzacja importu kandydatów z list przyjętych do platformy (usługi) e-Dziennik,
- elektronizacja i automatyzacja tworzenia arkusza organizacyjnego szkoły,
- elektronizacja i automatyzacja raportowania danych dot. obowiązku szkolnego.

**Interesariusze e-usługi**

- Rodzice i opiekunowie
- Pracownicy szkół
- Starostwo Powiatowe (statystyki, raporty)

**Czas**

Urząd szacuje, że realizacja procesu szkolnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 60%

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 Szkół
- automatyzacją procesów wewnętrznych jednostki i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych
- zmniejszeniem ilości drukowanych materiałów Urzędowych

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

#### Korzyści

Korzyści ogólne:

- Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną.
- Komputeryzacja realizacji usługi.
- Oszczędność czasu.

Korzyści dla Szkoły:

- Zmniejszenie czasochłonności procesu przekazywania informacji rodzicom/opiekunom związanych z naborem.
- Czynność informowania rodziców/opiekunów dokonywana jest automatycznie.
- Ograniczenie pomyłek we wnioskach (zdefiniowane listy szkół, przedszkoli, 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.

Korzyści dla rodzica/opiekuna:

- Zmniejszenie czasochłonności procesu w odniesieniu do procesu tradycyjnego (as is).
- Możliwość wypełnienia i wysłania wniosku z dowolnego miejsca w swobodny i bezstresowy sposób.
- Ograniczenie kolejek w okresie naboru.
- Dostęp do informacji o wynikach rekrutacji.
- Możliwość natychmiastowej reakcji przez rodzica/opiekuna na wynik naboru.

Usługa e-stypendia umożliwi składanie wniosków o przyznanie stypendiów szkolnych uczniom zamieszkałym na terenie Powiatu. Odpowiedni opracowany formularz wniosku o stypendium osadzony zostanie na platformie e-PUAP. Umożliwione zostanie jego złożenie i podpisanie jej za pomocą profilu zaufanego platformy e-PUAP lub podpisu elektronicznego weryfikowanego kwalifikowanym certyfikatem a następnie przekazanie go do Urzędu za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej Urzędu funkcjonującej na platformie e-PUAP.

Usługa będzie świadczona dla rodziców i prawnych opiekunów uczniów zamieszkałych na terenie Powiatu znajdujących się w trudnej sytuacji materialnej.

Dane potrzebne do świadczenia usługi będą pobierane z systemu e-PUAP (informacje o osobie składającej deklarację) oraz odpowiednio opracowanego formularza.

Odpowiedzialność za dostępność oraz jakość danych ponosić będzie jednostka wdrażająca e-usługę (w zakresie opracowania formularza) oraz administrator platformy e-PUAP.

W ramach tej usługi udostępniane będą dane dotyczące osoby składającej wniosek.

Oferowana e-usługa współpracować będzie z platformą e-PUAP

Projektowana usługa zorientowana na użytkownika zakłada pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną: możliwość składania wniosku i otrzymania decyzji oraz płatność stypendium na konto wnioskodawcy.

Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnej platformy e-PUAP. 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 2.0 realizowane będą przez administratora platformy e-PUAP.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- stypendia po wdrożeniu

TABELA 35, E-STYPENDIA

Nazwa e-usługi:	e-stypendium
Typ usługi :	A2C (Administration to Citizens)
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 2
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 3
Opis stanu docelowego:	<p>Wdrażana usługa umożliwi złożenie za pośrednictwem platformy e-PUAP wniosków do Starostwa Powiatowego w poniższych obszarach merytorycznych:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• stypendium szkolne</li><li>• dofinansowanie kosztów dowozu dziecka niepełnosprawnego do szkoły</li></ul>

Uprawniona do złożenia osoba będzie musiała projektowany wniosek podpisać profilem zaufanym umożliwiając tym samym (uwierzytelnienie składającego).

Złożony wniosek zostanie przekierowany do urzędu na punkt kancelaryjny w którym nastąpi rejestracja w we wdrożonym w Urzędzie systemie EOD (Elektroniczny Obieg Dokumentów). System obiegu na podstawie zaprojektowanych obiegów dokumentów dla danych sprawy przekieruje złożony wniosek do osoby merytorycznie zajmującej się danym tematem. Urzędnik wydający decyzje podpisze ją posiadany certyfikatem kwalifikowanym, następnie podpisane zezwolenie prześle na konto e-PUAP wnioskującego.

**Zakres funkcjonalny**

**e-usługi**

Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:

- Opracowanie formularzy dla w/w wniosków na platformie e-PUAP. z możliwością dodania załączników.
- Rejestracja wniosku w wirtualnym punkcie kancelaryjnym EOD Powiatu
- 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 wglądu w cały proces akceptacji.

**Zakres zmian**

**w procesach biznesowych:**

- 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/grup osób do poszczególnych kroków procesu.
- Umożliwienie podpisywania wydanych decyzji administracyjnych za pomocą posiadanego certyfikatu kwalifikowanego
- Pełna cyfryzacja dwukierunkowa usługi dla realizacji opisywanych procesów wyłącznie z odebraniem podpisanej decyzji z miejsca jej złożenia tj. konta na platformie e-PUAP.
- Uwierzytelnienie składającego wniosek poprzez podpisanie profilem zaufanym wniosku.

**Interesariusze e-usługi**

- Mieszkańcy Powiatu

**Czas**

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**

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 pocztowymi
- opłatami telekomunikacyjnymi
- kosztami mieszkańców dot. dojazdu do Urzędu
- ograniczenie opłat utrzymaniowych dotychczasowych systemów informatycznych
- kosztami inkasentów (tam gdzie płatność)
- 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

##### Korzyści ogólne:

- Umożliwienie złożenia wniosku przez mieszkańca drogą elektroniczną z każdego miejsca na dowolnym urządzeniu w tym mobilnym
- zwiększenie dostępności dla osób niepełnosprawnych (nie dowiadujących)
- pełna cyfryzacja procesu świadczenia usługi – odbiór decyzji administracyjnej drogą elektroniczną
- usprawnienie komunikacji między grupami interesariuszy i otoczeniem/społeczeństwem

##### Korzyści dla mieszkańców:

- możliwość złożenia wniosków za pośrednictwem platformy e-PUAP 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
- bezstresowa sposób obsługi
- brak potrzeby wizyty w urzędzie (załatwienie sprawy w pełni elektroniczne - dwukierunkowe)

##### Korzyści dla Urzędu:

- rejestracja i procedowanie złożonych wniosków wg ustalonych ścieżek obiegu dokumentów
- ograniczenie/wyeliminowanie bezpośrednich wizyt petentów w urzędzie
- bezstresowy proces obsługi
- redukcja dystrybucji wydanych decyzji administracyjnych za pośrednictwem poczty tradycyjnej (zmniejszenie kosztów korespondencyjnych)
- efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów osobowych
- w pełni elektroniczny proces obiegu dokumentu w Powiecie(kontrola czasu poszczególnych kroków / historia akceptacji)

- podpisanie decyzji administracyjnych posiadany podpisem kwalifikowanym
- przyspieszenie procesów i usług realizowanych przez Powiat
- redukcja wydatkowania środków na materiały biurowe i papier

### E-usprawiedliwienie

Usługa e-usprawiedliwienie realizowana w oparciu o zapisy dokonywane przez nauczycieli w trakcie każdej lekcji na poziomie e-dziennika. Zapis dotyczący nieobecności dziecka na zajęciach zamieszczony w aplikacji e-dziennik będzie dostępny dla rodzica natychmiast po zalogowaniu do systemu lub za pomocą aplikacji mobilnej działającej w trybie push (informacja o wprowadzeniu nieobecności komunikowana jest bezzwłocznie przez aplikację zainstalowaną np. na smartfonie rodzica).

Realizacja e-usługi umożliwi rodzicowi przekazanie w trybie elektronicznym e-usprawiedliwienia. Przesłanie e-usprawiedliwienia połączone będzie z komunikatem informującym nauczyciela/ wychowawcę o otrzymaniu nowej wiadomości od rodzica. W celu wdrożenia tej e-usługi niezbędne jest wdrożenie aplikacji e-dziennik we wszystkich jednostkach oświatowych uczestniczących w projekcie w pełnej funkcjonalności tej aplikacji, tj. zastąpienie dziennika w formie papierowej dziennikiem elektronicznym.

Do realizacji e-usługi konieczne będzie zapewnienie nauczycielom komputerów do bieżącej pracy w systemach szkolnych.

Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu oraz aplikacji mobilnych. 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 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- usprawiedliwienie po wdrożeniu

TABELA 36. E-USPRAWIEDLIWIENIE

Nazwa e-usługi:	e-Usprawiedliwienie
Typ usługi :	A2C
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 1  Obecnie usługi realizowane są wyłącznie w sposób tradycyjny. Rodzic nie ma informacji zwrotnej czy uczeń rzeczywiście przekazał usprawiedliwienie oraz czy nieobecność została usprawiedliwiona.

Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 4. dojrzałości - który umożliwi przeprowadzenie pełnego procesu usprawiedliwienia nieobecności przez rodzica/opiekuna
Opis stanu docelowego:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Odnotowanie przez nauczycieli nieobecności ucznia podczas lekcji w ramach codziennej pracy z dziennikiem elektronicznym.</li> <li>2. Rodzic/opiekun loguje się na stronę internetową za pomocą profilu zaufanego.</li> <li>3. Po zalogowaniu i przejściu na stronę e-Usprawiedliwienia, rodzic wskazuje zakres dat lub godzin, które chce usprawiedliwić dla swojego dziecka/podopiecznego. Rodzic/opiekun może również powiadomić nauczycieli o przyszłej nieobecności dziecka/podopiecznego.</li> <li>4. Rodzic/opiekun dodaje treść usprawiedliwienia.</li> <li>5. Rodzic/opiekun dodaje załącznik do usprawiedliwienia (dodatkowa możliwość).</li> <li>6. Rodzic/opiekun zatwierdza dodanie usprawiedliwienia.</li> <li>7. Rodzic/opiekun otrzymuje powiadomienie o dodanym usprawiedliwieniu.</li> <li>8. Powiadomienie o dodaniu usprawiedliwienia za wskazany okres jest wysyłane do wychowawcy klasy, do której uczęszcza dany uczeń.</li> </ol>
Zakres funkcjonalny e-usługi	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• logowanie użytkowników (dyrekcja, sekretariat, nauczyciele, rodzice, uczniowie) do e-usługi</li> <li>• rejestracja obecności na zajęciach</li> <li>• generowanie statystyk / raportów</li> <li>• rejestracja usprawiedliwień nieobecności</li> <li>• generowanie powiadomień o zdarzeniach w systemie</li> </ul>
Zakres zmian w procesach biznesowych:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elektroniczacja procesu usprawiedliwiania nieobecności ucznia przez rodzica/opiekuna</li> <li>• automatyzacja procesu powiadamiania wychowawców o nieobecnościach usprawiedliwionych przez rodzica/opiekuna</li> </ul>
Interesariusze e-usługi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesanci (rodzice/opiekunowie)</li> <li>• Szkoły</li> <li>• Starostwo Powiatowe jako organ prowadzący</li> </ul>
Czas	Urząd szacuje, że realizacja procesu szkolnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 60 %.



#### Koszt obsługi spraw

Podanie dokładnego czasu (w godzinach/dniach) dla e-usługi jest niemożliwe. Podanie optymistycznego/minimalnego czasu realizacji będzie nieadekwatne dla wszystkich odbiorców e-usługi.

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 Szkół
- automatyzacją procesów wewnętrznych jednostki i zmniejszeniem ilości czynności rutynowych
- zmniejszeniem ilości drukowanych materiałów Urzędowych
- Realizacja e-usług w dłuższej perspektywie przyczyni się do szybszego załatwiania spraw oraz do podniesienia efektywności administracji.

#### Korzyści

Korzyści ogólne:

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

Korzyści dla szkoły:

- Dostęp do historii usprawiedliwień eliminuje ryzyko zgubienia usprawiedliwienia
- Automatyczne odnotowanie usprawiedliwienia pozwala na zmniejszenie liczby obowiązków nauczycieli oraz zapewnia, że każde usprawiedliwienie zostanie odnotowane
- Rejestrowanie i przechowywanie historii korespondencji pomiędzy nauczycielami a rodzicami/opiekunami, zachowanie jej w celu wyjaśnienia ewentualnych nieporozumień
- Zmniejszenie liczby dokumentacji – usprawiedliwienia przychodzą drogą elektroniczną, a nie papierową
- Mniejsza liczba dokumentów papierowych będzie mieć wpływ na ochronę środowiska.

Korzyści dla rodzica:

- Zmniejszenie czasochłonności procesu uzupełniania usprawiedliwień
- Możliwość uzupełnienia usprawiedliwienia w dowolnym momencie (rodzic uzupełnia informacje niezależnie od dostępności dzienniczka ucznia)

- Rodzic/Opiekun otrzymuje powiadomienie o dodanym usprawiedliwieniu, ma tym samym gwarancję, że godziny zostały usprawiedliwione i nie zdaje się na dziecko/podopiecznego, który ma przekazać wychowawcy dzienniczek

### E-praktyki/wolontariat

Usługa będzie dedykowana dla mieszkańców powiatu i będzie polegała na obsłudze kontaktu Mieszkaniec – Starostwo Powiatowe – potencjalny Pracodawca. Mieszkańcy Powiatu umieszczają będą CV na swoim profilu w bazie Portalu e-usług. Życiorysy będą udostępniane przedstawicielom firm poszukujących praktykantów, stażystów, wolontariuszy lub pracowników. Potencjalni pracodawcy po zaakceptowaniu przez Starostwo i zarejestrowaniu w systemie będą mogli wyszukiwać i przeglądać CV mieszkańców (osoby bezrobotne, poszukujące zatrudnienia, młodzież) zgodnie ze swoimi preferencjami i stosując własne kryteria doboru kandydatów. System pozwoli również na wielokanałową prezentację pracodawców i ich ofert zatrudnienia wśród kandydatów (m.in. personalizowane treści dostępne po zalogowaniu i zależne od profilu kandydata oraz newsletter e-mailowy).

Realizacja usługi umożliwi aktywizację społeczeństwa, zachęci do zdobywania doświadczenia i usprawni proces pozyskiwania pracowników/praktykantów/wolontariuszy przez Przedsiębiorstwa i organizacje NGO

Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu oraz aplikacji mobilnych. 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 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- praktyki/wolontariat po wdrożeniu

TABELA 37. E- PRAKTYKI/WOLONTARIAT

Nazwa e-usługi:	e-praktyki / wolontariat
Typ usługi :	A2C
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 1
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 4

Opis stanu docelowego:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Możliwość publikacji i zarządzania ofertami praktyk i wolontariatów organizowanych przez Starostwo, Jednostki Podległe / organizacji NGO, Przedsiębiorstwa</li><li>2. Rejestracja CV osób zainteresowanych odbyciem praktyki, wolontariatu</li><li>3. Możliwość aplikowania na dostępne oferty</li></ol>
Zakres funkcjonalny e-usługi	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• publikacja ofert praktyk i staży</li><li>• rejestracja kandydatów i definiowanie CV</li><li>• aplikowanie na wolne stanowiska</li><li>• prowadzenie komunikacji pomiędzy oferentem a kandydatem, wyszukiwanie kandydatów, ofert staży i wolontariatów</li></ul>
Zakres zmian w procesach biznesowych:	Informatyzacja procesów publikacji, wyszukiwania i promocji kandydatów oraz ofert staży i wolontariatów na terenie Starostwa Powiatowego
Interesariusze e-usługi	<ul style="list-style-type: none"><li>• mieszkańcy Powiatu</li><li>• firmy zarejestrowane i działające na terenie Powiatu</li><li>• Starostwo Powiatowe i jednostki podległe</li></ul>
Czas	Urząd szacuje, że realizacja procesu organizacyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 60%
Koszt obsługi spraw	<p>Korzystanie z e-usługi będzie darmowe. Koszty utrzymania będą związane z opłatami za energię elektryczną i łącza internetowe</p> <p>Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi czasem wyszukania kandydata do realizacji stażu lub wolontariatu. Często z uwagi na nieodpowiedni sposób wymiany informacji nie zgłaszają się kandydaci do wolontariatu.</p>
Korzyści	<p>Korzyści ogólne:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• zwiększenie dostępności i promocji staży i wolontariatów poprzez promocję i publikację danych</li><li>• komputeryzacja realizacji usługi</li><li>• brak możliwości popełnienia błędu (błąd ludzki, rezerwacje u różnych osób) przy aplikowaniu na stanowiska</li><li>• wzrost zaangażowania mieszkańców w wolontariat</li><li>• możliwe ograniczenie kosztów z tyt. realizacji wolontariatu</li><li>• wzrost kompetencji i doświadczenia dla przyszłych pracowników</li></ul>

#### E-rezerwacja

Usługa e-rezerwacja umożliwi dokonanie rezerwacji i wynajęcie sali będącej w posiadaniu Powiatu za pośrednictwem systemu informatycznego. Mieszkańcy zainteresowani wynajmem za pośrednictwem Platformy e-usług po autoryzacji poświadczeniami e-PUAP będą mogli zarezerwować udostępnioną lokalizację wraz z weryfikacją grafiku i dostępności pomieszczeń. Dla określonych lokalizacji zostaną



---

wskazane osoby zarządzające pomieszczeniami, których zadaniem będzie akceptacja rezerwacji i nadzór nad pomieszczeniem.

Dla lokalizacji udostępnionych do rezerwacji zostaną zdefiniowane regulaminy i klauzule których akceptacja będzie wymagana przed dokonaniem rezerwacji.

informacja o akceptacji / odrzuceniu rezerwacji będzie przekazywana bezpośrednio do mieszkańca powiatu rejestrującego rezerwację. Wymagana płatność będzie realizowana z poziomu Platformy e-usług za pośrednictwem wskazanego przez Starostwo Powiatowe operatora płatności elektronicznych.

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.

Korzystanie z usługi możliwe będzie za pośrednictwem ogólnodostępnego portalu. 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 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- rezerwacja po wdrożeniu.

TABELA 38. E-REZERWACJA

Nazwa e-usługi:	e-Rezerwacje
Typ usługi :	A2C
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 1
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 5
Opis stanu docelowego:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Możliwość rezerwacji i wynajęcia Sali będących w posiadaniu Powiatu za pośrednictwem systemu informatycznego.</li> <li>• Osoba bądź podmiot świadczący w/w wynajęcie uzyskuje dostęp poprzez logowanie do witryny internetowej z możliwością zarządzania treścią (kalendarzem interaktywnym umożliwiającym definiowanie terminów rezerwacji) z podziałem na typ Sali, lokalizację i rezerwację.</li> <li>• Osoba bądź podmiot publikuje regulaminy i klauzule, których akceptacja będzie wymagana.</li> <li>• Mieszkaniec zainteresowany wynajmem, za pośrednictwem Platformy e-usług po autoryzacji poświadczeniami e-PUAP będzie mógł zarezerwować udostępnioną lokalizację wraz z weryfikacją grafiku i dostępności pomieszczeń. Dla określonych lokalizacji zostaną wskazane osoby zarządzające pomieszczeniami, których zadaniem będzie akceptacja rezerwacji i nadzór nad pomieszczeniem.</li> <li>• Wymagana płatność będzie realizowana z poziomu Platformy e-usług za pośrednictwem usługi e-płatność</li> <li>• informacja o akceptacji / odrzuceniu rezerwacji będzie przekazywana bezpośrednio do mieszkańca rejestrującego rezerwację.</li> <li>• Po zakończeniu procesu rezerwacji mieszkaniec otrzyma spersonalizowaną wiadomość z potwierdzeniem rezerwacji.</li> </ul>
Zakres funkcjonalny e-usługi	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• publikowanie dostępnych typów Sal</li> <li>• publikowanie dostępnych terminów</li> <li>• rezerwacja Sali w wybranym dostępnym terminie</li> <li>• akceptacja regulaminu/zgód</li> <li>• realizacja płatności on-line</li> <li>• wydruk potwierdzenia lub odrzucenia rezerwacji</li> <li>• wydruki raportów</li> </ul>
Zakres zmian w procesach biznesowych:	<p>Informatyzacja procesów rezerwacji, akceptacji i płatności z tyt. wykorzystywania sal zależnych od Starostwa Powiatowego bądź jednostek podległych</p>
Interesariusze e-usługi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mieszkańcy Powiatu</li> <li>• Pracownicy Starostwa Powiatowego i Jednostek Podległych</li> </ul>

---

**Czas**

Urząd szacuje, że realizacja procesu organizacyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług o ok. 40 %  
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 i łącza internetowe.

Realizacja usługi przyczyni się do oszczędności (niemożliwe do dokładnego oszacowania) związanymi z:

- opłatami telekomunikacyjnymi
- kosztami mieszkańców dot. dojazdu do Urzędu bądź jednostek podległych
- ograniczenie kosztów prowizji za płatności dla 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**

Korzyści ogólne:

- zwiększenie dostępności usługi poprzez rezerwację elektroniczną
- komputeryzacja realizacji usługi
- brak możliwości popełnienia błędu (błąd ludzki, rezerwacje u różnych osób)

Korzyści dla mieszkańców:

- bezpośredni dostęp do wszystkich możliwych terminów z podziałem na typy Sal niezależnie od miejsca przebywania
- możliwość zastanowienia się i swobodnego wyboru terminu bez presji czasu
- bieżący podgląd wykorzystania sal objętych elektroniczną rezerwacją
- oszczędność czasu (brak konieczności udawania się do wszystkich podmiotów wynajmujących Sale)
- możliwość płatności on-line

Korzyści dla administratorów sal / Starostwa

- usystematyzowanie procesów rezerwacji
- elektroniczna ewidencja rezerwacji, terminów, płatności
- wszystkie rezerwacje w jednym miejscu niezależnie od operatora Sali
- raporty bieżące
- statystyka (raporty jakie sale i w jakim czasie mają najwięcej rezerwacji)
- oszczędność czasu



#### E – nieodpłatna pomoc prawna

Usługa e-nieodpłatna pomoc prawna dedykowana będzie dla wszystkich mieszkańców Powiatu. Realizacja usługi usprawni realizację ustawowych obowiązków Starostwa Powiatowego.

W obszarze Platformy e-usług zostanie udostępniony obszar dedykowany dla: pracowników Starostwa odpowiedzialnych za obsługę i realizację pomocy prawnej, prawników zatrudnionych przez Starostwo Powiatowe świadczących pomoc prawną, mieszkańców Powiatu.

Mieszkańcy w celu zalogowania się do platformy e-usług wykorzystywać będą poświadczenia profilu zaufanego e-PUAP. Pracownicy Starostwa, Radcowie prawni, Adwokaci, logować się będą za pośrednictwem kont wewnętrznych użytkowników platformy e-usług.

Usługa umożliwi wykonanie następujących czynności :

- zarządzanie listą punktów świadczących nieodpłatną pomoc prawną na terenie Powiatu
- zarządzanie harmonogramem świadczenia usług dla każdego punktu (możliwość definiowania terminów cyklicznych i pojedynczych)
- zapisy mieszkańców powiatu na konsultacje przez koordynatorów punktów
- zapisy mieszkańców on-line dla wolnych terminów
- zarządzanie grafiką konsultacji przez koordynatorów punktów
- elektroniczne uzupełnienie i wydruk formularza z uzupełnionymi danymi o wizycie (dane mieszkańców, dodane dot. wizyty, informacje dot. udzielonej pomocy prawnej)
- generowanie raportów okresowych wymaganych Ustawami (raport miesięczny, kwartalny, roczny)

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 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- nieodpłatna pomoc prawna po wdrożeniu.

TABELA 39. E- NIEODPŁATNA POMOC PRAWNA

Nazwa e-usługi:	e-nieodpłatna pomoc prawna
Typ usługi :	A2C
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 1
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 4
Opis stanu docelowego:	Realizacja usługi umożliwi pełną obsługę czynności związanych ze świadczeniem nieodpłatnej pomocy prawnej na terenie Powiatu.

	Usługa obejmuje czynności związane z planowaniem, publikacją, zapisami, rejestracją danych i raportowaniem wykonanych świadczeń na rzecz mieszkańców Powiatu
Zakres funkcjonalny e-usługi	<p>Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• zarządzanie i planowanie konsultacji radców prawnych i adwokatów na terenie Powiatu</li><li>• rejestrację uczestników konsultacji</li><li>• rejestrację raportów i danych dot. udzielonych porad</li><li>• raportowanie danych z tyt. wywiązania się Starostwa z nieodpłatnej pomocy prawnej</li></ul>
Zakres zmian w procesach biznesowych:	<ul style="list-style-type: none"><li>• elektronizacja i automatyzacja procesów dot. obsługi nieodpłatnej pomocy prawnej</li><li>• optymalizacja zapisów na konsultacji prawne</li><li>• automatyzacja raportowania</li></ul>
Interesariusze e-usługi	<ul style="list-style-type: none"><li>• mieszkańcy Powiatu</li><li>• Starostwo Powiatowe</li><li>• osoby i organizacje świadczące nieodpłatną pomoc prawną</li></ul>
Czas	<p>Urząd szacuje, że realizacja procesu organizacyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług i przyspieszenie wymiany informacji o ok. 30%</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 i łączem internetowym</p> <p>Realizacja usługi przyczyni się w głównej mierze do oszczędności czasowych w komunikowaniu się. Ponadto oczekiwane jest ograniczenie kosztów związanych z:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• opłatami telekomunikacyjnymi</li><li>• ograniczenie czasu pracy radców prawnych dot. dokumentacji</li><li>• ograniczenie czasu pracy pracowników Starostwa w zakresie raportowania</li></ul> <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"><li>• zwiększenie dostępności usługi poprzez publikację elektroniczną</li><li>• komputeryzacja realizacji usługi</li><li>• usprawnienie komunikacji między mieszkańcami a Starostwem i podmiotami świadczącymi pomoc prawną</li><li>• wgląd w kalendarz i obłożenie radców prawnych</li><li>• ograniczenie czasu na dokumentację papierową</li></ul>

- usprawnienie procesu raportowania

#### **E- kontakt/zgłoszenie**

Usługa e-kontakt/zgłoszenie udostępniona zostanie dla wszystkich mieszkańców Powiatu.

W obszarze Platformy e-usług zostanie udostępniony obszar umożliwiający rejestrację zgłoszeń/propozycji/skarg. Usługa umożliwi definiowanie wielu typów zgłoszeń i różnicowanie adresatów. Właściwa rejestracja zgłoszenia będzie skutkowała wysłaniem powiadomienia do osoby zgłaszającej. Adresat otrzyma korespondencję e-mail z treścią zgłoszenia i danymi kontaktowymi osoby zgłaszającej w celu prowadzenia dalszej korespondencji.

Usługa umożliwi dodawanie załączników do zgłoszeń w postaci dokumentów lub plików graficznych.

Funkcjonalności e-usługi umożliwią przeglądanie archiwalnych zgłoszeń wraz z generowaniem statystyk i zestawień.

Realizacja usługi usprawni procesy wymiany informacji pomiędzy mieszkańcami a starostwem powiatowym przyczyniając się do budowy społeczeństwa obywatelskiego.

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 2.0 uwzględniające zasady Percepcji, Funkcjonalności, Zrozumiałości i Kompatybilności.

Opis jak obecnie wygląda świadczenie omawianej e-usługi został zamieszczony w niniejszym studium wykonalności w punkcie 3.8.

Natomiast poniżej zaprezentowano opis e- kontakt/zgłoszenie po wdrożeniu.

TABELA 40. E-KONTAK/ZGŁOSZENIE

Nazwa e-usługi:	e-kontakt/zgłoszenie
Typ usługi :	A2C
Aktualny poziom dojrzałości:	Poziom 2
Docelowy poziom dojrzałości:	Poziom 3
Opis stanu docelowego:	Realizacja usługi umożliwi usprawnienie procesu komunikacji petentów z Urzędem i jednostkami podległymi. Realizacja usługi umożliwi rejestrację danych (prośba o kontakt, zgłoszenie, skarga) na dowolnie zdefiniowany temat przekazując sprawę bezpośrednio do właściwej jednostki.
Zakres funkcjonalny e-usługi	Realizacja e-usługi umożliwi wdrożenie następujących funkcjonalności: <ul style="list-style-type: none"><li>• definiowanie rozbudowanych formularzy kontaktowych</li></ul>



---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• rejestracja danych/zgłoszeń do dedykowanych osób w zależności od wybranego typu sprawy</li><li>• obsługa zgłoszeń przez wyznaczonych pracowników</li></ul>
Zakres zmian w procesach biznesowych:	<ul style="list-style-type: none"><li>• elektroniczacja i automatyzacja procesów dot. obsługi zgłoszeń i kontaktu z pracownikami Starostwa i jednostek podległych</li><li>• bezpośrednie przekazywanie zgłoszeń bez zbędnego krążenia danych</li></ul>
Interesariusze e-usługi	<ul style="list-style-type: none"><li>• mieszkańcy Powiatu</li><li>• pracownicy Starostwa Powiatowego i jednostek podległych</li></ul>
Czas	<p>Urząd szacuje, że realizacja procesu organizacyjnego związanego z realizacją e-usługi przyczyni się do usprawnienia pracy interesariuszy usług i przyspieszenie wymiany informacji 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 i łączem internetowym</p> <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"><li>• usprawnienie obsługi zgłoszeń</li><li>• szybsza wymiana informacji</li><li>• dostęp do usługi 24h /doba</li><li>• archiwizacja zgłoszeń i kontaktów w ramach platformy e-usług</li></ul>