

COMARCH

Strategia budowy cyfrowego urzędu

Konferencja:

„Cyfrowa przyszłość administracji”

Toruń

7 listopada 2022r.





Paweł Szmajda

Business Development Manager w Comarch

Agenda

- 1 — Rzeczywistość jako punkt wyjścia
- 2 — Elektroniczna obsługa spraw
- 3 — Dokument elektroniczny
- 4 — Program budowy cyfrowego urzędu

Dlaczego budować cyfrowy urząd?

O tym co było, jest i zapewne będzie

Przeszłość to projekty unijne

Wysokie „c” e-usług

Promowanie e-usług
wysokiego poziomu

Elitaryzm e-usług

e-Uслуги specjalizowane i
indywidualne w miejsce usług
powszechnych

Autonomia e-usług

Różne oprogramowanie do
obsługi różnych e-usług

Dualizm obsługi e-usług

Cyfrowe e-usługi ale analogowe
informacje/czynności związane z
obsługą spraw

Teraźniejszość w dobie pandemii

Zdalna obsługa

obywateli

e-Uслуги centralne jako narzędzie walki ze skutkami pandemii

Zdalna praca

urzędników

Zacieranie granic pomiędzy front-office i back-office.

Cyfrowa tożsamość

obywatela

Tożsamość cyfrowa obywatela staje się powszechną tożsamością społeczeństwa informacyjnego

Zmiana map

mentalnych

Pozytywne doświadczenia zmieniają myślenie i działanie obywateli oraz administracji

Przyszłość to cyfrowy urząd



Obywatele i przedsiębiorcy

Zdalna obsługa



Systemy informatyczne

Bezpieczeństwo
Skalowalność
Przyjazność



Pracownicy urzędów

Zdalna praca

Elektroniczna obsługa spraw

Cel budowy cyfrowego urzędu



Postępowanie administracyjne

Uporządkowany ciąg czynności procesowych, dokonywanych przez organ administracji publicznej i inne podmioty tego postępowania, zmierzających do załatwienia sprawy indywidualnej w drodze decyzji administracyjnej



Cyfrowy urząd to cyfrowe sprawy



Cyfrowe dokumenty

Dokumenty przetwarzane w ramach sprawy



Cyfrowe Informacje

Wiedza wykorzystywana w obsłudze sprawy



Cyfrowe Czynności

Procesy związane z obsługą sprawy

Cele budowy cyfrowego urzędu

Potrzeby mieszkańca:

1. Zapewnić jak najszerszą możliwość składania dokumentów elektronicznych do urzędu
2. Zapewnić jak najszerszą możliwość wydawania dokumentów elektronicznych będących wynikiem obsługi spraw

Potrzeby urzędu:

1. Zapewnić dostęp do cyfrowych informacji związanych z obsługą spraw
2. Zapewnić możliwość cyfryzacji procesów związanych z obsługą spraw



Postulat 1

Powszechność składania dokumentów elektronicznych

- **Jedno okienko**” wnoszenia pism do urzędu
- Możliwość konfigurowania pism/wniosków składanych do urzędu
- Złożenie dokumentu elektronicznego jako e-usługa
- Procesowe podejście do obsługi składania dokumentów elektronicznych
- Jedna platforma e-urząd dla wielu jednostek urzędu
- Dostępność na różnych urządzeniach
- Podpisy, płatności, integracje...



Postulat 2

Powszechność wydawania dokumentów elektronicznych

Pisma wychodzące z urzędu to dokumenty elektroniczne tworzone na podstawie wzorca



Rewolucja doręczeń elektronicznych

- Podmiot publiczny wysyła/doręcza elektronicznie wszystkie dokumenty
- Nie jest istotne jak prowadzi akta sprawy

Co to oznacza?

Wszystkie pisma wychodzące z urzędu będą dokumentami elektronicznymi



Postulat 3

Dostęp do cyfrowych informacji w sprawie

- Informacje z rejestrów publicznych, zaświadczenia i poświadczenia
- Dokumenty decyzji administracyjnych wydanych przez administrację publiczną
- Informacje z systemów dziedzinowych wykorzystywanych w obsłudze spraw
- Informacje o sprawach i ich statusach



Dostęp do zintegrowanych informacji

- Informacje w ujęciu podmiotowym i przedmiotowym
- Dostęp w zależności od zakresu i rodzaju sprawy
- Pobieranie elektronicznych zaświadczeń i poświadczeń – 220 KPA

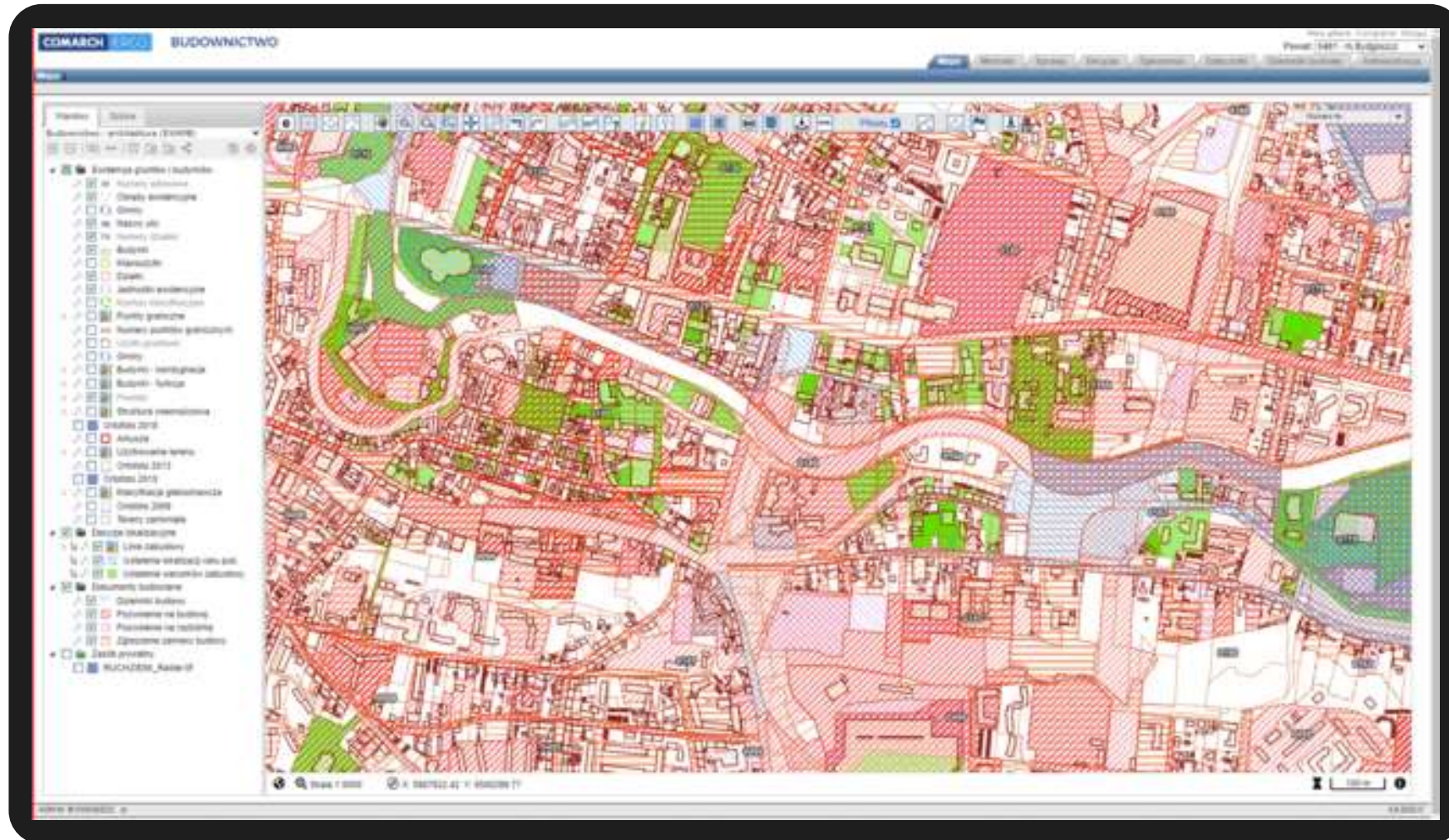


Kontekst przestrzenny

Sprawa może posiadać kontekst przestrzenny. Dostęp do informacji niezbędnych do wydania decyzji wymaga uwzględnieniem tego kontekstu przestrzennego.



Kontekst przestrzenny decyzji administracyjnych



Mapa tematyczna decyzji planistycznych i budowlanych

Postulat 4

Cyfrowe procesy związane z obsługą spraw

- Rejestry publiczne
- Systemy dziedzinowe
- System BPM



BPM – Standaryzacja procesów obsługi spraw



Edytor rejestrów

Umożliwia tworzenie dowolnych rejestrów, wiązanie ich z dokumentami, danymi przestrzennymi i procesami



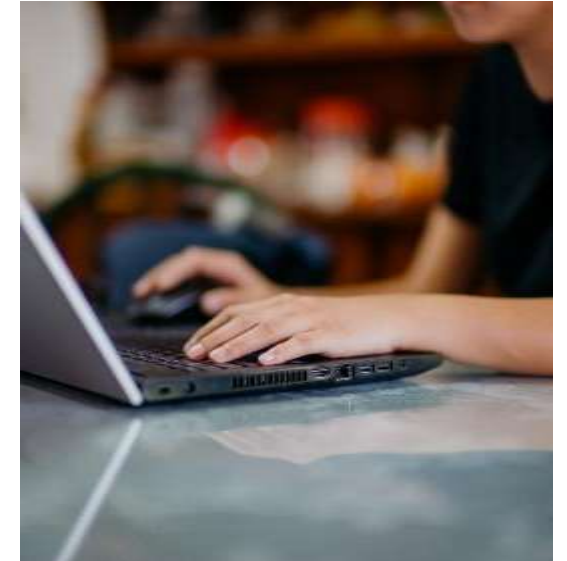
Edytor słowników

Edytor umożliwia tworzenie pól słownikowych i sekcji powtarzalnych



Edytor słowników

Pozwala na zbudowanie dowolnie skomplikowanego formularza bazującego na różnych źródłach danych



Edytor procesów

Jest narzędziem do graficznego modelowania procesów

Elektroniczna Obsługa Spraw

- Front office:
 - E-usługi składania i otrzymywania dokumentów elektronicznych
- Back office:
 - Cyfrowe informacje
 - Cyfrowe czynności związane z obsługą sprawy, których celem jest wygenerowanie dokumentu elektronicznego



Cyfrowy Urząd

Warunkiem wdrożenia cyfrowego urzędu jest elektronizacja obsługi spraw w urzędzie.

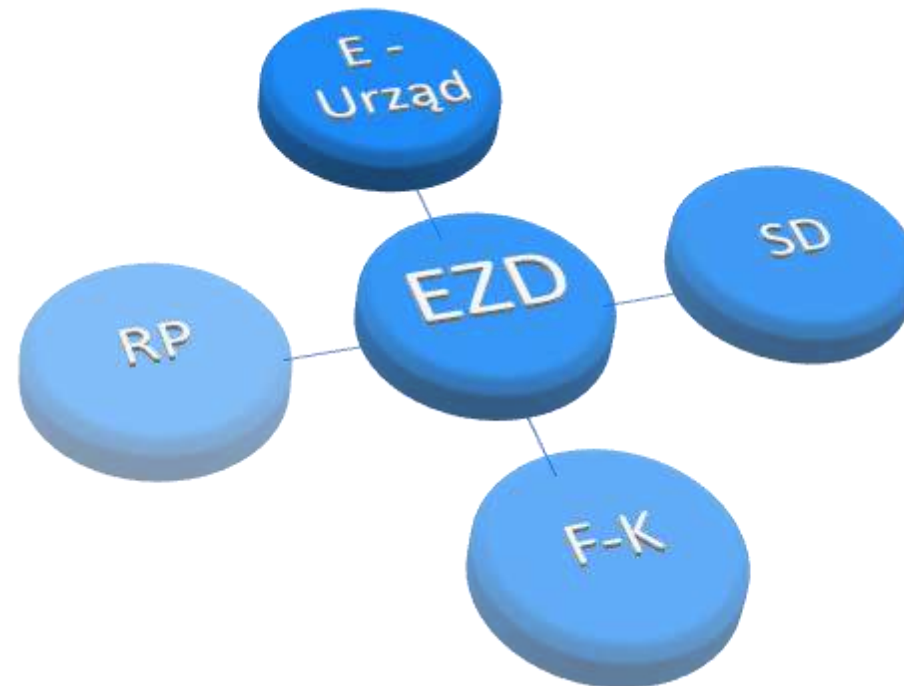
EOS jest warunkiem koniecznym odmiejszczenia obsługi spraw zarówno dla obywateli jak i pracowników urzędów.

Dokument elektroniczny

Byt pierwszy w hierarchii bytów informatycznych



Podstawowe klasy systemów informatycznych wykorzystywane w obsłudze spraw





Dokument elektroniczny

Dokument elektroniczny – stanowiący odrębną całość **znaczeniową zbiorów danych uporządkowanych w określonej strukturze wewnętrznej** i zapisany na informatycznym nośniku danych.



Przykładowy przebieg obsługi sprawy



4

Rejestr publiczny

5

System F-K

6

E-Urząd

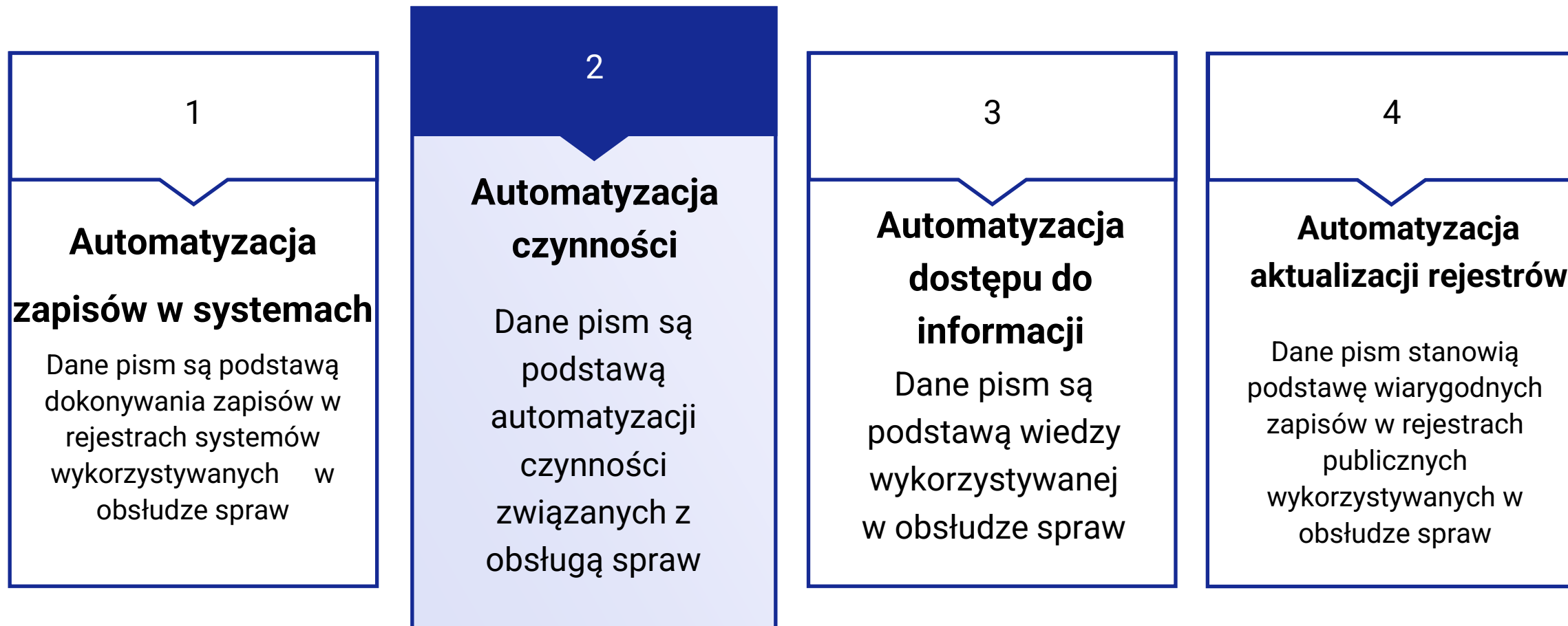
Skrzynka e-doręczeń

Rola dokumentu elektronicznego

Dokument elektroniczny jest podstawowym nośnikiem wiarygodnych danych przekazywanych pomiędzy systemami biorącymi udział w obsłudze sprawy.



Dokument elektroniczny podstawą EOS



Nowoczesne repozytorium dokumentów elektronicznych

Dane zawarte w dokumentach elektronicznych przetwarzanych w ramach spraw stanowią podstawową bazę wiedzy wykorzystywanych w procesach decyzyjnych.

Jakie dane zawierają dokumenty elektroniczne?

1. Metadane ogólne pism
2. Metadane szczegółowe:
 - Dane opisowe
 - Dane przestrzenne (pisma dotyczą działek, adresów, obszarów na mapie...)



GIS wspierający wydawanie decyzji

Automatyczne tworzenie
wiarygodnej informacji
przestrzennej bazującej na
danych dokumentów i spraw

Baza wiedzy – Repozytorium dokumentów elektronicznych

- Podstawowe źródło informacji o dokumentach
- Podstawowe źródło danych dla rejestrów publicznych
- Podstawowe źródło danych dla systemów dziedzinowych
- Podstawowe źródło danych dla systemów GIS
- Podstawowe źródło danych dla obsługiwanych procesów

Problem podstawowy

Posiadane wzorców dokumentów elektronicznych jest warunkiem koniecznym budowy bazy wiedzy w urzędzie

The image shows a screenshot of a web form for entering tax application data. The form is titled "Dane wnioskodawcy" and includes several sections for data entry. At the top, there are dropdown menus for "Typ" (set to "Podatek") and "Data złożenia wniosku" (set to "17.11.2019"). Below this, the "Dane wnioskodawcy" section contains two columns of fields: "Typ wnioskodawcy" (set to "Użytkownik") and "Typ kontrahenta" (set to "Osoba fizyczna"). The first column includes fields for "Imię", "Nazwisko", "Nr budynku", "Nr lokalu", and "Skrytka pocztowa". The second column includes fields for "Pesel", "NIP", "Kod pocztowy", "Miejscowość" (set to "Kraków"), and "Kraj" (set to "Polska"). Below this, the "Adres stały" section contains similar fields for "Ulica", "Kod pocztowy", "Miejscowość" (set to "Kraków"), and "Kraj" (set to "Polska"). The "Adres korespondencyjny" section also contains similar fields for "Ulica", "Kod pocztowy", "Miejscowość", and "Kraj".

Elektroniczna Obsługa Spraw

- Front office:
 - e-Uслуги składania i otrzymywania dokumentów elektronicznych
- Back office:
 - Cyfrowe informacje
 - Cyfrowe czynności związane z obsługą sprawy, których celem jest wygenerowanie dokumentu elektronicznego



Program budowy cyfrowego urzędu

Plan działania

Etapowość programu cyfryzacji

Należy dążyć do **stopniowego** zwiększania poziomu dojrzałości e-usług

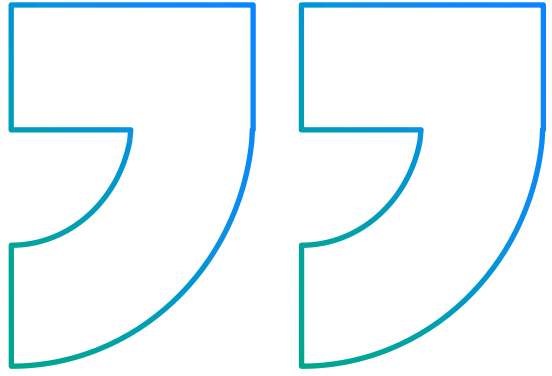
Proces kulturowy polegający na **stopniowym** doskonaleniu organizacji



Program cyfryzacji

Czy posiadamy program
cyfryzacji obsługi spraw w
urzędzie?





**Sukces to przechodzenie od
porażki do porażki, bez
utrąty entuzjazmu.**

Winston Churchill





COMARCH

Developing the future

www.comarch.pl/administracja-publiczna/program-cyfrowa-gmina/