

Metodyka Stowarzyszenia PEMI

eSODA – wdrożenie referencyjne

Załączniki

do Planu Przeprowadzenia Audytu oraz Planu Projektu

Wersja 0.2

Kierownik projektu:	Zespół Stowarzyszenia PEMI Stowarzyszenie PEMI 0.2
Autor Dokumentu:	
Właściciel Dokumentu:	
Wersja Dokumentu:	
Miejsce przechowywania	
<hr/>	
Data utworzenia:	2007-08-02
Data ostatniej modyfikacji:	2007-08-31

Spis treści

Załącznik 1 – Wzór Umowy z Urzędem	4
Załącznik 2 – Wzór Umowy serwisowej	5
Załącznik 3 – Analiza sprawy	6
1. Formularz procedury.....	6
2. Analiza źródeł wpływania dokumentów.	6
3. Dokumenty wejściowe, wyjściowe, formularze, pliki, skany gotowych dokumentów.	6
4. Przebieg sprawy z uwzględnieniem wszystkich jej etapów.	6
a. Wszelkie dzienniki	6
b. Rejestry.....	6
c. Dekretacje.....	6
d. Przekazania pisma	7
e. Tryb przydzielenia sprawy do realizacji	7
f. Sposób nadawania numerów	7
g. Prowadzenie korespondencji w czasie prowadzenia sprawy	7
h. Sprawdzania opłat skarbowych	7
i. Sposób odpowiedzi.....	7
j. Parafowania, podpisy	7
k. Archiwum.....	7
l. Terminy.....	7
5. Zwrócenie uwagi na nietypowy sposób postępowania	8
6. Opłaty skarbowe	8
7. Załączniki do dokumentów	8
8. Optymalizacja drogi przepływu.....	8
9. BIP	8
Załącznik 4 – Formularz procedury - Przykład.....	9
Załącznik 5 – Kryteria wyboru opcji wdrożenia.....	14
Załącznik 6 – Klasy funkcjonalności systemu	15
1. System nadzorujący przepływ dokumentów papierowych z uniwersalnym formularzem elektronicznym	15

2.	System nadzorujący przepływ dokumentów papierowych z dedykowanymi formularzami elektronicznymi	15
3.	System pełnego obiegu dokumentów łącznie ze skanowaniem z uniwersalnym formularzem elektronicznym	16
4.	System pełnego obiegu dokumentów łącznie ze skanowaniem z dedykowanymi formularzami elektronicznymi.....	16
Załącznik 7 – Warianty wdrożenia.....		17
1.	ASP – Application Service Provider	17
2.	Lokalnie	17
Załącznik 8 – Utrzymanie eSODA		18
1.	Uruchamianie nowych spraw.....	18
2.	Usuwanie usterek	18
3.	Raportowanie błędów i uwag dla programistów	18
4.	Udzielanie konsultacji w godzinach roboczych	18
5.	Rozwiązywanie problemów z konfiguracją	18
6.	Okresowe przeglądy poprawności pracy systemu	18
Załącznik 9 – Wzór raportu analizy przed wdrożeniowej.....		19

Załącznik 1 – Wzór umowy z urzędem

Plik zewnętrzny - esoda wzor umowy.pdf

Załącznik 2 – wzór umowy serwisowej

Plik zewnętrzny - esoda wzor umowy serwisowej.pdf

1. FORMULARZ PROCEDURY

Jest to podstawowy dokument, który powstaje w wyniku analizy sprawy. Jego treść odzwierciedla całą procedurę załatwiania sprawy. Zawiera informacje o aktorach biorących udział w sprawie, dokumentach, przebiegu, opłatach, itp. Jego opracowanie wraz z załącznikami stanowi bazę do pracy nad systemem. Jest wiedzą o danej sprawie. Patrz Załącznik 4

2. ANALIZA ŹRÓDEŁ WPŁYWANIA DOKUMENTÓW.

Urząd może mieć wiele źródeł wpływu dokumentów – kancelaria główna, kancelarie pomocnicze, faksy rozsiane w różnych wydziałach oraz skrzynki poczty elektronicznej.

Należy rozważyć centralizację rozsianych kancelarii – np. w przypadku digitalizacji dokumentów, taniej jest wyposażyć jedną kancelarię w dobry skaner, niż każdą z osobna. Można ograniczyć ilość pracowników biorących udział w procesie przyjmowania korespondencji do Urzędu.

3. DOKUMENTY WEJŚCIOWE, WYJŚCIOWE, FORMULARZE, PLIKI, SKANY GOTOWYCH DOKUMENTÓW.

Należy zebrać informację o wszelkich dokumentach wpływających i wychodzących z Urzędu. Analizując sprawę najlepiej zebrać komplet kopii dokumentów w danej sprawie.

Jeśli to możliwe należy uzyskać wszelkie wzorce, formularze dla danej sprawy.

Zebrane materiały są niezbędnym źródłem wiedzy i umożliwiają stworzenie elektronicznych odpowiedników sprawy.

4. PRZEBIEG SPRAWY Z UWZGLĘDNIENIEM WSZYSTKICH JEJ ETAPÓW.

Krok, który należy wykonać wyjątkowo starannie dbając o uchwycenie wszystkich niuansów sprawy. Należy pamiętać, że każda sprawa w zależności od jej cech i parametrów może biec różnymi ścieżkami – wszystkie należy wziąć pod uwagę i przeanalizować opisując procedurę.

A. WSZELKIE DZIENNIKI

Urząd rejestruje wszelkie dokumenty w kancelariach jak i w wydziałach w specjalnych dziennikach korespondencji. Analizując bieg sprawy należy sprawdzić, gdzie i kiedy pisma w sprawie są rejestrowane.

B. REJESTRY

Analogicznie jak w przypadku dzienników. Rejestry mogą pojawiać się na różnych etapach załatwiania sprawy.

C. DEKRETACJE

Inaczej mówiąc dyspozycje wydawane w sprawie dokumentu. Dekretacja odnotowuje co ma się stać z dokumentem, komu ma zostać przekazany i kiedy się to stało.

D. PRZEKAZANIA PISMA

Podobnie jak w przypadku dekretacji. Pismo może być przekazywane na niższym szczeblu między naczelnikiem a pracownikami wydziału, a także między różnymi wydziałami.

E. TRYB PRZYDZIELENIA SPRAWY DO REALIZACJI

Najczęściej ta kwestia jest oznaczona w dekretacji – np. „do natychmiastowego wykonania”.

F. SPOSÓB NADAWANIA NUMERÓW

Niezwykle istotny element. Pomimo, że istnieją ogólne zasady nadawania numerów (Instrukcja kancelaryjna), często zasady te są indywidualne w każdym Urzędzie a nawet wydziale. Należy zbadać sposób nadawania numerów i zastanowić się nad możliwym ujednoczeniem w całej jednostce.

G. PROWADZENIE KORESPONDENCJI W CZASIE PROWADZENIA SPRAWY

Podczas prowadzenia sprawy często zachodzi konieczność skontaktowania się z interesantem, innym wydziałem lub inną jednostką administracji publicznej.

Należy zebrać informację o sposobie kontaktowania się, używanych formularzach, treściach pism, a także o sposobie rejestrowania tych czynności i powstałych pisma w różnego rodzaju dziennikach i rejestrach.

H. SPRAWDZANIA OPŁAT SKARBOWYCH

W większości spraw pobierana jest opłata skarbową. Należy ten fakt opisać w procedurze, uwzględniając sposób weryfikacji opłaty – np. kontaktowanie się z wydziałem finansów.

I. SPOSÓB ODPOWIEDZI

Odpowiedź może być udzielana w różnych trybach – np. postanowienie, decyzja administracyjna, odpowiedź zwykła, nakaz, itp.

J. PARAFOWANIA, PODPISY

Kto parafuje dokument – czyli podpis osoby merytorycznej, oraz kto z ramienia urzędu stawia pod dokumentem ostateczny podpis. Czy są używane pieczęcie.

K. ARCHIWUM

Od rodzaju sprawy zależy klasa archiwalna dokumentu a tym samym czy dokument docelowo przeznaczony jest do archiwum lokalnego zakładowego, czy do Państwowego. Należy zebrać informację o częstotliwości przekazywania dokumentu do archiwum.

L. TERMINY

Każda sprawa ma swój określony termin na załatwienia wynikająca z kodeksu postępowania administracyjnego. Warto jednak zebrać informację o tym ile normalnie taką sprawę się załatwia.

5. ZWRÓCENIE UWAGI NA NIETYPOWY SPOSÓB POSTĘPOWANIA

Niektóre sprawy mają jakieś nietypowe sposoby ich załatwiania. Zbierając informacje należy spróbować znaleźć takie nietypowe sytuacje. Nawet, jeśli sprawa jest załatwiana nietypowo bardzo rzadko, może się okazać, że zaprogramowany system nie będzie w stanie obsłużyć takiego właśnie innego sposobu.

6. OPŁATY SKARBOWE

Wysokość, kiedy, jakie konta – numery, czy jedno konto wspólne, czy różne konta. Czy konto tej samej jednostki czy też innej jednostki.

7. ZAŁĄCZNIKI DO DOKUMENTÓW

Załączniki mogą mieć różną postać – od tradycyjnego formatu A4, po różnego rodzaju mapki nawet do A0. Często załączniki to nie jedna kartka A4 lecz cały segregator lub nawet kilka segregatorów dokumentacji. Zdarza się, że interesanci od razu zanoszą dokumentację do wydziału a w kancelarii składają tylko wniosek.

8. OPTYMALIZACJA DROGI PRZEPŁYWU

Analiza spraw daje obraz ich prowadzenia. Zazwyczaj widać spore rozbieżności – nawet w jednym wydziale różne sprawy mogą być różnie załatwiane. Należy zastanowić się nad ujednoczeniem sposobu, ale tak aby nie utrudnić pracy lecz ją uporządkować.

9. BIP

Należy sprawdzić czy wyniki danej sprawy, czy też jakieś jej elementy trafiają do BIPu. Jeśli tak to jakie, jaka postać i czy proces da się zautomatyzować.

Załącznik 4 – Formularz procedury - przykład

Opis procedury deklarowanej przez urząd

Kod	EA.002.001 (przykładowy kod procedury)
Nazwa	Wniosek o pozwolenie na budowę
Wersja	1.3
Data	2007-07-10
Rodzaj podmiotu (wnioskodawca)	Osoba fizyczna
Typ Sprawy (Kategoria)	Wydział Budownictwa
Jednolity Wykaz Akt	7353 – Pozwolenia na budowę, przebudowę i rozbudowę obiektów budowlanych oraz zmiany sposobu użytkowania obiektów budowlanych lub ich części.
Skrócony opis	Procedura jest inicjowana po wpłynięciu wniosku o wydanie pozwolenia na budowę. Po pozytywnym rozpatrzeniu sprawy zostaje wydana decyzja o pozwoleniu na budowę a interesant otrzymuje jej egzemplarz wraz z dwoma egzemplarzami projektu budowlanego ostemplowanymi jako załącznik do tej decyzji.

Przebieg procesu (etapy) dla wniosków składanych papierowo

Krok	Nazwa procesu (czynności)	Komentarz	Wykonawca (aktor)	Następny proces (nr kolejnego kroku)
1.	Wstępna weryfikacja dokumentacji z pracownikiem Wydziału Budownictwa.	Większość Interesantów konsultuje składaną dokumentację przed oficjalnym złożeniem wniosku. Pracownik wydziału przegląda, dokumentację głównie pod kątem dołączenia wymaganych załączników. Praktyka mówi, że wnioski składane bezpośrednio w kancelarii, bez wcześniejszej konsultacji posiadają wady - wnioskodawca liczy na to, że ujdą one uwadze pracowników.	Interesant	TAK – 2
2.	Złożenie wniosku	Po pozytywnej weryfikacji dokumentacji w wydziale, Interesant zostawia 4 komplety dokumentacji w wydziale a w kancelarii składa tylko wniosek.	Interesant	3
3.	Rejestracja wniosku w dzienniku korespondencyjnym - przekazanie Sprawy do dekretacji	Jeśli wniosek zostaje złożony na typowym formularzu lub jest kierowany bezpośrednio do wydziału (większość przypadków), po zarejestrowaniu sprawy wniosek trafia bezpośrednio do Wydziału Budownictwa.	Pracownik kancelarii	4
4. 5.	Przyjęcie sprawy, oraz przekazanie do odpowiedniego pracownika	Wniosek z kancelarii nie przejmuje naczelnik, lecz wytypowany pracownik wydziału, który rejestruje wniosek w dzienniku wydziału. Wniosek zostaje przekazany do innego pracownika, który zajmuje się danym obszarem.	Pracownik Wydziału Budownictwa	6
6.	Weryfikacja czy wniosek jest kompletny, czy została dokonana opłata, nadanie kolejnego numeru teczowego, wszczęcie postępowania administracyjnego		Pracownik Wydziału Budownictwa	Poprawny – 8 Braki – 7
7.	Wysłanie postanowienia z prośbą o uzupełnienie wniosku	Zazwyczaj zamiast wysłania zawiadomienia, pracownik kontaktuje się z wnioskodawcą drogą telefoniczną. Jeśli we wniosku nie ma nr-u telefonu, wysyłane jest postanowienie w sprawie uzupełnienia wniosku. Najczęściej wezwany wnioskodawca osobiście kontaktuje się z	Pracownik Wydziału Budownictwa	Proces Zewnętrzny; Po nim następuje 9

		pracownikiem wydziału w celu wyjaśnienia niejasności, omówienia sprawy i dostarczenia brakujących dokumentów. Ewentualne postanowienie o uzupełnieniu dokumentacji podpisuje naczelnik Wydziału.		
8.	Wysłanie dokumentacji do uzgodnienia z innymi organami	Najczęściej tym organem jest konserwator zabytków. Do konserwatora zabytków wysyłane jest oficjalne pismo z prośbą o weryfikację możliwości wydania decyzji na budowę. Do pisma dołączony jest 1 komplet składanej dokumentacji. Jeśli konserwator zabytków nie wyrazi zgody na budowę wydawana jest odmowna decyzja o pozwoleniu. Ewentualne pismo w sprawie skonsultowania sprawy podpisuje naczelnik Wydziału.	Pracownik Wydziału Budownictwa	Proces Zewnętrzny; Po nim następuje 10
9.	Uzupełnienie wniosku	Interesant na prośbę urzędu dostarcza brakujące dokumenty do złożonego wcześniej wniosku.	Interesant	6
10.	Weryfikacja odpowiedzi z innego organu	Pracownik Wydziału Architektury i Budownictwa na podstawie otrzymanej odpowiedzi z innego organu, np. od konserwatora zabytków podejmuje decyzję o wydaniu pozwolenia	Pracownik Wydziału Budownictwa	11
11.	Przygotowanie decyzji i przekazanie do akceptacji Naczelnika		Pracownik Wydziału Budownictwa	12
12.	Weryfikacja poprawności przygotowanej decyzji		Naczelnik Wydziału Budownictwa	TAK – 13 NIE - 11
13.	Akceptacja opracowanej decyzji – odpowiedź czeka na podpis.		Naczelnik Wydziału Budownictwa	14
14.	Podpisanie opracowanej odpowiedzi przez naczelnika Wydziału Budownictwa	Naczelnik Wydziału Budownictwa ma upoważnienie starosty do wystawiania decyzji w sprawie wydawania pozwoleń na budowę.	Naczelnik Wydziału Budownictwa	15
15.	Nadanie numeru decyzji i oczekiwanie na jej odbiór przez Interesanta.	Wydział nie powiadamia interesanta o tym, że decyzja jest już przygotowana. Wyznacznikiem jest tu czas oczekiwania, po którym interesant sam kontaktuje się z urzędem w celu sprawdzenia czy decyzja jest już gotowa.	Pracownik Wydziału Budownictwa	16
16.	Odebranie decyzji		Interesant	17
17.	Oczekiwanie na uprawomocnienie	W terminie 14 dni od odebrania decyzji, decyzja się uprawomocnia. W tym terminie inwestor może odwoływać się od decyzji, jeśli jest odmowna. Decyzję mogą też zaskarżać inne podmioty – np. sąsiedzi.		18
18.	Zamknięcie sprawy	Po uprawomocnieniu się decyzji, komplet dokumentacji wysyłany jest Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego	Pracownik Wydziału Budownictwa	19
19.	Przekazanie do archiwum lokalnego	Po roku czasu od momentu zamknięcia sprawy, teczka przekazywana jest do archiwum.		Koniec

Uczestnicy procedury:

LP.	Osoba	Podmiot	Jednostka organizacyjna	Rola
1.	Interesant	Interesant		Osoba wnioskująca o pozwolenie na budowę.
2.	Pracownik kancelarii	Starostwo	Kancelaria	Rejestracja pisma przychodzącego w dzienniku korespondencji, przekazanie pisma do zadekretowania, przekazywanie pism zadekretowanych do poszczególnych wydziałów.
3.	Sekretarz	Starostwo	Kierownictwo urzędu	Dekretowanie pisma.
4.	Naczelnik wydziału	Starostwo	Wydział Budownictwa	Przekazanie sprawy do realizacji odpowiedniemu pracownikowi, weryfikacja opracowanej odpowiedzi.

5.	Pracownik wydziału	Starostwo	Wydział Budownictwa	Weryfikacja poprawności wniosku, nadanie numeru teczkowego, wszczęcie postępowania, opracowanie decyzji, wysłanie do interesanta opracowanej decyzji, rejestracja decyzji.
6.	Starosta	Starostwo	Kierownictwo urzędu	Podpisanie opracowanej decyzji.
7.	Wicestarosta	Starostwo	Kierownictwo urzędu	Podpisanie opracowanej decyzji w przypadku gdy Starosta nie może.

Rejestry

LP.	Nazwa rejestru	Opis	Algorytm (wzór) numerowania	W którym kroku następuje odczyt/nadanie kolejnego numeru
1.	Dziennik korespondencji			
2.	Rejestr wniosków o pozwolenie na budowę			
3.	Lista prowadzonych spraw			
4.	Teczka			
5.	Rejestr wydanych decyzji o pozwolenie na budowę			
6.	Rejestr postanowień			

Dokumenty wejściowe:

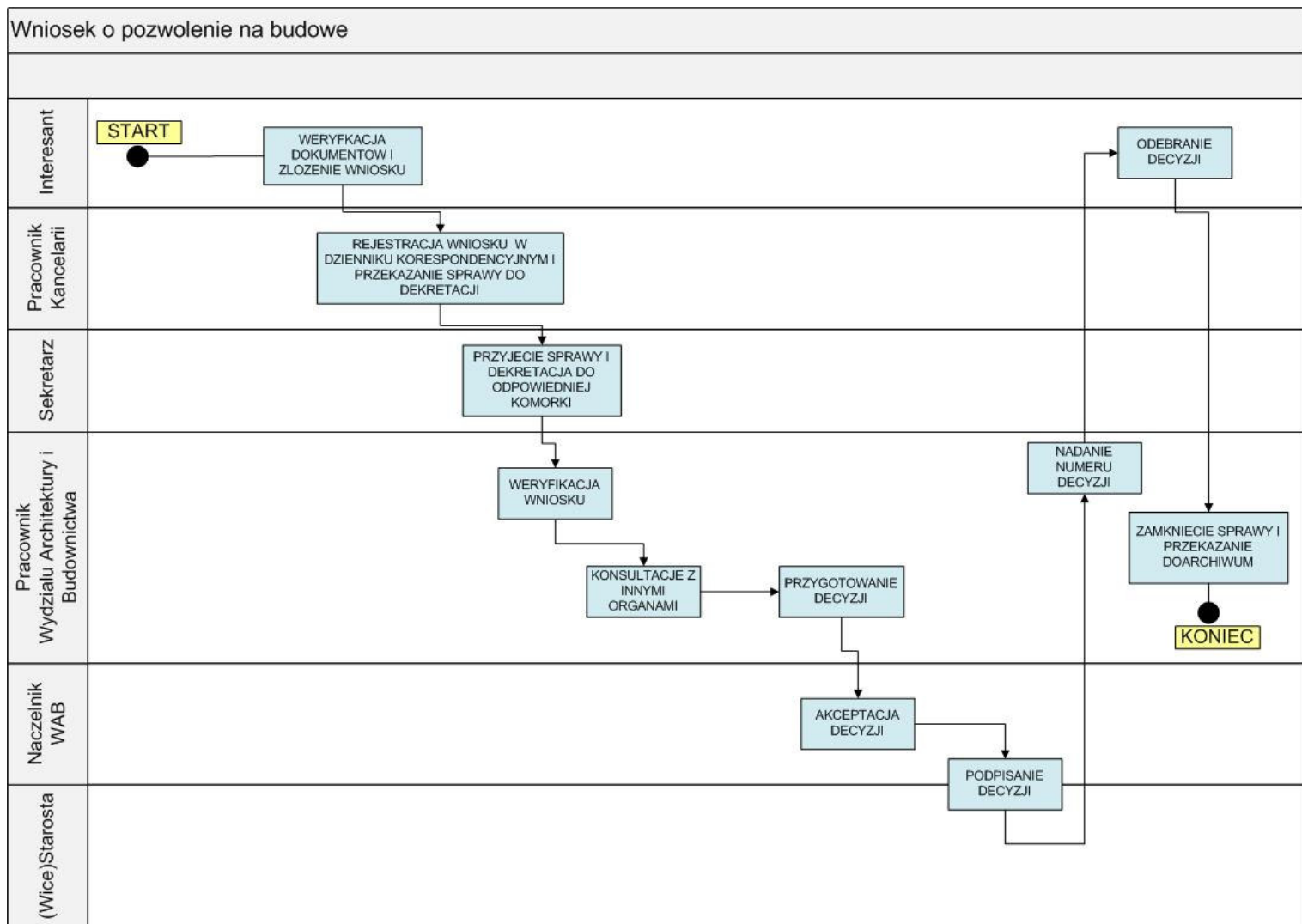
LP.	Nazwa	Czy dokument jest obowiązkowy	Uwagi
1.	Wypełniony i podpisany wniosek	Tak	Dokument powstający po wypełnieniu formularza na stronie urzędu lub przesyłany jako podpisany dokument elektroniczny. Papierowy wniosek złożony w kancelarii urzędu – który zostanie zeskanowany.
2.	Projekt budowlany wraz z opiniami, uzgodnieniami, pozwoleniami i innymi dokumentami wymaganymi przepisami szczególnymi oraz zaświadczeniem o którym mowa w art. 12 ust. 7 ustawy – Prawo budowlane.	Tak	Może zostać dostarczony jako oryginał dokumentu elektronicznego. Dokument papierowy złożony w kancelarii urzędu i zeskanowany do formatu TIFF. Ze względu na nietypowe rozmiary dokumentacji (>A3), dopuszcza się nieskanowanie dokumentacji.
3.	Oświadczenie o posiadaniu prawa do dysponowania nieruchomością na cele budowlane,	Nie	Może zostać dostarczony jako oryginał dokumentu elektronicznego. Dokument papierowy złożony w kancelarii urzędu i zeskanowany do formatu TIFF.
4.	Decyzja o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu, jeżeli jest ona wymagana zgodnie z przepisami ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym,	Tak	Może zostać dostarczony jako oryginał dokumentu elektronicznego. Dokument papierowy złożony w kancelarii urzędu i zeskanowany do formatu TIFF.
5.	Potwierdzenie opłaty	Tak/Nie	Dokument wymagany jeżeli urząd nie jest w stanie odnaleźć w wyciągach potwierdzenia dokonania wpłaty. Dopuszcza się dostarczenie przez Interesanta elektronicznego potwierdzenia wpłaty lub papierowego potwierdzenia wpłaty.

Specyfikacja dokumentów wyjściowych

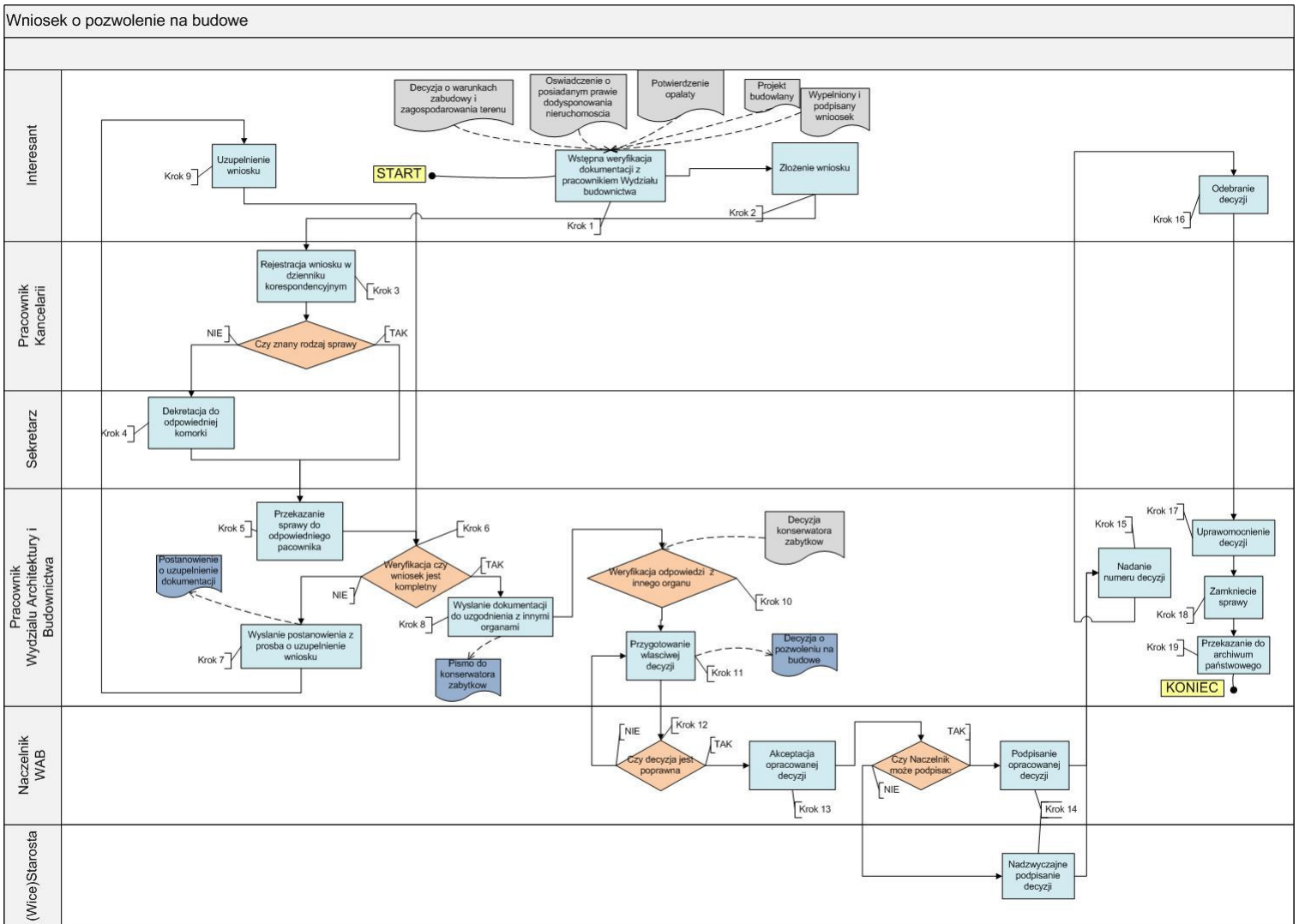
LP.	Nazwa	Uwagi
1.	Decyzja o pozwoleniu na budowę	
2.	Pismo informujące o wszczęciu postępowania administracyjnego	
3.	Postanowienie o uzupełnieniu dokumentacji	
4.	Pismo w sprawie uzgodnienia dokumentacji z innymi organami	

Graficzna reprezentacja przebiegu sprawy

a) Ogólna



b) Szczegółowa



Uwagi ogólne

Załącznik może zawierać dokumentację graficzną w formatach od A4 do nawet A1. Zdarzają się nietypowe formaty (wielokrotność A4 po dłuższej krawędzi papieru).

Ze względu na różnorodność projektów dokumentacja (załączniki) zajmują od kilku, kilkunastu kartek, skończywszy na paczkach dokumentacji mieszczących się w segregatorze A4.

ZAŁĄCZNIK 5 – KRYTERIA WYBORU OPCJI WDROŻENIA

Poniżej przedstawiono listę podstawowych kryteriów wyboru wariantu wdrożenia. Priorytetyzacja tych kryteriów według ważności dla Urzędu będzie ważnym czynnikiem wpływającym na wdrożenie. Poniższe kryteria powinny zostać uszeregowane wraz z pracownikami Urzędu w początkowej fazie audytu. Proponowana skala oceny: 1-5 punktów (1 – nieistotne, 5 – kluczowe znaczenie). Lista może zostać uzupełniona pod kątem specyfiki danego Urzędu.

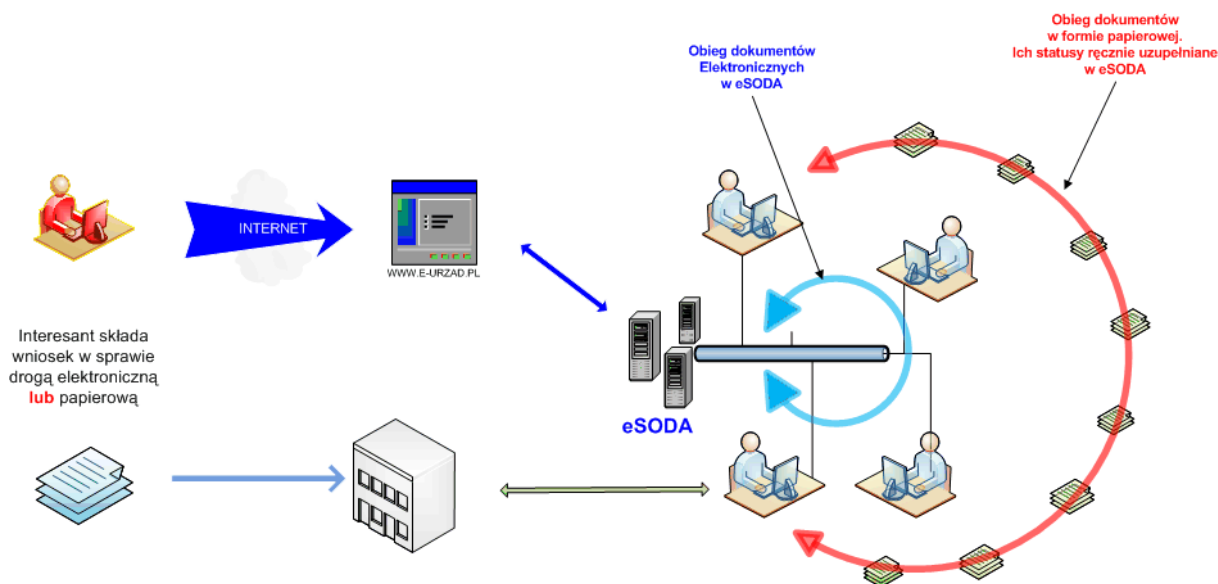
Podstawowe kryteria wyboru wariantu wdrożenia:

- minimalizacja kosztu wdrożenia (inwestycyjnego / utrzymaniowego / całkowitego, z uwzględnieniem zmian w innych obszarach),
- minimalizacja czasu wdrożenia,
- niska uciążliwość audytu i wdrożenia,
- wysoka wydajność i niezawodność systemu,
- łatwość rozbudowy systemu,
- tryb aktualizacji systemu,
- sposób utrzymania systemu (siłami własnymi / zewnętrznymi),
- kontrola nad przetwarzanymi danymi,
- osiągnięcie sprawności funkcjonowania vs spełnienie wymogów minimalnych
- inne

1. SYSTEM NADZORUJĄCY PRZEPŁYW DOKUMENTÓW PAPIEROWYCH Z UNIWERSALNYM FORMULARZEM ELEKTRONICZNYM

Podstawowa charakterystyka:

- Dokumenty nie są skanowane.
- System tworzy zapisy w dziennikach, rejestrach, etc., prezentuje stan spraw, informacje o przekazanych pismach, statystyki.
- W sprawach papierowych użytkownicy tworzą odpowiedzi używając dotychczasowych narzędzi (Word, OpenOffice).
- Interesanci mogą wnosić pisma drogą elektroniczną za pomocą uniwersalnego formularza.
- Pracownicy odpowiadając na pisma wniesione drogą elektroniczną, udzielają odpowiedzi za pomocą uniwersalnego formularza elektronicznego.
- Interesanci poprzez Internet mają dostęp do narzędzia pokazującego stan danej sprawy.



2. SYSTEM NADZORUJĄCY PRZEPŁYW DOKUMENTÓW PAPIEROWYCH Z DEDYKOWANYMI FORMULARZAMI ELEKTRONICZNYMI

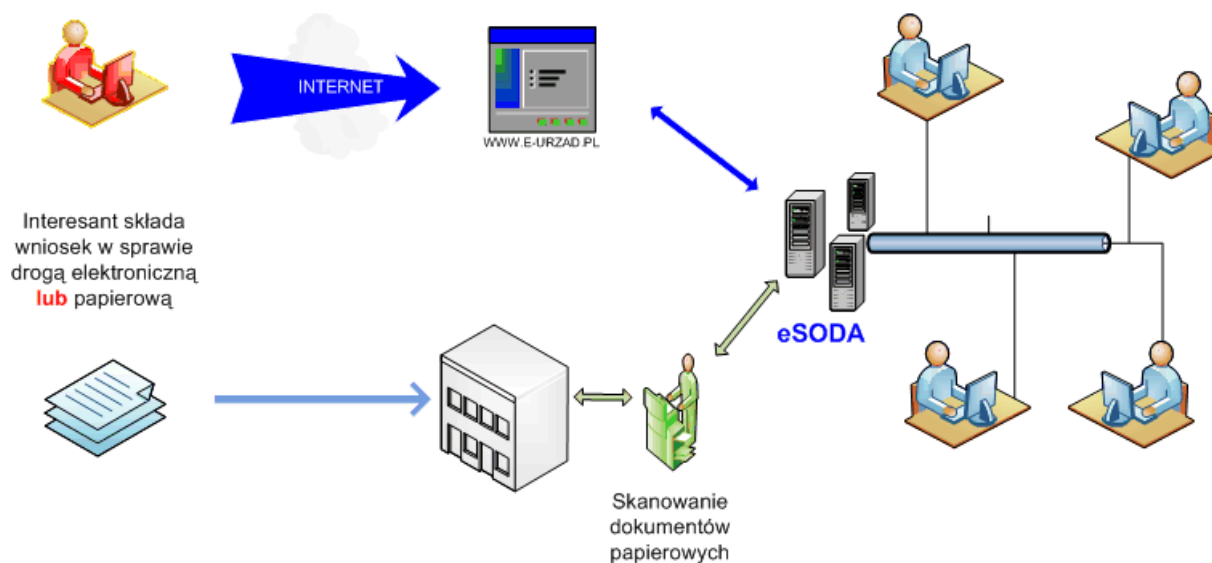
W stosunku do poprzedniego wariantu:

- Interesanci wnosząc pisma drogą elektroniczną otrzymują dostęp do dedykowanych formularzy dla każdej ze spraw.
- Pracownicy tworzą odpowiedzi wykorzystując dedykowane formularze elektroniczne dla każdej z obsługiwanych w systemie spraw.

3. SYSTEM PEŁNEGO OBIEGU DOKUMENTÓW ŁĄCZNIE ZE SKANOWANIEM Z UNIWERSALNYM FORMULARZEM ELEKTRONICZNYM

Podstawowa charakterystyka:

- Dokumenty są skanowane.
- System daje użytkownikowi możliwość podglądu zeskanowanych dokumentów.
- System tworzy zapisy w dziennikach, rejestrach, etc., prezentuje stan spraw, informacje o przekazanych pismach, statystyki.
- W sprawach papierowych użytkownicy tworzą odpowiedzi używając dotychczasowych narzędzi (Word, OpenOffice).
- Interesanci mogą wnosić pisma drogą elektroniczną za pomocą uniwersalnego formularza.
- Pracownicy odpowiadając na pisma wniesione drogą elektroniczną, udzielają odpowiedzi za pomocą uniwersalnego formularza elektronicznego.
- Interesanci poprzez Internet mają dostęp do narzędzia pokazującego stan danej sprawy.



4. SYSTEM PEŁNEGO OBIEGU DOKUMENTÓW ŁĄCZNIE ZE SKANOWANIEM Z DEDYKOWANYMI FORMULARZAMI ELEKTRONICZNYMI

W stosunku do poprzedniego wariantu:

- Interesanci wnosząc pisma drogą elektroniczną otrzymują dostęp do dedykowanych formularzy dla każdej ze spraw.
- Pracownicy tworzą odpowiedzi wykorzystując dedykowane formularze elektroniczne dla każdej z obsługiwanych w systemie spraw.

ZAŁĄCZNIK 7 – WARIANTY WDROŻENIA

Poniżej przedstawiono warianty wdrożenia ze względu na sposób dostarczenia eSODA. Sposób dostarczenia wprost przekłada się na sposób dostępu do usługi przez pracowników Urzędu.

1. ASP – APPLICATION SERVICE PROVIDER

W niektórych sytuacjach udostępnienie aplikacji przez Internet jest korzystniejsze dla Urzędu. Szczególnie wtedy, gdy aplikacja nie jest nadmiernie użytkowana. Spadają wtedy koszty stworzenia środowiska dla pracy aplikacji (serwery, sieć, opieka techniczna). Jedynym wymogiem staje się dostęp do Internetu. Na dostawcy ciążyą większe obowiązki – np. zapewnienie bezpieczeństwa przechowywanych danych. Dla Urzędu jest to tańsze rozwiązanie, szczególnie gdy system z założenia służyć ma tylko do załatwiania spraw wpływających elektronicznie.

2. LOKALNIE

Całość oprogramowania pracuje lokalnie w Urzędzie. Podstawowe zalety, to większa szybkość pracy, niezależność od dostawcy Internetu. Urząd musi jednak zapewnić odpowiednie środowisko pracy i infrastrukturę – serwery, zabezpieczenia. Dla Urzędu jest to z reguły rozwiązanie droższe.

ZAŁĄCZNIK 8 – UTRZYMANIE ESODA

Po zakończeniu prac wdrożeniowych Urząd oczekuje stałego wsparcia w zakresie produktu. Osoba utrzymująca kontakt z Urzędem w okresie supportu, musi posiadać wszechstronną wiedzę zarówno dotyczącą produktu, jak i uwarunkowań organizacyjnych i prawnych w jakich działa Urząd. Przykładowo: uruchamianie nowych spraw wymaga znajomości podstaw prawa i sposób załatwiania spraw w Urzędzie, czynności administracyjnych oraz sposobu instalacji nowej sprawy. Zakres podstawowej wiedzy:

1. URUCHAMIANIE NOWYCH SPRAW

Definiowanie zespołowi programistów wymagań dla nowo uruchamianej sprawy oraz jej instalacja w systemie. W zależności od podpisanej Umowy może być to jedna lub więcej spraw w Urzędzie w ciągu miesiąca.

2. USUWANIE USTEREK

Interweniowanie w przypadku drobnych usterek. Konieczna jest dobra znajomość systemu Windows Server z zakresu administracyjnego, podstawy działania sieci komputerowej, budowa systemu eSODA.

Należy przewidzieć zdalny dostęp do systemu (VPN).

3. RAPORTOWANIE BŁĘDÓW I UWAG DLA PROGRAMISTÓW

Raportowanie na analogicznych zasadach jak w trakcie instalacji i testowania systemu w Urzędzie.

4. UDZIELANIE KONSULTACJI W GODZINACH ROBOCZYCH

Często będą pojawiać się pytania drogą telefoniczną. Osoba udzielająca wsparcia musi być na tyle biegła w systemie, aby nawet bez dostępu do komputera potrafiła udzielić odpowiedzi na pytania dla typowych sytuacji obsługowych. Należy przewidzieć zdalny dostęp do systemu.

5. ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW Z KONFIGURACJĄ

Bardzo dobra znajomość konfiguracji systemu. Tak, aby móc np. podczas rozmowy telefonicznej udzielić informacji o sposobie zmiany konfiguracji danej funkcji.

6. OKRESOWE PRZEGLĄDY POPRAWNOŚCI PRACY SYSTEMU

W celu zapewnienia stabilności pracy, pracownik wsparcia technicznego powinien w regularnych odstępach czasu przeprowadzać inspekcje systemu. Kontrola powinny być poddawane elementy backupu, logi systemowe, przeprowadzane próbne złożenia dokumentów, kontrola działania podpisu elektronicznego, itp.

ZAŁĄCZNIK 9 – WZÓR RAPORTU ANALIZY PRZED WDROŻENIOWEJ

Plik - esoda wzor raportu z analizy.pdf