

System obiegu dokumentów dla obywateli i administracji

Praktyczna realizacja strategii budowy społeczeństwa informacyjnego

- Sławomir Szydłowski, Krzysztof Skibicki

Spółeczeństwo informacyjne z punktu widzenia obywatela

- Kilkukrotnego czekania w różnych kolejkach w kolejnych sprawach;
- Wymogu dostarczania dodatkowych zaświadczeń, wydawanych za opłatą, przez wydział dwa piętra wyżej czy stanowisko dwa pokoje obok i uzupełniających dane, których nie ma w wydanych przez urząd dokumentach osobowych (służące za nośniki danych);
- Ponownego podawania danych, które już są (lub powinny już być) w systemie;
- Pracy w charakterze warstwy transportowej między sąsiednimi pokojami, biurkami i szafami!

Wg.: S.Kulagowski, Kongres PTI

Czego sobie nie życzy klient urzędu

- Informatyzacja jest nieunikniona, powinna zapewnić tańszą i lepszą obsługę obywatela.
- Systemy wspierające pracę urzędu
- Bariery
 - inwestycyjna
 - mentalna
 - organizacyjna
 - specyficzne kompetencje (wiedza)
 - bezpieczeństwo
 - zapewnienie dostępności usług
 - zapewnienie poufności danych

Czym jest elektroniczny obieg dokumentów (EOD)?

- **EOD jest jedynie narzędziem**
- EOD wspomaga, ale nie załatwia spraw za pracownika
- EOD wymaga porządku i świadomości procedur
- EOD wymaga znajomości komputera
- EOD dodaje pracy na pewnych etapach przetwarzania

- Wdrożenie EOD nie jest problemem technicznym
- EOD jest narzędziem, które w przypadku złego wdrożenia nie będzie wykorzystywane lub zdezorganizuje pracę
- EOD spowoduje konieczność wprowadzenia zmian organizacyjnych
- EOD całkowicie zmienia organizację pracy
- EOD uwypukla błędy kompetencyjne i organizacyjne, niewidoczne przy obiegu papierowym
- EOD wymaga zmiany mentalności użytkownika

Po co, czyli cele wdrożenia SEOD

1. Przyspieszenie cyklu załatwiania spraw.
2. Umożliwienie pełnego nadzoru nad obiegiem i stanem spraw.
3. Przejrzystość działania organizacji.
4. Poprawa terminowości załatwiania spraw.
5. Identyfikacja wąskich gardeł.
6. Możliwość przyjmowania i obsługi dokumentów w postaci elektronicznej.
7. Zapobieganie utracie dokumentów;
8. Uporządkowanie gospodarki dokumentacją.
9. Redukcja zużycia papieru;

- Redekretacja błędnie adresowanych pism – skrócenie czasu wyszukiwania właściwego merytorycznie pracownika
 - Oszczędność (w zależności od organizacji) od 1 do 7 dni !
 - W EOD pismo odnajduje adresata najpóźniej po 2-3 godzinach.
- Książka pocztowa:
 - Bazuje na automatycznym znakowaniu kodem kreskowym dokumentów wytworzonych w organizacji
 - Skanowanie kodów zamiast przepisywania adresatów
- Eliminacja cyklu transportu dokumentu pomiędzy komórkami
 - Dokumentacja papierowa nie jest niezbędna do procedowania

- Nie od razu – osiągnięcie sprawności w posługiwaniu się programem wymaga czasu.
- Niezbędne jest szkolenie, mające na celu wyrobienie biegłości w posługiwaniu się narzędziem,
- Niektóre operacje związane z dokumentem papierowym nie mogą zostać wyeliminowane – elektroniczna obsługa sprawy może dodać na którymś z etapów trochę pracy;

- System ostrzega o zbliżających się terminach
- System podaje kompletną listę spraw do załatwienia
- System pozwala na uzyskanie informacji (opinii) z innej komórki bez wstawania od biurka;
- Jedno spojrzenie do systemu daje osobie uprawnionej kompletną informację u kogo, jak długo i na jakim etapie jest dokument;
- System umożliwia zdalny, szyfrowany dostęp poprzez Internet

- Znakowanie dokumentów kodami kreskowymi.
- Operacje przekazywania dokumentów z potwierdzeniem odbioru przy stanowisku.
- Zapewnienie działania zgodnie z KPA
 - Sprawy są rozpatrywane w porządku chronologicznym
 - Dokumenty wędrują drogą służbową
 - Terminowo
- Jednakowe traktowanie interesantów
- Umożliwienie interesantowi wglądu w stan sprawy



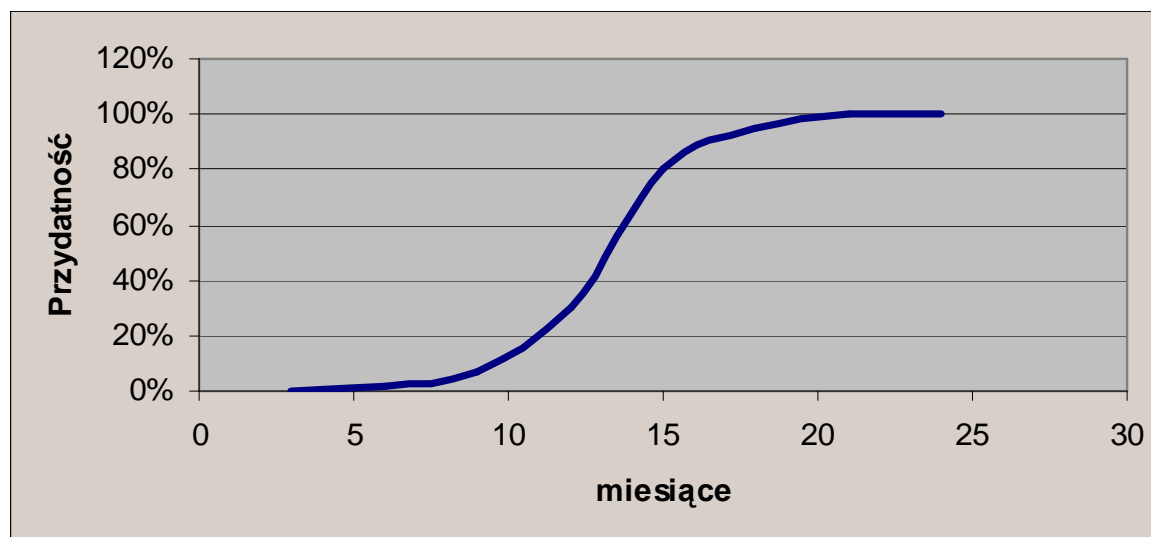
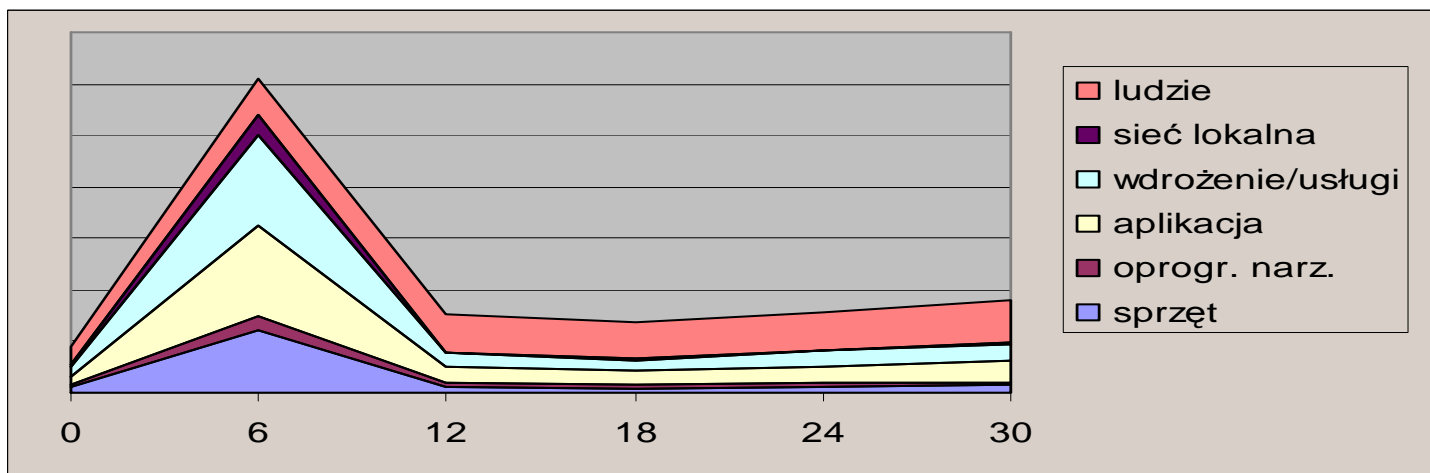
900000000481

Organizacja wdrożenia

- Decyzja:
 - w jaki sposób zreorganizować działanie organizacji.
 - Które procesy objąć wdrożeniem.
 - Które typy dokumentów wyłączyć z obiegu
 - Niejawne, finansowe, medyczne ...
 - Zaproszenia, reklamy itd.
 - Co skanować, jak dużo skanować.
- Opracowanie systemu kodyfikacji (RWA), instrukcji kancelaryjnej, zarządzeń, instrukcji stanowiskowych.
- Konfiguracja i poprawki w systemie.

- Prezentacja systemu i ustalenie zakresu ewentualnych zmian.
- Analiza, w której trakcie niezbędne jest zaangażowanie organizacji.
- Szkolenia
- Uruchomienie – eksploatacja równoległa
- Uruchomienie pełne
- Asysta powdrożeniowa
- Zaangażowanie kierownictwa w egzekwowanie wymagań wobec pracowników

- **Wąskie gardła**
 - brak procedur
 - proces dekretacji – konieczne zastępstwa
 - wyposażenie techniczne
 - Skanery, drukarki kodów kreskowych, karty elektroniczne...
- **Uruchomienie systemu wymaga współpracy ze strony firmy i organizacji wdrażającej**
- **Użytkownicy**
 - PZOK
 - problemy merytoryczne
 - problemy mentalne
- **SIWZ !**



Kiedy oczekiwać efektów ?

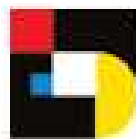
Praktyczna realizacja na przykładzie systemu

Wrota Regionu Łódzkiego

Budowa Zintegrowanego Systemu e-Usług
Publicznych Województwa Łódzkiego

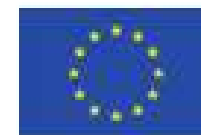


**PROGRAM
REGIONALNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

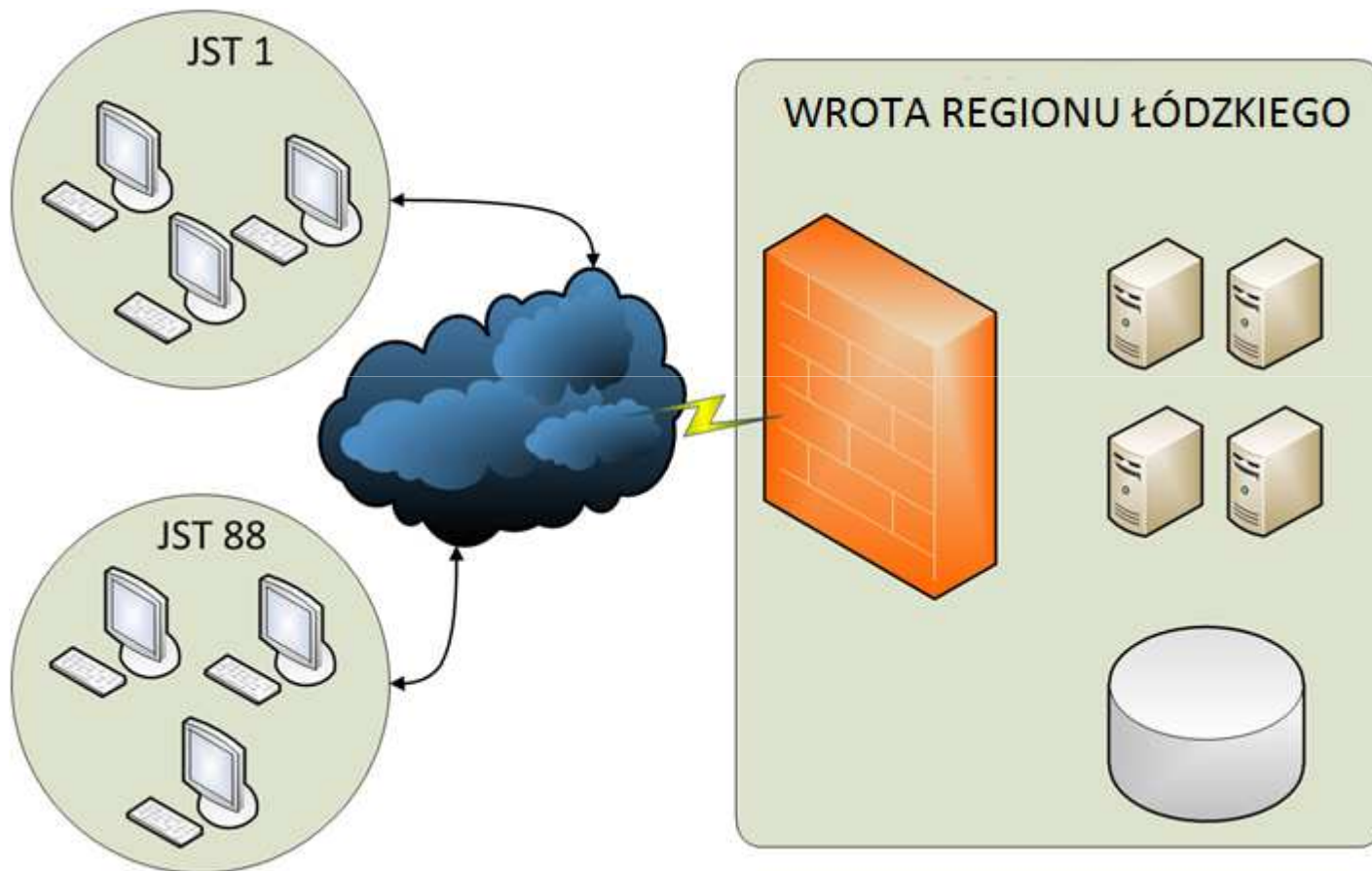


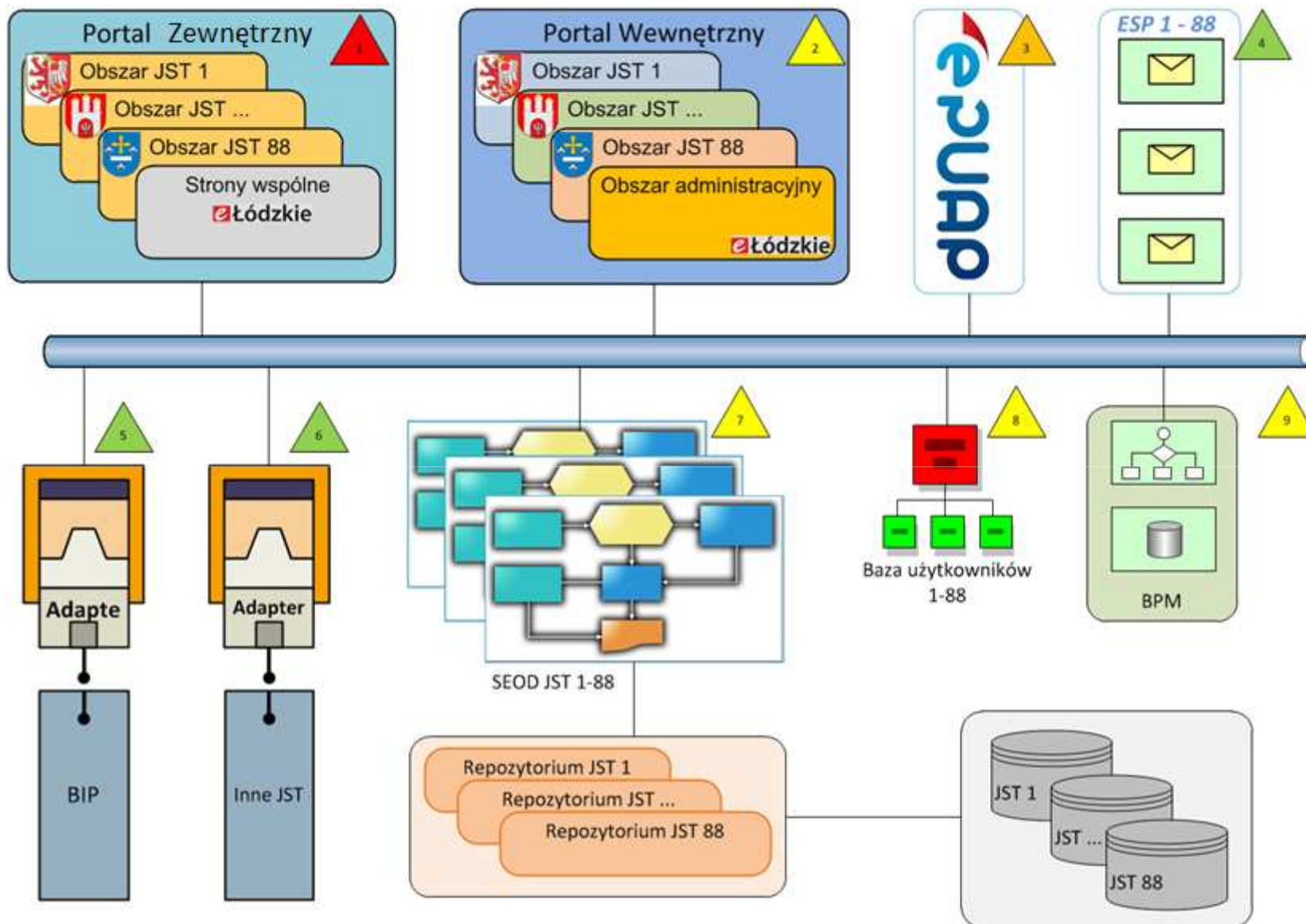
Łódzkie

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Private Cloud - SaaS



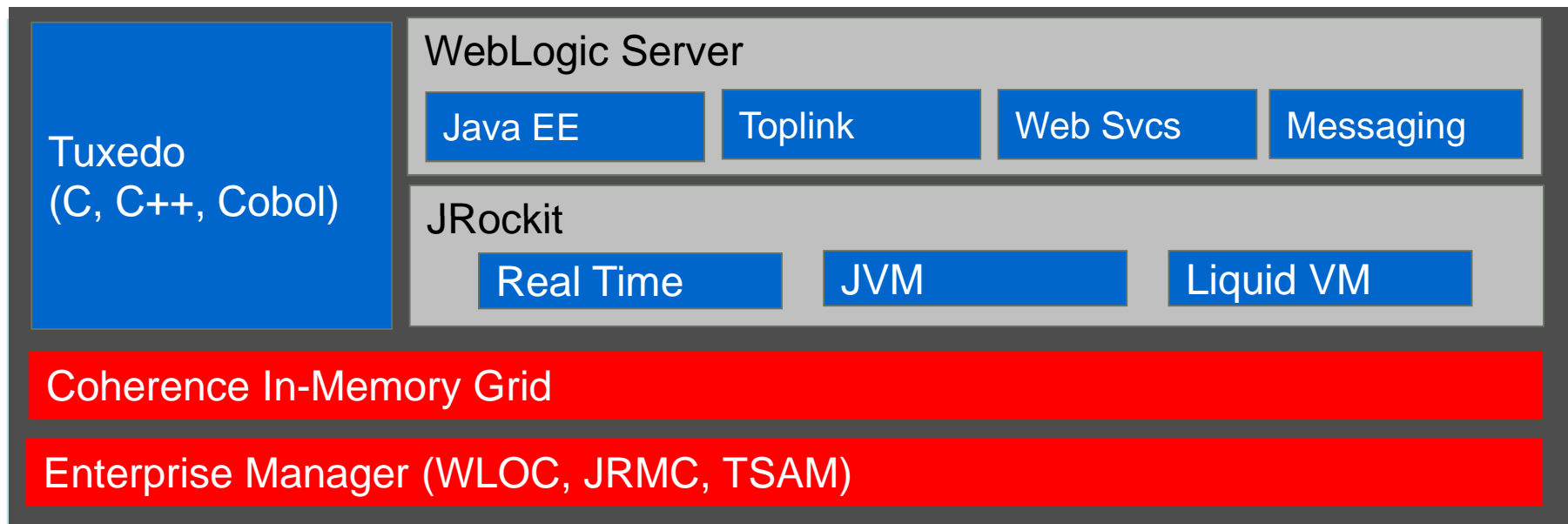
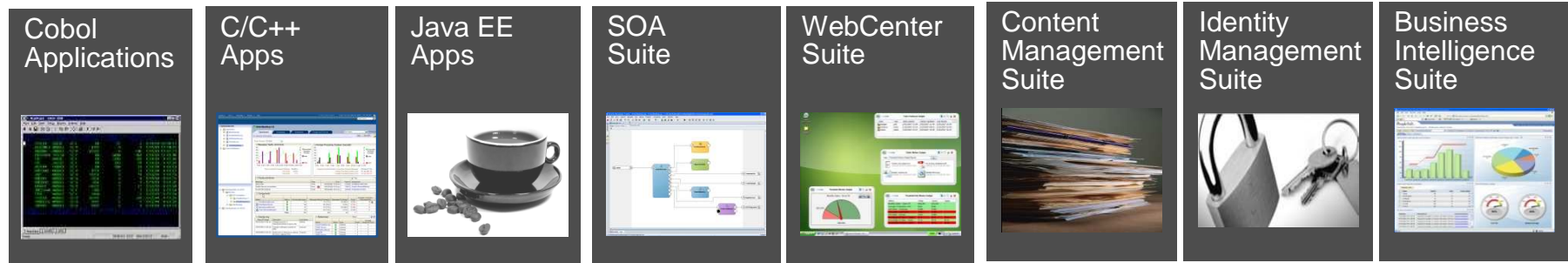


- Zgodność z odpowiednimi ustawami i rozporządzeniami (IK, KPA, UODO)
- Podpis elektroniczny i SSO:
 - współpraca z modułem UPO Centaur WER (Enigma)
 - Znakowanie czasem (opcjonalnie)
- **Integracja z ePUAP**
- Możliwość integracji z innymi aplikacjami (Usługi sieciowe - WebServices)
- Znakowania spraw i dokumentów - jRWA,
- Wsparcie dla BIP – m.in.: emisja wybranych typów dokumentów

- Pełna implementacja ścieżek obiegu dokumentów z możliwością modyfikacji i tworzenia.
- Implementacja uprawnień do dokumentów.
- Kompleksowy nadzór nad stanem spraw.
- Możliwość udostępnienia interesantom wglądu w stan (historię) spraw.
- Centralny rejestr kancelaryjny.
- Wykorzystanie standardu XML do wymiany dokumentów.
- Powiadamianie (system, mail)

- Centralne repozytorium interesantów
- Wsparcie dla pracowników merytorycznych w zakresie konfigurowalnych:
 - Słowników
 - Szablonów dokumentów
 - Zestawień i raportów
 - Mechanizmy pomocy kontekstowej
- Mechanizm wiadomości wewnętrznych
- Architektura trójwarstwowa / cienki klient;
- Kalendarze i planowanie zajęć, m.in.:
 - Zlecenie zadań poprzez kalendarz
- Mechanizm zastępstw

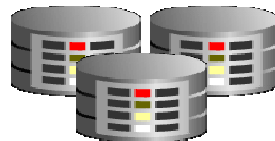
Platforma technologiczna



Legacy



Applications



Databases



Web Services



Mainframes

Oracle Fusion Middleware

- Podwyższone wymagania niezawodnościowe
- W celu wyboru odpowiednich rozwiązań, konieczna ocena najdłuższego możliwego przestoju i podjęcie decyzji o rodzaju zabezpieczenia – usługi serwisowe lub rozwiązanie o podwyższonej niezawodności (HA)
- Konieczność wykształcenia administratora systemu (niekoniecznie informatyka)

Wójt - Jan Kowalski
Urząd Gminy Aleksandrów

Preferencje Pomoc Wyloguj

Szukaj

Wrota Urząd Dokumenty Sprawy Zadania

Zadania > Lista zadań

Lista Zadań

Widoki list roboczych

- Skrzynka odbiorcza
- Moje kolejki pracy
 - Widoki standardowe
 - Termin wkrótce
 - Wysoki priorytet
 - Ubiegły dzień
 - Ubiegły tydzień
 - Ubiegły miesiąc
 - Ubiegły kwartał
 - Nowe zadania
 - Moje widoki
 - Kolejki pracy proxy
 - Widoki współdzielone
- Status zadania
 - Przypisano 7
 - Zawieszono
 - Ukończone 4
 - Wygasłe
 - Wycofane
 - Z alarmem
 - Z błędem
 - Usunięte
 - Zażądane informacje
 - Przestarzałe
 - Razem 11

Moje zadania Rozpoczęte zadania Zadania moich pracowników Zadania administracyjne

Osoba odpowiedzialna Ja i grupa Stan Przypisano Szukaj Zaawansowane

Tytuł	Numer	Priorytet	Osoby odpowiedzialne	Stan	Utworzone	Wygasa
Pismo: "Pismo w/s wycinki wszystkiego" oczekuje na Twoją dekretację lub załatwienie	200001	3	jan.kowalski (U)	Przypisano	2011-08-25 12:48	
Pismo: "Pismo w/s wycinki wszystkiego" oczekuje na Twoją dekretację lub załatwienie	200003	3	jan.kowalski (U)	Przypisano	2011-08-25 12:49	
Pismo: "Pismo w/s wycinki wszystkiego" oczekuje na Twoją dekretację lub załatwienie	200021	3	jan.kowalski (U)	Przypisano	2011-08-25 16:39	
Pismo: "Pismo w/s wycinki wszystkiego" oczekuje na Twoją dekretację lub załatwienie	200023	3	jan.kowalski (U)	Przypisano	2011-08-25 16:52	
Pismo: "ESP/ePUAP: Wniosek o wycinkę drzewa" oczekuje na Twoją dekretację lub załatwienie	200033	3	jan.kowalski (U)	Przypisano	2011-08-25 16:54	
Pismo: "Dokument testowy" oczekuje na Twoją dekretację lub załatwienie	200081	3	jan.kowalski (U)	Przypisano	2011-09-01 17:54	
Pismo: "Dokument testowy" oczekuje na Twoją dekretację lub załatwienie	200083	3	jan.kowalski (U)	Przypisano	2011-09-01 17:55	

Dekretacja Dokument przychodzący Pomoc

Możliwe operacje Dekretuj dokument

Dekretowany dokument Szczegóły

Tytuł Dokument testowy

Opis Opis dokumentu testowego

Data wpływu 2011-08-25

Wskaź wykonawcę

* Dostępni wykonawcy
Joanna Dąbrowska
Barbara Górnik

Wybrani wykonawcy

Szczegóły dekretacji

* Polecenie

- Załatwię zgodnie z kompetencjami
- Proszę o rozmowę
- Proszę o przygotowanie pisma na mój podpis
- Proszę o przygotowanie odpowiedzi w moim imieniu

Notatka

Natychmiast

Dokument Pomoc

▼ **Rodzaj dokumentu przychodzącego**
 * Pismo (inaczej nie sklasyfikowane) Wniosek Skarga Faktura Nota księgowa Umowa Zwrotka pocztowa

Metadane podstawowe Pozostałe dane

* Tytuł dokumentu przychodzącego:
 * Opis:
 Słowa kluczowe:
 * Data wpływu dokumentu:
 Dotyczy sprawy nr:
 Nr na dokumencie:
 Numer nadawczy przesyłki:
 * Liczba pism i załączników:
 * Liczba elementów nieskanowanych:

▼ **Pismo przewodnie**

Nadawcy Pelhomocnicy

Widok ▾ Odłącz

IdKlienta	Imię	Nazwisko	Nazwa firmy	Kod poc
Brak danych do pokazania.				

▼ **Załączone pisma**

Widok ▾ Odłącz

Tytuł	Opis

▼ **Możliwe operacje na dokumencie**

Zadania **Śledzenie procesów** **Standardowe pulpity informacyjne**

Applikacje
Brak dostępnych aplikacji.

Widoki list roboczych

- Skrzynka odbiorcza
- Moje kolejki pracy
 - Widoki standardowe
 - Termin wkrótce
 - Wysoki priorytet
 - Ubiegły dzień
 - Ubiegły tydzień
 - Ubiegły miesiąc
 - Ubiegły kwartał
 - Nowe zadania
 - Moje widoki
- Kolejki pracy proxy
- Widoki współdzielone

Raporty

- Raporty standardowe
 - Raport o zadaniach nienadzorowanych
 - Raport o priorytetach zadań
 - Raport o czasie cyklu zadania
 - Raport o wydajności zadań**
 - Raport o rozkładzie czasu zadań

Status zadania

- Przypisano 9
- Zawieszono
- Ukończone 4
- Wygasłe
- Wycofane
- Z alarmem
- Z błędem
- Usunięte
- Żądane informacje
- Przestarzałe
- Razem 13

Raport o wydajności zadań

Dostarcza użytkownikowi analizę zadań przypisanych i zadań ukończonych w określonym czasie.

Osoba odpowiedzialna: Ja

Data utworzenia: 2011-08-02 do 2011-09-02

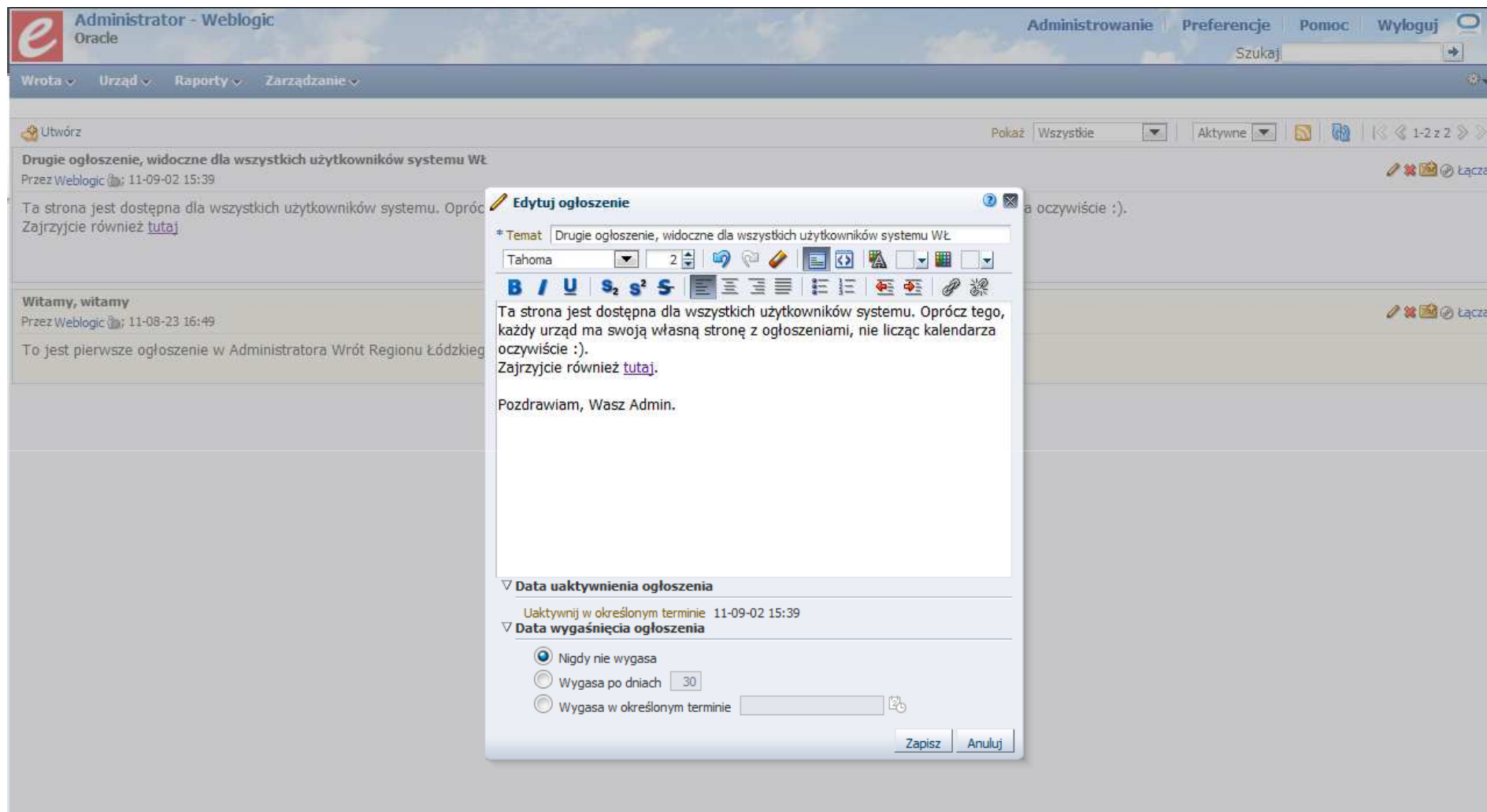
Typ zadania: []

Uruchom

Wyniki

Nazwa użytkownika/g	Stan zadania	Liczba zadań
jan.kowalski	COMPLETED	1
jan.kowalski	ASSIGNED	4

Lista zadań - raporty



The screenshot shows the 'Administrator - Weblog' interface. The main content area displays an announcement titled 'Drugie ogłoszenie, widoczne dla wszystkich użytkowników systemu WL' (Second announcement, visible to all system users WL), posted by 'Weblog' on 11-09-02 15:39. The announcement text reads: 'Ta strona jest dostępna dla wszystkich użytkowników systemu. Oprócz tego, każdy urząd ma swoją własną stronę z ogłoszeniami, nie licząc kalendarza oczywiście :). Zajrzyjcie również [tutaj](#).' Below the announcement, there is a 'Witamy, witamy' (Welcome, welcome) message from 'Weblog' on 11-08-23 16:49, stating: 'To jest pierwsze ogłoszenie w Administratora Wrót Regionu Łódzkiego'.

An 'Edytuj ogłoszenie' (Edit announcement) dialog box is open in the foreground. It contains the following fields and options:

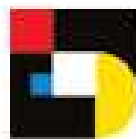
- * Temat:** Drugie ogłoszenie, widoczne dla wszystkich użytkowników systemu WL
- Font:** Tahoma, size 2
- Rich Text Editor:** Contains the same announcement text as the main page.
- Data uaktywnienia ogłoszenia:** Uaktywnij w określonym terminie 11-09-02 15:39
- Data wygaśnięcia ogłoszenia:**
 - Nigdy nie wygasa
 - Wygasa po dniach
 - Wygasa w określonym terminie
- Buttons:** Zapisz (Save), Anuluj (Cancel)

Wrota Regionu Łódzkiego

Projekt „Budowa Zintegrowanego Systemu e-Usług Publicznych Województwa Łódzkiego (Wrota Regionu Łódzkiego)”
współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego,
realizowany przez **Wydział ds. Społeczeństwa Informacyjnego Urzędu Marszałkowskiego w Łodzi**
tel. 0 42 291 98 80, fax 0 42 291 98 81, e-mail: elodzkie@lodzkie.pl

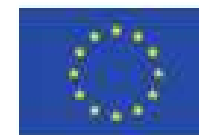


**PROGRAM
REGIONALNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Łódzkie

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Dziękuję za uwagę

www.comp.com.pl