**Gmina Wronki**

**Ul. Ratuszowa 5, 64-510Wronki NIP 7631002006, REGON 570791460**

*pt. „e-usługi publicznej dla mieszkańców Gminy Wronki”*



**Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)**

**Zakup licencji i wdrożenia oprogramowania do uruchomienia e-usług**

**w ramach realizacji projektu pn.** **E-usługi publiczne dla mieszkańców Gminy Wronki**

Wronki, 21.10.2024 r.

Spis treści

[1. Słownik użytych pojęć 4](#_Toc180436218)

[2. Informacje ogólne 6](#_Toc180436219)

[2.2. Cel projektu i ogólne założenia 6](#_Toc180436220)

[2.1. Miejsce realizacji zamówienia 7](#_Toc180436221)

[2.2. Termin i harmonogram wykonania zamówienia 7](#_Toc180436222)

[2.3. Zadanie realizowane w ramach przedmiotu zamówienia. 8](#_Toc180436223)

[2.3.1 Budowa Platformy Elektronicznych Usług Publicznych 8](#_Toc180436224)

[2.3.2 Dostosowanie Obecnego Środowiska Do Nowych Modułów 8](#_Toc180436225)

[2.3.3 Szkolenia Dla Pracowników 9](#_Toc180436226)

[2.3.4 Promocja Projektu 9](#_Toc180436227)

[3. Wymagania ogólne i funkcjonalne 10](#_Toc180436228)

[3. 1. Wymagania ogólne 10](#_Toc180436229)

[3.2. Aplikacja mobilna 11](#_Toc180436230)

[3.4. Moduły dziedzinowe 12](#_Toc180436231)

[3.5. Wymagania bezpieczeństwa 18](#_Toc180436232)

[4. Wykaz e-usług 19](#_Toc180436233)

[4.1. Moduły E - usług 19](#_Toc180436234)

[4.2. Analiza procesów biznesowych 19](#_Toc180436235)

[5. Integracje 79](#_Toc180436236)

[5.1 Integracja z Węzłem Krajowym 79](#_Toc180436237)

[5.2 Pozostałe integracje 80](#_Toc180436238)

[5.3 Bezpieczeństwo i Zgodność z Przepisami: 80](#_Toc180436239)

[5.4 Interoperacyjność i Standardy: 80](#_Toc180436240)

[5.5 Dostosowanie do Potrzeb Użytkowników: 80](#_Toc180436241)

[6. Wdrożenie oraz dokumentacja wdrożeniowa 82](#_Toc180436242)

[6.1. Integracje oraz migracje danych 82](#_Toc180436243)

[6.2. Wsparcie techniczne wraz z utrzymaniem 82](#_Toc180436244)

[6.3. Dokumentacja wymagana od Wykonawcy 82](#_Toc180436245)

[6.3.1. Dokumentacja Projektowa 82](#_Toc180436246)

[6.3.2. Dokumentacja Operacyjna 82](#_Toc180436247)

[6.3.3. Dokumentacja Bezpieczeństwa 82](#_Toc180436248)

[6.3.4. Dokumentacja Szkoleniowa 83](#_Toc180436249)

[6.4. Wymagania dotyczące Wdrożenia 83](#_Toc180436250)

[6.4.1. Planowanie i Koordynacja 83](#_Toc180436251)

[6.4.2. Realizacja Wdrożenia 83](#_Toc180436252)

[6.4.3. Odbiór i Weryfikacja 83](#_Toc180436253)

[7. Szkolenia 84](#_Toc180436254)

[8. Działania informacyjno – promocyjne 84](#_Toc180436255)

[9. Warunki gwarancji i asysty technicznej dostarczanych systemów informatycznych 86](#_Toc180436256)

[10. Ogólne wymogi prawne 88](#_Toc180436257)

[11. Warunki licencjonowania dostarczonych systemów informatycznych 90](#_Toc180436258)

[11.1 Ogólne wymogi związane z dostępnością treści interoperacyjność systemów teleinformatycznych. 90](#_Toc180436259)

# Słownik użytych pojęć

|  |  |
| --- | --- |
| **LP** | **Nazwa i krótki opis** |
| 1 | API (Application Programming Interface) - Zestaw reguł i protokołów umożliwiających tworzenie aplikacji, które mogą komunikować się z innymi aplikacjami. |
| 2 | E-usługi (elektroniczne usługi) - to usługi świadczone za pośrednictwem Internetu lub innych sieci elektronicznych. Mogą obejmować różnorodne działania |
| 3 | Analiza przedwdrożeniowa: dokument opracowany przez Wykonawcę, mający na celu doprecyzowanie sposobu realizacji wymagań Zamawiającego, zasad i metod realizacji Umowy oraz wskazanie i szczegółowe opisanie Produktów |
| 4 | Cyberbezpieczeństwo - zbiór praktyk, technologii i procesów mających na celu ochronę systemów komputerowych, sieci, danych oraz urządzeń przed zagrożeniami związanymi z cyberatakami, kradzieżą danych, nieautoryzowanym dostępem oraz innymi formami przestępczości cyfrowej. |
| 5 | JST - Jednostka Samorządu Terytorialnego |
| 6 | WNiP - Wartości Niematerialne i Prawne. |
| 7 | Red Hat Linux - jedna z pierwszych komercyjnych dystrybucji systemu Linux, oprogramowanie open source |
| 8 | System EDR - system bezpieczeństwa informatycznego zaprojektowany do monitorowania, wykrywania i reagowania na podejrzane działania i zagrożenia, które mogą wystąpić na urządzeniach końcowych, takich jak komputery, laptopy, serwery czy smartfony. |
| 9 | System dziedzinowy - system informatyczny zaprojektowany do wspierania i automatyzacji specyficznych procesów i zadań w określonej dziedzinie lub branży. |
| 10 | EZD (elektroniczne zarządzanie dokumentacją) - jego możliwości, budowa i oferowane funkcje realizują rzeczywiste potrzeby biznesowe administracji publicznej. |
| 11 | ePUAP (elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej) – ogólnopolska platforma teleinformatyczna służąca do komunikacji obywateli i przedsiębiorców z jednostkami administracji publicznej w ujednolicony, standardowy sposób |
| 12 | EGiB (Ewidencja gruntów i budynków) - jest jednym z rejestrów referencyjnych zawierających informacje o nieruchomościach. |
| 13 | CEIDG (Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej) - elektroniczny rejestr przedsiębiorców, którzy prowadzą firmę w Polsce. |
| 14 | Interfejs użytkownika - Wizualne i funkcjonalne elementy, z którymi użytkownik wchodzi w interakcję na portalu e-usług GIS |
| 15 | Jednostka administracyjna - Określony obszar geograficzny zarządzany przez administrację publiczną, np. gmina, powiat. |
| 16 | Krajowy Węzeł Identyfikacji Elektronicznej (Węzeł Tożsamości - elektroniczny, integralny system identyfikacji, którego celem jest połączenie wielu e-platform i usług elektronicznych, wcześniej działających osobno |
| 17 | Sprawozdanie Rb-27S - sprawozdanie z wykonania planu dochodów budżetowych samorządowej jednostki budżetowej/jednostki samorządu terytorialnego. |
| 18 | Format GML (Geography Markup Language) - język znaczników oparty na XML, który służy do opisywania danych geograficznych i przestrzennych. |
| 19 | Aplikacja mobilna – ogólna nazwa dla oprogramowania działającego na urządzeniach przenośnych, takich jak telefony komórkowe, smartfony, palmtopy, czy tablety. |
| 20 | Backoffice - dział firmy dbający o działania w ukryciu, np. zarządzanie danymi i wsparcie techniczne, niewidoczne dla klientów i partnerów biznesowych. |
| 21 | Dokument OT - dokument księgowy, na podstawie którego wprowadza się środek trwały do ewidencji środków trwałych, jednocześnie dokumentuje przyjęcie środka trwałego do użytkowania. |
| 22 | Baza danych - narzędzie służące do zbierania i organizowania informacji. |
| 23 | SWZ (Specyfikacja warunków zamówienia) - jest najważniejszym dokumentem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego. |
| 24 | WCAG 2.1. - wytyczne jak tworzyć strony internetowe i aplikacje, aby udostępnić je osobom z niepełnosprawnościami np. wzroku, słuchu, ruchu, ale też z niepełnosprawnością intelektualną czy zaburzeniami poznawczymi. |

# Informacje ogólne

# Cel projektu i ogólne założenia

Zamówienie pn. Zakup licencji i wdrożenia oprogramowania do uruchomienia e-usług w ramach realizacji projektu pn. E-usługi publiczne dla mieszkańców Gminy Wronki, prowadzone jest przez Gminę Wronki.

Głównym celem przedmiotowego projektu jest rozwój, poprawa dostępności i jakości e-usług   
i e-zasobów publicznych poprzez wdrożenie systemu elektronicznych usług publicznych w Gminie Wronki.

Realizacja przedsięwzięcia pozwoli na znaczny rozwój elektronicznej administracji w Urzędzie Miasta i Gminy Wronki, do której większy dostęp będą mieli zarówno indywidulani obywatele (A2C), jak i przedsiębiorcy (A2B), a także cyfryzację procesów backoffice, przy wykorzystaniu najnowszych rozwiązań technologicznych i organizacyjnych oraz wykorzystanie Technologii informacyjno Komunikacyjnych w relacjach między administracją i klientem. W projekcie zaplanowano również (jako element dodatkowy) inwestycje w obszarze cyberbezpieczeństwa, w zakresie wzmacniania bezpieczeństwa wdrażanych e-usług i systemów informatycznych.

Wnioskodawca, Gmina Wronki, planuje budowę innowacyjnego i kompleksowego systemu elektronicznych usług publicznych dla obywateli. Przedmiotem projektu jest zakup, wdrożenie i dostosowanie nowych rozwiązań elektronicznej administracji publicznej oraz cyfryzacja backoffice poprzez: wymianę systemu dziedzinowego (SD) i elektronicznego systemu obiegu dokumentów (EZD), wdrożenie systemu elektronicznego biura obsługi interesanta, dostosowanie dotychczas użytkowanego środowiska pracy do właściwości nowego systemu oraz zakup niezbędnego sprzętu informatycznego (ŚT) i oprogramowania narzędziowego (WNiP).

W ramach projektu nastąpi również implementacja centrum elektronicznych usług publicznych, które będzie stanowiło dedykowany portal e-usług publicznych wraz z aplikacją mobilną, systemem kontaktu oraz powiadamiania dla klientów urzędu.

Portal internetowy będzie udostępniał następujące grupy usług:

* informacje publiczne, np. publikacja dochodów i wydatków gminy, udostępnienie w portalu gminnych rejestrów publicznych, przekierowanie do usług centralnych i portali centralnych (np. obywatel.gov.pl, dane.gov.pl),
* informacje spersonalizowane przeznaczone dla konkretnych podmiotów i obywateli udostępniane po uwierzytelnieniu (np. możliwość dokonania opłaty za podatki lokalne wraz z informacją o danych nieruchomości typu wielkość, numer działki, współwłaściciele),
* usługi w zakresie partycypacji społecznej, takie jak: możliwość wzięcia udziału przez mieszkańca w konsultacjach społecznych i budżecie obywatelskim, możliwość zgłoszenia awarii i usterek oraz barier architektonicznych.

Elektronizacja i cyfryzacja Urzędu nastąpi z wykorzystaniem najnowszych rozwiązań technologicznych i organizacyjnych, takich jak chmura obliczeniowa, elektroniczny obieg dokumentów, otwarte dane publiczne, budowa narzędzi analitycznych. Wdrożony system posiadać będzie także elementy innowacyjne, takie jak: aplikacja na urządzenia mobilne, udostępnienie danych w chmurze obliczeniowej, udostępnienie publicznych danych przez API. W projekcie zastosowano także skalowalność nowoczesnych rozwiązań informatycznych i technologicznych oraz możliwość jego rozbudowy na inne obszary, nie ujęte w projekcie.

Zaplanowany do realizacji projekt nie ma charakteru infrastrukturalnego (brak prac budowlanych).

Projekt dotyczy inwestycje w zakresie e-usług w pełni dostępnych online, zgodne z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 października 2016 roku w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego,

W wyniku realizacji projektu powstanie 17 e-usług publicznych z zakresu: podatków i opłat oraz partycypacji społecznej, z czego 1 e-usługa zostanie udostępniona na 4 poziomie e-dojrzałości,   
a 16 e-usług na 5, najwyższym poziomie e-dojrzałości (usługi pozwalają na pełną transakcyjność,   
a ponadto są dostosowane do indywidualnych potrzeb i sytuacji). E-usługi skierowane zostaną do obywateli, tj. osób fizycznych (A2C) i przedsiębiorców (A2B). Realizacja projektu pozwoli także na udostepnienie dla obywateli e-zasobów publicznych w ramach otwartych danych publicznych. Informacje sektora publicznego zostaną udostępnione przez Gminę Wronki. Liczba rozwiązań wykorzystujących informacje sektora publicznego: 2 szt. (portal elektronicznych usług publicznych i aplikacja mobilna).

E-usługi wdrożone w ramach projektu mają charakter publicznoprawny, zostaną udostępnione nieodpłatnie i będą alternatywą do załatwienia tych samych spraw drogą tradycyjną, fizycznie w Urzędzie. Dodatkowo, e-usługi w zakresie podatków i opłat lokalnych muszą, zgodnie z prawem, zostać uregulowane obowiązkowo przez wszystkich mieszkańców oraz przedsiębiorców Gminy Wronki, na których ciąży obowiązek ich zapłaty, natomiast e-usługi w zakresie partycypacji społecznej pozwolą na rozwój Gminy Wronki w stronę inteligentnego miasta *(smart cities)*, poprzez zaangażowanie mieszkańców w procesy decyzyjne Gminy.

## 2.1. Miejsce realizacji zamówienia

Zamówienie będzie realizowane w siedzibie Zamawiającego tj. w Urzędzie Miasta i Gminy Wronki,

Ul. Ratuszowa 5, 64-510 Wronki.

## 2.2. Termin i harmonogram wykonania zamówienia

Wymagany termin wykonania Zamówienia dla części 1 – **160 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy**.

Tabela 1. Harmonogram realizacji poszczególnych etapów realizacji zamówienia:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **6** | **Nazwa zadania** | **Termin realizacj**[**i1**](#_bookmark3) |
| **CZĘŚĆ 1** | | |
| **Etap I** | Budowa platformy elektronicznych usług publicznych | **160 dni od zawarcia umowy** |
| **Etap II** | Dostosowanie obecnego środowiska do nowych modułów | **120 dni od zawarcia umowy** |
| **Etap III** | Integracja rozwiązań – ostateczne uruchomienie wszystkich e-usług | **40 dni od zakończenia etapu**  **II** |
| **Etap IV** | Przygotowanie filmów instruktażowych | **10 dni od zakończenia etapu**  **II** |
| **Etap V** | Szkolenia użytkowników i administratorów | **20 dni od zakończenia etapu**  **II** |

Przedmiot umowy będzie realizowany zgodnie z zatwierdzonym przez Zamawiającego Harmonogramem rzeczowo-finansowym. Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć Zamawiającemu do zatwierdzenia Harmonogram rzeczowo-finansowy dla wszystkich Zadań w terminie 7 dni od dnia podpisania umowy. Zamawiający zatwierdzi Harmonogram rzeczowo-finansowy w ciągu 5 dni roboczych od daty jego przedłożenia do zatwierdzenia.

## 2.3. Zadanie realizowane w ramach przedmiotu zamówienia.

### Budowa Platformy Elektronicznych Usług Publicznych

W ramach zadania zaplanowano budowę platformy elektronicznych usług publicznych w oparciu o zakup zintegrowanego pakietu oprogramowania e-usług – 1 komplet. Części składowe systemu:

1. Zbudowanie bazowego systemu elektronicznych usług publicznych,
2. Stworzenie modułu podatkowego,
3. Stworzenie modułu do zarządzania gospodarką odpadami,
4. Stworzenie modułu do zarządzania i wykonywania opłat,
5. Stworzenie modułu związanego z zarządzaniem dokumentami i korespondencją,
6. Stworzenie modułu udostepniającego informacje w zakresie wykonania budżetu oraz organizującego system finansowo-księgowy wraz z udostępnianiem danych,
7. Stworzenie modułu do partycypacji społecznej.

Wprowadzenie elektronicznych usług dla Klientów możliwe będzie poprzez budowę portalu internetowego o funkcjonalnościach pozwalających w szczególności na udostępnieniu informacji po uwierzytelnieniu z danych strukturalnych, możliwość realizacji e-usług publicznych w zakresie podatków i opłat oraz partycypacji społecznej (na 4 i 5 poziomie e-dojrzałości) poprzez e-płatności oraz udostępnienie e-zasobów publicznych. **Budowa** systemu pozwoli na zastosowanie najnowszych rozwiązań technologicznych i organizacyjnych dla wprowadzania procesów modernizacyjnych wspomagających bieżącą działalność Zamawiającego (m.in. chmura obliczeniowa, elektroniczny system dokumentów, otwarte dane publiczne), posiadać będzie także elementy innowacyjne, jak np. aplikacja na urządzenia mobilne, API i inne.

Centrum elektronicznych usług publicznych będzie stanowił dedykowany internetowy portal e-usług publicznych wraz z aplikacją mobilną (co oznacza, że e-usługi będą również dostępne na urządzeniach mobilnych), systemem kontaktu oraz powiadamiania dla klientów urzędu (tj. mieszkańców, przedsiębiorców, właścicieli nieruchomości, inwestorów, etc. ) Proces realizacji e-usług będzie się odbywał całkowicie automatycznie, z wykorzystaniem rozwiązań informatycznych, bez konieczności wizyty klienta w Urzędzie.

Zakup oprogramowania i wdrożenie ww. modułów pozwoli na zapewnienie interoperacyjności rejestrów publicznych oraz istniejących systemów poprzez ich integrację, zgodnie z wytycznymi Rozporządzenia Rady Ministrów z dn. 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych, pozwoli również na spełnienie założeń Architektury Informacyjnej Państwa (AIP).

### Dostosowanie Obecnego Środowiska Do Nowych Modułów

W ramach zadania Zamawiający planuje dostosowanie obecnego środowiska pracy do nowych modułów, w tym: stworzenie systemu raportowo-analitycznego oraz systemu kadrowo-płacowego, co jest niezbędne w celu umożliwienia integracji z systemami dziedzinowymi (SD) oraz świadczenia e-usług publicznych w zakresie podatków i opłat i partycypacji społecznej. Realizacja zadania wymaga również przeprowadzenia prac polegających na dostosowaniu modułów do innych systemów wyższego i niższego szczebla (jak np. CEIDG) oraz przeniesienia wszystkich niezbędnych danych i informacji (w tym m.in. osobowych, rejestrów, dotychczasowych płatności podatkowych, etc.) z obecnie funkcjonującego systemu teleinformatycznego Zamawiającego (OBIEG DOKUMENTÓW el-dok – zetolublin, System dziedzinowy – TechnikaIT, System dziedzinowy – SIGID). Wdrożenie elektronicznych usług publicznych dla Klientów będzie wymagało, oprócz stworzenia portalu internetowego, dostosowania dotychczas użytkowanego środowiska pracy do właściwości nowego systemu informatycznego.

### Szkolenia Dla Pracowników

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca przeszkoli pracowników Urzędu Miasta i Gminy Wronki, tj. Wykonawca przeprowadzi szkolenia w zakresie obsługi i funkcjonalności wdrożonego systemu informatycznego: zadanie obejmuje przeprowadzenie szkoleń dla pracowników z zakresu realizacji i obsługi usług elektronicznych wdrożonych w ramach projektu oraz korzystania z nowego systemu informatycznego. Realizacja zadania będzie wspierała rozwój kompetencji i umiejętności kadry Urzędu Miasta i Gminy Wronki. W szkoleniu udział weźmie ok. 70 pracowników Urzędu.

Szkolenia w zakresie zwiększania kompetencji pracowników Urzędu Miasta i Gminy Wronki w obszarze cyberbezpieczeństwa: zadanie obejmuje przeprowadzenie szkoleń dla pracowników z zakresu cyberbezpieczeństwa, w szczególności: cyberbezpieczeństwa w Urzędzie Miasta i Gminy Wronki (m.in. zagrożenia w sieci, wymagania normy ISO/IEC 27001, sposoby ochrony danych, logowanie w sieci, certyfikaty stron internetowych, VPN, niezabezpieczone protokoły sieciowe HTTP FTP, zaszyfrowana komunikacja, podstawy szyfrowania, phishing itd., tworzenie kopii zapasowych, etc.), wzmacniania odporności nowego systemu informatycznego oraz zdolności do skutecznego zapobiegania i reagowania na incydenty. Realizacja zadania będzie wspierała zwiększenie kompetencji kadry Urzędu Miasta i Gminy Wronki w zakresie cyberbezpieczeństwa. W szkoleniu udział weźmie ok. 70 pracowników Urzędu.

### Promocja Projektu

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca przeprowadzi działania promocyjno-informacyjne, mające na celu zwiększenie świadomości nadchodzących zmian w zakresie dostępu do e-usług i e-zasobów publicznych, skierowane do mieszkańców i przedsiębiorców Gminy Wronki, takie jak:

* przygotowanie serii dwóch krótkich filmów instruktażowo- szkoleniowych, prezentujących korzystanie z e-usług i przedstawiających instrukcje przesyłania dokumentów, z czego jeden z filmów zostanie skierowany bezpośrednio do mieszkańców, drugi - do przedsiębiorców,

# 3. Wymagania ogólne i funkcjonalne

## 3. 1. Wymagania ogólne

W celu zachowania zasad neutralności technologicznej i konkurencyjności dopuszcza się stosowanie rozwiązań równoważnych do wyspecyfikowanych. Za rozwiązanie równoważne uznaje się takie, które pod względem technologii, wydajności i funkcjonalności nie odbiega znacząco od technologii, funkcjonalności i wydajności rozwiązania wyspecyfikowanego.

Nie podlegają porównaniu cechy właściwe wyłącznie dla rozwiązania wyspecyfikowanego, takie jak: zastrzeżone patenty, własnościowe rozwiązania technologiczne czy własnościowe protokoły. Porównaniu podlegają jedynie te cechy, które stanowią istotę zakładanych rozwiązań technologicznych i mają odniesienie w rozwiązaniu równoważnym.

Wykonawca może zaproponować rozwiązania realizujące te same funkcjonalności wyspecyfikowane przez Zamawiającego w inny sposób. Za rozwiązanie równoważne nie uznaje się rozwiązania identycznego, lecz takie, które w porównywanych cechach wykazuje dokładnie tę samą lub bardzo zbliżoną wartość użytkową. Przez bardzo zbliżoną wartość użytkową rozumie się podobne cechy z dopuszczeniem nieznacznych różnic, niewpływających na całokształt systemu oraz realizowanie podobnych funkcjonalności w danych warunkach.

Rozwiązanie równoważne musi być poparte dokumentacją potwierdzającą spełnienie wymagań funkcjonalnych Zamawiającego, w tym wynikami porównań, testów oraz możliwości oferowanych przez to rozwiązanie w odniesieniu do rozwiązania wyspecyfikowanego. Wykonawca musi dostarczyć rozwiązanie równoważne w sposób, który nie zakłóci bieżącej pracy Urzędu. Obejmuje to przeniesienie wszystkich danych niezbędnych do prawidłowego działania nowych systemów, przeszkolenie użytkowników, skonfigurowanie oprogramowania oraz zapewnienie asysty pracowników Wykonawcy podczas uruchamiania oprogramowania w środowisku produkcyjnym.

Wykonawca jest odpowiedzialny za dostarczenie w pełni funkcjonujących rozwiązań opisanych w niniejszym załączniku, w tym pozyskanie niezbędnych informacji do realizacji zamówienia oraz zawarcie koniecznych umów.

Portale, które zostaną uruchomione dzięki realizacji tego projektu, na których będą oferowane e-usługi, będą spełniały wszystkie obowiązkowe wytyczne określone w dokumencie WCAG 2.1.

|  |  |
| --- | --- |
| **Nr wymagania** | **Opis wymagania** |
| 3.1.1. | Wszystkie komponenty Systemu (aplikacje bazodanowe, aplikacje/moduły) muszą być zainstalowane na serwerach Zamawiającego, |
| 3.1.2. | System musi posiadać architekturę trójwarstwową: centralną bazę danych, serwer aplikacji WWW oraz przeglądarkę internetową po stronie klienta. |
| 3.1.4. | Wszystkie moduły systemu muszą być dostępne przez sieć web bez konieczności instalowania dodatkowych wtyczek do przeglądarki internetowej (np. Java Applet, Adobe Flash itp.) |
| 3.1.5. | System nie może mieć ograniczeń co do liczby jednoczesnych dostępów |
| 3.1.6. | Dostęp do poszczególnych funkcjonalności dla użytkowników musi być realizowany poprzez przeglądarkę WWW i definiowany na podstawie uprawnień przyznawanych przez administratora systemu. |
| 3.1.7. | Poszczególne moduły wdrażanego systemu muszą mieć webowy interfejs użytkownika (dostępny przez przeglądarkę internetową). |
| 3.1.8. | Formularze w Systemie muszą być zrealizowane według zasad User experience UX oraz wytycznych WCAG 2.1. W przypadku WCAG 2.1 System musi być zgodny co najmniej z rozporządzeniami i ustawami obowiązującymi w Polsce w tym zakresie. |
| 3.1.9 | System musi pracować w takiej architekturze sieciowo-serwerowej, która zapewni bezpieczeństwo danych Systemu oraz uniemożliwi bezpośredni dostęp aplikacji do bazy danych z pominięciem serwera. |
| 3.1.10 | Wszystkie pisma i wydruki generowane z systemu muszą być generowane na podstawie szablonu edytowalnego przez administratora systemu w formacie MS Word lub Onlyoffice. Nie dopuszcza się generowania pism i wydruków na podstawie szablonów HTML. |
| 3.1.11 | Wszystkie elementy systemu informatycznego, w tym aplikacje, bazy danych, systemy operacyjne, narzędzia do zarządzania, moduły bezpieczeństwa, oraz inne komponenty funkcjonalne muszą być oparte na rozwiązaniach typu Open Source. |
| 3.1.12 | Po wejściu w odpowiedni moduł systemu dane powinny być prezentowane w formie tabelarycznej, z możliwością przejścia do szczegółów każdej sprawy/jednostki   * powinna istnieć możliwość filtrowania danych wg. określonych kryteriów (dane tekstowe: autouzupełnianie po wpisaniu 3 znaków; dane liczbowe: =, <, >, <=, >=, daty: =, <, >, <=, >= * powinna istnieć możliwość eksportu danych tabelarycznych do formatu pdf, xls * powinno być zapewnione stronicowanie danych |
| 3.1.12. | Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia pełnej dokumentacji dotyczącej zastosowanych rozwiązań open source, w tym:   * Nazwę i wersję oprogramowania, * Link do repozytorium kodu źródłowego, * Licencję, na jakiej oprogramowanie jest udostępniane, * Opis konfiguracji oraz wszelkie wprowadzone modyfikacje. |

## 3.2. Aplikacja mobilna

Uruchomienie aplikacji mobilnej w ramach systemu elektronicznych usług publicznych w zakresie podatków, opłat lokalnych oraz partycypacji społecznej, która stanowi uzupełnienie portalu elektronicznych usług publicznych i będzie oferowała funkcjonalności:

* dostęp do szczegółów sprawy
* możliwość płatności online
* powiadomienia

Integracja aplikacji z platformą rządową mObywatel w zakresie płatności za podatki i opłaty lokalne.

Wykaz e-usług realizowanych przez Aplikację mobilną:

* E-usługa nr 1: Elektroniczna obsługa podatku od nieruchomości od osób fizycznych
* E-usługa nr 2: Elektroniczna obsługa podatku rolnego od osób fizycznych
* E-usługa nr 3: Elektroniczna obsługa podatku leśnego od osób fizycznych
* E-usługa nr 4: Elektroniczna obsługa podatku od nieruchomości od osób prawnych
* E-usługa nr 5: Elektroniczna obsługa podatku rolnego od osób prawnych
* E-usługa nr 6: Elektroniczna obsługa podatku leśnego od osób prawnych
* E-usługa nr 7: Elektroniczna obsługa podatku od środków transportowych
* E-usługa nr 8: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu wywozu odpadów komunalnych
* E-usługa nr 9: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu dzierżawy
* E-usługa nr 10: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu opłat za zezwolenia na sprzedaż alkoholu
* E-usługa nr 11: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu wieczystego użytkowania
* E-usługa nr 12: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu przekształcenia wieczystego użytkowania w prawo własności
* E-usługa nr 13: eKorespondencja
* E-usługa nr 14: eHarmonogram Wywozu Odpadów
* E-usługa nr 15: eUsterka/Zgłoszenia
* E-usługa nr 16: Udział w Konsultacji Społecznej
* E-usługa nr 17: Udział w zgłaszaniu projektów i głosowaniu w budżecie obywatelskim

## 3.4. Moduły dziedzinowe

Poszczególne moduły będą posiadały warstwę:

* **zewnętrzną** przeznaczoną dla mieszkańca, związaną z realizacją e-usług
* **wewnętrzną** przeznaczoną dla pracowników merytorycznych urzędu Gminy Wronki odpowiedzialnych za obsługę poszczególnych typów spraw.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| L.P. | Części systemu | Opis |
| 3.4.1. | Moduł  podatkowy. | W module podatkowym zostanie zaprojektowana elektroniczna usługa w zakresie:  ‒ podatku od nieruchomości od osób fizycznych i prawnych,  ‒ podatku rolnego od osób fizycznych i prawnych,  ‒ podatku leśnego od osób fizycznych i prawnych,  ‒ podatku od środków transportowych.  W zależności od typu operacji moduł można podzielić na:  ‒ zakres podatku od nieruchomości, rolny i leśny osób  fizycznych – wymiar: m.in. możliwość wprowadzania danych o opodatkowanych nieruchomościach z wykorzystaniem powiązania z danymi z ewidencji gruntów, możliwość wprowadzania danych o podatnikach – osobach fizycznych z wykorzystaniem słowników miejscowości i ulic oraz informacji z Ewidencji Ludności,  ‒ zakres podatku od nieruchomości, rolny i leśny osób  fizycznych – księgowość: m.in. możliwość zastosowania  różnych rodzajów operacji księgowych umożliwiających  analizę wpłat, np. wpłaty gotówkowe, wyciągi bankowe,  przeksięgowania, zwroty wg podmiotów, u których dokonano wpłaty  ‒ zakres podatku od nieruchomości, rolny i leśny osób  prawnych - wymiar: m.in. możliwość wprowadzania danych o opodatkowanych nieruchomościach z wykorzystaniem  powiązania z danymi z ewidencji gruntów, możliwość  wprowadzania danych o opodatkowanych nieruchomościach na podstawie deklaracji podatkowych,  ‒ zakres podatku od nieruchomości, rolny i leśny osób  prawnych – księgowość: m.in. możliwość zastosowania  różnych rodzajów operacji księgowych umożliwiających  analizę wpłat, np. wpłaty gotówkowe, wyciągi bankowe,  przeksięgowania, zwroty,  ‒ zakres podatku od środków transportowych - wymiar i  księgowość: m.in. możliwość wprowadzania danych o  podatnikach – osobach fizycznych, prawnych i  nieposiadających osobowości prawnej z wykorzystaniem  słowników miejscowości i ulic, słownika kontrahentów oraz  informacji z Rejestru Mieszkańców,  ‒ zakres płatności masowych - ma służyć do komunikacji z  systemami bankowymi w zakresie obsługi płatności  masowych oraz importem wyciągów wpłat z terminali  płatniczych. Wszystkie procesy płatności podatku będzie  można zrealizować w pełni w sposób w pełni elektroniczny.  Dane prezentowane i przesyłane usługobiorcy będą  spersonalizowane. Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie  następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości  (login.gov.pl).  ‒ zakres współpracy z systemem finansowo – księgowym –  m.in. generowanie syntetycznie noty księgowej ze wszystkimi operacjami dziennika obrotów (przypisy, odpisy, umorzenia, potrącenia, przedawnienia, przeksięgowania, operacje kasowe i bankowe) oraz okresowo z obliczonymi danymi do sprawozdania Rb-27s (zaległości, nadpłaty, skutki),  ‒ zakres współpracy z ewidencją pojazdów i kierowców: m.in. umożliwia tabelaryczny podgląd danych pochodzącego z bazy Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców,  ‒ zakres repozytorium dokumentów - repozytorium ma  pozwolić na skuteczne zarządzanie dokumentami oraz ich  jednolite uporządkowanie i składowanie. W efekcie umożliwi ono korzystanie z dokumentów i danych przechowywanych elektronicznie wprost z systemów wewnątrz Urzędu,  ‒ zakres powiadamiania klienta i interesanta - możliwość  wysyłki spersonalizowanych powiadomień, powiadamiania za pomocą wiadomości e-maili, wiadomości sms i przez aplikację mobilną. |
| 3.4.2. | Moduł zarządzania gospodarką odpadami. | Moduł stanowić będzie kompleksowy podsystem obsługujący wszelkie elementy związane z gospodarką odpadami. Można go podzielić na kilka wymiarów w zależności od typu operacji:  ‒ zakres ewidencji – m.in. powiązanie z Rejestrem  Mieszkańców w zakresie wykorzystania danych osobowych, weryfikacja ilości osób zameldowanych w danej nieruchomości w oparciu o Rejestr Mieszkańców,  ‒ zakres księgowości – m.in. możliwość zastosowania różnych rodzajów operacji księgowych umożliwiających analizę wpłat, np. wpłaty gotówkowe, wyciągi bankowe, przeksięgowania, zwroty wg podmiotów, u których dokonano wpłaty,  ‒ zakres płatności masowych - ma służyć do komunikacji z  systemami bankowymi w zakresie obsługi płatności  masowych oraz importem wyciągów wpłat z terminali  płatniczych,  ‒ zakres współpracy z systemem finansowo – księgowym –  m.in. generowanie syntetycznie noty księgowej ze wszystkimi operacjami dziennika obrotów (przypisy, odpisy, umorzenia, potrącenia, przedawnienia, przeksięgowania, operacje kasowe i bankowe) oraz okresowo z obliczonymi danymi do sprawozdania Rb-27s (zaległości, nadpłaty, skutki),  ‒ zakres repozytorium dokumentów - repozytorium ma  pozwolić na skuteczne zarządzanie dokumentami oraz ich  jednolite uporządkowanie i składowanie. W efekcie umożliwi ono korzystanie z dokumentów i danych przechowywanych elektronicznie wprost z systemów wewnątrz Urzędu,  ‒ zakres powiadamiania klienta i interesanta - możliwość  wysyłki spersonalizowanych powiadomień, powiadamiania za pomocą wiadomości e-maili, wiadomości sms i przez  aplikację mobilną. |
| 3.4.3. | Moduł do zarządzania i wykonywania opłat. | Moduł pozwoli na dokonywanie różnego rodzaju płatności  elektronicznych na rzecz urzędu wraz z udostępnieniem danych. Będą to m.in.:  ‒ opłaty z tytułu dzierżaw – m.in. wprowadzenie informacji  dotyczących umów dzierżawnych i dzierżawionych  nieruchomości z możliwością podglądu na dane z ewidencji  gruntów; obsługa należności długoterminowych; możliwość prowadzenia rat,  ‒ ewidencja umów i opłaty z tytułu użytkowania wieczystego – m.in. możliwość prowadzenia umów w ścisłym powiązaniu z danymi pochodzącymi z EGiB,  ‒ ewidencja i opłaty z tytułu przekształcenia użytkowania  wieczystego – m.in. generowanie informacji o wysokości  opłaty; generowanie zaświadczeń o przekształceniu,  ‒ księgowość analityczna dochodów niepodatkowych – m.in. możliwość zaimportowania danych z wprowadzonych faktur i traktowania ich jako przypisów; wprowadzanie sald BO za lata ubiegłe,  ‒ fakturowanie – m.in. automatyczne naliczanie  odpowiedniego % podatku VAT przy wystawianiu faktur  i bieżąca kontrola naliczonego podatku VAT (od brutto, od  netto),  ‒ opłaty z tytułu zajęcia pasa drogowego – m.in. gromadzenie wniosków i wydawanie decyzji na zajęcie pasa drogi związane z handlem obwoźnym, kioskami, umieszczaniem reklam, awariami, remontami, umieszczaniem infrastruktury w drodze,  ‒ opłaty i zezwolenia w zakresie sprzedaży alkoholu – m.in.  automatyczne obliczanie wysokości rat w oparciu o rodzaj  zezwolenia, okres na jaki zostało wydane, oraz wysokości  sprzedaży za poprzedni rok,  ‒ ewidencja mienia publicznego– m.in. podgląd i edycja  jednostek rejestrowych, działek, budynków, lokali, innych  obiektów,  ‒ ewidencja transportu drogowego – m.in. prowadzenie pełnej ewidencji licencji, zezwoleń i zaświadczeń dot. transportu drogowego,  ‒ rozliczenia zwrotu podatku akcyzowego – m.in. generowanie decyzji i sum do wypłaty, powiązanie z programem podatku od nieruchomości, rolny i leśny osób fiz. w zakresie gospodarstw rolnych,  ‒ zakres płatności masowych - ma służyć do komunikacji z  systemami bankowymi w zakresie obsługi płatności  masowych oraz importem wyciągów wpłat z terminali  płatniczych,  ‒ zakres współpracy z systemem finansowo – księgowym –  m.in. generowanie syntetycznie noty księgowej ze wszystkimi operacjami dziennika obrotów (przypisy, odpisy, umorzenia, potrącenia, przedawnienia, przeksięgowania, operacje kasowe i bankowe) oraz okresowo z obliczonymi danymi do sprawozdania Rb-27s (zaległości, nadpłaty, skutki),  ‒ rejestracja wpłat i zwrotów dochodowych (kasa)- m.in.  prowadzenie wszelkich rozliczeń kasowych z równoczesną ich automatyczną dekretacją,  ‒ zakres współpracy z ewidencją gruntów – umożliwia zasilanie bazy informacjami z ewidencji gruntów i budynków na podstawie pliku w standardzie GML,  ‒ zakres repozytorium dokumentów - repozytorium ma  pozwolić na skuteczne zarządzanie dokumentami oraz ich  jednolite uporządkowanie i składowanie. W efekcie umożliwi ono korzystanie z dokumentów i danych przechowywanych elektronicznie wprost z systemów wewnątrz Urzędu,  ‒ zakres powiadamiania klienta i interesanta - możliwość  wysyłki spersonalizowanych powiadomień, powiadamiania za pomocą wiadomości e-maili, wiadomości sms i przez aplikację mobilną. |
| 3.4.4. | Moduł związany z zarządzaniem dokumentami i korespondencją | Moduł będzie działać zgodnie z zgodnie z instrukcją kancelaryjną (rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r.) oraz dawać alternatywnie możliwość pracy: jako system wspomagania procesu obiegu dokumentacji, jako system EZD oraz jako system hybrydowy (łączący tryb tradycyjny z EZD).  Najważniejsze cechy modułu to m.in.  ‒ możliwość integracji z platformą ePUAP i programami poczty e.mail,  ‒ funkcjonalności w zakresie platformy elektronicznych tytułów wykonawczych,  ‒ funkcjonalności systemu zarządzania dokumentami w  zakresie m.in. rejestracji i ewidencji przesyłek, ewidencji  spraw, ewidencji dokumentów, rejestrów, analiz i raportów,  integracji z systemem zarządzania dokumentami, etc. |
| 3.4.5. | Moduł  udostępniający informacje w zakresie wykonania  budżetu oraz organizujący  system fin-księgowy  wraz z udostępnieniem  danych. | Moduł ten pozwoli na usprawnienie takich obszarów jak  prowadzenie księgowości, gromadzenie i zarządzanie jednolitymi plikami kontrolnymi, przygotowywanie przelewów bankowych, generowanie i zestawianie wyciągów bankowych. Bardzo istotnym elementem tego modułu jest możliwość działań w zakresie ewidencji planu i analizy wykonania budżetu, a także projektowania planu budżetowego na kolejny okres. W odniesieniu do budżetu, system będzie umożliwiał również prowadzenie rejestru zamówień, umów i dokumentów, a także prowadzenie komunikacji elektronicznej jednostek organizacyjnych oraz urzędu w tym zakresie |
| 3.4.6. | Moduł do  partycypacji społecznej. | Moduł umożliwi mieszkańcom aktywny udział w partycypacji społecznej, w zakresie możliwości m.in.  ‒ udziału w konsultacjach społecznych,  ‒ udziału w zgłaszaniu projektów i głosowaniu w budżecie  obywatelskim,  ‒ możliwość przesyłania zgłoszeń awarii i usterek oraz barier architektonicznych dla osób z niepełnosprawnościami.  Usługa wzięcia udziału przez mieszkańca Gminy Wronki w ww. formach partycypacji społecznej wymaga uwierzytelnienia  (uwierzytelnienie jest możliwe z wykorzystaniem m.in. Krajowego Węzła Tożsamości login.gov.pl). Całość procesu jest dostępna do zrealizowania także w aplikacji mobilnej. Usługa będzie realizowana w sposób w pełni elektroniczny i automatyczny. |
| 3.4.7 | Muduł administracyjny | Moduł administratora służący do zarządzania systemem, który powinien posiadać min. następujące funkcjonalności   * zarządzanie użytkownikami, oraz uprawnieniami poszczególnych użytkowników |

## 3.5. Wymagania bezpieczeństwa

|  |  |
| --- | --- |
| **Nr wymagania** | **Opis wymagania** |
| 3.5.1. | Wymagany protokół HTTPS z odpowiedniej klasy certyfikatem. |
| 3.5.2. | Aplikacja spełnia wymagania Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z uwzględnieniem wymagań określonych w pkt 9, 10 i 11 normy EN 301 549 V2.1.2, w szczególności w zakresie:   * funkcjonalności, * kompatybilności, * nawigacji, * postrzegalności, * zrozumiałości, * deklaracji dostępności, obsługi żądania zapewnienia dostępności cyfrowej. |
| 3.5.3. | Na stronie WWW jest opublikowana deklaracja dostępności (art. 10 ustawy o dostępności cyfrowej) zgodnie dokumentem https://mc.bip.gov.pl/objasnienia-prawne/warunki-techniczne-publikacji-oraz-struktura-dokumentu- elektronicznego-deklaracji-dostepnosci.html (lub jego kolejnymi wersjami) określającym warunki techniczne publikacji Deklaracji Dostępności oraz strukturę dokumentu elektronicznego Deklaracji Dostępności. |
| 3.5.4. | System zapewnia, że domyślne ustawienia konfiguracyjne i parametryczne (o ile istnieją) minimalizuje ryzyka związane z podatnościami związanymi z ochroną prywatności/poufności danych . |
| 3.5.5. | System zapewnia, że domyślne ustawienia konfiguracyjne i parametryczne (o ile istnieją) realizują maksymalny możliwy poziom ochrony prywatności podmiotu danych. |
| 3.5.6 | System posiada wbudowane funkcjonalności umożliwiające anonimizację i pseudonimizację danych. |

# 4. Wykaz e-usług

## 4.1. Moduły E - usług

W ramach zadania planuje się wdrożenie systemu dziedzinowego(SD), tj. samodzielnego i niezależnego systemu informatycznego, który umożliwi bezpośrednie świadczenie e-usług publicznych. System dziedzinowy będzie uzupełniony o centralne repozytorium dokumentów dla systemów dziedzinowych (co pozwoli na integrację sfery dokumentów bezpośrednio w systemach), elektroniczny obieg dokumentów (EZD) oraz portal kontroli zarządczej i bezpieczeństwa informacji. System będzie również kompatybilny z ogólnopolskimi systemami wyższego i niższego szczebla, m.in.: ePUAP, EGiB, CEIDG, Besti@, ŹRÓDŁO itd.

Wykaz e-usług, które zostaną udostępnione w wyniku realizacji projektu:

1. Elektroniczny moduł obsługi podatków:

* E-usługa nr 1: Elektroniczna obsługa podatku od nieruchomości od osób fizycznych
* E-usługa nr 2: Elektroniczna obsługa podatku rolnego od osób fizycznych
* E-usługa nr 3: Elektroniczna obsługa podatku leśnego od osób fizycznych
* E-usługa nr 4: Elektroniczna obsługa podatku od nieruchomości od osób prawnych
* E-usługa nr 5: Elektroniczna obsługa podatku rolnego od osób prawnych
* E-usługa nr 6: Elektroniczna obsługa podatku leśnego od osób prawnych
* E-usługa nr 7: Elektroniczna obsługa podatku od środków transportowych

1. E-usługa nr 8: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu wywozu odpadów komunalnych
2. E-usługa nr 9: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu dzierżawy
3. E-usługa nr 10: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu opłat za zezwolenia na sprzedaż alkoholu
4. E-usługa nr 11: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu wieczystego użytkowania
5. E-usługa nr 12: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu przekształcenia wieczystego użytkowania w prawo własności
6. E-usługa nr 13: eKorespondencja
7. E-usługa nr 14: eHarmonogram Wywozu Odpadów
8. E-usługa nr 15: eUsterka/Zgłoszenia
9. E-usługa nr 16: Udział w Konsultacji Społecznej
10. E-usługa nr 17: Udział w zgłaszaniu projektów i głosowaniu w budżecie obywatelskim

## 4.2. Analiza procesów biznesowych

Jako proces biznesowy Zamawiający przyjmuje pojedynczą usługę świadczoną jako podmiot publiczny - Gmina. Obecnie, jak i po realizacji projektu właścicielem usług będzie Gmina Wronki. Działania, które dzięki realizacji inwestycji będą mogły być wykonywane elektronicznie w dalszym ciągu będą mogły być świadczone również poprzez osobistą wizytę w Urzędzie.

Wszystkie usługi realizowane w przedmiotowym projekcie będą wymagały optymalizacji procesów biznesowych dotyczących obsługi obszaru podatków i opłat i partycypacji społecznej. Procesy związane z realizacją usług będą podlegały zmianom ze względu na modernizację obecnie funkcjonującego systemu informatycznego, co pozwoli na budowę w ramach projektu platformy elektronicznych usług publicznych i przyczyni się do rozwoju, poprawy dostępności i jakości e-usług i e-zasobów publicznych w Gminie Wronki, skierowanych dla mieszkańców (A2C) i przedsiębiorców (A2B).

Przenoszone do sfery elektronicznej procesy biznesowe zostaną, w ramach projektu, zoptymalizowane pod kątem świadczenia usług drogą elektroniczną. Głównym założeniem optymalizacji procesów i zakładanym „miernikiem” korzyści dla Urzędu Miasta i Gminy Wronki oraz jego Klientów jest maksymalne zwiększenie poziomu elektronicznej obsługi Klienta, przy jednoczesnym minimalizowaniu obiegu dokumentów papierowych, co przełoży się na zwiększenie jakości świadczonych przez Urząd usług oraz skrócenia czasu dostępu do informacji. Zwiększenie poziomu obsługi Klientów (mieszkańców i przedsiębiorców) w formie elektronicznej spowoduje, iż nadzór nad procesami będzie możliwy już od momentu definiowania procesu, przez jego wdrażanie, monitorowanie w trakcie cyklu życia, aż po pełną optymalizację.

Wszystkie rozwiązania zaplanowane do wdrożenia w ramach przedmiotowego projektu zaplanowane zostały w taki sposób, aby tworzy elastyczne, wysoce konfigurowane i spójne systemy informatyczne, które zapewnią efektywny obieg dokumentów w Urzędzie oraz umożliwią szybkie i sprawne załatwienie sprawy. Systemy te w przyszłości, w razie pojawiających się potrzeb mogą zostać rozbudowane i/lub modyfikowane.

Korzystanie z e-usług wdrożonych w ramach projektu będzie dla wszystkich grup odbiorców (tj. mieszkańców, przedsiębiorców, inwestorów, etc.) bezpłatne. Realizacja projektu nastawiona jest na zaspokajanie potrzeb społeczności lokalnej oraz poprawę komfortu życia mieszkańców Gminy. Jedną z potrzeb zgłaszanych przez społeczności lokalnych jest dostępność do e-administracji i e-usług publicznych.

Model biznesowy polegający na świadczeniu elektronicznych usług publicznych oraz opis procesów biznesowych dla każdej wdrożonej e-usługi w ramach projektu, znajduje się w tabeli poniżej.

Jak wynika z przeprowadzanej analizy, procesy biznesowe, które w wyniku realizacji projektu zostaną przeniesione do strefy elektroniczne – będą zoptymalizowane pod kątem ich świadczenia przy wykorzystaniu Internetu.

Poniżej w tabeli, dla każdej z e-usług objętych projektem, Wnioskodawca przedstawił analizę procesów biznesowych związanych ze świadczeniem danej e-usługi, z uwzględnieniem stanu docelowego i aktualnego, uwzględniając takie aspekty jak:

* właściciela procesów biznesowych,
* modele kluczowych procesów biznesowych, składających się na usługę, dla obecnego i docelowego sposobu realizacji usług uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych,
* opis kluczowych procesów związanych ze świadczeniem usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę,
* korzyści wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną,
* pozostałe informacje niezbędne w zakresie realizacji e-usługi, takie jak: cel, charakterystyka e-usługi, wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi, aktualny i docelowy poziom e-dojrzałości.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.** | **E-usługa: Elektroniczna obsługa podatku od nieruchomości od osób fizycznych** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi mieszkańcom Gminy Wronki zapłatę podatku od nieruchomości w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Złożenie formularza elektronicznego, * Elektroniczne procedowanie dokumentu wewnątrz urzędu, * Publikacja informacji w portalu internetowym o wysokości zobowiązania, * Obsługa płatności internetowych, * Możliwość informowania podatnika przez sms, e-mail, aplikację mobilną o konieczności podjęcia działań. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian**  **w procesach**  **biznesowych** | Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia  e-usługi:  1. Klient pobiera wzór deklaracji w zakresie podatku/opłaty (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie),  2. Klient składa deklarację w wersji papierowej w Urzędzie bądź wypełnia  deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP) i wysyła (on-line) do  urzędu,  3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej. Jeśli dokument jest złożony przez ePUAP jest drukowany przez pracownika urzędu,  4. Dokument zasila elektroniczny system obiegu dokumentów (EZD),  5. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej doKierownik Referatu Organizacyjnego,  6. Kierownik Referatu Organizacyjnego dekretuje dokument w wersji papierowej do konkretnego pracownika działu,  7. Dokument jest wprowadzany przez pracownika działu w formie elektronicznej do systemu dziedzinowego (SD),  8. Dokument jest przetworzony (zasila) SD, następnie SD generuje w wersji  elektronicznej dokument dla Klienta,  9. Dokument jest drukowany przez pracownika urzędu oraz ponownie  wprowadzany w formie elektronicznej do EZD,  10. Dokument zostaje przekazany w formie papierowej do punktu podawczego (sekretariat),  11. Dokument zostaje wysłany w wersji papierowej do Klienta,  12. Klient dokonuje płatności za podatek/opłatę (przelewem lub osobiście  w urzędzie).  Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:  1. Klient wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP lub  skrzynkę na e-Doręczeniach) i wysyła (on-line) do urzędu,  2. Dokument zasila elektroniczny obieg dokumentów (EZD), a następnie jest automatycznie przekierowany (zasila) system dziedzinowy (SD),  3. Dokument jest przygotowywany w wersji elektronicznej przez pracownika urzędu w SD, następnie przekazywany automatycznie do EZD oraz z EZD do punktu podawczego, w celu utworzenia elektronicznej książki nadawczej dla całej korespondencji wychodzącej z urzędu,  4. Dokument jest wysyłany elektronicznie do Klienta (przez e-Doręczenia lub ePUAP),  5. Klient odbiera dokument w formie elektronicznej oraz reguluje opłatę poprzez e-płatności (w portalu internetowym wdrożonym w ramach projektu),  6. Urząd otrzymuje informację o zapłaceniu przez Klienta podatku  /opłaty, następuje zaksięgowanie opłaty w systemach dziedzinowych (SD). |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **związanych ze**  **świadczeniem**  **e-usługi wraz z**  **uwzględnieniem**  **relacji pomiędzy**  **poszczególnymi**  **procesami**  **składającymi się**  **na e-usługę** | Całość procesu płatności podatku będzie mogła być zrealizowana w pełni w sposób elektroniczny. Dane prezentowane i przesyłane usługobiorcy są spersonalizowane. Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl).  Całość realizacji e-usługi składa się z kilku kroków razem składających się na realizację całości procesu.  Pierwszym krokiem jest implementacja ogólnopolskich formularzy na platformie ePUAP. Zgodnie z Ustawą dnia 9 listopada 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w celu wprowadzenia uproszczeń dla przedsiębiorców w prawie podatkowym i gospodarczym będą to ujednolicone formularze: informacja w sprawie podatku od nieruchomości  IN-1. Po wypełnieniu i akceptacji formularzy, klient może wysłać je na skrzynkę podawczą urzędu.  Drugim krokiem jest pobranie elektronicznego formularza przez system  elektronicznego zarządzania dokumentami, zarejestrowanie w centralnym  repozytorium dokumentów dziedzinowych dla systemu podatkowego i przekazanie bezpośrednio do systemu podatkowego, gdzie zostaną podjęte adekwatne działania np. zostanie naliczony wymiar podatku.  Następnie w portalu internetowym podatnik będzie miał wgląd w swoje  zobowiązania (wymiar, raty, odsetki, dane techniczne, historie płatności itp.) oraz będzie miał możliwość dokonania płatności bezpośrednio z poziomu portalu (przekierowanie poprzez operatora płatności internetowych na stronę internetową wybranego przez klienta banku).  Ostatnim elementem usługi jest dostarczenie spersonalizowanej informacji o zbliżającej się potrzebie wykonania danej czynności urzędowej np. zbliżającym się terminie płatności, konieczności uregulowania powstałych zaległości lub informacji o zaksięgowaniu wpłaty. Informacje te będą generowane w sposób automatyczny na podstawie informacji wprowadzonych w systemie podatkowym. Komunikaty będą mogły być kierowane do podatnika na jego skrzynkę ePUAP, adres email, numer  telefonu. Dodatkowo informacje będą mogły trafiać na dedykowaną aplikację mobilną. Możliwość automatycznego informowania Klienta jest jednak uwarunkowana wyrażeniem przez niego stosownej zgody.  W procesie udział biorą produkty takie jak:   * Internetowy portal mieszkańca, * Formularze elektroniczne, * System elektronicznego zarządzania dokumentami, * System dziedzinowy obsługujący sferę podatków lokalnych wraz z repozytorium dokumentów, * System powiadamiania zintegrowany z aplikacją mobilną, * System analityczny. |
| **KORZYŚCI**  **wynikające**  **z optymalizacji**  **świadczenia**  **usługi drogą**  **elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców |
| **Wskazanie grupy**  **usługobiorców**  **dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | A2C: podatnicy (osoby fizyczne) posiadający nieruchomość na terenie Gminy Wronki, szczególnie podatnicy, którzy posiadają miejsce zamieszkania poza obszarem gminy (np. inne miasta, inne kraje - migranci) oraz podatnicy, którzy nie mogą osobiście stawić się w urzędzie (np. osoby z niepełnosprawnością).  A2B: podatnicy (osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą na terenie Gminy Wronki) posiadający nieruchomość na terenie gminy. |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 3 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **2.** | **E-usługa: Elektroniczna obsługa podatku rolnego od osób fizycznych** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi mieszkańcom Gminy Wronki zapłatę podatku rolnego w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Złożenie formularza elektronicznego, * Elektroniczne procedowanie dokumentu wewnątrz urzędu, * Publikacja informacji w portalu internetowym o wysokości zobowiązania, * Obsługa płatności internetowych, * Możliwość informowania podatnika przez sms, e-mail, aplikację mobilną o konieczności podjęcia działań. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | **Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**  1. Klient pobiera wzór deklaracji w zakresie podatku/opłaty (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie),  2. Klient składa deklarację w wersji papierowej w Urzędzie bądź wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP) i wysyła (on-line) do urzędu,  3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej. Jeśli dokument jest złożony przez ePUAP jest drukowany przez pracownika urzędu,  4. Dokument zasila elektroniczny system obiegu dokumentów (EZD),  5. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej do Kierownik Referatu Organizacyjnego,  6. Kierownik Referatu Organizacyjnego dekretuje dokument w wersji papierowej do konkretnego pracownika działu,  7. Dokument jest wprowadzany przez pracownika działu w formie elektronicznej do systemu dziedzinowego (SD),  8. Dokument jest przetworzony (zasila) SD, następnie SD generuje w wersji elektronicznej dokument dla Klienta,  9. Dokument jest drukowany przez pracownika urzędu oraz ponownie wprowadzany w formie elektronicznej do EZD,  10. Dokument zostaje przekazany w formie papierowej do punktu podawczego (sekretariat),  11. Dokument zostaje wysłany w wersji papierowej do Klienta,  12. Klient dokonuje płatności za podatek/opłatę (przelewem lub osobiście w urzędzie).  **Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**  1. Klient wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP lub skrzynkę na e-Doręczeniach) i wysyła (on-line) do urzędu,  2. Dokument zasila elektroniczny obieg dokumentów (EZD), a następnie jest automatycznie przekierowany (zasila) system dziedzinowy (SD),  3. Dokument jest przygotowywany w wersji elektronicznej przez pracownika urzędu w SD, następnie przekazywany automatycznie do EZD oraz z EZD do punktu podawczego, w celu utworzenia elektronicznej książki nadawczej dla całej korespondencji wychodzącej z urzędu,  4. Dokument jest wysyłany elektronicznie do Klienta (przez e-Doręczenia lub ePUAP),  5. Klient odbiera dokument w formie elektronicznej oraz reguluje opłatę poprzez e-płatności (w portalu internetowym wdrożonym w ramach projektu),  6. Urząd otrzymuje informację o zapłaceniu przez Klienta podatku / opłaty, następuje zaksięgowanie opłaty w systemach dziedzinowych (SD). |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem**  **e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | Całość procesu płatności podatku będzie mogła być zrealizowana w pełni w sposób elektroniczny. Dane prezentowane i przesyłane usługobiorcy są spersonalizowane. Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl).    Całość realizacji e-usługi składa się z kilku kroków razem składających się na realizację całości procesu.    Pierwszym krokiem jest **implementacja ogólnopolskich formularzy** na platformie ePUAP. Zgodnie z Ustawą dnia 9 listopada 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w celu wprowadzenia uproszczeń dla przedsiębiorców w prawie podatkowym i gospodarczym będą to ujednolicone formularze: informacja w sprawie podatku rolnego IR-1. Po wypełnieniu i akceptacji formularzy, klient może wysłać je na skrzynkę podawczą urzędu.    Drugim krokiem jest **pobranie elektronicznego formularza** przez system elektronicznego zarządzania dokumentami, zarejestrowanie w centralnym repozytorium dokumentów dziedzinowych dla systemu podatkowego i **przekazanie bezpośrednio do systemu podatkowego**, gdzie zostaną podjęte adekwatne działania np. zostanie naliczony wymiar podatku.    Następnie w portalu internetowym **podatnik będzie miał wgląd w swoje zobowiązania** (wymiar, raty, odsetki, dane techniczne, historie płatności itp.) oraz będzie miał możliwość dokonania płatności **bezpośrednio z poziomu portalu** (przekierowanie poprzez operatora płatności internetowych na stronę internetową wybranego przez klienta banku).    Ostatnim elementem usługi jest **dostarczenie spersonalizowanej informacji** o zbliżającej się potrzebie wykonania danej czynności urzędowej np. zbliżającym się terminie płatności, konieczności uregulowania powstałych zaległości lub informacji o zaksięgowaniu wpłaty. Informacje te będą generowane w sposób **automatyczny** na podstawie informacji wprowadzonych w systemie podatkowym. Komunikaty będą mogły być kierowane do podatnika na jego skrzynkę ePUAP, adres email, numer telefonu. Dodatkowo informacje będą mogły trafiać na **dedykowaną aplikację mobilną**. Możliwość automatycznego informowania Klienta jest jednak warunkowana wyrażeniem przez niego stosownej zgody.  W procesie udział biorą produkty takie jak:   * Internetowy portal mieszkańca, * Formularze elektroniczne, * System elektronicznego zarządzania dokumentami, * System dziedzinowy obsługujący sferę podatków lokalnych wraz z repozytorium dokumentów, * System powiadamiania zintegrowany z aplikacją mobilną, * System analityczny. |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców. |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2C: podatnicy** **(osoby fizyczne)** posiadający nieruchomość rolną na terenie Gminy Wronki, szczególnie podatnicy, którzy posiadają miejsce zamieszkania poza obszarem gminy (np. inne miasta, inne kraje - migranci) oraz podatnicy, którzy nie mogą osobiście stawić się w urzędzie (np. osoby niepełnosprawne).    **A2B: podatnicy (osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą na terenie Gminy Wronki)** posiadający nieruchomość rolną na terenie gminy. |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 3 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **3.** | **E-usługa: Elektroniczna obsługa podatku leśnego od osób fizycznych** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi mieszkańcom Gminy Wronki zapłatę podatku leśnego w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Złożenie formularza elektronicznego, * Elektroniczne procedowanie dokumentu wewnątrz urzędu, * Publikacja informacji w portalu internetowym o wysokości zobowiązania, * Obsługa płatności internetowych, * Możliwość informowania podatnika przez sms, e-mail, aplikację mobilną o konieczności podjęcia działań. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | **Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient pobiera wzór deklaracji w zakresie podatku/opłaty (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie), 2. Klient składa deklarację w wersji papierowej w Urzędzie bądź wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP) wysyła (on-line) do urzędu, 3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej. Jeśli dokument jest złożony przez ePUAP jest drukowany przez pracownika urzędu, 4. Dokument zasila elektroniczny system obiegu dokumentów (EZD), 5. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej do Kierownik Referatu Organizacyjnego, 6. Kierownik Referatu Organizacyjnego dekretuje dokument w wersji papierowej do konkretnego pracownika działu, 7. Dokument jest wprowadzany przez pracownika działu w formie elektronicznej do systemu dziedzinowego (SD), 8. Dokument jest przetworzony (zasila) SD, następnie SD generuje w wersji elektronicznej dokument dla Klienta, 9. Dokument jest drukowany przez pracownika urzędu oraz ponownie wprowadzany w formie elektronicznej do EZD, 10. Dokument zostaje przekazany w formie papierowej do punktu podawczego (sekretariat), 11. Dokument zostaje wysłany w wersji papierowej do Klienta, 12. Klient dokonuje płatności za podatek/opłatę (przelewem lub osobiście w urzędzie).     **Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP lub skrzynkę na e-Doręczeniach) i wysyła (on-line) do urzędu, 2. Dokument zasila elektroniczny obieg dokumentów (EZD), a następnie jest automatycznie przekierowany (zasila) system dziedzinowy (SD), 3. Dokument jest przygotowywany w wersji elektronicznej przez pracownika urzędu w SD, następnie przekazywany automatycznie do EZD oraz z EZD do punktu podawczego, w celu utworzenia elektronicznej książki nadawczej dla całej korespondencji wychodzącej z urzędu, 4. Dokument jest wysyłany elektronicznie do Klienta (przez e-Doręczenia lub ePUAP), 5. Klient odbiera dokument w formie elektronicznej oraz reguluje opłatę poprzez e-płatności (w portalu internetowym wdrożonym w ramach projektu), 6. Urząd otrzymuje informację o zapłaceniu przez Klienta podatku / opłaty, następuje zaksięgowanie opłaty w systemach dziedzinowych (SD). |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | Całość procesu płatności podatku będzie mogła być zrealizowana w pełni w sposób elektroniczny. Dane prezentowane i przesyłane usługobiorcy są spersonalizowane. Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl).  Pierwszym krokiem jest **implementacja ogólnopolskich formularzy** na platformie ePUAP. Zgodnie z Ustawą dnia 9 listopada 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w celu wprowadzenia uproszczeń dla przedsiębiorców w prawie podatkowym i gospodarczym będą to ujednolicone formularze: informacja w sprawie podatku leśnego IL-1. Po wypełnieniu i akceptacji formularzy, klient może wysłać je na skrzynkę podawczą urzędu.    Drugim krokiem jest **pobranie elektronicznego formularza** przez system elektronicznego zarządzania dokumentami, zarejestrowanie w centralnym repozytorium dokumentów dziedzinowych dla systemu podatkowego i **przekazanie bezpośrednio do systemu podatkowego**, gdzie zostaną podjęte adekwatne działania np. zostanie naliczony wymiar podatku.    Następnie w portalu internetowym **podatnik będzie miał wgląd w swoje zobowiązania** (wymiar, raty, odsetki, dane techniczne, historie płatności itp.) oraz będzie miał możliwość dokonania płatności **bezpośrednio z poziomu portalu** (przekierowanie poprzez operatora płatności internetowych na stronę internetową wybranego przez klienta banku).    Ostatnim elementem usługi jest **dostarczenie spersonalizowanej informacji** o zbliżającej się potrzebie wykonania danej czynności urzędowej np. zbliżającym się terminie płatności, konieczności uregulowania powstałych zaległości lub informacji o zaksięgowaniu wpłaty. Informacje te będą generowane w sposób **automatyczny** na podstawie informacji wprowadzonych w systemie podatkowym. Komunikaty będą mogły być kierowane do podatnika na jego skrzynkę ePUAP, adres email, numer telefonu. Dodatkowo informacje będą mogły trafiać na **dedykowaną aplikację mobilną**. Możliwość automatycznego informowania Klienta jest jednak warunkowana wyrażeniem przez niego stosownej zgody.    W procesie udział biorą produkty takie jak:   * Internetowy portal mieszkańca, * Formularze elektroniczne, * System elektronicznego zarządzania dokumentami, * System dziedzinowy obsługujący sferę podatków lokalnych wraz z repozytorium dokumentów, * System powiadamiania zintegrowany z aplikacją mobilną, * System analityczny. |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców. |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2C: podatnicy** **(osoby fizyczne)** posiadający nieruchomość leśną na terenie Gminy Wronki, szczególnie podatnicy, którzy posiadają miejsce zamieszkania poza obszarem gminy (np. inne miasta, inne kraje - migranci) oraz podatnicy, którzy nie mogą osobiście stawić się w urzędzie (np. osoby niepełnosprawne).    **A2B: podatnicy (osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą na terenie Gminy Wronki)** posiadający nieruchomość leśną na terenie gminy. |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 3 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **4.** | **E-usługa: Elektroniczna obsługa podatku od nieruchomości od osób prawnych** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi osobom prawnym posiadającym nieruchomość na terenie Gminy Wronki zapłatę podatku od nieruchomości w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Złożenie formularza elektronicznego, * Elektroniczne procedowanie dokumentu wewnątrz urzędu, * Publikacja informacji w portalu internetowym o wysokości zobowiązania, * Obsługa płatności internetowych, * Możliwość informowania podatnika przez sms, e-mail, aplikację mobilną o konieczności podjęcia działań. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | **Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient pobiera wzór deklaracji w zakresie podatku/opłaty (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie), 2. Klient składa deklarację w wersji papierowej w Urzędzie bądź wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP) i wysyła (on-line) do urzędu, 3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej. Jeśli dokument jest złożony przez ePUAP jest drukowany przez pracownika urzędu, 4. Dokument zasila elektroniczny system obiegu dokumentów (EZD), 5. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej do Kierownik Referatu Organizacyjnego, 6. Kierownik Referatu Organizacyjnego dekretuje dokument w wersji papierowej do konkretnego pracownika działu, 7. Dokument jest wprowadzany przez pracownika działu w formie elektronicznej do systemu dziedzinowego (SD), 8. Dokument jest przetworzony (zasila) SD, następnie SD generuje w wersji elektronicznej dokument dla Klienta, 9. Dokument jest drukowany przez pracownika urzędu oraz ponownie wprowadzany w formie elektronicznej do EZD, 10. Dokument zostaje przekazany w formie papierowej do punktu podawczego (sekretariat), 11. Dokument zostaje wysłany w wersji papierowej do Klienta, 12. Klient dokonuje płatności za podatek/opłatę (przelewem lub osobiście w urzędzie).     **Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP lub skrzynkę na e-Doręczeniach) i wysyła (on-line) do urzędu, 2. Dokument zasila elektroniczny obieg dokumentów (EZD), a następnie jest automatycznie przekierowany (zasila) system dziedzinowy (SD), 3. Dokument jest przygotowywany w wersji elektronicznej przez pracownika urzędu w SD, następnie przekazywany automatycznie do EZD oraz z EZD do punktu podawczego, w celu utworzenia elektronicznej książki nadawczej dla całej korespondencji wychodzącej z urzędu, 4. Dokument jest wysyłany elektronicznie do Klienta (przez e-Doręczenia lub ePUAP), 5. Klient odbiera dokument w formie elektronicznej oraz reguluje opłatę poprzez e-płatności (w portalu internetowym wdrożonym w ramach projektu), 6. Urząd otrzymuje informację o zapłaceniu przez Klienta podatku/opłaty, następuje zaksięgowanie opłaty w systemach dziedzinowych (SD). |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem**  **e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | Całość procesu płatności podatku będzie mogła być zrealizowana w pełni w sposób elektroniczny. Dane prezentowane i przesyłane usługobiorcy są spersonalizowane. Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl).    Całość realizacji e-usługi składa się z kilku kroków razem składających się na realizację całości procesu.    Pierwszym krokiem jest **implementacja ogólnopolskich formularzy** na platformie ePUAP. Zgodnie z Ustawą dnia 9 listopada 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w celu wprowadzenia uproszczeń dla przedsiębiorców w prawie podatkowym i gospodarczym będą to ujednolicone formularze: informacja w sprawie podatku od nieruchomości DN1. Po wypełnieniu i akceptacji formularzy, klient może wysłać je na skrzynkę podawczą urzędu.    Drugim krokiem jest **pobranie elektronicznego formularza** przez system elektronicznego zarządzania dokumentami, zarejestrowanie w centralnym repozytorium dokumentów dziedzinowych dla systemu podatkowego i **przekazanie bezpośrednio do systemu podatkowego**, gdzie zostaną podjęte adekwatne działania np. zostanie naliczony wymiar podatku.    Następnie w portalu internetowym **podatnik będzie miał wgląd w swoje zobowiązania** (wymiar, raty, odsetki, dane techniczne, historie płatności itp.) oraz będzie miał możliwość dokonania płatności **bezpośrednio z poziomu portalu** (przekierowanie poprzez operatora płatności internetowych na stronę internetową wybranego przez klienta banku).  Ostatnim elementem usługi jest **dostarczenie spersonalizowanej informacji** o zbliżającej się potrzebie wykonania danej czynności urzędowej np. zbliżającym się terminie płatności, konieczności uregulowania powstałych zaległości lub informacji o zaksięgowaniu wpłaty. Informacje te będą generowane w sposób **automatyczny** na podstawie informacji wprowadzonych w systemie podatkowym. Komunikaty będą mogły być kierowane do podatnika na jego skrzynkę ePUAP, adres email, numer telefonu. Dodatkowo informacje będą mogły trafiać na **dedykowaną aplikację mobilną**. Możliwość automatycznego informowania Klienta jest jednak warunkowana wyrażeniem przez niego stosownej zgody.    W procesie udział biorą produkty takie jak:   * Internetowy portal mieszkańca, * Formularze elektroniczne, * System elektronicznego zarządzania dokumentami, * System dziedzinowy obsługujący sferę podatków lokalnych wraz z repozytorium dokumentów, * System powiadamiania zintegrowany z aplikacją mobilną, * System analityczny. |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców. |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2B: podatnicy (osoby prawne)** posiadający nieruchomość na terenie gminy, zwłaszcza ci, którzy zatrudniają powyżej 5 osób, gdyż posiadają podpis kwalifikowany i są przygotowani do elektronicznego procedowania. |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 3 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **5.** | **E-usługa: Elektroniczna obsługa podatku rolnego od osób prawnych** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi osobom prawnym posiadającym nieruchomość rolną na terenie Gminy Wronki zapłatę podatku rolnego w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Złożenie formularza elektronicznego, * Elektroniczne procedowanie dokumentu wewnątrz urzędu, * Publikacja informacji w portalu internetowym o wysokości zobowiązania, * Obsługa płatności internetowych, * Możliwość informowania podatnika przez sms, e-mail, aplikację mobilną o konieczności podjęcia działań. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | **Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient pobiera wzór deklaracji w zakresie podatku/opłaty (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie), 2. Klient składa deklarację w wersji papierowej w Urzędzie bądź wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP) i wysyła (on-line) do urzędu, 3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej. Jeśli dokument jest złożony przez ePUAP jest drukowany przez pracownika urzędu, 4. Dokument zasila elektroniczny system obiegu dokumentów (EZD), 5. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej do Kierownik Referatu Organizacyjnego, 6. Kierownik Referatu Organizacyjnego dekretuje dokument w wersji papierowej do konkretnego pracownika działu, 7. Dokument jest wprowadzany przez pracownika działu w formie elektronicznej do systemu dziedzinowego (SD), 8. Dokument jest przetworzony (zasila) SD, następnie SD generuje w wersji elektronicznej dokument dla Klienta, 9. Dokument jest drukowany przez pracownika urzędu oraz ponownie wprowadzany w formie elektronicznej do EZD, 10. Dokument zostaje przekazany w formie papierowej do punktu podawczego (sekretariat), 11. Dokument zostaje wysłany w wersji papierowej do Klienta, 12. Klient dokonuje płatności za podatek/opłatę (przelewem lub osobiście w urzędzie).     **Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP lub skrzynkę na e-Doręczeniach) i wysyła (on-line) do urzędu, 2. Dokument zasila elektroniczny obieg dokumentów (EZD), a następnie jest automatycznie przekierowany (zasila) system dziedzinowy (SD), 3. Dokument jest przygotowywany w wersji elektronicznej przez pracownika urzędu w SD, następnie przekazywany automatycznie do EZD oraz z EZD do punktu podawczego, w celu utworzenia elektronicznej książki nadawczej dla całej korespondencji wychodzącej z urzędu, 4. Dokument jest wysyłany elektronicznie do Klienta (przez e-Doręczenia lub ePUAP), 5. Klient odbiera dokument w formie elektronicznej oraz reguluje opłatę poprzez e-płatności (w portalu internetowym wdrożonym w ramach projektu), 6. Urząd otrzymuje informację o zapłaceniu przez Klienta podatku/opłaty, następuje zaksięgowanie opłaty w systemach dziedzinowych (SD). |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | Całość procesu płatności podatku będzie mogła być zrealizowana w pełni w sposób elektroniczny. Dane prezentowane i przesyłane usługobiorcy są spersonalizowane. Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl).    Całość realizacji e-usługi składa się z kilku kroków razem składających się na realizację całości procesu.    Pierwszym krokiem jest **implementacja ogólnopolskich formularzy** na platformie ePUAP. Zgodnie z Ustawą dnia 9 listopada 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w celu wprowadzenia uproszczeń dla przedsiębiorców w prawie podatkowym i gospodarczym będą to ujednolicone formularze: informacja w sprawie podatku od nieruchomości DR1. Po wypełnieniu i akceptacji formularzy, klient może wysłać je na skrzynkę podawczą urzędu.    Drugim krokiem jest **pobranie elektronicznego formularza** przez system elektronicznego zarządzania dokumentami, zarejestrowanie w centralnym repozytorium dokumentów dziedzinowych dla systemu podatkowego i **przekazanie bezpośrednio do systemu podatkowego**, gdzie zostaną podjęte adekwatne działania np. zostanie naliczony wymiar podatku.    Następnie w portalu internetowym **podatnik będzie miał wgląd w swoje zobowiązania** (wymiar, raty, odsetki, dane techniczne, historie płatności itp.) oraz będzie miał możliwość dokonania płatności **bezpośrednio z poziomu portalu** (przekierowanie poprzez operatora płatności internetowych na stronę internetową wybranego przez klienta banku).    Ostatnim elementem usługi jest **dostarczenie spersonalizowanej informacji** o zbliżającej się potrzebie wykonania danej czynności urzędowej np. zbliżającym się terminie płatności, konieczności uregulowania powstałych zaległości lub informacji o zaksięgowaniu wpłaty. Informacje te będą generowane w sposób **automatyczny** na podstawie informacji wprowadzonych w systemie podatkowym. Komunikaty będą mogły być kierowane do podatnika na jego skrzynkę ePUAP, adres email, numer telefonu. Dodatkowo informacje będą mogły trafiać na **dedykowaną aplikację mobilną**. Możliwość automatycznego informowania Klienta jest jednak warunkowana wyrażeniem przez niego stosownej zgody.    W procesie udział biorą produkty takie jak:   * Internetowy portal mieszkańca, * Formularze elektroniczne, * System elektronicznego zarządzania dokumentami, * System dziedzinowy obsługujący sferę podatków lokalnych wraz z repozytorium dokumentów, * System powiadamiania zintegrowany z aplikacją mobilną, * System analityczny. |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców. |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2B: podatnicy (osoby prawne)** posiadający nieruchomość rolną na terenie gminy, zwłaszcza ci, którzy zatrudniają powyżej 5 osób, gdyż posiadają podpis kwalifikowany i są przygotowani do elektronicznego procedowania. |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 3 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **6.** | **E-usługa: Elektroniczna obsługa podatku leśnego od osób prawnych** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi osobom prawnym posiadającym nieruchomość leśną na terenie Gminy Wronki zapłatę podatku leśnego w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Złożenie formularza elektronicznego, * Elektroniczne procedowanie dokumentu wewnątrz urzędu, * Publikacja informacji w portalu internetowym o wysokości zobowiązania, * Obsługa płatności internetowych, * Możliwość informowania podatnika przez sms, e-mail, aplikację mobilną o konieczności podjęcia działań. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | 1. Klient pobiera wzór deklaracji w zakresie podatku/opłaty (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie), 2. Klient składa deklarację w wersji papierowej w Urzędzie bądź wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP) i wysyła (on-line) do urzędu, 3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej. Jeśli dokument jest złożony przez ePUAP jest drukowany przez pracownika urzędu,      1. Dokument zasila elektroniczny system obiegu dokumentów (EZD), 2. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej do Kierownik Referatu Organizacyjnego, 3. Kierownik Referatu Organizacyjnego dekretuje dokument w wersji papierowej do konkretnego pracownika działu, 4. Dokument jest wprowadzany przez pracownika działu w formie elektronicznej do systemu dziedzinowego (SD), 5. Dokument jest przetworzony (zasila) SD, następnie SD generuje w wersji elektronicznej dokument dla Klienta, 6. Dokument jest drukowany przez pracownika urzędu oraz ponownie wprowadzany w formie elektronicznej do EZD, 7. Dokument zostaje przekazany w formie papierowej do punktu podawczego (sekretariat), 8. Dokument zostaje wysłany w wersji papierowej do Klienta, 9. Klient dokonuje płatności za podatek/opłatę (przelewem lub osobiście w urzędzie).     **Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP lub skrzynkę na e-Doręczeniach) i wysyła (on-line) do urzędu, 2. Dokument zasila elektroniczny obieg dokumentów (EZD), a następnie jest automatycznie przekierowany (zasila) system dziedzinowy (SD), 3. Dokument jest przygotowywany w wersji elektronicznej przez pracownika urzędu w SD, następnie przekazywany automatycznie do EZD oraz z EZD do punktu podawczego, w celu utworzenia elektronicznej książki nadawczej dla całej korespondencji wychodzącej z urzędu, 4. Dokument jest wysyłany elektronicznie do Klienta (przez e-Doręczenia lub ePUAP), 5. Klient odbiera dokument w formie elektronicznej oraz reguluje opłatę poprzez e-płatności (w portalu internetowym wdrożonym w ramach projektu), 6. Urząd otrzymuje informację o zapłaceniu przez Klienta podatku   /opłaty, następuje zaksięgowanie opłaty w systemach dziedzinowych (SD). |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem**  **e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | Całość procesu płatności podatku będzie mogła być zrealizowana w pełni w sposób elektroniczny. Dane prezentowane i przesyłane usługobiorcy są spersonalizowane. Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl).    Całość realizacji e-usługi składa się z kilku kroków razem składających się na realizację całości procesu.    Pierwszym krokiem jest **implementacja ogólnopolskich formularzy** na platformie ePUAP. Zgodnie z Ustawą dnia 9 listopada 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w celu wprowadzenia uproszczeń dla przedsiębiorców w prawie podatkowym i gospodarczym będą to ujednolicone formularze: informacja w sprawie podatku od nieruchomości DL1. Po wypełnieniu i akceptacji formularzy, klient może wysłać je na skrzynkę podawczą urzędu.    Drugim krokiem jest **pobranie elektronicznego formularza** przez system elektronicznego zarządzania dokumentami, zarejestrowanie w centralnym repozytorium dokumentów dziedzinowych dla systemu podatkowego i **przekazanie bezpośrednio do systemu podatkowego**, gdzie zostaną podjęte adekwatne działania np. zostanie naliczony wymiar podatku.  Następnie w portalu internetowym **podatnik będzie miał wgląd w swoje zobowiązania** (wymiar, raty, odsetki, dane techniczne, historie płatności itp.) oraz będzie miał możliwość dokonania płatności **bezpośrednio z poziomu portalu** (przekierowanie poprzez operatora płatności internetowych na stronę internetową wybranego przez klienta banku).    Ostatnim elementem usługi jest **dostarczenie spersonalizowanej informacji** o zbliżającej się potrzebie wykonania danej czynności urzędowej np. zbliżającym się terminie płatności, konieczności uregulowania powstałych zaległości lub informacji o zaksięgowaniu wpłaty. Informacje te będą generowane w sposób **automatyczny** na podstawie informacji wprowadzonych w systemie podatkowym. Komunikaty będą mogły być kierowane do podatnika na jego skrzynkę ePUAP, adres email, numer telefonu. Dodatkowo informacje będą mogły trafiać na **dedykowaną aplikację mobilną**. Możliwość automatycznego informowania Klienta jest jednak warunkowana wyrażeniem przez niego stosownej zgody.    W procesie udział biorą produkty takie jak:   * Internetowy portal mieszkańca, * Formularze elektroniczne, * System elektronicznego zarządzania dokumentami, * System dziedzinowy obsługujący sferę podatków lokalnych wraz z repozytorium dokumentów, * System powiadamiania zintegrowany z aplikacją mobilną, * System analityczny. |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2B: podatnicy (osoby prawne)** posiadający nieruchomość leśną na terenie gminy, zwłaszcza ci, którzy zatrudniają powyżej 5 osób, gdyż posiadają podpis kwalifikowany i są przygotowani do elektronicznego procedowania. |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 3 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **7.** | **E-usługa: Elektroniczna obsługa podatku od środków transportowych** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi wszystkim podatnikom posiadającym środek transportu, którego dopuszczalna masa całkowita przekracza 3,5 t, zapłatę podatku od środków transportowych w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Złożenie formularza elektronicznego, * Elektroniczne procedowanie dokumentu wewnątrz urzędu, * Publikacja informacji w portalu internetowym o wysokości zobowiązania, * Obsługa płatności internetowych, * Możliwość informowania podatnika przez sms, e-mail, aplikację mobilną o konieczności podjęcia działań. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | **Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient pobiera wzór deklaracji w zakresie podatku/opłaty (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie), 2. Klient składa deklarację w wersji papierowej w Urzędzie bądź wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP) i wysyła (on-line) do urzędu, 3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej. Jeśli dokument jest złożony przez ePUAP jest drukowany przez pracownika urzędu, 4. Dokument zasila elektroniczny system obiegu dokumentów (EZD), 5. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej do Kierownik Referatu Organizacyjnego, 6. Kierownik Referatu Organizacyjnego dekretuje dokument w wersji papierowej do konkretnego pracownika działu, 7. Dokument jest wprowadzany przez pracownika działu w formie elektronicznej do systemu dziedzinowego (SD), 8. Dokument jest przetworzony (zasila) SD, następnie SD generuje w wersji elektronicznej dokument dla Klienta, 9. Dokument jest drukowany przez pracownika urzędu oraz ponownie wprowadzany w formie elektronicznej do EZD, 10. Dokument zostaje przekazany w formie papierowej do punktu podawczego (sekretariat), 11. Dokument zostaje wysłany w wersji papierowej do Klienta, 12. Klient dokonuje płatności za podatek/opłatę (przelewem lub osobiście w urzędzie).     **Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP lub skrzynkę na e-Doręczeniach) i wysyła (on-line) do urzędu, 2. Dokument zasila elektroniczny obieg dokumentów (EZD), a następnie jest automatycznie przekierowany (zasila) system dziedzinowy (SD), 3. Dokument jest przygotowywany w wersji elektronicznej przez pracownika urzędu w SD, następnie przekazywany automatycznie do EZD oraz z EZD do punktu podawczego, w celu utworzenia elektronicznej książki nadawczej dla całej korespondencji wychodzącej z urzędu, 4. Dokument jest wysyłany elektronicznie do Klienta (przez e-Doręczenia lub ePUAP), 5. Klient odbiera dokument w formie elektronicznej oraz reguluje opłatę poprzez e-płatności (w portalu internetowym wdrożonym w ramach projektu), 6. Urząd otrzymuje informację o zapłaceniu przez Klienta podatku /opłaty, następuje zaksięgowanie opłaty w systemach dziedzinowych (SD). |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | Całość procesu płatności podatku będzie mogła być zrealizowana w pełni w sposób elektroniczny. Dane prezentowane i przesyłane usługobiorcy są spersonalizowane. Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl).    Całość realizacji e-usługi składa się z kilku kroków razem składających się na realizację całości procesu.    Pierwszym krokiem jest **implementacja ogólnopolskiego formularza** **DT-1** (deklaracja na podatek od środków transportowych) na platformie ePUAP lub w portalu internetowym.  Po wypełnieniu i akceptacji formularza, klient może wysłać go na skrzynkę podawczą urzędu.  Drugim krokiem jest pobranie elektronicznego formularza przez system elektronicznego zarządzania dokumentami, zarejestrowanie w **centralnym repozytorium dokumentów dziedzinowych dla systemu podatkowego** i przekazanie bezpośrednio do systemu podatkowego, gdzie zostaną podjęte adekwatne działania np. zostanie naliczony wymiar podatku.  Następnie w **portalu internetowym** podatnik będzie miał wgląd w swoje zobowiązania  (wymiar, raty, odsetki, dane techniczne, historie płatności itp.) oraz będzie miał możliwość dokonania płatności bezpośrednio z poziomu portalu (przekierowanie poprzez operatora płatności internetowych na stronę internetową wybranego przez klienta banku).  Ostatnim elementem usługi jest **dostarczenie spersonalizowanej informacji** o zbliżającej się potrzebie wykonania danej czynności urzędowej np. zbliżającym się terminie płatności, konieczności uregulowania powstałych zaległości lub informacji o zaksięgowaniu wpłaty. Informacje te będą generowane w sposób automatyczny na podstawie informacji wprowadzonych w systemie podatkowym. Komunikaty będą mogły być kierowane do podatnika na jego skrzynkę ePUAP, adres email, numer telefonu. Dodatkowo informacje będą mogły trafiać na dedykowaną aplikację mobilną. Możliwość automatycznego informowania Klienta jest jednak warunkowana wyrażeniem przez niego stosownej zgody.    W procesie udział biorą produkty takie jak:   * Internetowy portal mieszkańca, * Formularze elektroniczne, * System elektronicznego zarządzania dokumentami, * System dziedzinowy obsługujący sferę podatków lokalnych wraz z repozytorium dokumentów, * System powiadamiania zintegrowany z aplikacją mobilną, * System analityczny. |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców. |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2C: podatnicy** **(osoby fizyczne)** posiadający środek transportu, którego dopuszczalna masa całkowita przekracza 3,5 t.    **A2B: podatnicy (osoby prawne)** posiadający środek transportu, którego dopuszczalna masa całkowita przekracza 3,5 t |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 3 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **8.** | **E-usługa: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu wywozu odpadów komunalnych** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi wszystkim podatnikom dokonania opłaty za gospodarowanie odpadami na terenie Gminy Wronki w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Złożenie formularza elektronicznego, * Elektroniczne procedowanie dokumentu wewnątrz urzędu, * Publikacja informacji w portalu internetowym o wysokości zobowiązania, * Obsługa płatności internetowych, * Możliwość informowania podatnika przez sms, e-mail, aplikację mobilną o konieczności podjęcia działań. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:   1. Klient pobiera wzór deklaracji w zakresie podatku/opłaty (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie), 2. Klient składa deklarację w wersji papierowej w Urzędzie bądź wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP) i wysyła (on-line) do urzędu, 3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej. Jeśli dokument jest złożony przez ePUAP jest drukowany przez pracownika urzędu, 4. Dokument zasila elektroniczny system obiegu dokumentów (EZD), 5. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej do Kierownik Referatu Organizacyjnego, 6. Kierownik Referatu Organizacyjnego dekretuje dokument w wersji papierowej do konkretnego pracownika działu, 7. Dokument jest wprowadzany przez pracownika działu w formie elektronicznej do systemu dziedzinowego (SD), 8. Dokument jest przetworzony (zasila) SD, następnie SD generuje w wersji elektronicznej dokument dla Klienta, 9. Dokument jest drukowany przez pracownika urzędu oraz ponownie wprowadzany w formie elektronicznej do EZD, 10. Dokument zostaje przekazany w formie papierowej do punktu podawczego (sekretariat), 11. Dokument zostaje wysłany w wersji papierowej do Klienta, 12. Klient dokonuje płatności za podatek/opłatę (przelewem lub osobiście w urzędzie).     Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:   1. Klient wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP lub skrzynkę na e-Doręczeniach) i wysyła (on-line) do urzędu, 2. Dokument zasila elektroniczny obieg dokumentów (EZD), a następnie jest automatycznie przekierowany (zasila) system dziedzinowy (SD), 3. Dokument jest przygotowywany w wersji elektronicznej przez pracownika urzędu w SD, następnie przekazywany automatycznie do EZD oraz z EZD do punktu podawczego, w celu utworzenia elektronicznej książki nadawczej dla całej korespondencji wychodzącej z urzędu, 4. Dokument jest wysyłany elektronicznie do Klienta (przez e-Doręczenia lub ePUAP), 5. Klient odbiera dokument w formie elektronicznej oraz reguluje opłatę poprzez e-płatności (w portalu internetowym wdrożonym w ramach projektu), 6. Urząd otrzymuje informację o zapłaceniu przez Klienta podatku / opłaty, następuje zaksięgowanie opłaty w systemach dziedzinowych (SD). |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem**  **e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | Całość procesu płatności opłaty będzie mogła być zrealizowana w pełni w sposób elektroniczny. Dane prezentowane i przesyłane usługobiorcy są spersonalizowane. Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl).  Całość realizacji e-usługi składa się z kilku kroków razem składających się na realizację całości procesu.  Pierwszym krokiem jest **implementacja formularza** **deklaracji** (deklaracja na wywóz odpadów dla mieszkańców / przedsiębiorców) na platformie ePUAP lub w portalu internetowym. Po wypełnieniu i akceptacji formularza, klient może wysłać go na skrzynkę podawczą urzędu.  Drugim krokiem jest pobranie elektronicznego formularza przez system elektronicznego zarządzania dokumentami, zarejestrowanie w **centralnym repozytorium dokumentów dziedzinowych dla systemu odpadów komunalnych** i przekazanie bezpośrednio do systemu dziedzinowego gdzie zostaną podjęte adekwatne działania np. zostanie naliczona opłata za gospodarowanie odpadami.  Następnie w **portalu internetowym** podatnik będzie miał wgląd w swoje zobowiązania  (wymiar, raty, odsetki, dane techniczne, historie płatności itp.) oraz będzie miał możliwość dokonania płatności bezpośrednio z poziomu portalu (przekierowanie poprzez operatora płatności internetowych na stronę internetową wybranego przez klienta banku).  Ostatnim elementem usługi jest **dostarczenie spersonalizowanej informacji** o zbliżającej się potrzebie wykonania danej czynności urzędowej np. zbliżającym się terminie płatności, konieczności uregulowania powstałych zaległości lub informacji o zaksięgowaniu wpłaty. Informacje te będą generowane w sposób automatyczny na podstawie informacji wprowadzonych w systemie dziedzinowym. Komunikaty będą mogły być kierowane do Klienta na jego skrzynkę ePUAP, adres email, numer telefonu. Dodatkowo informacje będą mogły trafiać na **dedykowaną aplikację mobilną**. Możliwość automatycznego informowania Klienta jest jednak warunkowana wyrażeniem przez niego stosownej zgody.    W procesie udział biorą produkty takie jak:   * Internetowy portal mieszkańca, * Formularze elektroniczne, * System elektronicznego zarządzania dokumentami, * System dziedzinowy obsługujący sferę podatków lokalnych wraz z repozytorium dokumentów, * System powiadamiania zintegrowany z aplikacją mobilną, * System analityczny. |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców. |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2C: podatnicy** **(osoby fizyczne)** zobowiązani do płacenia opłaty za gospodarowanie odpadami na terenie Gminy Wronki    **A2B: podatnicy (osoby prawne)** zobowiązani do płacenia opłaty za gospodarowanie odpadami na terenie Gminy Wronki |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 3 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **9.** | **E-usługa: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu dzierżawy** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi wszystkim podatnikom, zobowiązanym do opłaty za dzierżawę nieruchomości na terenie Gminy Wronki, dokonanie opłaty w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Elektroniczne procedowanie dokumentów wewnątrz urzędu, * Publikacja informacji w portalu internetowym o wysokości zobowiązania, * Obsługa płatności internetowych, * Możliwość informowania podatnika przez sms, e-mail, aplikację mobilną o konieczności podjęcia działań. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | **Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient pobiera wzór deklaracji w zakresie podatku/opłaty (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie), 2. Klient składa deklarację w wersji papierowej w Urzędzie bądź wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP) i wysyła (on-line) do urzędu, 3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej. Jeśli dokument jest złożony przez ePUAP jest drukowany przez pracownika urzędu, 4. Dokument zasila elektroniczny system obiegu dokumentów (EZD), 5. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej do Kierownik Referatu Organizacyjnego, 6. Kierownik Referatu Organizacyjnego dekretuje dokument w wersji papierowej do konkretnego pracownika działu, 7. Dokument jest wprowadzany przez pracownika działu w formie elektronicznej do systemu dziedzinowego (SD), 8. Dokument jest przetworzony (zasila) SD, następnie SD generuje w wersji elektronicznej dokument dla Klienta, 9. Dokument jest drukowany przez pracownika urzędu oraz ponownie wprowadzany w formie elektronicznej do EZD, 10. Dokument zostaje przekazany w formie papierowej do punktu podawczego (sekretariat), 11. Dokument zostaje wysłany w wersji papierowej do Klienta, 12. Klient dokonuje płatności za podatek/opłatę (przelewem lub osobiście w urzędzie).     Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:   1. Klient wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP lub skrzynkę na e-Doręczeniach) i wysyła (on-line) do urzędu, 2. Dokument zasila elektroniczny obieg dokumentów (EZD), a następnie jest automatycznie przekierowany (zasila) system dziedzinowy (SD), 3. Dokument jest przygotowywany w wersji elektronicznej przez pracownika urzędu w SD, następnie przekazywany automatycznie do EZD oraz z EZD do punktu podawczego, w celu utworzenia elektronicznej książki nadawczej dla całej korespondencji wychodzącej z urzędu, 4. Dokument jest wysyłany elektronicznie do Klienta (przez e-Doręczenia lub ePUAP), 5. Klient odbiera dokument w formie elektronicznej oraz reguluje opłatę poprzez e-płatności (w portalu internetowym wdrożonym w ramach projektu), 6. Urząd otrzymuje informację o zapłaceniu przez Klienta podatku/opłaty, następuje zaksięgowanie opłaty w systemach dziedzinowych (SD). |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem**  **e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | Całość procesu płatności opłaty będzie mogła być zrealizowana **w pełni w sposób elektroniczny**. Dane prezentowane i przesyłane usługobiorcy są **spersonalizowane**. Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl)  Osoby zobowiązane do płacenia opłaty z tytułu dzierżawy będą miały możliwość **weryfikacji indywidualnych informacji** dotyczących wysokości zobowiązania, danych dodatkowych oraz dokonania płatności w portalu internetowym.    W ramach usługi klient może zostać poinformowany o zbliżającym się terminie płatności, powstałych zaległościach lub informacji o zaksięgowaniu wpłaty. Komunikaty będą mogły być kierowane do Klienta na adres email, numer telefonu. Dodatkowo informacje będą mogły trafiać na **dedykowaną aplikację mobilną**. Możliwość automatycznego informowania klienta jest jednak warunkowana wyrażeniem przez niego stosownej zgody.  Osoby, które mają podpisaną umowę w zakresie dzierżawy nieruchomości mogą zobaczyć informacje dotyczące: daty obowiązywania umowy, nr ewidencyjnego.  W procesie udział biorą produkty takie jak:   * Internetowy portal mieszkańca * System elektronicznego zarządzania dokumentami * System dziedzinowy obsługujący sferę opłat lokalnych wraz z repozytorium dokumentów * System powiadamiania zintegrowany z aplikacją mobilną, * System analityczny |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców. |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2C: podatnicy** **(osoby fizyczne)** zobowiązani do płacenia opłaty za dzierżawę nieruchomości na terenie Gminy Wronki.    **A2B: podatnicy (osoby prawne)** zobowiązani do płacenia opłaty za dzierżawę nieruchomości na terenie Gminy Wronki. |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 3 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **10.** | **E-usługa: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu opłat za zezwolenia na sprzedaż alkoholu** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi wszystkim podatnikom prowadzącym działalność gospodarczą oraz prowadzącym sprzedaż alkoholu na terenie Gminy Wronki w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Złożenie formularza elektronicznego, * Elektroniczne procedowanie dokumentu wewnątrz urzędu, * Publikacja informacji w portalu internetowym o wysokości zobowiązania, * Obsługa płatności internetowych, * Możliwość informowania podatnika przez sms, e-mail, aplikację mobilną o konieczności podjęcia działań. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | **Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient pobiera wzór deklaracji w zakresie podatku/opłaty (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie), 2. Klient składa deklarację w wersji papierowej w Urzędzie bądź wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP) i wysyła (on-line) do urzędu, 3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej. Jeśli dokument jest złożony przez ePUAP jest drukowany przez pracownika urzędu, 4. Dokument zasila elektroniczny system obiegu dokumentów (EZD), 5. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej do Kierownik Referatu Organizacyjnego, 6. Kierownik Referatu Organizacyjnego dekretuje dokument w wersji papierowej do konkretnego pracownika działu, 7. Dokument jest wprowadzany przez pracownika działu w formie elektronicznej do systemu dziedzinowego (SD), 8. Dokument jest przetworzony (zasila) SD, następnie SD generuje w wersji elektronicznej dokument dla Klienta, 9. Dokument jest drukowany przez pracownika urzędu oraz ponownie wprowadzany w formie elektronicznej do EZD, 10. Dokument zostaje przekazany w formie papierowej do punktu podawczego (sekretariat), 11. Dokument zostaje wysłany w wersji papierowej do Klienta, 12. Klient dokonuje płatności za podatek/opłatę (przelewem lub osobiście w urzędzie).     **Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP lub skrzynkę na e-Doręczeniach) i wysyła (on-line) do urzędu, 2. Dokument zasila elektroniczny obieg dokumentów (EZD), a następnie jest automatycznie przekierowany (zasila) system dziedzinowy (SD), 3. Dokument jest przygotowywany w wersji elektronicznej przez pracownika urzędu w SD, następnie przekazywany automatycznie do EZD oraz z EZD do punktu podawczego, w celu utworzenia elektronicznej książki nadawczej dla całej korespondencji wychodzącej z urzędu, 4. Dokument jest wysyłany elektronicznie do Klienta (przez e-Doręczenia lub ePUAP), 5. Klient odbiera dokument w formie elektronicznej oraz reguluje opłatę poprzez e-płatności (w portalu internetowym wdrożonym w ramach projektu), 6. Urząd otrzymuje informację o zapłaceniu przez Klienta podatku/opłaty, następuje zaksięgowanie opłaty w systemach dziedzinowych (SD). |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem**  **e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | Całość procesu płatności opłaty będzie mogła być zrealizowana w pełni w sposób elektroniczny. Dane prezentowane i przesyłane usługobiorcy są spersonalizowane. Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl).  Całość realizacji e-usługi składa się z kilku kroków razem składających się na realizację całości procesu.  Pierwszym krokiem jest **implementacja formularza** na stałą sprzedaż lub jednorazową sprzedaż napojów alkoholowych na platformie ePUAP lub w portalu internetowym. Po wypełnieniu i akceptacji formularza klient, może wysłać go na skrzynkę podawczą urzędu.  Drugim krokiem jest pobranie elektronicznego formularza przez system elektronicznego zarządzania dokumentami, zarejestrowanie w **centralnym repozytorium dokumentów dziedzinowych dla systemu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych** i przekazanie bezpośrednio do systemu dziedzinowego, gdzie zostaną podjęte adekwatne działania, np. zostanie wydane zezwolenie i naliczona opłata.  Następnie w **portalu internetowym** podatnik będzie miał wgląd w swoje zobowiązania  (opłata, raty, odsetki, dane techniczne, historie płatności itp.) oraz będzie miał możliwość dokonania płatności bezpośrednio z poziomu portalu (przekierowanie poprzez operatora płatności internetowych na stronę internetową wybranego przez klienta banku).  Ostatnim elementem usługi jest **dostarczenie spersonalizowanej informacji** o zbliżającej się potrzebie wykonania danej czynności urzędowej np. zbliżającym się terminie płatności, konieczności uregulowania powstałych zaległości lub informacji o zaksięgowaniu wpłaty. Informacje te będą generowane w sposób automatyczny na podstawie informacji wprowadzonych w systemie dziedzinowym. Komunikaty będą mogły być kierowane do Klienta na jego skrzynkę ePUAP, adres email, numer telefonu. Dodatkowo informacje będą mogły trafiać na dedykowaną aplikację mobilną. Możliwość automatycznego informowania Klienta jest jednak warunkowana wyrażeniem przez niego stosownej zgody.  W procesie udział biorą produkty takie jak:   * Internetowy portal mieszkańca, * Formularz ePUAP, * Repozytorium dokumentów dla systemów dziedzinowych, * System dziedzinowy obsługujący sferę opłat lokalnych, * System powiadamiania zintegrowany z aplikacją mobilną, * System analityczny. |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługielektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałychmateriałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazempocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców. |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2C: podatnicy** **(osoby fizyczne)** prowadzący działalność gospodarczą oraz prowadzące sprzedaż alkoholu na terenie Gminy Wronki.    **A2B: podatnicy (osoby prawne)** prowadzący działalność gospodarczą oraz prowadzące sprzedaż alkoholu na terenie Gminy Wronki. |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 3 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **11.** | **E-usługa: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu wieczystego użytkowania** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi wszystkim podatnikom, zobowiązanym do opłaty za wieczyste użytkowanie nieruchomości na terenie gminy Wronki, dokonanie opłaty w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Elektroniczne procedowanie dokumentów wewnątrz urzędu, * Publikacja informacji w portalu internetowym o wysokości zobowiązania, * Obsługa płatności internetowych, * Możliwość informowania podatnika przez sms, e-mail, aplikację mobilną o konieczności podjęcia działań. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | **Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient pobiera wzór deklaracji w zakresie podatku/opłaty (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie), 2. Klient składa deklarację w wersji papierowej w Urzędzie bądź wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP) i wysyła (on-line) do urzędu, 3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej. Jeśli dokument jest złożony przez ePUAP jest drukowany przez pracownika urzędu, 4. Dokument zasila elektroniczny system obiegu dokumentów (EZD), 5. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej do Kierownik Referatu Organizacyjnego, 6. Kierownik Referatu Organizacyjnego dekretuje dokument w wersji papierowej do konkretnego pracownika działu, 7. Dokument jest wprowadzany przez pracownika działu w formie elektronicznej do systemu dziedzinowego (SD), 8. Dokument jest przetworzony (zasila) SD, następnie SD generuje w wersji elektronicznej dokument dla Klienta, 9. Dokument jest drukowany przez pracownika urzędu oraz ponownie wprowadzany w formie elektronicznej do EZD, 10. Dokument zostaje przekazany w formie papierowej do punktu podawczego (sekretariat), 11. Dokument zostaje wysłany w wersji papierowej do Klienta, 12. Klient dokonuje płatności za podatek/opłatę (przelewem lub osobiście w urzędzie).     **Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP lub skrzynkę na e-Doręczeniach) i wysyła (on-line) do urzędu, 2. Dokument zasila elektroniczny obieg dokumentów (EZD), a następnie jest automatycznie przekierowany (zasila) system dziedzinowy (SD), 3. Dokument jest przygotowywany w wersji elektronicznej przez pracownika urzędu w SD, następnie przekazywany automatycznie do EZD oraz z EZD do punktu podawczego, w celu utworzenia elektronicznej książki nadawczej dla całej korespondencji wychodzącej z urzędu, 4. Dokument jest wysyłany elektronicznie do Klienta (przez e-Doręczenia lub ePUAP), 5. Klient odbiera dokument w formie elektronicznej oraz reguluje opłatę poprzez e-płatności (w portalu internetowym wdrożonym w ramach projektu), 6. Urząd otrzymuje informację o zapłaceniu przez Klienta podatku/opłaty, następuje zaksięgowanie opłaty w systemach dziedzinowych (SD). |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW związanych ze świadczeniem e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | Całość procesu płatności opłaty będzie mogła być zrealizowana **w pełni w sposób elektroniczny**. Dane prezentowane i przesyłane usługobiorcy są **spersonalizowane**. Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl)  Osoby zobowiązane do płacenia opłaty z tytułu wieczystego użytkowania będą miały możliwość **weryfikacji indywidualnych informacji** dotyczących wysokości zobowiązania, danych dodatkowych oraz dokonania płatności w portalu internetowym. W ramach usługi klient może zostać poinformowany o zbliżającym się terminie płatności, powstałych zaległościach lub informacji o zaksięgowaniu wpłaty. Komunikaty będą mogły być kierowane do Klienta na jego skrzynkę ePUAP, adres email, numer telefonu. Dodatkowo informacje będą mogły trafiać na **dedykowaną aplikację mobilną**. Możliwość automatycznego informowania klienta jest jednak warunkowana wyrażeniem przez niego stosownej zgody.  Osoby, które mają podpisaną umowę w zakresie wieczystego użytkowania nieruchomości mogą zobaczyć informacje dotyczące: daty obowiązywania umowy, nr ewidencyjnego.  W procesie udział biorą produkty takie jak:   * Internetowy portal mieszkańca, * Repozytorium dokumentów dla systemów dziedzinowych, * System dziedzinowy obsługujący sferę opłat lokalnych, * System powiadamiania zintegrowany z aplikacją mobilną, * System analityczny. |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługielektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców. |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2C: podatnicy** **(osoby fizyczne)** zobowiązani do płacenia opłaty za wieczyste użytkowanie nieruchomości na terenie Gminy Wronki.    **A2B: podatnicy (osoby prawne)** zobowiązani do płacenia opłaty za wieczyste użytkowanie nieruchomości na terenie Gminy Wronki. |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 3 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **12.** | **E-usługa: Elektroniczna obsługa zobowiązania z tytułu przekształcenia wieczystego użytkowania w prawo własności** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi wszystkim podatnikom, zobowiązanym do opłaty za przekształcenie wieczystego użytkowania w prawo własności nieruchomości na terenie gminy Wronki, dokonanie opłaty w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Elektroniczne procedowanie dokumentów wewnątrz urzędu, * Publikacja informacji w portalu internetowym o wysokości zobowiązania, * Obsługa płatności internetowych, * Możliwość informowania podatnika przez sms, e-mail, aplikację mobilną o konieczności podjęcia działań. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | **Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient pobiera wzór deklaracji w zakresie podatku/opłaty (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie), 2. Klient składa deklarację w wersji papierowej w Urzędzie bądź wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP) i wysyła (on-line) do urzędu, 3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej. Jeśli dokument jest złożony przez ePUAP jest drukowany przez pracownika urzędu, 4. Dokument zasila elektroniczny system obiegu dokumentów (EZD), 5. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej do Kierownik Referatu Organizacyjnego, 6. Kierownik Referatu Organizacyjnego dekretuje dokument w wersji papierowej do konkretnego pracownika działu, 7. Dokument jest wprowadzany przez pracownika działu w formie elektronicznej do systemu dziedzinowego (SD), 8. Dokument jest przetworzony (zasila) SD, następnie SD generuje w wersji elektronicznej dokument dla Klienta, 9. Dokument jest drukowany przez pracownika urzędu oraz ponownie wprowadzany w formie elektronicznej do EZD, 10. Dokument zostaje przekazany w formie papierowej do punktu podawczego (sekretariat), 11. Dokument zostaje wysłany w wersji papierowej do Klienta, 12. Klient dokonuje płatności za podatek/opłatę (przelewem lub osobiście w urzędzie).     **Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP lub skrzynkę na e-Doręczeniach) i wysyła (on-line) do urzędu, 2. Dokument zasila elektroniczny obieg dokumentów (EZD), a następnie jest automatycznie przekierowany (zasila) system dziedzinowy (SD), 3. Dokument jest przygotowywany w wersji elektronicznej przez pracownika urzędu w SD, następnie przekazywany automatycznie do EZD oraz z EZD do punktu podawczego, w celu utworzenia elektronicznej książki nadawczej dla całej korespondencji wychodzącej z urzędu, 4. Dokument jest wysyłany elektronicznie do Klienta (przez e-Doręczenia lub ePUAP), 5. Klient odbiera dokument w formie elektronicznej oraz reguluje opłatę poprzez e-płatności (w portalu internetowym wdrożonym w ramach projektu), 6. Urząd otrzymuje informację o zapłaceniu przez Klienta podatku/opłaty, następuje zaksięgowanie opłaty w systemach dziedzinowych (SD). |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | Całość procesu płatności opłaty będzie mogła być zrealizowana **w pełni w sposób elektroniczny**. Dane prezentowane i przesyłane usługobiorcy są **spersonalizowane**. Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl)  Osoby zobowiązane do płacenia opłaty z tytułu przekształcenia wieczystego użytkowania będą miały możliwość **weryfikacji** **indywidualnych informacji** dotyczących wysokości zobowiązania, danych dodatkowych oraz dokonania płatności w portalu internetowym. W ramach usługi klient może zostać poinformowany o zbliżającym się terminie płatności, powstałych zaległościach lub informacji o zaksięgowaniu wpłaty. Komunikaty będą mogły być kierowane do Klienta na jego skrzynkę ePUAP, adres email, numer telefonu. Dodatkowo informacje będą mogły trafiać na **dedykowaną aplikację mobilną**. Możliwość automatycznego informowania klienta jest jednak warunkowana wyrażeniem przez niego stosownej zgody.  W procesie udział biorą produkty takie jak:   * Internetowy portal mieszkańca, * Repozytorium dokumentów dla systemów dziedzinowych, * System dziedzinowy obsługujący sferę opłat lokalnych, * System powiadamiania zintegrowany z aplikacją mobilną, * System analityczny. |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi (A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2C: podatnicy** **(osoby fizyczne)** zobowiązani do płacenia opłaty za przekształcenie wieczystego użytkowania w prawo własności nieruchomości na terenie gminy Wronki  **A2B: podatnicy (osoby prawne)** zobowiązani do płacenia opłaty za przekształcenie wieczystego użytkowania w prawo własności nieruchomości na terenie gminy Wronki |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 3 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **13.** | **E-usługa: eKorespondencja** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi wszystkim kontrahentom, dla których prowadzona jest sprawa w gminie, płynną korespondencję z Urzędem Miasta i Gminy Wronki w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Publikacja informacji w portalu internetowym o stanie korespondencji i stanie sprawy, * Możliwość informowania podatnika przez sms, e-mail, aplikację mobilną o stanie jego korespondencji i stanie jego sprawy. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | **Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient pobiera wzór deklaracji w zakresie podatku/opłaty (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie), 2. Klient składa deklarację w wersji papierowej w Urzędzie bądź wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP) i wysyła (on-line) do urzędu, 3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej. Jeśli dokument jest złożony przez ePUAP jest drukowany przez pracownika urzędu,      1. Dokument zasila elektroniczny system obiegu dokumentów (EZD), 2. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej do Kierownik Referatu Organizacyjnego, 3. Kierownik Referatu Organizacyjnego dekretuje dokument w wersji papierowej do konkretnego pracownika działu, 4. Dokument jest wprowadzany przez pracownika działu w formie elektronicznej do systemu dziedzinowego (SD), 5. Dokument jest przetworzony (zasila) SD, następnie SD generuje w wersji elektronicznej dokument dla Klienta, 6. Dokument jest drukowany przez pracownika urzędu oraz ponownie wprowadzany w formie elektronicznej do EZD, 7. Dokument zostaje przekazany w formie papierowej do punktu podawczego (sekretariat), 8. Dokument zostaje wysłany w wersji papierowej do Klienta, 9. Klient dokonuje płatności za podatek/opłatę (przelewem lub osobiście w urzędzie).     **Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient wypełnia deklarację w formie elektronicznej (poprzez ePUAP lub skrzynkę na e-Doręczeniach) i wysyła (on-line) do urzędu, 2. Dokument zasila elektroniczny obieg dokumentów (EZD), a następnie jest automatycznie przekierowany (zasila) system dziedzinowy (SD), 3. Dokument jest przygotowywany w wersji elektronicznej przez pracownika urzędu w SD, następnie przekazywany automatycznie do EZD oraz z EZD do punktu podawczego, w celu utworzenia elektronicznej książki nadawczej dla całej korespondencji wychodzącej z urzędu, 4. Dokument jest wysyłany elektronicznie do Klienta (przez e-Doręczenia lub ePUAP), 5. Klient odbiera dokument w formie elektronicznej oraz reguluje opłatę poprzez e-płatności (w portalu internetowym wdrożonym w ramach projektu), 6. Urząd otrzymuje informację o zapłaceniu przez Klienta podatku/opłaty, następuje zaksięgowanie opłaty w systemach dziedzinowych (SD). |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | Całość procesu będzie mogła być zrealizowana w pełni w sposób elektroniczny. Dla e-usługi eKorespondencja mieszkańcy (klienci) będą mieli możliwość złożenia elektronicznych pism/wniosków na skrzynkę podawczą urzędu**, które są wstępnie już wypełnione danymi** (np. imię i nazwisko, dane adresowe, numer PESEL).  Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl), dzięki czemu usługa będzie **spersonalizowana i zautomatyzowana.**    Osoby, dla których prowadzona jest sprawa w gminie mogą zobaczyć informacje w **portalu internetowym** w zakresie: znaku sprawy, przewidywanego terminu zakończenia, osoby prowadzącej po stronie urzędu. Bardziej szczegółowo osoby prowadzące korespondencję z gminą mogą zobaczyć również informacje w portalu internetowym w zakresie: daty wpływu, znaku sprawy, nr korespondencji.    Ostatnim elementem usługi jest możliwość dostarczenia **spersonalizowanej informacji** o zmianie stanu sprawy. Informacje te będą generowane w sposób **automatyczny** na podstawie informacji wprowadzonych w systemie zarządzania dokumentami. Klient będzie mógł otrzymywać **spersonalizowane powiadomienia** poprzez: e.maila lub aplikację mobilną **(personalizowane** powiadomienia push). Powiadomienia mogą dotyczyć informacji o stanie realizacji jego indywidualnej sprawy i korespondencji, dacie pisma, dacie otrzymania pisma, znaku sprawy, osobie prowadzącej sprawę w urzędzie oraz jaki wydział realizuje jego sprawę. Możliwość automatycznego informowania klienta jest jednak warunkowana wyrażeniem przez niego stosownej zgody na otrzymywanie takich informacji (przez e-mail) lub odpowiednich ustawień w aplikacji mobilnej. Po wyrażeniu zgody mieszkaniec / klient nie będzie musiał wykonywać dodatkowych akcji czy działań na otrzymywanie powiadomień, usługa będzie zautomatyzowana. W odpowiedzi urząd będzie mógł wysłać odpowiedź także drogą elektroniczną, dzięki temu zapewniona jest pełna transakcyjność a ta usługa w całości może być zrealizowana w formie elektronicznej.    W procesie udział biorą produkty takie jak:   * Internetowy portal mieszkańca * Repozytorium dokumentów dla systemów dziedzinowych * System elektronicznego zarządzania dokumentami |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców |
|  |  |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2C: kontrahenci** **(osoby fizyczne)**, dla których prowadzona jest sprawa w gminie lub prowadzą korespondencję z Urzędem Miasta i Gminy Wronki.    **A2B: kontrahenci (osoby prawne)**,dla których prowadzona jest sprawa w gminie lub prowadzą korespondencję z Urzędem Miasta i Gminy Wronki. |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 3 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **14.** | **eHarmonogram Wywozu Odpadów** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi wszystkim mieszkańcom otrzymywanie spersonalizowanych informacji na temat harmonogramu wywozu odpadów komunalnych w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Spersonalizowane informacje dotyczące wywozu odpadów, * Wysyłka powiadomień przez system. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | **Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**  Na stronie Urzędu prezentowane są informacje w zakresie harmonogramu wywozu odpadów dla całej Gminy Wronki.    **Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient, na podstawie swojego adresu zamieszkania bądź prowadzenia działalności, otrzymuje dedykowany dla swoich adresów harmonogram wywozu odpadów wraz z możliwością ustawienia powiadomień o zbliżającym się terminie 2. Klient, w przypadku nieprawidłowości z wywozem odpadów, wypełnia formularz on-line (w portalu lub w aplikacji mobilnej) 3. Wypełniony formularz trafia do dedykowanego systemu 4. Pracownik odpowiedzialny za zgłoszenia nieprawidłowości weryfikuje zgłoszenie 5. Pracownik odpowiedzialny za zgłoszenia nieprawidłowości dodaje informację o wyniku spraw w dedykowanym systemie 6. Klient otrzymuje powiadomienie w aplikacji mobilnej o wyniku sprawy |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | Usługa nie wymaga uwierzytelnienia, ale wymaga rejestracji lub wybrania rejonu dla odbieranych nieczystości, jest dostępna publicznie w **aplikacji mobilnej** i w internetowym portalu. Całość będzie się odbywała w sposób **w pełni elektroniczny i automatyczny**.  Usługa umożliwia otrzymywanie **spersonalizowanych informacji** w miejskiej aplikacji mobilnej i w internetowym portalu dotyczących harmonogramu wywozu odpadów komunalnych takich jak:   * Data planowanego wywozu odpadów w podziale na odpowiednie frakcje z uwzględnieniem odpowiedniej strefy dla usługobiorcy/adresu odbioru odpadów komunalnych; * Zmiany w harmonogramie wywozu powstałe wskutek zdarzeń losowych oraz innych nieprzewidzianych wydarzeń; * Inne informacje dotyczące gospodarki odpadami np. informacje o lokalizacji godzinach otwarcia Punktów Selektywnego Zbierania Odpadów Komunalnych.     Informacje będą dostępne w ramach powiadomienia typu „push”.  W procesie udział biorą produkty takie jak:   * gminna aplikacja mobilna * wewnętrzny system harmonogramowania |
| **KORZYŚCI**  **wynikające**  **z optymalizacji**  **świadczenia**  **usługi drogą**  **elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta, * rozwój Gminy Wronki w stronę inteligentnego miasta (smart cities), * zwiększenie zaangażowania decyzyjnego Gminy.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców, * ­zwiększenie zaangażowania w procesy decyzyjne Gminy Wronki. |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2C: osoby fizyczne** objęte systemem gospodarowania odpadami na terenie Gminy Wronki.    **A2B: osoby prawne** objęte systemem gospodarowania odpadami na terenie Gminy Wronki. |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 1 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 4 |
| **15.** | **eUsterka / Zgłoszenia** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi wszystkim mieszkańcom Gminy Wronki zgłaszanie awarii i usterek oraz barier architektonicznych dla osób z niepełnosprawnościami w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Możliwość wysyłania zgłoszeń na temat spraw dotyczących przestrzeni publicznej, które wymagają naprawy, * Weryfikacja zgłoszeń przez pracowników urzędu w wewnętrznym systemie, * Elektroniczna odpowiedź zwrotna. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | **Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**  Na stronie Urzędu prezentowane są informacje w zakresie możliwości zgłoszenia przez Klienta ewentualnej usterki. Usterka / zgłoszenia muszą zostać dokonane osobiście w Urzędzie lub za pomocą pisma wysłanego do Urzędu w formie papierowej.    **Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient wypełnia formularz zgłaszania usterki on-line (w portalu lub w aplikacji mobilnej) wraz z możliwością załączenia zdjęcia danej usterki 2. Wypełniony formularz trafia do dedykowanego systemu 3. Pracownik odpowiedzialny za dane kategorie zgłoszeń otrzymuje powiadomienie o wpłynięciu zgłoszenia 4. Pracownik odpowiedzialny weryfikuje zgłoszenie 5. Pracownik odpowiedzialny dodaje informację o wyniku sprawy w dedykowanym systemie 6. Klient otrzymuje powiadomienie w aplikacji mobilnej o wyniku sprawy |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem**  **e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | W ramach e-usługi planuje się udostępnienie aplikacji mobilnej i portalu www, w których mieszkańcy będą mogli zgłaszać nieprawidłowości w infrastrukturze miejskiej.  Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl), dzięki czemu **usługa będzie spersonalizowana i**  **zautomatyzowana.** Całość procesu jest dostępna do zrealizowania w aplikacji mobilnej oraz w internetowym portalu. Usługa będzie realizowana w sposób **w pełni elektroniczny i automatyczny**.  Usługa ma umożliwić mieszkańcom miasta zgłaszanie w aplikacji mobilnej i przez portal www spraw dotyczących przestrzeni publicznej, które wymagają naprawy (system do mapowania problemów w przestrzeni publicznej) takich jak dziura w drodze, akty wandalizmu itp. W zgłoszeniu można zawrzeć lokalizację, opis oraz zdjęcie. Zgłoszenia trafiają do systemu wewnętrznego urzędu gdzie są dalej weryfikowane przez pracowników, a osoba zgłaszająca otrzymuje informacje o statusie weryfikacji.  W przypadku zgłoszenia przez aplikację mobilną będzie istniała możliwość **spersonalizowanego powiadomienia** osoby zgłaszającej o zakończeniu realizacji zgłoszenia **(personalizowane** powiadomienia push), osoby zgłaszające przez portal www będą mogły znaleźć informację w przeglądarce internetowej (bez konieczności wykonania dodatkowych czynności po stronie osoby biorącej udział w e-usłudze – **usługa zautomatyzowana**). Usługa wykorzystuje geolokalizację w celu automatyzacji procesu generowania zgłoszenia.  W procesie udział biorą produkty takie jak:   * gminna aplikacja mobilna, * portal internetowy mieszkańca. |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta, * rozwój Gminy Wronki w stronę inteligentnego miasta (smart cities), * zwiększenie zaangażowania decyzyjnego Gminy.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców, * ­zwiększenie zaangażowania w procesy decyzyjne Gminy Wronki. |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2C: osoby fizyczne**, które chcą zgłosić usterkę w Gminie Wronki. |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 1 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **16.** | **Udział w Konsultacji Społecznej** |
| **Właściciel umowy** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi wszystkim mieszkańcom Gminy Wronki wzięcie udziału w konsultacji społecznej w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | Na realizację niniejszej e-usługi składa się:   * Możliwość udziału w konsultacji społecznej, * Automatyczna agregacja danych, * Podsumowanie zagregowanych danych w formie raportu wraz z wizualizacją i anonimizacją danych. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | **Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient pobiera wzór formularza konsultacji (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie), 2. Klient składa formularz konsultacji w wersji papierowej w Urzędzie bądź wysyła listem do urzędu, 3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej.      1. Dokument zasila elektroniczny system obiegu dokumentów (EZD), 2. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej do Kierownik Referatu Organizacyjnego, 3. Kierownik Referatu Organizacyjnego dekretuje dokument w wersji papierowej do konkretnego pracownika działu, 4. Pracownik odpowiedzialny za daną konsultację zlicza wszystkie otrzymane formularze konsultacji 5. Pracownik odpowiedzialny za daną konsultację przygotowuje raport z konsultacji 6. Pracownik odpowiedzialny za daną konsultację publikuje wyniki konsultacji na stronie internetowej gminy/BIP.     **Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient wypełnia formularz konsultacji on-line (w portalu lub w aplikacji mobilnej) 2. Dokument trafia do dedykowanego systemu 3. System zlicza wszystkie wypełnione formularze konsultacji 4. Pracownik odpowiedzialny za daną konsultację generuje raport z systemu 5. Pracownik odpowiedzialny za daną konsultację publikuje wyniki konsultacji 6. Klient otrzymuje powiadomienie push w aplikacji mobilnej lub powiadomienie wysłane na e-mail o publikacji wyników konsultacji. |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | W ramach e-usługi planuje się udostępnienie aplikacji mobilnej i portalu www.  Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl), dzięki czemu usługa będzie **spersonalizowana i zautomatyzowana.** Całość procesu jest dostępna do zrealizowania w aplikacji mobilnej i poprzez portal www. Usługa będzie realizowana w sposób **w pełni elektroniczny i automatyczny**.    **E-usługa posiadać będzie integrację z ewidencją ludności oraz bazą TERYT, co zautomatyzuje proces wypełniana danych mieszkańca/klienta biorącego udział w konsultacjach społecznych.**  **Usługa ma umożliwić mieszkańcom gminy wzięcia udziału w portalu www i w aplikacji mobilnej w konsultacji społecznej (np. sprawy związane z planem zagospodarowania przestrzennego). Opinie są zapisywane i trafiają do wewnętrznego systemu urzędu, który pozwala na ich automatyczną analizę i utworzenie raportu wraz z wizualizacją i anonimizacją danych zagregowanych podczas konsultacji społecznych. Finalnie mieszkaniec gminy może zapoznać się z raportem zarówno w portalu www jak i w aplikacji mobilnej.**    **Usługa posiada również możliwość przeprowadzania szybkich konsultacji społecznych/ankiet, które nie wymagają uwierzytelniania. Dzięki usłudze mieszkańcy lub wybrana grupa mieszkańców będzie miała możliwość partycypowania w procesie decyzyjnym odnośnie rozwoju lub problemów jakie się pojawiają w gminie (np. wybór identyfikacji wizualnej gminy, zdiagnozowania potrzeb dot. usług publicznych itp.).**    **W przypadku zgłoszenia przez aplikację mobilna będzie istniała możliwość spersonalizowanego powiadomienia osoby zgłaszającej o wynikach przeprowadzonych konsultacji społecznych (personalizowane powiadomienia push w aplikacji mobilnej). Otrzymywanie powiadomień o wynikach konsultacji społecznej nie wymaga wykonania dodatkowych czynności po stronie osoby biorącej udział w konsultacji społecznej, usługa zautomatyzowana.**    **W procesie udział biorą produkty takie jak:**   * **gminna aplikacja mobilna,** * **portal internetowy mieszkańca.** |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta, * rozwój Gminy Wronki w stronę inteligentnego miasta (smart cities), * zwiększenie zaangażowania decyzyjnego Gminy.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców, * ­zwiększenie zaangażowania w procesy decyzyjne Gminy Wronki. |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2C: osoby fizyczne**, które chcą wziąć udział w konsultacji społecznej.  **A2B: osoby prawne**, które chcą wziąć udział w konsultacji społecznej. |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 2 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |
| **17.** | **Udział w zgłaszaniu projektów i głosowaniu w budżecie obywatelskim** |
| **Właściciel procesu** | Gmina Wronki |
| **Cel** | Wskazana e-usługa umożliwi wszystkim mieszkańcom Gminy Wronki zgłaszanie projektów i zagłosowanie w budżecie obywatelskim w formie całkowicie elektronicznej. |
| **Charakterystyka e-usługi** | **Na realizację niniejszej e-usługi składa się m.in.:**   * Zgłaszanie projektów przez mieszkańców w portalu www lub/i w aplikacji mobilnej, * Weryfikacja projektów przez pracowników urzędu w wewnętrznym systemie, * Możliwość wyboru przez mieszkańców projektów z puli zadań poddanych pod głosowanie, * Podsumowanie zagregowanych danych w formie raportu wraz z wizualizacją danych. |
| **MODELE**  **KLUCZOWYCH**  **PROCESÓW**  **BIZNESOWYCH**  **uwzględniające zakres zmian w procesach biznesowych** | **Obecny model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient pobiera wzór formularza zgłaszania projektu (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie), 2. Klient składa formularz zgłaszania projektu w wersji papierowej w Urzędzie bądź wysyła listem do urzędu, 3. Dokument trafia do punktu podawczego w Urzędzie w wersji papierowej, 4. Pracownik Biura obsługi interesanta przekazuje pisma w formie papierowej do osoby odpowiedzialnej za Budżet Obywatelski, 5. Formularz zgłaszania projektu jest oceniany pod względem formalnym 6. Formularz zgłaszania projektu jest przekazywany do osób odpowiedzialnych za ocenę merytoryczną wraz z kartą oceny 7. Komisja ds. Budżetu Obywatelskiego finalnie ocenia projekty, które mają zostać poddane pod głosowanie 8. Pracownik odpowiedzialny za Budżet Obywatelski przygotowuję listę projektów wraz z opisem i umieszcza na stronie internetowej gminy 9. Pracownik odpowiedzialny za Budżet Obywatelski przygotowuje formularz głosowania 10. Klient formularz głosowania (elektronicznie bądź bezpośrednio w urzędzie), 11. Klient składa formularz głosowania w wersji papierowej w Urzędzie bądź wysyła listem do urzędu, 12. Pracownik odpowiedzialny za Budżet Obywatelski liczy głosy oddane na poszczególne projekty oraz dokonuje oceny czy dany Klient nie oddał głosu więcej niż jeden raz oraz czy jest uprawniony do głosowania 13. Komisja ds. Budżet Obywatelskiego ostatecznie ocenia złożone formularze do głosowania oraz przygotowuje protokół z wynikami 14. Pracownik odpowiedzialny za Budżet Obywatelski publikuje wyniki na stronie internetowej gminy/BIP.     **Docelowy model kluczowych procesów biznesowych w ramach świadczenia e-usługi:**   1. Klient wypełnia formularz zgłaszania projektu on-line 2. Dokument trafia do dedykowanego systemu, gdzie jest oceniany pod względem formalnym 3. Klient otrzymuje automatyczne powiadomienie e-mail o wyniku oceny formalnej 4. Dokument jest oceniany pod względem merytorycznym przez odpowiednich pracowników, w dedykowanym systemie 5. Klient otrzymuje automatyczne powiadomienie e-mail o wyniku oceny merytorycznej 6. Publikowana jest lista projektów poddanych pod głosowanie, na podstawie danych z dedykowanego systemu 7. Pracownik odpowiedzialny za Budżet Obywatelski konfiguruje w systemie formularz głosowania 8. Klient wypełnia formularz głosowania on-line 9. System automatycznie weryfikuje poprawność wypełnienia formularz głosowania, wielokrotność oddania głosu przez danego Klienta oraz uprawnienie do głosowania 10. Komisja ds. Budżet Obywatelskiego ostatecznie ocenia złożone formularze do głosowania oraz przygotowuje protokół z wynikami 11. Pracownik odpowiedzialny za Budżet Obywatelski akceptuje publikację wyników w systemie. |
| **OPIS**  **KLUCZOWYCH PROCESÓW**  **związanych ze świadczeniem**  **e-usługi wraz z uwzględnieniem relacji pomiędzy poszczególnymi procesami składającymi się na e-usługę** | W ramach e-usługi planuje się udostępnienie aplikacji mobilnej i portalu www. Mieszkańcy będą mogli zgłosić projekt do budżetu obywatelskiego oraz zagłosować w budżecie obywatelskim zarówno w aplikacji mobilnej udostępnionej mieszkaniom w ramach projektu oraz portalu www.  Uwierzytelnienie usługobiorcy będzie następowało za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (login.gov.pl), dzięki czemu usługa będzie **spersonalizowana i zautomatyzowana.** Usługa będzie realizowana w sposób **w pełni elektroniczny i automatyczny**.  **E-usługa posiadać będzie integrację z ewidencją ludności oraz bazą TERYT, co zautomatyzuje proces wypełniana danych mieszkańca/klienta biorącego udział w budżecie obywatelskim.**  Usługa ma umożliwić mieszkańcom gminy wzięcia udziału **w portalu www** i **w aplikacji mobilnej** w procesie budżetu obywatelskiego. W pierwszej kolejności mieszkańcy mają możliwość zgłaszania projektów, następnie zgłoszone projekty są weryfikowane przez pracowników urzędu w wewnętrznym systemie, po zakończonej weryfikacji projektów mieszkańcy mają możliwość wyboru projektu/ów z puli zadań poddanych pod głosowanie. System **automatycznie agreguje dane** dotyczące oddanych głosów, a także pozwala na wizualizację i raportowanie wyników.  W przypadku korzystania z aplikacji mobilnej będzie istniała możliwość **spersonalizowanego powiadomienia** osoby korzystającej z e-usługi o kolejnych etapach trwającego budżetu obywatelskiego, w tym wynikach głosowania nad budżetem obywatelski (**personalizowane** powiadomienia push w aplikacji mobilnej). Otrzymywanie powiadomień o kolejnych etapach trwającego budżetu obywatelskiego, w tym wynikach głosowania nad budżetem obywatelski nie wymaga wykonania dodatkowych czynności po stronie mieszkańca/klienta biorącej e-usłudze, **usługa zautomatyzowana.**  W procesie udział biorą produkty takie jak:   * gminna aplikacja mobilna, * portal internetowy mieszkańca. |
| **KORZYŚCI wynikające z optymalizacji świadczenia usługi drogą elektroniczną** | Wdrożenie e-usługi pozwoli w szczególności na:  Ze strony JST:   * oszczędności czasu pracy urzędników, w związku z możliwością realizacji usługi elektronicznie, * zmniejszenie zaangażowania urzędników w proces obsługi klienta oraz skrócenie czasu uzyskania przez urzędników wnioskowanych danych, co przełoży się na zwiększenie efektywności e-usług świadczonych przez Gminę Wronki, * oszczędności związane z ograniczeniem zużycia papieru i pozostałych materiałów do wysyłki pism drogą tradycyjną (korzyści środowiskowe), * zwiększenie jakości obsługi Klienta, * zwiększenie poziomu obsług Klienta, * rozwój Gminy Wronki w stronę inteligentnego miasta (smart cities), * zwiększenie zaangażowania decyzyjnego Gminy.   Ze strony Klienta:   * oszczędności czasu związana z korzystaniem przez mieszkańców z usług za pośrednictwem Internetu, * skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy w urzędzie, oszczędności związane z kosztem dojazdu do urzędu / do placówki pocztowej w celu zapłaty podatku przez mieszkańców i przedsiębiorców / płatności podatku przekazem pocztowym, * poprawa komfortu i jakości życia mieszkańców, * zwiększenie zaangażowania w procesy decyzyjne Gminy Wronki. |
| **Wskazanie grupy usługobiorców dla danej usługi**  **(A2C, A2B lub**  **A2A)** | **A2C: osoby fizyczne**, które chcą zgłosić projekty lub zagłosować w budżecie obywatelskim. |
| **Aktualny poziom e-dojrzałości** | 2 |
| **Docelowy poziom e-dojrzałości** | 5 |

# 5. Integracje

## 5.1 Integracja z Węzłem Krajowym

Celem integracji z Węzłem Krajowym jest umożliwienie użytkownikom systemu e-usług korzystania z usług zaufania oraz identyfikacji elektronicznej dostępnych w ramach Węzła Krajowego, zgodnie z przepisami prawa oraz wytycznymi Ministerstwa Cyfryzacji. System musi umożliwiać płynne, bezpieczne i zgodne z obowiązującymi standardami korzystanie z narzędzi takich jak Profil Zaufany, eIDAS czy inne formy elektronicznej identyfikacji.

Wykonawca systemu e-usług zobowiązany jest do:

* Zapewnienia pełnej zgodności systemu z wymogami technicznymi i prawnymi dotyczącymi integracji z Węzłem Krajowym.
* Implementacji mechanizmów autoryzacji i uwierzytelniania użytkowników za pośrednictwem Węzła Krajowego, w tym obsługi Profilu Zaufanego, eIDAS oraz innych dostępnych metod identyfikacji elektronicznej.
* Umożliwienia podpisywania dokumentów elektronicznych za pomocą Profilu Zaufanego oraz innych certyfikowanych metod dostępnych w ramach Węzła Krajowego.
* Zapewnienia integracji z usługami notyfikacyjnymi oraz odbioru powiadomień z Węzła Krajowego.
* Przetwarzania i przesyłania danych zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności RODO.

System e-usług musi spełniać następujące wymagania techniczne w zakresie integracji z Węzłem Krajowym:

* **Protokół komunikacyjny:** Integracja powinna być oparta na protokołach zgodnych ze standardami Węzła Krajowego (np. SAML 2.0, OpenID Connect).
* **Bezpieczeństwo:** Wdrożenie mechanizmów zapewniających integralność i poufność przesyłanych danych, takich jak TLS, oraz zgodność z wymogami dotyczącymi zabezpieczenia kanałów komunikacji.
* **Wydajność:** System musi być w stanie obsługiwać wymagane obciążenia związane z procesami identyfikacji i autoryzacji w czasie rzeczywistym, zgodnie z wymaganiami wydajnościowymi Węzła Krajowego.
* **Zgodność z wytycznymi:** Implementacja powinna być zgodna z wytycznymi technicznymi i specyfikacjami dostarczonymi przez operatora Węzła Krajowego (np. wymagania dotyczące integracji z Profilami Zaufanymi, obsługi eIDAS).
* **Testy integracyjne:** Przed wdrożeniem produkcyjnym Wykonawca jest zobowiązany przeprowadzić pełne testy integracyjne w środowisku testowym Węzła Krajowego oraz uzyskać odpowiednie certyfikaty lub akceptacje potwierdzające zgodność z wymaganiami.

System e-usług powinien zapewniać:

* **Łatwość logowania:** Użytkownicy powinni mieć możliwość łatwego logowania się do systemu za pośrednictwem Węzła Krajowego, z wykorzystaniem dostępnych metod identyfikacji elektronicznej.
* **Podpisywanie dokumentów:** Umożliwienie użytkownikom podpisywania dokumentów i formularzy za pomocą Profilu Zaufanego lub innych dostępnych narzędzi, zgodnie z wytycznymi Węzła Krajowego.
* **Integracja z ePUAP:** Zapewnienie zgodności z wymaganiami dotyczącymi komunikacji z platformą ePUAP, jeżeli jest to wymagane, w tym obsługi odbioru i wysyłki dokumentów.
* **Przejrzystość operacji:** Każda operacja autoryzacji lub podpisania dokumentu powinna być rejestrowana w systemie, z zapewnieniem przejrzystości dla użytkownika oraz możliwości audytu.

Wykonawca zobowiązany jest do:

* **Zapewnienia wsparcia technicznego** dla integracji z Węzłem Krajowym, w tym aktualizacji systemu zgodnie z nowymi wytycznymi lub zmianami technicznymi wprowadzanymi przez operatora Węzła Krajowego.
* **Monitorowania integracji:** System powinien mieć zaimplementowane mechanizmy monitorowania stanu integracji z Węzłem Krajowym oraz natychmiastowego informowania administratorów o ewentualnych problemach.
* **Dostosowania do zmian:** W przypadku zmian w przepisach lub specyfikacjach technicznych Węzła Krajowego, Wykonawca zobowiązuje się do dostosowania systemu w terminie wskazanym przez Zamawiającego.

## 5.2 Pozostałe integracje

**Wymiana Danych i Integracja**:

* Systemy dziedzinowe muszą zapewniać bieżącą i bezpieczną wymianę danych z systemem e-usług, co pozwoli na utrzymanie aktualności i integralności przetwarzanych informacji. Na przykład, w przypadku usług związanych z podatkiem od nieruchomości, system dziedzinowy powinien udostępniać informacje o strukturze i wysokości podatku oraz umożliwiać elektroniczną obsługę płatności.
* Dane zwracane przez systemy dziedzinowe powinny obejmować wszystkie informacje niezbędne do realizacji e-usług, takie jak informacje podatkowe, dane rejestracyjne czy informacje z formularzy składanych do urzędu.

## 5.3 Bezpieczeństwo i Zgodność z Przepisami:

* Wszystkie przetwarzane dane muszą być zabezpieczone zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym RODO oraz ustawą o ochronie danych osobowych. Każda operacja na danych musi być odpowiednio logowana, a informacje o użytkownikach oraz o czasie wprowadzenia lub modyfikacji danych muszą być rejestrowane.
* Systemy dziedzinowe muszą posiadać funkcje umożliwiające odnotowanie udostępnienia danych osobowych innym podmiotom, w tym zapisywanie, komu i w jakim celu dane zostały udostępnione.

## 5.4 Interoperacyjność i Standardy:

* Systemy dziedzinowe muszą być zgodne z wymaganiami dotyczącymi interoperacyjności określonymi w krajowych przepisach, w tym Krajowych Ramach Interoperacyjności. Oznacza to, że powinny one obsługiwać standardy otwarte oraz zapewniać możliwość wymiany danych w formatach zgodnych z tymi przepisami.
* Kluczowe jest zapewnienie, że systemy dziedzinowe będą zintegrowane z systemem e-usług poprzez odpowiednie protokoły komunikacyjne i szyfrujące, co umożliwi bezproblemową wymianę danych.

## 5.5 Dostosowanie do Potrzeb Użytkowników:

* Systemy dziedzinowe powinny być dostosowane do wymagań WCAG 2.1, co zapewni dostępność e-usług dla wszystkich użytkowników, w tym osób niepełnosprawnych. Systemy muszą również oferować interfejsy, które umożliwią sprawne korzystanie z danych przez obywateli i przedsiębiorców.

W ramach projektu niezbędna jest modernizacja elektronicznego systemu obiegu dokumentów (EZD), który zintegrowany zostanie z systemami dziedzinowymi (SD). Zamawiający dopuszcza wymianę obecnych systemów EZD oraz SD.

E-usługi posiadać będą integrację z ewidencją ludności oraz bazą TERYT, co zautomatyzuje proces wypełniania danych mieszkańca/klienta biorącego udział w danej e-usłudze.

# 6. Wdrożenie oraz dokumentacja wdrożeniowa

## 6.1. Integracje oraz migracje danych

* **Integracja systemów**
  + Zapewnienie bezproblemowej integracji z istniejącymi systemami dziedzinowymi, z wykorzystaniem API oraz middleware do efektywnej komunikacji między systemami.
* **Migracja danych**
  + Bezpieczna migracja danych z dotychczasowych systemów, obejmująca testy migracyjne oraz walidację danych w celu zapewnienia integralności i dokładności przenoszonych informacji.

## 6.2. Wsparcie techniczne wraz z utrzymaniem

* **Wsparcie techniczne**
  + Zapewnienie wsparcia Helpdesk 24/7
  + Umowa SLA (Service Level Agreement) określająca czasy reakcji i naprawy.
* **Szkolenia**
  + Szkolenia dla użytkowników merytorycznych
  + Szkolenia techniczne dla personelu IT.
* **Dokumentacja**
  + Opracowanie dokumentacji technicznej oraz użytkowej wdrożonego systemu
  + Opracowanie Instrukcji obsługi oraz procedur awaryjnych

## 6.3. Dokumentacja wymagana od Wykonawcy

### 6.3.1. Dokumentacja Projektowa

* **Specyfikacja techniczna:** Szczegółowy opis dostarczonego sprzętu i oprogramowania.
* **Harmonogram wdrożenia:** Szczegółowy plan realizacji projektu wraz ze wskazaniem kluczowych terminów
* **Plan testów:** Scenariusze testowe do zweryfikowania funkcjonalności wdrożonego systemu
* **Raport z testów:** Zawierający informacje z realizacji testów

### 6.3.2. Dokumentacja Operacyjna

* **Instrukcje obsługi:** Podręczniki użytkowników końcowych oraz administratorów.
* **Procedury operacyjne:** Procedury zarządzania wdrożonymi systemami, tworzenia kopii zapasowych oraz monitoringu i utrzymania systemu

### 6.3.3. Dokumentacja Bezpieczeństwa

* **Polityki bezpieczeństwa:** Zasady dotyczące ochrony danych, zarządzania dostępem do systemu, określenie polityki haseł.
* **Plany awaryjne:** Procedury postępowania w przypadku wystąpienia awarii, plany odzyskiwania danych.

### 6.3.4. Dokumentacja Szkoleniowa

* **Materiały szkoleniowe:** Prezentacje, Podręczniki użytkownika, instrukcje krok po kroku.
* **Harmonogram szkoleń:** Plan szkoleń z terminami oraz agendą szkoleń

## 6.4. Wymagania dotyczące Wdrożenia

### 6.4.1. Planowanie i Koordynacja

* **Zarządzanie projektem:** Wyznaczenie kierownika projektu ze strony Wykonawcy.
* **Komunikacja:** Regularne spotkania statusowe, raportowanie postępów prac nad wdrożeniem systemu

### 6.4.2. Realizacja Wdrożenia

* **Etapy wdrożenia:** Przedstawienie etapów wdrożenia, od procesu instalacji systemu poprzez migrację danych po testy końcowe.
* **Testowanie:** Przeprowadzenie testów akceptacyjnych (UAT) z udziałem użytkowników końcowych oraz administratorów systemu

### 6.4.3. Odbiór i Weryfikacja

* **Protokół odbioru:** Dokument potwierdzający zakończenie procesu wdrożenia systemu i spełnienie wszystkich wymagań.
* **Testy końcowe:** Przeprowadzenie końcowych testów funkcjonalnych oraz wydajnościowych.

# 7. Szkolenia

W projekcie zaplanowano szkolenia dla pracowników JST w przedmiocie obsługi i funkcjonalności wdrożonego systemu informatycznego.

* + - 1. Szkolenia w zakresie obsługi i funkcjonalności wdrożonego systemu informatycznego: zadanie obejmuje przeprowadzenie szkoleń dla pracowników z zakresu realizacji i obsługi usług elektronicznych wdrożonych w ramach projektu oraz korzystania z nowego systemu informatycznego. Realizacja zadania będzie wspierała rozwój kompetencji i umiejętności kadry Urzędu Miasta i Gminy Wronki. W szkoleniu udział weźmie ok. 70 pracowników Urzędu, Wykonawca zapewni 100 godzin szkolenia/instruktażu, wszystkie szkolenia będą nagrywane, a nagranie zostanie przekazane Zmawiającemu w ramach realizacji umowy.
      2. Szkolenia w zakresie zwiększania kompetencji pracowników Urzędu Miasta i Gminy Wronki w obszarze cyberbezpieczeństwa: zadanie obejmuje przeprowadzenie szkoleń dla pracowników z zakresu cyberbezpieczeństwa, w szczególności: cyberbezpieczeństwa w Urzędzie Miasta i Gminy Wronki (m.in. zagrożenia w sieci, wymagania normy ISO/IEC 27001, sposoby ochrony danych, logowanie w sieci, certyfikaty stron internetowych, VPN, niezabezpieczone protokoły sieciowe HTTP FTP, zaszyfrowana komunikacja, podstawy szyfrowania, phishing itd., tworzenie kopii zapasowych, etc.), wzmacniania odporności nowego systemu informatycznego oraz zdolności do skutecznego zapobiegania i reagowania na incydenty. Realizacja zadania będzie wspierała zwiększenie kompetencji kadry Urzędu Miasta i Gminy Wronki w zakresie cyberbezpieczeństwa. W szkoleniu udział weźmie ok. 70 pracowników Urzędu. Wykonawca zapewni trzy tury dwudniowych szkoleń
      3. Wykonawca dla wszystkich wyżej wymienionych szkoleń dostarczy dla wszystkich osób biorących w szkoleniach materiały szkoleniowe oraz certyfikaty z ukończenia szkoleń.

Przeprowadzenie szkoleń dla pracowników Zamawiającego jest niezbędne z punktu widzenia prawidłowej realizacji przedsięwzięcia oraz funkcjonowania Urzędu po zakończeniu projektu. Pracownicy merytoryczni w wyniku projektu zostaną zobowiązani do korzystania z nowego systemu informatycznego, a przeprowadzanie przez nich procedury obsługi i świadczenia usług ulegną znaczącej zmianie. Ponadto do zadań administratorów sieci będzie należała obsługa systemu oraz nowych urządzeń.

# 8. Działania informacyjno – promocyjne

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca przy

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca przeprowadzi działania promocyjno-informacyjne, mające na celu zwiększenie świadomości nadchodzących zmian w zakresie dostępu do e-usług i e-zasobów publicznych, skierowane do mieszkańców i przedsiębiorców Gminy Wronki, takie jak:

* + 1. przygotowanie serii dwóch krótkich filmów instruktażowo- szkoleniowych, prezentujących korzystanie z e-usług i przedstawiających instrukcje przesyłania dokumentów, z czego jeden z filmów zostanie skierowany bezpośrednio do mieszkańców, drugi do przedsiębiorców,

Ad 1) Wymagania do filmów instruktażowych:

1. Film instruktażowy prezentujący wykorzystanie e-Usługi zrealizowany w ramach zamówienia skierowany jest do ogółu społeczeństwa, i zostanie przez Zamawiającego przedstawiony do publicznej wiadomości poprzez udostępnienie na stronie internetowej.
2. Długość i jakość filmu: Długość filmu od 5 minut do 10:00 minut. Film wykonany będzie w standardzie FullHD, w rozdzielczości  nie mniejszej niż 1920x1080
3. Lektor/Aktor: Film będzie wykorzystywał  lektora i aktora. Informacje do przedstawianych obrazów powinny być umieszczone również w formie napisów.
4. Muzyka: Wykonawca zapewni podkład muzyczny (możliwość wyboru z co najmniej 3 propozycji).Wykonawca dostarczy Zamawiającemu oświadczenie o nabyciu praw do użycia wybranego przez Zamawiającego fragmentu muzycznego do produkcji materiału promocyjnego będącego przedmiotem niniejszego zamówienia.
5. Sprzęt: Produkcja filmu promocyjnego powinna odbywać się z użyciem profesjonalnego sprzętu.
6. Wykonawca zapewni przekazanie praw autorskich i pokrewnych do Materiału promocyjnego na wszystkie pola eksploatacji, w szczególności: utrwalania i zwielokrotniania jakąkolwiek techniką  w jakimkolwiek systemie i na jakimkolwiek nośniku m. in. Płyta DVD, pendrive; wprowadzania do komputera oraz do sieci komputerowej i/lub multimedialnej; publicznego udostępniania materiału w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym (m.in. w Internecie); publicznego odtwarzania; użyczania i/lub najmu; nadawania za pomocą wizji i/lub fonii przewodowej oraz bezprzewodowej przez stację naziemną; Wykonawca powinien oświadczyć, iż przeniesienie w/w praw autorskich nie jest ograniczone czasowo ani terytorialnie.

Ad 2) Film musi spełnić wymagania Wytycznych dotyczące informacji i promocji Funduszy Europejskich na lata 2021-2027, dostępnych na stronie internetowej, pod adresem: <https://www.funduszeeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/wytyczne-dotyczace-informacji-i-promocji-funduszy-europejskich-na-lata-2021-2027/>

# 9. Warunki gwarancji i asysty technicznej dostarczanych systemów informatycznych

Świadczenie usługi Gwarancji i Asysty Technicznej w okresie **minimum 60 miesięcy** rozpocznie swój bieg w dniu następnym po podpisaniu końcowego protokołu odbioru całego przedmiotu zamówienia przez Zamawiającego. W przypadku, jeżeli Wykonawca dokona modernizacji/rozbudowy istniejącego systemu informatycznego, zmodernizowany system informatyczny musi zostać objęty gwarancją na warunkach określonych w niniejszym punkcie. Świadczenie usługi gwarancji ma na celu zapewnienie ciągłości sprawnego działania systemu poprzez realizację działań naprawczych wynikających z analizy ujawnionych problemów, wykrytych błędów i wad systemów, niewłaściwego działania systemu, spadku wydajności oraz zmian prawnych uniemożliwiających zgodne z prawem funkcjonowanie systemu. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się do:

1. Dostarczania wolnych od wad i zgodnych z aktualnie obowiązującym prawem kolejnych wersji oprogramowania składającego się na przedmiot zamówienia.
2. Zdalnego usuwania usterek i awarii oprogramowania w terminach ustalonych z

Zamawiającym.

1. Zdalnego (a w razie konieczności w siedzibie Urzędu Gminy) usuwania błędów baz danych (w

tym braku spójności i integralności danych, itp.) niepolegające na błędnej obsłudze.

1. Skonfigurowania lub udzielania pomocy technicznej przy instalacji i konfiguracji oprogramowania systemowego serwera produkcyjnego, zgodnie z wytycznymi Zamawiającego.
2. Udostępniania bezpłatnych aktualizacji systemu w miarę modyfikacji i ulepszania własnych aplikacji oraz uaktualnień oprogramowania wymaganych przez nowe przepisy prawne lub związanych z ogólnym rozwojem systemu w zakresie podmodułów, na które została udzielona licencja.
3. Informowania Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach/poprawkach oprogramowania istotnych dla bezpieczeństwa i właściwego funkcjonowania systemu.
4. Zdalnego (a w razie konieczności w siedzibie Urzędu) instalowania powyższych aktualizacji / poprawek (jeżeli oprogramowanie komercyjne dopuszcza pobranie aktualizacji w ramach licencji).
5. Błędy i awarie oprogramowania w okresie gwarancji będą usuwane na koszt dostawcy

aplikacji.

1. W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego:
   1. usuwania błędu, awarii, wady z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę będących konsekwencją wystąpienia: błędu w systemie, błędu lub wady fizycznej pakietu aktualizacyjnego lub instalacyjnego, błędu w dokumentacji administratora lub w dokumentacji użytkownika, błędu w wykonaniu usług przez Wykonawcę;
   2. usuwania błędu, awarii, wady związanych z realizacją usługi wdrożenia oprogramowania;
   3. usuwania błędów lub awarii spowodowanych aktualizacjami oprogramowania.
2. Wykonawca musi informować Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach i poprawkach oprogramowania najpóźniej w ciągu 7 dni od dnia publicznego udostępnienia aktualizacji bądź poprawki.
3. Zgłaszający, w przypadku wystąpienia błędu, awarii, wady przesyła do Wykonawcy przy pomocy środków komunikacji formularz zgłoszenia wystąpienia błędu/awarii/wady.
4. Wykonawca zapewnia dostosowanie do obowiązujących przepisów nie później niż w dniu ich wejścia w życie, chyba że, zmiany prawne nie zostały ogłoszone z minimum 30-dniowym terminem poprzedzającym ich wprowadzenie w życie. W przypadku, jeżeli zmiany nie zostały ogłoszone z minimum 30-dniowym terminem poprzedzającym ich wprowadzenie w życie Wykonawca zobligowany jest do ich wprowadzenia w ciągu 30 dni roboczych od dnia wprowadzenia przepisu w życie.
5. Zgłoszenia będą klasyfikowane na awarie, błędy i wady.
6. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia awarii, błędów i wad w następujących terminach:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategoria  nieprawidłowości | Maksymalny czas reakcji  na zgłoszenie | Maksymalny czas usunięcia nieprawidłowości |
| AWARIA | 8 godzin (zgodnie z ofertą) | ………………… godzin od przyjęcia zgłoszenie przez Wykonawcę (zgodnie ze złożoną ofertą) |
| BŁĄD | 2 dni robocze | ………..dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę (zgodnie ze złożoną ofertą)) |
| WADA | 5 dni roboczych | 20 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia przez  Wykonawcę |

1. Zapewniania rekonfiguracji bądź ponownej instalacji systemu i przywrócenia danych z kopii po awarii systemu w ciągu maksymalnie 72 godzin od zgłoszenia gotowości ze strony Zamawiającego.
2. Czas naprawy oprogramowania użytkowego odnosi się do oprogramowania użytkowego dostarczonego, do którego dostawca oprogramowania musi posiadać możliwość prawną i techniczną ingerencji w kod źródłowy.
3. Przedstawienie w trakcie odbioru końcowego pełnej dokumentacji powykonawczej obejmującej:

* opis użytych bibliotek (funkcji, parametrów), przed podpisaniem protokołu końcowego;
* szczegółowy schemat baz danych systemu, uwzględniający powiązania i zależności między

tabelami;

* opis techniczny procedur aktualizacyjnych;
* dostarczenie wszelkich niezbędnych materiałów uzupełniających do powyższej dokumentacji powykonawczej, które są konieczne do właściwej eksploatacji systemu.

1. Ewentualne rekonfiguracje systemu w celu zapewnienia właściwego dalszego działania, zgodnie z wytycznymi Zamawiającego, we wspólnie ustalonym terminie

#### Asysta Techniczna (w tym: opieka serwisowa) – minimalne wymagania:

1. Asysta techniczna bazy danych polegająca w szczególności na:
   1. usuwaniu uszkodzeń danych zawartych w bazie danych oraz ich skutków powstałych w wyniku nieprawidłowego działania systemu,
   2. aktualizacji struktur bazy danych wymaganych przez nowe wersje oprogramowania

lub nowe przepisy prawne lub związanych z ogólnym rozwojem systemu,

* 1. tworzeniu w bazie danych nowych struktur, które stanowią zabezpieczenie przed wprowadzaniem błędnych danych, powielaniem danych, naruszeniem integralności danych, skasowaniem danych, nadmiernym przyrostem danych i innymi niepożądanymi zjawiskami obniżającymi jakość bazy danych,
  2. modyfikacji lub rozszerzaniu systemu o podmoduły zwiększające jego funkcjonalność i użyteczność, a będących w zakresie działań realizowanych przez Urząd.

1. Udzielanie konsultacji pracownikom wskazanym przez Zamawiającego w zakresie obsługi systemu we wspólnie ustalonych terminach.
2. Udostępnienie Helpdesku w godzinach roboczych pracy Urzędu w formie portalu [www.](http://www/)
3. Usunięcie negatywnych skutków będących wynikiem modyfikacji wprowadzonych przez

producenta systemu w ramach asysty technicznej, zgodnie z kategoryzacją Zamawiającego.

# 10. Ogólne wymogi prawne

Oferowane przez Wykonawcę rozwiązania muszą być na dzień odbioru zgodne z aktami prawnymi regulującymi pracę urzędów administracji publicznej oraz usług urzędowych realizowanych drogą elektroniczną. Oferowane rozwiązania muszą być zgodne w szczególności z następującymi przepisami:

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Akt prawny** |
| **1.** | Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji  kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. 2011 r. Nr 14 poz. 67). |
| **2.** | Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r.  poz. 572). |
| **3.** | Ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2020 r. poz. 164.). |
| **4.** | Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie niezbędnych elementów struktury dokumentów elektronicznych (Dz.U. 2006 r. Nr 206 poz. 1517). |
| **5.** | Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie szczegółowego sposobu postępowania z dokumentami elektronicznymi (Dz.U.  2006 r. Nr 206 poz. 1518). |
| **6.** | Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 2 listopada 2006 r. w sprawie wymagań technicznych formatów zapisu i informatycznych nośników danych, na których utrwalono materiały archiwalne przekazywane do archiwów państwowych (Dz.U. 2006 r. Nr 206 poz. 1519). |
| **7.** | Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781). |
| **8.** | Ustawa z dnia 14 grudnia 2018 r. o ochronie danych osobowych przetwarzanych w związku z zapobieganiem i zwalczaniem przestępczości (Dz. U. z 2023 r. poz. 1206.). |
| **9.** | Ustawa z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 742, z 2022 r. poz. 655, 1933.). |
| **10.** | Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz. U.  z 2024 r. poz. 422.). |
| **11.** | Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2019 r. poz.  1429, z 2020 r. poz. 695.). |
| **12.** | Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w  sprawie Biuletynu Informacji Publicznej (Dz.U. 2007 r. Nr 10 poz. 68). |
| **13.** | Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji  elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE. |
| **14.** | Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz.  344.). |
| **15.** | Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji podmiotów realizujących zadania publiczne  (Dz. U. z 2019 r. poz. 700, 730, 848, 1590, 2294.). |
| **16.** | Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 6 października 2016 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie sposobu, zakresu i trybu udostępniania danych zgromadzonych w rejestrze  publicznym (Dz.U. 2016 poz. 1634 z późn. zm.). |
| **17.** | Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 9 maja 2014 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie sporządzania pism w formie dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych (Dz.U. 2014 r. poz. 590). |
| **18.** | Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie wzoru i sposobu prowadzenia metryki sprawy z dnia 6 marca 2012 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 250). lub innymi, które zastąpią ww. w dniu wdrożenia rozwiązania. |
| **19.** | Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 869, 1622, 1649, 2020, z 2020 r. poz. 284, 374, 568, 695, 1175, 2320.). |
| **20.** | Ustawa z dnia 21 lutego 2014 r. o funduszu sołeckim (Dz. U. 2014 r. poz. 301). |
| **21.** | Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne  rozporządzenie o ochronie danych)( Dz.U.UE.L.2016.119.1) |

lub innymi, które zastąpią ww. w dniu wdrożenia rozwiązania.

# 11. Warunki licencjonowania dostarczonych systemów informatycznych

1. Licencjobiorcą wszystkich licencji będzie Gmina Wronki.
2. Oferowane licencje muszą umożliwiać korzystanie z oprogramowania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Licencja musi być udzielona na czas nieograniczony lub minimum na okres udzielonej Gwarancji i Asysty Technicznej.
4. Oferowane licencje muszą pozwalać na użytkowanie oprogramowania zgodnie z przepisami prawa.
5. Licencja oprogramowania nie może ograniczać prawa licencjobiorcy do rozbudowy, zwiększenia ilości serwerów obsługujących oprogramowanie, przeniesienia danych na osobny serwer aplikacji, osobny serwer plików.
6. Licencja na oprogramowanie musi być bez ograniczeń co do liczby użytkowników, komputerów i serwerów, na których można instalować i używać oprogramowanie.
7. Licencja na oprogramowanie nie może w żaden sposób ograniczać sposobu pracy użytkowników końcowych, w tym pracy w sieci LAN oraz pracy zdalnej przez Internet.
8. Licencja na oprogramowanie nie może ograniczać prawa licencjobiorcy do tworzenia kopii zapasowych w liczbie, którą uzna za stosowną.
9. Licencja na oprogramowanie nie może ograniczać prawa licencjobiorcy do korzystania z oprogramowania na dowolnym komputerze klienckim, niezależnie od urządzenia.
10. Licencja na oprogramowanie nie może ograniczać prawa licencjobiorcy do instalacji i użytkowania oprogramowania na serwerach zapasowych, uruchamianych w przypadku awarii serwerów podstawowych.
11. Licencja na oprogramowanie nie może być ograniczona czasowo; licencjobiorca nabywa prawo do użytkowania oprogramowania na czas nieokreślony, bez konieczności wykupu dodatkowych usług.
12. Licencja oprogramowania nie może ograniczać prawa licencjobiorcy do wykonania kopii bezpieczeństwa oprogramowania w ilości, którą uzna za stosowną.
13. Licencja na oprogramowanie nie może ograniczać prawa licencjobiorcy do rozbudowy, zwiększenia liczby serwerów obsługujących oprogramowanie oraz przeniesienia danych na oddzielny serwer aplikacji czy serwer plików.
14. Licencje na ewentualne systemy operacyjne bądź systemy bazodanowe powinny zostać dostarczone w ilości umożliwiającej prawidłowe działanie systemu.

# 11.1 Ogólne wymogi związane z dostępnością treści interoperacyjność systemów teleinformatycznych.

Zintegrowany System Informatyczny musi spełniać wymogi interoperacyjności oraz bezpieczeństwa wynikające z opisanych powyżej oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa w tym zakresie, a w szczególności z:

1. Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1781);
2. Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz.

344);

1. Ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 262, 2014 r. poz. 1662, z 2015 r. poz. 1893 z późn. zm.);
2. Ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania

publiczne (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 307);

1. Ustawy Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2024r., poz. 572 z późn. zm.);Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz.U. 2022 r., poz. 902);
2. Ustawy z 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (t.j. Dz.U. z 2024 r., poz.632 z późn.

zm.);

1. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania pism w formie dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych (t.j. Dz.U. 2018, poz. 180);
2. Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 27 września 2005 r. w sprawie sposobu, zakresu i trybu udostępniania danych zgromadzonych w rejestrze publicznym (t.j. Dz. U. 2018, poz. 29);
3. Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie niezbędnych elementów struktury dokumentów elektronicznych (Dz. U. z 2006 Nr 206, poz. 1517);
4. Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie szczegółowego sposobu postępowania z dokumentami elektronicznymi (Dz. U. z 2006 Nr 206, poz. 1518);
5. Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 2 listopada 2006 r. w sprawie wymagań technicznych formatów zapisu i informatycznych nośników danych, na

których utrwalono materiały archiwalne przekazywane do archiwów państwowych (Dz. U. z

2006 Nr 206, poz. 1519);

1. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne

rozporządzenie o ochronie danych tzw. RODO).

Systemy uruchomione i zmodernizowane w ramach realizacji projektu będą się charakteryzowały wysoką interoperacyjnością zarówno pomiędzy sobą, ale też z innymi systemami informatycznymi administracji publicznej w Polsce. Systemy będą działały w oparciu o udokumentowane procedury, określające poziom dostępności jaki musi być utrzymany. Systemy teleinformatyczne zostaną wdrożone przy uwzględnieniu ich funkcjonalności, wydajności, niezawodności, przenoszalności. Wdrażane systemy będą zgodne z ogólnie przyjętymi normami i standardami technicznymi określonymi dla funkcjonowania systemów teleinformatycznych dla administracji publicznej.

#### Standardy WCAG 2.1 dla osób niepełnosprawnych

Portale, które zostaną uruchomione dzięki realizacji tego zamówienia, na których znajdować się będą

oferowane e-usługi, będą spełniały wszystkie obowiązkowe wytyczne określone w dokumencie WCAG

2.1. Oznacza to spełnienie wymagań zawartych w specyfikacji Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 przynajmniej na poziomie AA. Wdrożone systemy będą charakteryzowały się posiadaniem tekstu alternatywnego, brakiem animowanych elementów rozpraszających uwagę. Wszystkie pliki tekstowe będą posiadały transkrypcję tekstową. Do uruchomienia i obsługi multimediów wystarczą jedynie klawisze na klawiaturze, tak by osoby niewidome mogły obsłużyć je samodzielnie. Wszystkie pliki multimedialne i Flash będą udostępniane alternatywnie, a pliki PDF, Word i inne będą przygotowane do uzyskania dostępu do nich. Natomiast teksty umieszczone na portalach będą

skonstruowane w jak najprostszy sposób, by każda osoba łatwo mogła uzyskać z niej informacje. Będą też tak sformatowane, by zapewnić maksymalną czytelność, teksty będą podzielone na nagłówki. . Jeśli dany tekst, po usunięciu nazw własnych i tytułów, będzie wymagał umiejętności czytania na poziomie wyższym niż poziom gimnazjalny, dostępna będzie także treść w formie suplementu (wyjaśniającego) lub oddzielna wersja, która nie wymaga umiejętności czytania na poziomie wyższym, niż gimnazjalny. Teksty w postaci grafiki będą wykorzystywane jedynie w celach czysto dekoracyjnych lub też w przypadkach, gdy takie przedstawienie tekstu będzie istotne dla przekazywanej informacji. Cała nawigacja w serwisie będzie spójna i logiczna oraz niezmienna w obrębie całego serwisu.

Wszystkie rozwiązania wdrażane w ramach zamówienia w tzw. części publicznej muszą spełniać wymagania standardu WCAG 2.1 w przedmiotowym zakresie wynikające z Ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z dn. 4 kwietnia 2019 r. (Dz.U. 2019 poz. 848), a w szczególności:

1. W zakresie zasady postrzegania;
2. W zakresie zasady funkcjonalności;
3. W zakresie zasady zrozumiałości;
4. W zakresie zasady kompatybilności.

#### Wykorzystanie i integracja z platformą ePUAP

Zintegrowany system teleinformatyczny, który powstanie w ramach realizacji zamówienia (część 1), ma zostać powiązany z platformą ePUAP. Systemy muszą być ze sobą powiązane za pomocą szyny integracyjnej, która umożliwi migrację danych niezbędnych do realizacji procesów dotyczących m.in. ewidencji podatkowych w Urzędzie. Szyna zintegruje ePUAP, platformę e-usług i systemy dziedzinowe. Dzięki temu będzie możliwe będzie zautomatyzowanie przepływu składanych formularzy, np. deklaracji podatkowych z platformy ePUAP do systemów podatkowych. Dzięki temu informacje z deklaracji i formularzy składanych przez ePUAP będą przesyłane automatycznie do systemów dziedzinowych Urzędu, gdzie będą umieszczane w odpowiednich polach systemu. Dzięki temu możliwe będzie korzystanie z wdrażanych e-usług poprzez platformę ePUAP. Umożliwiona będzie pełna obsługa decyzji podatkowych, wygenerowanych z poziomu systemów podatkowych, a także podpisywanie decyzji podatkowych podpisem elektronicznym i przekazywanie ich na ePUAP. Platforma e-usług będzie wykorzystywać mechanizmy logowania ePUAP (SSO i/lub Profil Zaufany).

Funkcje platformy ePUAP, które zostaną wykorzystane przez Gminę do świadczenia usług w postaci

elektronicznej, to:

* + tworzenie i obsługa dokumentów elektronicznych,
  + przesyłanie dokumentów elektronicznych,
  + wymiana danych między ePUAP a systemem teleinformatycznym,
  + identyfikacja użytkowników i rozliczalność ich działań,
  + weryfikacja podpisu elektronicznego,
  + tworzenie usług Urzędu i jednostek oświatowych,
  + obsługa płatności elektronicznych,potwierdzanie profilu zaufanego ePUAP.

Platforma ePUAP będzie wymieniać z wdrożonym systemem teleinformatycznym informacje określone w ustawie o informatyzacji. Minimalne wymagania dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej zostały określone w rozporządzeniu Rady Ministrów i mają uwzględniać konieczność zachowania spójności prowadzenia rejestrów publicznych i wymiany przetworzonych danych w formie elektronicznej z podmiotami publicznymi.