

## 1.2 KRYTERIA OCENY

Wnioskodawca nie prowadzi odpłatnej działalności wykraczającej poza system publiczny,

### 1. Zapewnienie oszczędności dla przedsiębiorstw i/lub obywateli oraz uproszczeń administracyjnych

Realizacja projektu zapewni oszczędności dla przedsiębiorstw i/lub obywateli oraz uproszczenia administracyjne, w tym lepszy dostęp do usług publicznych. Dzięki korzystaniu ze zdalnych systemów zaoszczędzony zostanie czas na załatwienie spraw administracyjnych oraz koszty (przejazdy, wydruki)

### 2. Dostosowanie do obowiązujących norm krajowych, w tym zgodność e-usług ze standardami WCAG 2.0

System jest zgodny z wymaganiami dotyczącymi interoperacyjności wynikającymi m.in. z Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 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 (Dz. U. z 2016 r., poz. 113), w tym e-usługi będą zgodne ze standardami WCAG 2.0 dla osób z niepełnosprawnością.

### 3. Zasadność oraz komplementarność realizacji projektu

Niniejszy projekt nie dubluje się z systemami wykorzystywanymi przez Wnioskodawcę, a stanowi jedynie uzupełnienie do istniejących lub wymianę systemów i sprzętu już w pełni zamortyzowanych. Projekt optymalnie wykorzystywać będzie efekty dotychczasowych inwestycji w zakresie rozwoju e-usług realizowanych przez wnioskodawcę. Projekt nie dubluje rozwiązań udostępnianych w ramach projektów Samorządu Województwa Mazowieckiego. (w szczególności weryfikacji będą podlegały przedsięwzięcia finansowane ze środków UE).

### 4. Bezpieczeństwo wdrażanych systemów informatycznych oraz przetwarzania danych zgodnie z obowiązującym prawem

Projekt będzie zgodny z przepisami prawa i standardami bezpieczeństwa wdrażanych systemów informatycznych oraz przetwarzania danych.



**5. Wykorzystanie istniejących zasobów informatycznych**

W projekcie zakłada się, że planowana inwestycja wykorzystywać będzie część obecnych zasobów informatyczne będących w dyspozycji wnioskodawcy, w tym uwzględni posiadana przez wnioskodawcę infrastrukturę.

**6. Zasadność i adekwatność wydatków**

Projekt zakłada wdrożenie e-usług wraz zakupem i wdrożeniem zintegrowanego systemu informatycznego w skali urzędu i 10 podległych szkół. Obecne systemy są szacunkowe i mocno przestarzałe. Projekt zakłada wymianę urządzeń komputerowych w Urzędzie (90 stanowisk komputerowych) oraz 100 komputerach w 10 szkołach (po 10 sztuk PC)> dodatkowo, dla kadry zarządczej zakupione zostaną komputery przenośne. Ze względu na konieczność utrzymania części dokumentów papierowych planuje się zakup drukarek (w tym 1 drukarce dla każdej szkoły). Dodatkowo, w celu zapewnienia innowacyjności projektu planuje się zakup 10 drukarek 3D (po jednej do szkoły).

**7. Informacja publiczna**

W ramach kryterium projektu nie będą przetwarzane są dane, które są informacją publiczną.

**Kryteria merytoryczne szczegółowe**

**1. Poziom dojrzałości e-usług**

Projekt przewiduje budowę i wdrożenie 8 e-usług (3 na poziomie trzecim i 5 na poziomie 4) – 8 pkt

**2. Projektowanie i budowa usług**

Wszystkie usługi w projekcie będą zorientowane na użytkownika, spełniają następujące metody:

1. Metoda użyteczności - metoda ta zakłada tworzenie rozwiązań dostosowawczych w stosunku do wymagań i potrzeb użytkownika. Przeprowadzona przed składaniem





wniosku analiza potrzeb pozwoliła na optymalne rozwiązanie, które jest oczekiwane przez Interesariuszy tego projektu.

#### 2. Metoda dostępności - metoda zakłada jak najbardziej szerokie spektrum

mediów za pomocą których e-usługi będą świadczone. W niniejszym projekcie usługi będą dostępne za pomocą wszystkich popularnych urządzeń, tj, komputery stacjonarne, komputery przenośne, urządzenia mobilne, kioski informacyjne będące w posiadaniu Wnioskodawcy oraz sieci LAN w urzędzie i jednostkach podległych

3. Metoda powszechności - obecnie wg badań operatorów telekomunikacyjnych z 2017r, Ponad 95% osób w wieku powyżej 16 lat używa bezpośrednio lub za pomocą innej osoby urządzeń do zdalnego dostępu do Internetu. Projekt przewiduje usługi elektroniczne, dostępne poprzez Internet zatem ta metoda jest w systemie stosowana.

#### 4. Metoda innowacyjności - e-usługi będą udostępnione po raz pierwszy przez

Wnioskodawcę. jednocześnie nikt podobnych e-usług nie świadczy na terenie gminy, zatem będą one innowacyjne na poziomie lokalnym.

Usługi będą dostępne zgodnie z potrzebami usługobiorców przez usługodawcę różnymi kanałami dostępu, tj; zdalnie przez internet, urządzenia mobilne, komputery PC, tablety, itp, przy zapewnieniu dostępności SLA na poziomie 99,95% w skali roku.

Oferowane usługi będą monitorowane pod kątem dostępności i użyteczności interfejsów dla wszystkich interesariuszy, ciągłości działania i powszechności wykorzystania. – **12 pkt**

### 3. Funkcjonalność zaplanowanych rozwiązań

Projekt przewiduje wykorzystanie prywatnej „chmury obliczeniowej” do archiwizacji danych, utworzenie responsywnej strony w postaci portalu informacyjnego, na którym udostępnione zostaną e-usługi. Wszystkie e-usługi będą dostosowane do używania na urządzenia mobilnych oraz dostępne dla osób z niepełnosprawnościami. – **10 pkt**

### 4. Analiza procesów biznesowych związanych ze świadczeniem usług

W załączeniu do wniosku załączono analizę procesów biznesowych związanych z e-usługami.- **2 pkt.**

## 5. Założenia projektu są zgodne ze zdiagnozowanymi potrzebami interesariuszy usług

Wnioskodawca przewidział oddziaływanie projektu na następujące grupy interesariuszy:

- a) **osoby niepełnosprawne**: projekt umożliwi osobom pozyskiwanie informacji na temat miasta i jego oferty, zapewni dostęp do e-usług, pośrednio przyczyni się do zwiększenia ich udział w życiu miasta; (wszystkie e-usługi)
- b) **osoby starsze** – realizacja projektu umożliwi szerszy i uwzględniający specjalne potrzeby dostęp do zawartości serwisu; (wszystkie e-usługi)
- c) **organizacje pozarządowe**, stowarzyszenia, instytucje i organizacje działające na rzecz osób niepełnosprawnych i/lub zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, projekt usprawni komunikację z Urzędem przez e-usługi, a także ułatwi przekazywanie informacji o działaniach tych podmiotów na terenie miasta na rzecz mieszkańców przez możliwość samodzielnego zamieszczania informacji w kalendarzu wydarzeń na stronie miasta; (wszystkie e-usługi)
- d) **inwestorzy, przedsiębiorcy** prowadzący działalność na terenie miasta, jak również planujący rozpoczęcie działalności gospodarczej na tym obszarze oraz ich kontrahenci. Dzięki łatwej i przejrzystej nawigacji oraz dedykowanym informacjom, a zwłaszcza dzięki dostępowi do szerokiego katalogu e-usług (usługi: podatek od nieruchomości, podatek rolny i leśny, podatek od środków transportu, podatek za reklamę, zajętość pasa drogowego)
- e) **pracownicy urzędu miasta** – realizacja projektu pozwoli na bardziej efektywną komunikację realizowaną z wykorzystaniem usług e-usługi, co wpłynie na poprawę wizerunku urzędu, zwiększy też postrzeganą atrakcyjność gminy
- f) **uczniowie** – dzięki dostępowi do e-usług uczniowie będą mogli nauczyć się ich obsługi oraz skorzystać z usług (Elektroniczne wyszukiwanie lektury przez uczniów we wszystkich bibliotekach na terenie Gminy, Elektroniczne terminarze zajętości obiektów sportowych)

Przed przystąpieniem do aplikowania o środki w ramach niniejszego naboru Wnioskodawca przeprowadził analizę procesów biznesowych związanych ze świadczeniem usług, która pozwoliła na zaprojektowanie optymalnego rozwiązania przedstawionego w niniejszym projekcie. Analiza wskazuje, że co najmniej





- a) 54% mieszkańców zainteresowana jest korzystaniem z e-płatności podatków od nieruchomości,
- b) 49% deklaruje, że korzystać będzie z e-podatków w zakresie podatku rolnego i leśnego
- c) 38% zainteresowanych jest korzystaniem z elektronicznych opłat za środki transportu
- d) 67% osób oczekuje wdrożenia e-usług dotyczących elektronicznej obsługi odpadów
- e) 31% badanych firm i podmiotów zainteresowanych jest elektroniczną obsługą spraw związanych z reklamą,
- f) 87% osób korzystających z obiektów sportowych jest zainteresowanych onlinowymi kalendarzami zajętości obiektów sportowych
- g) 57% firm zainteresowana jest e-usługą zajętości pasa drogowego.
- h) 93% uczniów szkół podstawowych zainteresowana jest wyszukiwaniem i rezerwacją książki (lektury) po przez e-usługę. – **2pkt.**

#### **6. Usługi realizowane w ramach projektu będą powszechnie dostępne i wykorzystywane**

Elementarnym założeniem projektu jest upowszechnienie dostępu obywateli do informacji publicznej dzięki wykorzystaniu łącz internetowych (sieci szerokopasmowych oraz mobilnego Internetu) i budowanie prawidłowych relacji pomiędzy powstającą eadministracją, a obywatelami na drodze do budowy społeczeństwa informacyjnego i obywatelskiego. Proponowany model zapewni dostępność wszystkich e-usług dla każdego użytkownika końcowego, korzystającego z dowolnego urządzenia dostępowego takiego jak: komputer osobisty, tablet czy smartphone.

W projekcie zdefiniowane jest 8 usług. Wszystkie usługi będą powszechnie dostępne i wykorzystane.

**1) Podatek od nieruchomości od osób fizycznych i prawnych, z możliwością składania i otrzymywania spersonalizowanych elektronicznych formularzy wraz z możliwością realizacji elektronicznych płatności.** – Liczba osób płacących podatek od nieruchomości przekracza 1.000 osób. Praktycznie wszyscy posiadają dostęp do Internetu, zatem również posiadać będą dostęp do projektowanych e-



usług. Wnioskodawca przeprowadził konsultacje z gminami które wdrożyły wcześniej podobny system. We wszystkich gminach usługa okazała się chętnie wykorzystywana przez właścicieli nieruchomości. Biorąc pod uwagę przeprowadzoną analizę zakładamy, że co najmniej 26% płatników będzie korzystało z usługi, co sprawia, że jest skierowana do szerokiej grupy odbiorców.

**2) Podatek rolny i leśny, z możliwością składania spersonalizowanych elektronicznych formularzy wraz z możliwością realizacji elektronicznych płatności.**

Podatek rolny i leśny dotyczy ok. 600 osób na terenie gminy. Podobnie jak podatek od nieruchomości będzie mógł być regulowany za pomocą e-usług. Wnioskodawca przeprowadził konsultacje z gminami które wdrożyły wcześniej podobny system. We wszystkich gminach usługa okazała się chętnie wykorzystywana przez właścicieli nieruchomości. Biorąc pod uwagę przeprowadzoną analizę zakładamy, że co najmniej 21% płatników będzie korzystało z usługi, co sprawia, że jest skierowana do szerokiej grupy odbiorców.

**3) Podatek od środków transportu, z możliwością składania spersonalizowanych elektronicznych formularzy wraz z możliwością realizacji elektronicznych płatności.**

Podatek od środków transportu regulowany jest przez stosunkową dużą grupę mieszkańców – ponad 5 tys. Właściciele samochodów powszechnie używają technologii ICT, w tym GIS i chętnie korzystają z systemów informatycznych. Analiza przeprowadzona w sąsiednich gminach, które wprowadziły podobne systemy wskazuje, że 19% wykorzystuje tą formę e-usług w ciągu pierwszych 3 lat funkcjonowania systemu. Wnioskodawca przyjmuje, że w Gminie Otwock wskaźnik ten wyniesie 21%, co czyni usługę powszechną i skierowaną do szerokiej grupy odbiorców.

**4) Opłata za wywóz odpadów komunalnych, z możliwością składania spersonalizowanych elektronicznych formularzy wraz z możliwością realizacji elektronicznych płatności.**

Opłaty za wywóz odpadów komunalnych dotyczy wszystkich właścicieli nieruchomości, stąd grupa docelowa pokrywa się z osobami płacącymi podatek od nieruchomości. Biorąc pod uwagę przeprowadzoną analizę zakładamy, że co



najmniej 26% płatników będzie korzystało z usługi, co sprawia, że jest skierowana do szerokiej grupy odbiorców

**5) *Oplata za reklamę, z możliwością składania spersonalizowanych elektronicznych formularzy wraz z możliwością realizacji elektronicznych płatności.***

Reklama jest bardzo rozpowszechnioną usługą i dotyczy w większości niewielkich płatności. Wprowadzenie e-usługi pozwoli na zaoszczędzenie czasu w załatwianiu spraw z obsługą reklamy, stąd zakłada się, że e-usługa będzie powszechna. Z uwagi, że analizowane gminy nie wprowadziły podobnej usługi, Urząd przeprowadził własne badania, z których wynika, że 31% firm jest zainteresowana korzystaniem z tej usługi. Biorąc jednak pod uwagę realne wykorzystanie zakładamy, że poziom wykorzystania usługi będzie na poziomie 20%, co również czyni tą usługę powszechną i skierowaną do dużej liczby odbiorców.

**POZIOM DOJRZAŁOŚCI 3:**

**1) *Elektroniczne terminarze zajętości obiektów sportowych.***

Z obiektów sportowych codziennie korzysta ok 700 osób. Większość rezerwacji dokonywana jest telefonicznie. Od kilku lat użytkownicy domagają się systemów zdalnej rezerwacji terminów rezerwacji sal lub boisk. Z przeprowadzonej ankiety, wynika, że 87% użytkowników obiektów sportowych skorzysta z terminarzy on-line przy rezerwacji obiektu sportowego, głównie wynika to z faktu, że w większości są to osoby młode, często korzystające z technik ICT. Zakładamy, że co najmniej 50% użytkowników korzystać będzie z e-usługi.

**2) *Zgłaszanie wniosków o zajęcie pasa drogowego***

Usługa ta dotyczy głównie przedsiębiorców, prowadzących prace w obrębie dróg gminnych. Ok 57% firm jest zainteresowana usługą. Wnioskodawca przeprowadził konsultacje z gminami które wdrożyły wcześniej podobny system. We wszystkich gminach usługa okazała się chętnie wykorzystywana przez właścicieli nieruchomości. Biorąc pod uwagę przeprowadzoną analizę zakładamy, że co najmniej 28% firm będzie korzystało z usługi, co sprawia, że jest skierowana do szerokiej grupy odbiorców.

**3) *Elektroniczne wyszukiwanie lektury przez uczniów we wszystkich bibliotekach na terenie Gminy***

Uczniowie stanowią najbardziej z informatyzowaną grupę społeczną. Wykorzystanie technologii ICT wśród młodzieży jest bardzo powszechne, co





potwierdza, że 93% uczniów jest zainteresowana wykorzystaniem usługi, głównie z wykorzystaniem urządzeń mobilnych. Wprowadzenie podanych usług w analizowanych samorządach, skutkowało dużym zainteresowaniem ok 40% uczniów co najmniej raz skorzystało z tej usługi. Zakładamy, że podobny wskaźnik będzie osiągnięty w niniejszym projekcie. Dowodzi to, że usługa będzie skierowana do dużej grupy i będzie powszechnie wykorzystywana. – **8pkt.**

#### **7. Metody uwierzytelniania są adekwatne do celów i zakresu projektu**

W projekcie uwierzytelnienie czynności w systemie wykonywane będzie z wykorzystaniem ePUAPu. Jest to powszechna metoda, aktualnie, wykorzystywana w urzędzie do między innymi uwierzytelniania korespondencji w zakresie środków unijnych. – **3 pkt.**

#### **8. Efektywność kosztowa**

Wartość dofinansowania w projekcie wynosi 931.120,00zł ilość usług na poziomie 3 wynosi 8szt, stąd wartość jednej e-usługi wynosi 116.390zł, zatem poniżej 680.280Euro – **3pkt.**

#### **9. Projekty realizowane w partnerstwie**

Projekt nie jest realizowany w partnerstwie – **0 pkt.**

### **Kryteria ZIT**

#### **1. Stopień realizacji wskaźników produktu Strategii ZIT WOF**

W ramach projektu realizowanych będzie 8 e-usług na poziomie co najmniej 3 (5 e-usług na poziomie 4 i 3 na poziomie 3).

#### **2. Rozwiązanie problemu dodatkowego wskazanego w Strategii ZIT WOF**

Problemem wiodącym projektu jest „Niewystarczające wykorzystanie e-usług publicznych przez obywateli”. W celu realizacji problemu wiodącego, Wnioskodawca zaplanował udostępnienie e-usług na poziomie co najmniej 3 dojrzałości. Aby e-usługi działały w sposób optymalny konieczne jest powiązanie formularzy elektronicznych składanych przez obywateli z systemem elektronicznym Urzędu Miasta i jednostek podległych. W tym celu wdrożony zostanie zintegrowany system obiegu spraw i dokumentów. Tym samym zrealizowany będzie problem dodatkowy Strategii ZIT, czyli „Niski poziom wykorzystania elektronicznego obiegu dokumentów w jednostkach administracji publicznej”.



Drugim Problemem Dodatkowym, który rozwiązuje projekt jest „Niewystarczająca dostępność elektronicznych czytników informacji skierowanych do osób niepełnosprawnych w miejscach publicznych”. Projekt zakłada, że wszystkie informacje i e-usługi wystawione na portalu informacyjnym Wnioskodawcy będą spełniać standard WGAC 2.0 umożliwiający dostęp do informacji dla osób z niepełnosprawnościami i tym samym spełnia niniejsze kryterium. **3 pkt.**

### **3. Kontynuacja wcześniejszych przedsięwzięć**

Niniejszy projekt jest komplementarny do projektu E-usługi w Mieście Otwock, realizowanym w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego 2014-2020 Działanie 2.1.1. Projekt dotyczy informatyzacji Miasta Otwock w zakresie niezbędnego oprogramowania i infrastruktury teleinformatycznej do funkcjonowania jednostek organizacyjnych gminy, w tym wdrożenia e-usług pozwalających na sprawną i efektywną obsługę obywateli. Projekt skierowany jest do mieszkańców Gminy Otwock, pracowników Urzędu Miasta i jej jednostek podległych, a także do innych obywateli zainteresowanych współpracą lub załatwianiem spraw urzędowych z Gminą. Głównym celem projektu jest podniesienie jakości świadczonych usług poprzez zwiększenie liczby oraz jakości usług, udostępnianych w formie elektronicznej przez Wnioskodawcę. Obecny projekt opisany wnioskiem stanowi kontynuację działań w kierunku informatyzacji urzędu i jednostek podległych. Projekt jest obecnie w realizacji do 30 czerwca 2018r. **5 pkt.**

### **4. Oddziaływanie terytorialne efektów realizacji projektu**

Zasięgiem terytorialnym projekt obejmuje 1 gminę wchodzącą w skład WOF – **0pkt.**

### **5. Zasięg przestrzenny oddziaływania efektów realizacji projektu**

Realizacja zgłaszanego projektu oddziałuje poza bezpośredni zasięg, czyli teren Gminy Otwock. W projekcie głównym elementem wdrożenia są e-usługi wystawione przez portal dostępowy dostępne w trybie on-line. Dzięki temu sprawy będzie można załatwić niezależnie od miejsca przebywania, a także niezależnie od miejsca zameldowania, czy zamieszkania. E-usługi będą dostępne nie tylko dla mieszkańców gminy, ale także dla osób, które mieszkają poza Gminą Otwock, stąd oddziaływanie efektów realizacji projektu oddziałuje poza zasięg jego bezpośredniej realizacji. – **5 pkt**



W projekcie stosowane będą mechanizmy uniwersalnego projektowania oparte na ośmiu regułach:

- 1) użyteczności dla osób o różnej sprawności,
- 2) elastyczności w użytkowaniu,
- 3) proste i intuicyjne użytkowanie,
- 4) czytelna informacja,
- 5) tolerancja na błędy,
- 6) wygodne użytkowanie bez wysiłku,
- 7) wielkość i przestrzeń odpowiednie dla dostępu i użytkowania,
- 8) percepcja równości.

### 1.3 ZAKRES PROJEKTU

Projektem objęte są następujące zadania:

1. **Wykonanie dokumentacji Projektu, w tym**
    - a) Studium Wykonalności - 1 szt
    - b) Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia - 1 szt.
  2. **Zakup i wdrożenie z e-usług, w tym**
    - a) Zakup modułu do obsługi obiegu dokumentów i spraw w ramach instytucji wraz z wdrożeniem - 1 szt.
    - b) Zakup modułu do obsługi Finansów Publicznych wraz z wdrożeniem - 1 szt.
    - c) Zakup oprogramowania do zarządzania informacją oświatową - 1 szt.
    - d) Integracja modułów oprogramowania - 1 szt.
    - e) Uruchomienie portalu e-usług - 1 szt.
    - f) Szkolenie użytkowników końcowych - 1 szt.
  3. **Zakup sprzętu komputerowego, w tym:**
    - a) Zestawy komputerowe - 190 szt.
    - b) Komputery przenośne - 36 szt.
    - c) Serwer - 1 szt.
    - d) Urządzenia wielofunkcyjne A4 - 20 szt.
-





e) Urządzenie wielofunkcyjne A3 - 6 szt.

f) Drukarki 3 D - 10 szt.

**4. Zarządzanie projektem, w tym:**

a) Rozliczenie finansowe projektu - 1 szt.

**5. Promocja Projektu, w tym:**

a) Tablica informacyjna - 1 szt.

b) Tablica pamiątkowa - 1 szt.



## 2. WNIOSKI

Rysunek 1. Fotografia Budynku Urzędu Miasta Otwock



Źródło własne

### 2.1 ZIDENTYFIKOWANE PROBLEMY

Projekt dotyczy informatyzacji Gminy Otwock w zakresie niezbędnego programowania i infrastruktury teleinformatycznej do funkcjonowania jednostek organizacyjnych gminy, w tym wdrożenia e-usług pozwalających na sprawną i efektywną obsługę obywateli. projekt skierowany jest do mieszkańców Gminy Otwock, pracowników Urzędu Miasta i jej jednostek podległych, a także do innych obywateli zainteresowanych współpracą lub załatwianiem spraw urzędowych z Gminą. Głównym celem projektu jest podniesienie jakości świadczonych usług poprzez zwiększenie liczby oraz jakości usług, udostępnianych w formie elektronicznej przez Wnioskodawcę. Realizacja projektu planowana jest w okresie 01 kwietnia 2018 – 30 czerwca 2020r. Cel główny osiągnięty będzie poprzez realizację celów szczegółowych, które jednocześnie są pogrupowane w poszczególne zadania realizacyjne:

1. Wdrożenie systemów usprawniających zarządzanie finansami Gminy.



2. Wdrożenie rozwiązań usprawniających zarządzanie elektronicznym obiegiem spraw i dokumentów.
3. Usprawnienie zarządzania informacją oświatową
4. Wdrożenie e-usług dla interesariuszy, usprawniających współpracę z administracją samorządową.
5. Poprawę infrastruktury teleinformatycznej

Konieczność realizacji projektu wynika z następujących powodów:

1. Konieczność do dostosowania się do nowych rozwiązań w administracji, w tym centralnych systemów informatycznych.
2. Konieczność dostosowania się do zmian prawnych wynikających z przyjętych zadań w dokumentach strategicznych.
3. Przygotowanie się do wymagań interesariuszy, którzy na co dzień korzystają z rozwiązań mobilnych i zdalnych i oczekują usług ułatwiający obsługę interesanta.
4. Obecne rozwiązania telekomunikacyjne i aplikacyjne wykorzystywane u Wnioskodawcy są przestarzałe i nieefektywne.
5. Poziom zabezpieczeń systemów, choć utrzymywany na minimalnym poziomie, będzie niewystarczający w stosunku do nowych rozwiązań.
6. Istniejąca infrastruktura techniczna, wykorzystywana obecnie nie jest wystarczająca do przyszłych rozwiązań.

## 2.2 ROZWIĄZANIA

W ramach projektu wdrożone zostaną następujące e-usługi: POZIOM DOJRZAŁOSCI 4:

- 1) Podatek od nieruchomości od osób fizycznych i prawnych, z możliwością składania i otrzymywania spersonalizowanych elektronicznych formularzy wraz z możliwością realizacji elektronicznych płatności.
- 2) Podatek rolny, z możliwością składania spersonalizowanych elektronicznych formularzy wraz z możliwością realizacji elektronicznych płatności.
- 3) Podatek leśny, z możliwością składania spersonalizowanych elektronicznych formularzy wraz z możliwością realizacji elektronicznych płatności.
- 4) Podatek od środków transportu, z możliwością składania spersonalizowanych elektronicznych formularzy wraz z możliwością realizacji elektronicznych płatności.





5) Opłata za wywóz odpadów komunalnych, z możliwością składania spersonalizowanych elektronicznych formularzy wraz z możliwością realizacji elektronicznych płatności.

6) Opłata za reklamę, z możliwością składania spersonalizowanych elektronicznych formularzy wraz z możliwością realizacji elektronicznych płatności. POZIOM

#### DOJRZAŁOŚCI 3:

1) Elektroniczne terminarze zajętości obiektów sportowych.

2) Zgłaszanie wniosków o zajęcie pasa drogowego

3) Elektroniczne wyszukiwanie lektury przez uczniów we wszystkich bibliotekach na terenie Gminy

Projektowane usługi będą oparte o 4 metody zorientowane na użytkownika, tj:

1. Metoda użyteczności - metoda ta zakłada tworzenie rozwiązań dostosowawczych w stosunku do wymagań i potrzeb użytkownika. Przeprowadzona przed składaniem wniosku analiza potrzeb pozwoliła na optymalne rozwiązanie, które jest oczekiwane przez Interessariuszy tego projektu.

2. Metoda dostępności - metoda zakłada jak najbardziej szerokie spektrum mediów za pomocą których e-usługi będą świadczone. W niniejszym projekcie usługi będą dostępne za pomocą wszystkich popularnych urządzeń, tj, komputery stacjonarne, komputery przenośne, urządzenia mobilne, kioski informacyjne będące w posiadaniu Wnioskodawcy oraz sieci LAN w urzędzie i jednostkach podległych

3. Metoda powszechności - obecnie wg badań operatorów telekomunikacyjnych z 2017r, Ponad 95% osób w wieku powyżej 16 lat używa bezpośrednio lub za pomocą innej osoby urządzeń do zdalnego dostępu do Internetu. Projekt przewiduje usługi elektroniczne, dostępne poprzez Internet zatem ta metoda jest w systemie stosowana.

4. Metoda innowacyjności - e-usługi będą udostępnione po raz pierwszy przez Wnioskodawcę. jednocześnie nikt podobnych e-usług nie świadczy na terenie gminy, zatem będą one innowacyjne na poziomie lokalnym. Oprogramowanie będzie dostępne zgodnie z potrzebami usługobiorców przez usługodawcę różnymi kanałami dostępu, tj; zdalnie przez internet, urządzenia mobilne, komputery PC, tablety, itp, przy zapewnieniu dostępności SLA na poziomie 99,95% w skali roku. Oferowane usługi będą monitorowane pod kątem dostępności i użyteczności interfejsów dla wszystkich interesariuszy, ciągłości działania i powszechności wykorzystania. W ramach projektu zastosowane będą rozwiązania "chmury obliczeniowej", tj; zdalna archiwizacja danych archiwalnych w zewnętrznej chmurze



obliczeniowej, a samo rozwiązanie zapewni kompatybilność z urządzeniami mobilnymi. Wszystkie e-usługi zostaną dostosowane do obsługi dla osób niepełnosprawnych, w sposób wykraczający poza standard WCAG 2.0; w zakresie: poprzez wytworzenie dedykowanej przeglądarki internetowej która umożliwi przegląd strony w postaci graficznej co zapewni jakość standardów WCAG 2.0 niezależnie od używanej przeglądarki wbudowanej w system operacyjny, co jest rozwiązaniem wykraczającym poza wymagania WCAG 2.0. Pozostałe korzyści to:

- a) osoby niepełnosprawne: projekt umożliwi osobom pozyskiwanie informacji na temat miasta i jego oferty, zapewni dostęp do e-usług, pośrednio przyczyni się do zwiększenia ich udziału w życiu miasta;
- b) osoby starsze – realizacja projektu umożliwi szerszy i uwzględniający specjalne potrzeby dostęp do zawartości serwisu;
- c) organizacje pozarządowe, stowarzyszenia, instytucje i organizacje działające na rzecz osób niepełnosprawnych i/lub zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, projekt usprawni komunikację z Urzędem przez e-usługi, a także ułatwi przekazywanie informacji o działaniach tych podmiotów na terenie miasta na rzecz mieszkańców przez możliwość samodzielnego zamieszczania informacji w kalendarzu wydarzeń na stronie miasta;
- d) inwestorzy, przedsiębiorcy prowadzący działalność na terenie miasta, jak również planujący rozpoczęcie działalności gospodarczej na tym obszarze oraz ich kontrahenci. Dzięki łatwej i przejrzystej nawigacji oraz dedykowanym informacjom, a zwłaszcza dzięki dostępowi do szerokiego katalogu e-usług
- e) pracownicy urzędu miasta w– realizacja projektu pozwoli na bardziej efektywną komunikację realizowaną z wykorzystaniem usług e-usługi, co wpłynie na poprawę wizerunku urzędu, zwiększy też postrzeganą atrakcyjność gminy; dzięki nowym narzędziom internetowym zoptymalizowany zostanie proces pozyskiwania ofert w zamówieniach publicznych oraz konkursach; poprzez umożliwienie dodawania informacji do kalendarza wydarzeń samodzielnie np. przez ngo i instytucje sportowe i kulturalne oraz opcję aktualizacji online bazy danych ngo skrócony zostanie czas opracowywania informacji zewnętrznych do korekty i zatwierdzenia publikacji. Obszar oddziaływania projektu ma charakter lokalny. Projekt będzie oddziaływał w dłuższym horyzoncie czasowym





### 3. DEFINICJA CELÓW PROJEKTU

#### 3.1 CELE PROJEKTU

Obecnie można zaobserwować systematyczny rozwój e-usług w samorządowej administracji publicznej. Opracowywane są rozwiązania zapewniające świadczenie usług na poziomie informacyjnym i interakcyjnym. Znacznie mniej usług jest oferowanych na poziomach podwójnej interakcji transakcji. Region cechuje słaby rozwój e-usług na wszystkich stopniach zaawansowania, w związku z powyższym konieczne jest zapewnienie mieszkańcom województwa mazowieckiego powszechnego dostępu do usług on-line na całym obszarze regionu, w tym zwłaszcza świadczonych przez administrację lokalną i regionalną. Duże znaczenie ma również zapewnienie e-usług przedsiębiorcom z terenu Mazowsza podejmującym kontakty z jednostkami administracji publicznej. Oddziaływaniem końcowym projektu jest przede wszystkim zwiększenie dostępności do różnych usług online, na poziomie realizowanym w krajach UE.

Na podstawie zidentyfikowanego problemu kluczowego jesteśmy w stanie wyznaczyć cel główny oraz cele szczegółowe projektu.

**CELEM GŁÓWNYM** projektu „Rozwój E-usług w Mieście Otwock” jest: podniesienie jakości świadczonych usług poprzez zwiększenie liczby oraz jakości usług, udostępnianych w formie elektronicznej przez Wnioskodawcę

**CELE SZCZEGÓŁOWE** projektu:

1. Wdrożenie systemów usprawniających zarządzanie finansami
2. Wdrożenie rozwiązań usprawniających zarządzanie obiegiem spraw i dokumentów
3. Usprawnienie zarządzania problematyką oświatową
4. Podniesienie poziomu bezpieczeństwa transmisji i przechowywania danych.
5. Wdrożenie e-usług dla interesariuszy, usprawniających współpracę z administracją samorządową.
6. Poprawę infrastruktury teleinformatycznej

Wszystkie, wytworzone lub zakupiony systemy w ramach niniejszego projektu będą wpisywać się w Krajowe Ramy Interoperacyjności i zgodne będą z celami zawartymi w strategicznych dokumentach, takich jak: a) Strategia Rozwoju Województwa Mazowieckiego do roku 2020 Kierunek 1.1. Rozwój społeczeństwa informacyjnego i teleinformatyzacji - str. 36 Planowane działania: - działania zmierzające do zapewnienia



mieszkańcom województwa powszechnego dostępu do usług on-line na całym obszarze regionu, w tym zwłaszcza świadczonych przez administrację lokalną i regionalną oraz inne podmioty realizujące zadania publiczne. W projekcie zostaną podjęte działania wpisujące się wprost w kierunek 1.1 strategii. Zbudowana zostanie

rozwiązanie wraz z udostępnieniem szeregu usług świadczonych przez administrację lokalną, skierowanych do obywateli, przedsiębiorców oraz pracowników urzędu gminy. b) Kierunek 1.6. Intensyfikacja działań na rzecz rozwiązywania problemów społecznych - str. 40 Planowane działania: - zapobieganie wykluczeniu społecznemu, poprzez eliminowanie przyczyn i skutków ubóstwa, bezrobocia, bezdomności, alkoholizmu i narkomanii oraz niepełnosprawności (osób i rodzin oraz sprawujących nad nimi opiekę); - wspieranie działań prowadzących do likwidacji barier (architektonicznych, komunikacyjnych, społecznych i innych), utrudniających osobom niepełnosprawnym możliwość równoprawnego uczestnictwa w życiu społecznym i zawodowym

c) W projekcie zostaną podjęte działania wpisujące się wprost w kierunek 1.6 strategii. Rozwiązanie spełniać będzie normy dostępności WWW (WCAG). Umożliwi to korzystanie z portalu wszystkim osobom bez względu na wiek, niepełnosprawność czy rodzaj używanego przez nich sprzętu. W ten sposób budowa portalu wspiera działania polegające na zapobieganiu wykluczeniu społecznemu osób niepełnosprawnych oraz likwidacji barier utrudniających wybranym grupom społecznym korzystanie z zasobów Internetu. d) Kierunek 2.3. Rozwój nowoczesnych technologii z wykorzystaniem własnego potencjału B+R - str. 43 Planowane działania: - wsparcie rozwoju sprawnych systemów teleinformatycznych i zapewnieniu dostępu do szerokopasmowego Internetu dla sfery publicznej i komercyjnej oraz rozwijaniu eadministracji publicznej, w tym budowy systemu informacji przestrzennej (SIP) dla województwa mazowieckiego, umożliwiającego powszechny dostęp do informacji i usług elektronicznych; - wsparcie inwestycji obejmujących, zarówno rozwój usług i baz informatycznych administracji samorządowej województwa, jak i dofinansowanie inwestycji podmiotów prywatnych oraz rozwoju komercyjnych sieci i usług na Mazowszu. W projekcie zostaną podjęte działania wpisujące się wprost w kierunek 2.3 strategii. Budowa rozwiązania w ramach niniejszego projektu, w tym udostępnienie e-usług dla obywateli i przedsiębiorców, wspiera działanie strategii zakładające rozwój e-administracji publicznej w województwie mazowieckim. Projekt jest zgodny ze Strategią ZIT WOF, a w szczególności z Kierunkiem działań 1.1.

Usługi informacyjne

Realizacja tego kierunku działań odpowiada na ograniczony dostęp mieszkańców oraz osób odwiedzających WOF do informacji, zarówno w przestrzeni publicznej, jak i



informacji będących w zasobach urzędów gmin. Rosnące potrzeby w tym zakresie wynikają z rozwoju społeczeństwa informacyjnego oraz gospodarki opartej na wiedzy.

Niniejszy projekt realizuje usługi informacyjne w zasobach gminy, zatem jest spójny ze Strategią ZIT WOF

Problemem wiodącym projektu jest „Niewystarczające wykorzystanie e-usług publicznych przez obywateli”. W celu realizacji problemu wiodącego, Wnioskodawca zaplanował udostępnienie 8 e-usług na poziomie co najmniej 3 dojrzałości. Aby e-usługi działały w sposób optymalny konieczne jest powiązanie formularzy elektronicznych składanych przez obywateli z systemem elektronicznym Urzędu Miasta i jednostek podległych. W tym celu wdrożony zostanie zintegrowany system obiegu spraw i dokumentów. Tym samym zrealizowany będzie problem dodatkowy Strategii ZIT, czyli „Niski poziom wykorzystania elektronicznego obiegu dokumentów w jednostkach administracji publicznej”.

Drugim Problemem Dodatkowym, który rozwiązuje projekt jest „Niewystarczająca dostępność elektronicznych czytników informacji skierowanych do osób niepełnosprawnych w miejscach publicznych”. Projekt zakłada, że wszystkie informacje i e-usługi wystawione na portalu informacyjnym Wnioskodawcy będą spełniać standard WGAC 2.0 umożliwiający dostęp do informacji dla osób z niepełnosprawnościami i tym samym spełnia niniejsze kryterium.

### 3.2. PRODUKTY

Jednym z ważnych pomiarów efektu projektu są wskaźniki produktu

Tabela 1. Wskaźniki produktu (nie zerowe)

produkt	jednostka miary	Ilość	źródło informacji o wskaźniku
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja	Szt.	3	Faktury, Protokoły odbioru
Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 - transakcja	Szt.	5	Faktury, Protokoły odbioru



Tabela 2. Wskaźniki rezultatu (nie zerowe)

produkt	jednostka miary	Ilość	źródło informacji o wskaźniku
Liczba osób objętych działaniami szkoleniowymi w zakresie korzystania z Internetu (w tym e-usług)	Szt.	50	Faktury, Protokoły odbioru, certyfikaty

### 3.3 GRUPY DOCELOWE PROJEKTU

#### Grupami docelowymi projektu są:

- a) **osoby niepełnosprawne**: projekt umożliwi osobom pozyskiwanie informacji na temat miasta i jego oferty, zapewni dostęp do e-usług, pośrednio przyczyni się do zwiększenia ich udział w życiu miasta; (wszystkie e-usługi)
- b) **osoby starsze** – realizacja projektu umożliwi szerszy i uwzględniający specjalne potrzeby dostęp do zawartości serwisu; (wszystkie e-usługi)
- c) **organizacje pozarządowe**, stowarzyszenia, instytucje i organizacje działające na rzecz osób niepełnosprawnych i/lub zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, projekt usprawni komunikację z Urzędem przez e-usługi, a także ułatwi przekazywanie informacji o działaniach tych podmiotów na terenie miasta na rzecz mieszkańców przez możliwość samodzielnego zamieszczania informacji w kalendarzu wydarzeń na stronie miasta; (wszystkie e-usługi)
- d) **inwestorzy, przedsiębiorcy** prowadzący działalność na terenie miasta, jak również planujący rozpoczęcie działalności gospodarczej na tym obszarze oraz ich kontrahenci. Dzięki łatwej i przejrzystej nawigacji oraz dedykowanym informacjom, a zwłaszcza dzięki dostępowi do szerokiego katalogu e-usług (usługi: podatek od nieruchomości, podatek rolny i leśny, podatek od środków transportu, podatek za reklamę, zajętość pasa drogowego)

e) **pracownicy urzędu miasta** – realizacja projektu pozwoli na bardziej efektywną komunikację realizowaną z wykorzystaniem usług e-usługi, co wpłynie na poprawę wizerunku urzędu, zwiększy też postrzeganą atrakcyjność gminy

f) **uczniowie** – dzięki dostępowi do e-usług uczniowie będą mogli nauczyć się ich obsługi oraz skorzystać z usług (Elektroniczne wyszukiwanie lektury przez uczniów we wszystkich bibliotekach na terenie Gminy, Elektroniczne terminarze zajętości obiektów sportowych)

Przed przystąpieniem do aplikowania o środki w ramach niniejszego naboru Wnioskodawca przeprowadził analizę procesów biznesowych związanych ze świadczeniem usług, która pozwoliła na zaprojektowanie optymalnego rozwiązania przedstawionego w niniejszym projekcie. Analiza wskazuje, że co najmniej

- a) 54% mieszkańców zainteresowana jest korzystaniem z e-płatności podatków od nieruchomości,
- b) 49% deklaruje, że skorzystać będzie z e-podatków w zakresie podatku rolnego i leśnego
- c) 38% zainteresowanych jest korzystaniem z elektronicznych opłat za środki transportu
- d) 67% osób oczekuje wdrożenia e-usług dotyczących elektronicznej obsługi odpadów
- e) 31% badanych firm i podmiotów zainteresowanych jest elektroniczną obsługą spraw związanych z reklamą,
- f) 87% osób korzystających z obiektów sportowych jest zainteresowanych onlinowymi kalendarzami zajętości obiektów sportowych
- g) 57% firm zainteresowana jest e-usługą zajętości pasa drogowego.
- h) 93% uczniów szkół podstawowych zainteresowana jest wyszukiwaniem i rezerwacją książki (lektury) po przez e-usługę.