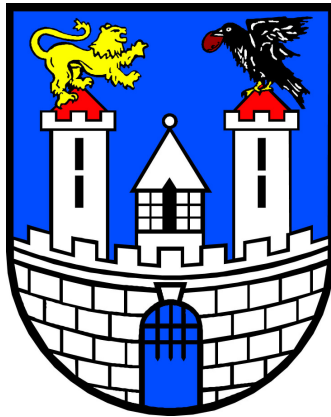


Załącznik
do UCHWAŁY Nr 379/XXXIII/2008
RADY MIASTA CZĘSTOCHOWY
z dnia 2 października 2008 r.



**„Program rozwoju e-Administracji
miasta Częstochowy na lata 2009 – 2013”**

Częstochowa, wrzesień 2008

Spis treści

WPROWADZENIE	3
1. INFORMACJE O MIEŚCIE	4
2. ROZWÓJ „SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO” W ŚWIETLE DOKUMENTÓW STRATEGICZNYCH UNII EUROPEJSKIEJ, POLSKI I WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO	8
3. INFORMATYZACJA URZĘDU MIASTA CZĘSTOCHOWY – OPIS STANU.....	16
3.1. WYPOSAŻENIE STANOWISK.....	16
3.2. SIEĆ WEWNĘTRZNA I ZEWNĘTRZNA	18
3.3. APLIKACJE DZIEDZINOWE.....	19
3.4. IDENTYFIKACJA BIEŻĄCEGO STANU INFORMATYZACJI	22
4. OCENA STANU I EFEKTÓW WDROŻENIA SYSTEMU E- ADMINISTRACJI	31
5. WIZJA FUNKCJONOWANIA E-ADMINISTRACJI W PERSPEKTYWIE 2013 ROKU	33
6. E-ADMINISTRACJA - CELE STRATEGICZNE ROZWOJU	39
7. PLAN DZIAŁAŃ SPRZYJAJĄCYCH OSIĄGNIĘCIU ZAMIERZONYCH CELÓW	40
8. ŹRÓDŁA FINANSOWANIA	61
9. WDRAŻANIE ORAZ MONITORING PROGRAMU	64
9.1. PROPONOWANE WSKAŹNIKI OSIĄGNIĘĆ.....	64
9.2. ZARZĄDZANIE EWALUACJĄ PROGRAMU	65
10. PROMOCJA PROGRAMU	67
11. SŁOWNICZEK POJĘĆ	69

Wprowadzenie

Wizja Częstochowy jako nowoczesnego miasta, przyjaznego swoim mieszkańcom stawia wysokie wymagania dla realizowanych strategii i programów jego rozwoju. Naprzeciw tym oczekiwaniom wychodzi niniejszy dokument, który został opracowany w celu jasnego przekazania wizji przyszłych, planowanych działań związanych z informatyzacją Urzędu Miasta Częstochowy, a także w pewnym zakresie jednostek podległych.

Wiadomo, że informatyzacja jest ciągłym, niekończącym się procesem; by była jednak skuteczna wymaga wieloletniego planowania kierunków kolejnych przemian, dobrze zorganizowanego działania oraz precyzyjnie określonych celów.

Należy wyraźnie zaznaczyć, że obecny stan informatyzacji jest wynikiem kilkunastu lat pracy – i nie może być mowy o planach na przyszłość bez uwzględnienia tego dorobku i bez świadomości jego zakresu. Jego wyspecyfikowanie pozwala na planowanie zadań, które rzeczywiście stanowią naturalne następstwo dotychczasowych dokonań. Warto także pamiętać, iż strategia musi uwzględniać wszelkie uwarunkowania – wewnętrzne, organizacyjne ale także w szczególności uwarunkowania zewnętrzne, takie jak możliwość pozyskiwania środków finansowych na realizację zadań opisanych w Programie oraz stan bardzo dynamicznie zmieniającego się prawa.

Obecny etap informatyzacji Urzędu Miasta oraz jednostek podległych musi być również realizowany w bardzo ścisłej koordynacji z równoległe toczącymi się regionalnymi (np. SEKAP), ogólnopolskimi (np. pl.ID, PESEL2, ePUAP), a także międzynarodowymi projektami (np. OneStopGov, SAKE).

Na wstępie warto też zaznaczyć, że kilkunastoletnia historia konsekwentnie prowadzonej informatyzacji Urzędu Miasta Częstochowy doprowadziła do powstania rozwiązań, które dzisiaj powszechnie uznawane są za bardzo znaczące wobec stosunkowo niewielkich nakładów finansowych, stanowiących ułamek procenta budżetu miasta.

Przedstawiając niniejsze opracowanie chcemy zapoczątkować publiczną dyskusję na temat celów, priorytetów i kierunków działań określonych w dokumencie. Wyniki tej debaty będą dla nas użyteczne, zwłaszcza w aspekcie planów związanych z opracowaniem kolejnych dokumentów strategicznych rozwoju „społeczeństwa informacyjnego” i e-Administracji publicznej.

1. Informacje o mieście

Częstochowa jest miastem na prawach powiatu w województwie śląskim, położonym w południowo-centralnej części Polski na pograniczu dwóch regionów geograficznych: Wyżyny Woźnicko-Wieluńskiej i Wyżyny Krakowsko-Częstochowskiej. Częstochowa jest stolicą powiatu ziemskiego, a także duchową stolicą Polski skupiającą turystów i pielgrzymów zarówno z kraju jak i z zagranicy. Miasto jest jednym z pięciu największych na świecie ośrodków pątniczych; corocznie przybywa do niej około 4,5 miliona pielgrzymów.

Miasto zajmuje powierzchnię 159,71 km², natomiast gęstość zaludnienia w Częstochowie wynosi 1517 os./km². Obszar miasta podzielony jest na 20 dzielnic: Błeszno - Kręciwilk, Częstochówka - Parkitka, Dźbów, Grabówka, Gnaszyn - Kawodrza, Kiedrzyń, Lisiniec, Mirów, Ostatni Grosz, Podjasnogórska, Północ, Raków, Stare Miasto, Stradom, Śródmieście, Trzech Wieszczów, Tysiąclecie, Wrzosowiak, Wyczerpy - Aniołów, Zawodzie - Dąbie.

Częstochowa posiada dogodne warunki komunikacyjne, krzyżują się tu następujące drogi krajowe:

- droga krajowa nr 1 (Gdańsk – Łódź – Częstochowa – Katowice - Cieszyn),
- droga krajowa nr 43 (Wieluń – Jaworzno - Częstochowa),
- droga krajowa nr 46 (Opole – Lubliniec – Częstochowa - Szczekociny),
- droga krajowa nr 91 (Częstochowa – Kłomnice – Piotrków Trybunalski),

Przez miasto biegnie również pięć dróg wojewódzkich, a ponadto w przyszłości wzdłuż zachodniej granicy miasta zlokalizowana będzie autostrada A1 północ – południe, tworząc zachodnią obwodnicę miasta. Częstochowa jest również ważnym węzłem kolejowym; przebiegają przez nią trzy linie kolejowe.

Tabela 1. Ludność w mieście:

Wyszczególnienie	Jednostka	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Ludność	Osób	248 248	247 047	245 625	244 185	242 636	240 557
	Mężczyźni	117 112	116 385	115 761	114 946	114 081	112 972
	Kobiety	131 136	130 662	129 864	129 239	128 555	127 585
Przyrost naturalny	Osób	-728	-652	-647	-741	-625	-777
Gęstość zaludnienia	[M/km ²]	1 572	1 563	1 554	1 547	1 534	1517

Źródło: GUS - Bank Danych Regionalnych (<http://www.stat.gov.pl>)

Częstochowę zamieszkuje 240 557 osób. Struktura ludności na przestrzeni lat 2002 – 2007 przedstawiona została poniżej.

Tabela 2. Struktura ludności wg wieku za lata 2002-2007:

Grupy wieku	Stan ludności					
	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Przedprodukcyjny	47 080	45 157	43 418	42 069	40 731	39 427
Produkcyjny	162 430	162 766	162 929	162 812	161 671	159 719
Poprodukcyjny	41 352	41 530	41 685	42 009	42 628	43 154

Źródło: GUS - Bank Danych Regionalnych (<http://www.stat.gov.pl>)

W roku 2007 w Krajowym rejestrze urzędowym podmiotów gospodarki narodowej w województwie śląskim największą liczbę podmiotów gospodarczych zanotowano w Katowicach – 42,8 tys., natomiast w Częstochowie – 24,9 tys. Pod względem ilości zarejestrowanych podmiotów gospodarczych Częstochowa znalazła się na drugim miejscu w województwie śląskim. Liczba osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą wyniosła 19,3 tys., a spółek handlowych zarejestrowano 2,0 tys.¹

Generalnie liczba podmiotów gospodarki narodowej na 1000 ludności w województwie śląskim według stanu na koniec września 2007 roku nie uległa zmianie w porównaniu z końcem września 2006 r., natomiast w Częstochowie odnotowano wskaźnik wyższy od średniej wojewódzkiej.

Z powyższych informacji wynika, że Częstochowa charakteryzuje się dużą aktywnością gospodarczą. Daje się jednak zauważyć tendencje niekorzystne -

¹ http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/katow/ASSETS_PodmiotyRegon2007.pdf

systematyczny spadek liczebności mieszkańców miasta przy jednoczesnym wzroście liczebności osób w wieku poprodukcyjnym.

Częstochowa to także liczący się w kraju ośrodek akademicki. Funkcjonują tu następujące uczelnie:

- Akademia im. Jana Długosza w Częstochowie,
- Akademia Polonijna,
- Politechnika Częstochowska,
- Wyższa Szkoła Hotelarstwa i Turystyki,
- Wyższa Szkoła Lingwistyczna,
- Wyższa Szkoła Zarządzania,
- Wyższe Seminarium Duchowne Archidiecezji Częstochowskiej,
- Instytut Teologiczny.

Poziom wykształcenia mieszkańców Częstochowy jest wyższy niż przeciętny w województwie śląskim. Poniżej przedstawiona została struktura wykształcenia częstochowian na tle struktury wykształcenia ogółu mieszkańców województwa śląskiego i Katowic.

Tabela 3. Struktura wykształcenia mieszkańców Częstochowy na tle woj. śląskiego i Katowic

Obszar	ogółem*)	wyższe	policealne	średnie	zasadnicze zawodowe	podstawowe	pozostałe
Częstochowa	220 894	31 572	7 169	78 000	43 335	52 514	8 304
%	100%	14%	3%	35%	20%	24%	4%
Katowice	288 062	44 745	8 955	95 803	60 967	64 555	13 037
%	100%	16%	3%	33%	21%	22%	5%
woj. śląskie	4 091 468	364 703	113 630	1 181 800	1 096 410	1 081 218	253 707
%	100%	9%	3%	29%	27%	26%	6%

*) ludność w wieku 13 lat i więcej źródło: Narodowy Spis Powszechny 2002

Z punktu widzenia rozwoju e-Administracji olbrzymie znaczenie ma wprowadzenie przez szkoły wyższe kierunków związanych z informatyką. Politechnika Częstochowska kształci specjalistów z zakresu elektrotechniki praktycznej, wspartej wszechstronnym wykorzystaniem automatyki i informatyki, natomiast Akademia im. Jana Długosza w zakresie informatyki przemysłowej, grafiki komputerowej i multimediiów oraz technologii internetowych. Ponadto Politechnika Częstochowska świadczy bardzo istotne dla rozwoju e-Administracji usługi sieciowe oraz telekomunikacyjne o charakterze niepublicznym w sieci publicznej na podstawie zgłoszenia działalności do Prezesa

Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, wykonywane w oparciu o akty prawne obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

2. Rozwój „społeczeństwa informacyjnego” w świetle dokumentów strategicznych Unii Europejskiej, Polski i województwa śląskiego

„Wchodzimy w erę, w której informacja staje się dobrem użyteczności publicznej. Będziemy od niej zależni tak samo, jak od wody czy elektryczności. W tych nowych czasach obywatele będą chcieli gwarancji dostępu do zasobów informacji w Internecie podobnie, jak wiedzą, że nie zabraknie im wody pitnej czy prądu.”

*dr Roger Johnson,
ówczesny prezes CEPIS (Council of European
Professional Informatics Societies)*

Rozwój „społeczeństwa informacyjnego” w Europie zapoczątkowany został w roku 1994. Wówczas były unijny komisarz odpowiedzialny za rozwój telekomunikacji i technologii informacyjnych opublikował dokument „Europa i społeczeństwo globalnej informacji. Zalecenia dla Rady Europejskiej” (Europe and the Global Information Society. Recommendations to the European Council) zwany Raportem Bangemanna, który stał się przyczyną publicznej debaty na temat społeczeństwa informacyjnego.

„Społeczeństwo informacyjne” to nowy typ społeczeństwa, który ukształtował się w krajach o bardzo szybkim tempie rozwoju nowoczesnych technologii teleinformatycznych. Podstawowymi warunkami, które muszą być spełnione, aby społeczeństwo można było uznać za informacyjne, są nowoczesna sieć telekomunikacyjna, obejmująca swoim zasięgiem wszystkich obywateli oraz rozbudowane i dostępne publicznie zasoby informacyjne. Ważnym aspektem jest również kształcenie społeczeństwa w kierunku dalszego rozwoju, tak by wszyscy mogli w pełni wykorzystywać możliwości, jakie dają środki masowej komunikacji i informacji, czerpiąc z nich korzyści w każdym aspekcie życia.

Dla rozwoju „społeczeństwa informacyjnego” istotne znaczenie miały przyjęte przez Unię Europejską na przełomie XX i XXI wieku dokumenty tj.: inicjatywa „eEuropa - „Społeczeństwo informacyjne dla wszystkich” oraz tzw. „Strategia Lizbońska”. Zakładają one stworzenie w Europie do roku 2010 najbardziej konkurencyjnej i dynamicznej gospodarki świata, opartej na wiedzy i umożliwiającej rozwiązanie trudnej sytuacji w dziedzinie zatrudnienia i zapewniającej spójność społeczną.

Budowa „społeczeństwa informacyjnego” ma dla Unii Europejskiej znaczenie priorytetowe. Unia Europejska zwraca uwagę na fakt, że dla rozwoju „społeczeństwa

informacyjnego” niezbędne są informacja oraz technologie informacyjne jako podstawowy czynnik wytwórczy.

Wśród działań zdefiniowanych w Strategii Lizbońskiej mających na celu podniesienie konkurencyjności Unii Europejskiej, a jednocześnie mających prowadzić do budowania europejskiego społeczeństwa opartego na wiedzy znajdują się:

- stymulacja rozwoju technologii informatycznych i komunikacyjnych (information and communication technologies - ICT);
- osiągnięcie poziomu wydatków na sferę badawczo-rozwojową (B+R) rzędu 3% PKB;
- poprawa jakości i zasięgu oraz wydłużenie czasu kształcenia, również działania zwiększające mobilność siły roboczej.

Strategia Lizbońska odpowiedzialnością za budowanie społeczeństwa informacyjnego, a w szczególności za kształcenie umiejętności potrzebnych do funkcjonowania w tym społeczeństwie obarcza wszystkie podmioty: organy administracji, biznes, osoby prywatne oraz organizacje publiczne.

Dokument stanowiący część Strategii Lizbońskiej – eEuropa 2005 Action Plan – precyzuje w jaki sposób ma odbywać się budowa społeczeństwa korzystającego z gromadzonych informacji i wiedzy. Podkreśla, że w tej dziedzinie warunkiem koniecznym jest odpowiednio rozwinięta technologia informatyczna i komunikacyjna. Tylko informacja udostępniona oraz przetworzona w sieci w postaci cyfrowej może być odpowiednio szybko i szeroko upowszechniona, i wykorzystana. A właśnie sprawne pozyskiwanie i konsumowanie informacji jest cechą właściwą „społeczeństwu informacyjnemu”. Upowszechnianie ICT zależy zarówno od dostępności łączności szerokopasmowych, jak i atrakcyjności treści oraz dostępności oferowanych usług. Oba wymienione czynniki wzajemnie się stymulują, dlatego też należy dążyć do jak najszybszego wzrostu zarówno liczby korzystających z Internetu osób, jak i rozwoju usług świadczonych on-line. Poniżej przedstawione zostały dziedziny życia oraz kanały dostępu do usług elektronicznych dla których Unia Europejska definiuje szczegółową listę usług koniecznych do najszybszego wdrożenia.

Tabela 4. Dziedziny życia i kanały dostępu do odpowiednich usług elektronicznych:

Dziedzina		Sposób dostępu
e-Government	X	Komputer domowy
e-Learning		Urządzenie przenośne
e-Health		IVR
e-Business		Infomat

Podkreśla się przy tym konieczność udostępnienia tych usług przez wiele możliwych kanałów tak, aby ICT wpłynęło również na życie osób nieposiadających jakiegokolwiek edukacji informatycznej².

Z uwagi na fakt, że założenia Strategii Lizbońskiej okazały się zbyt trudne do realizacji - przynajmniej w założeniu do 2010 roku - powstała Odnowiona Strategia Lizbońska. Podkreśla się w niej rolę małych i średnich przedsiębiorstw w gospodarkach europejskich, postulując wprowadzenie dla nich dalszych udogodnień w kontaktach z administracją publiczną. W dokumencie uwypukla się również rolę nowoczesnej (mobilnej i szerokopasmowej) infrastruktury dostępowej do sieci, jako czynnika warunkującego korzystanie z treści multimedialnych.

Jako przeszkodę w dalszym rozwoju usług on-line wymieniane jest prawo, częstokroć uniemożliwiające szybkie uruchamianie nowych usług, nienadążające za mnożącymi się zjawiskami, nieznanymi wcześniej (wnoszenie opłat, odbiór dokumentów, nieproporcjonalnie skomplikowane procedury uwierzytelnienia)³.

Inną przeszkodą są zastane usługi, blokujące drogę następnym, lepszym. Dlatego postuluje się rewizję aktualnego stanu usług w administracji publicznej, reorganizację procedur i takie zaimplementowanie tych usług, by uzyskać ich interoperacyjność. Nowo zaprojektowane procedury i idące w ślad za nimi dostępne usługi administracji publicznej powinny być:

- przejrzyste, jasne, przewidywalne,
- dostępne dla wszystkich (wielokanałowość) i osobno dla każdego (personalizacja),

² Na podstawie prezentacji MNI: e-PUAP. Usługi administracji świadczone drogą elektroniczną. Dr inż. Dariusz Bogucki.

³ Challenges for the European Information Society beyond 2005. COM(2004) 757 final, Bruksela, 19 listopada 2004

- efektywne (oszczędzające pieniądze podatnika)⁴.

Kreśląc wizję rozwoju „społeczeństwa informacyjnego” do roku 2010, UE zakłada dalszą integrację przestrzeni informacyjnej oraz standaryzację i konwergencję usług. Wiązać się to będzie z lawinowym wzrostem zapotrzebowania na szerokopasmowe łącza dostępne. W ślad za tym wzrośnie potrzeba zapewnienia bezpieczeństwa w sieci we wszelkich znaczeniach i na wszelkich poziomach. Przewiduje się, że istotnym źródłem ruchu multimedialnego będą (obok telewizji) zbiory bibliotek, udostępniane w postaci zdigitalizowanej⁵.

W odpowiedzi na inicjatywy europejskie Rada Ministrów RP przyjęła następujące dokumenty strategiczne:

- „ePolska – Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce w latach 2001 – 2006”;
- Plan Informatyzacji Państwa na lata 2007 – 2010;
- „Strategia kierunkowa rozwoju informatyzacji Polski do roku 2013 oraz perspektywiczna prognoza transformacji „społeczeństwa informacyjnego” do roku 2020”⁶.

Wśród celów strategicznych związanych z informatyzacją Polski znalazły się:

- zapewnienie bezpiecznego i skutecznego dostępu on-line do wszystkich rejestrów państwowych i systemów ewidencyjnych administracji publicznej;
- zwiększenie dostępności do systemów usług elektronicznych w Polsce świadczonych zarówno przez sektor publiczny, jak i prywatny do poziomu co najmniej 80% usług – w przypadku administracji 100% usług świadczonych on-line;
- stworzenie warunków dla powszechności edukacji teleinformatycznej (wzrost liczby użytkowników wykorzystujących Internet w celach szkoleniowych i edukacyjnych do poziomu minimum 75%).

⁴ The Role of eGovernment for Europe’s future. COM(2003) final, Bruksela, 26 września 2003.

⁵ i2010 – Europejskie „społeczeństwo informacyjne” na rzecz wzrostu i zatrudnienia. COM(2005) 229 końcowy, Bruksela, 1 czerwca 2005.

⁶ Strategia kierunkowa rozwoju informatyzacji Polski do roku 2013 oraz perspektywiczna prognoza transformacji społeczeństwa informacyjnego do roku 2020”, Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, Warszawa, czerwiec 2005.

Priorytetami procesu informatyzacji i rozwoju „społeczeństwa informacyjnego” założonymi w ww. dokumentach są:

- przekształcenie Polski w państwo nowoczesne oraz przyjazne dla obywateli i podmiotów gospodarczych;
- racjonalizacja wydatków administracji publicznej związanych z jej informatyzacją i z rozwojem „społeczeństwa informacyjnego”;
- neutralność technologiczna rozwiązań informatycznych wykorzystywanych w procesie informatyzacji administracji publicznej.

Kolejnym, fundamentalnym aktem prawnym, sankcjonującym działania wytyczane w strategiach jest ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz ustawa o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach. Kluczowe znaczenie wymienionych ustaw polega na tym, że pierwsza z nich stwarza podstawy prawne informatyzacji mającej na celu przemianę tradycyjnej administracji - w administrację nowoczesną, tanią, sprawną i przyjazną, oferującą odmiejscowione usługi. Druga zaś umożliwi ostatecznie zerwanie z archiwizowaniem dokumentów w postaci papierowej, pozwalając na przekazywanie do archiwów dokumentów w postaci elektronicznej. Obie ustawy dają prawną podstawę utworzenia e-Administracji. Ustawa o informatyzacji⁷ zmieniła 17 innych ustaw.

W kontekście rozwoju „społeczeństwa informacyjnego” w Polsce, kluczowe znaczenie mają niżej wymienione akty prawne – ustawy i rozporządzenia:

1. Kodeks postępowania administracyjnego z dnia 1960-06-14 (tj. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.)
2. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych z dnia 1999-12-22 (Dz. U. z 1999 r. Nr 112, poz. 1319 z późn. zm.)
3. Ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne z dnia 2005-02-17 (Dz. U. z 2005 r. Nr 64, poz. 565 z późn. zm.)
4. Ustawa o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach tj. z dnia 16 maja 2006 (Dz. U. z 2006 r. Nr 97, poz. 673)
5. Ustawa o podpisie elektronicznym z dnia 2001-09-18 (Dz. U. z 2001 r. Nr 130, poz. 1450 z późn. zm.)
6. Ustawa o dostępie do informacji publicznej z dnia 2001-09-06 (Dz. U. z 2002 r. Nr 112, poz. 1198 z późn. zm.)

⁷ Szpor G., Martysz Cz., Wojsyk K.: Ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. Komentarz. Wyd. Wolters Kluwer Polska - ABC, Warszawa, 2007

7. Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie sposobu, zakresu i trybu udostępniania danych zgromadzonych w rejestrze publicznym z dnia 2005-09-27 (Dz. U. z 2005 r. Nr 205, poz. 1692)
8. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie warunków organizacyjno-technicznych doręczania dokumentów elektronicznych podmiotom publicznym z dnia 2005-09-29 (Dz. U. z 2005 r. Nr 200, poz. 1651)
9. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie sporządzania i doręczania pism w formie dokumentów elektronicznych z dnia 2006-11-27 (Dz. U. z 2006 r. Nr 227, poz. 1664)
10. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie niezbędnych elementów struktury dokumentów elektronicznych z dnia 2006-10-30 (Dz. U. z 2006 r. Nr 206, poz. 1517)
11. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie szczegółowego sposobu postępowania z dokumentami elektronicznymi z dnia 2006-10-30 (Dz. U. z 2006 r. Nr 206, poz. 1518)
12. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie wymagań technicznych formatów zapisu i informatycznych nośników danych, na których utrwalono materiały archiwalne przekazywane do archiwów państwowych z dnia 2006-11-02 (Dz. U. z 2006 r. Nr 206, poz. 1519)
13. Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w formie elektronicznej z dnia 2005-10-11 (Dz. U. z 2005 r. Nr 214, poz. 1781)
14. Rozporządzenie Ministra Nauki i Informatyzacji w sprawie testów akceptacyjnych oraz badania oprogramowania interfejsowego i weryfikacji tego badania z dnia 2005-10-19 (Dz. U. z 2005 r. Nr 217, poz. 1836)
15. Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych z dnia 2005-10-11 (Dz. U. z 2005 r. Nr 212, poz. 1766)
16. Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie Planu Informatyzacji Państwa na lata 2007-2010 z dnia 2007-03-28 (Dz. U. z 2007 r. Nr 61 poz. 415)
17. Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie Planu Informatyzacji Państwa na rok 2006. (Dz. U. z 2006 r. Nr 1063 i 1064 poz. 147)

Od chwili nakreślenia strategii informatyzacji Polski powstało wiele mniejszych regionalnych strategii oraz programów wspierania budowy „społeczeństwa informacyjnego”. Sejmik Województwa Śląskiego Uchwałą nr II/37/6/2005 dnia 4 lipca 2005 roku przyjął „Strategię Rozwoju Województwa Śląskiego na lata 2000-2020”, która jest aktualizacją przyjętej we wrześniu 2000 roku „Strategii Rozwoju Województwa Śląskiego na lata 2000-2015”.

Strategia ta zakłada rozwój w następujących aspektach:

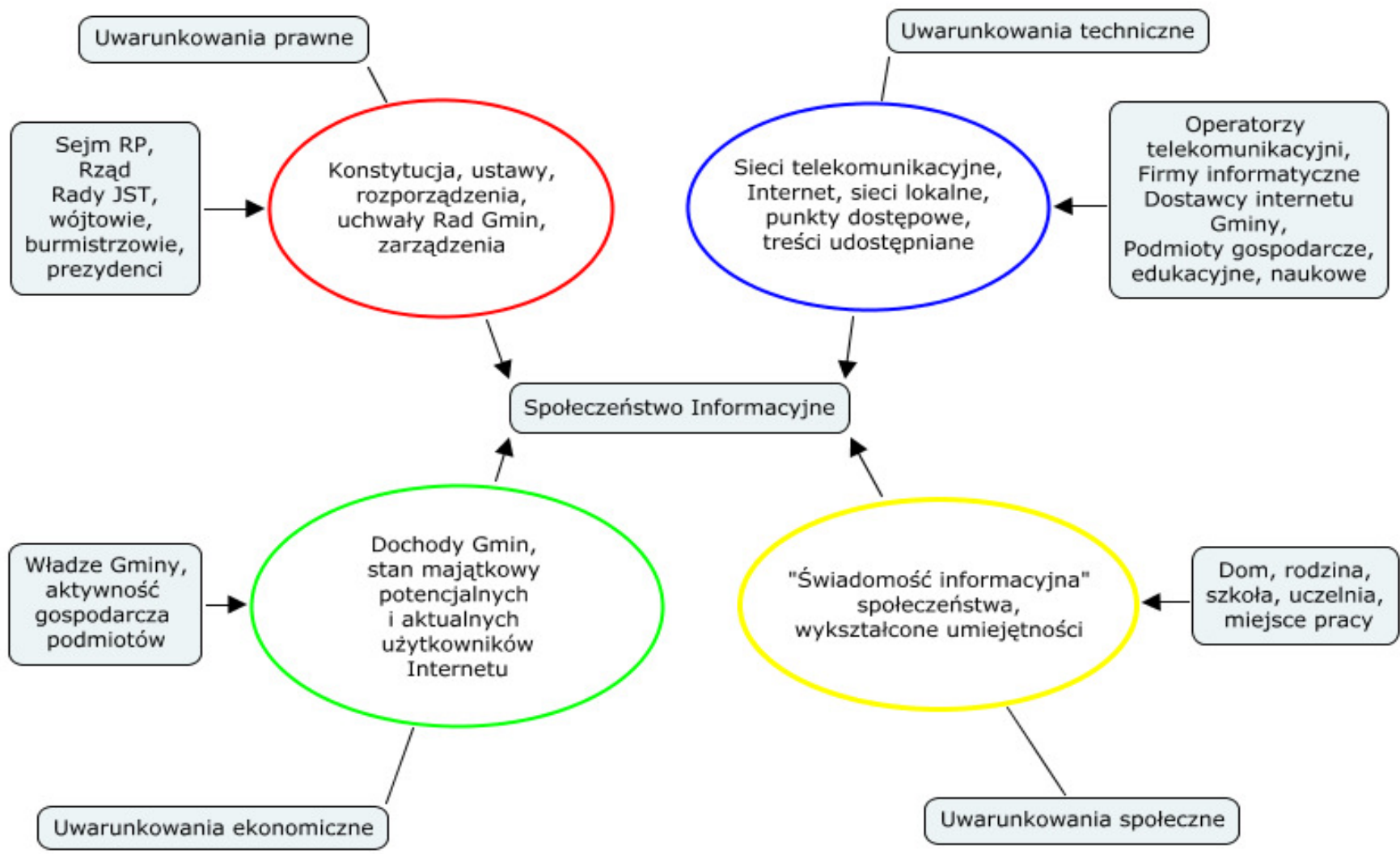
- Społeczny – edukacja, otwartość, tożsamość, kompetencje;
- Gospodarczy – zdywersyfikowana i innowacyjna gospodarka;
- Środowiskowy – bioróżnorodność i zdrowe życie;
- Infra-techniczny – dostępność transeuropejska.

Rozwój w wyżej wymienionych aspektach będzie realizowany dla osiągnięcia założonych celów:

1. Wzrost wykształcenia mieszkańców oraz ich zdolności adaptacyjnych do zmian społecznych i gospodarczych w poczuciu bezpieczeństwa społecznego i publicznego.
2. Rozbudowa oraz unowocześnienie systemów infrastruktury technicznej.
3. Wzrost innowacyjności i konkurencyjności gospodarki.
4. Poprawa jakości środowiska naturalnego i kulturowego oraz zwiększenie atrakcyjności przestrzeni.

Wśród priorytetów dokument wskazuje, iż należy dążyć do „wyrównania standardów usług telekomunikacyjnych i informatycznych zarówno w miastach, jak i ośrodkach wiejskich. Obok dostępności przyłączy ważna jest jakość infrastruktury telekomunikacyjnej, która warunkować będzie poszerzenie świadczonych usług odpowiednio do wzrostu zaawansowania technologicznego systemów telekomunikacyjnych i informatycznych.

Rozwój społeczeństwa informacyjnego wymaga nie tylko dostępu do odpowiedniego sprzętu, ale przede wszystkim zintegrowania technologii w spójne działania mające na celu efektywne zaspokojenie gospodarczych, społecznych, administracyjnych, naukowych i kulturowych potrzeb”.



Rys. 1. Uwarunkowania powstawania, istnienia i rozwoju społeczeństwa informacyjnego.

3. Informatyzacja Urzędu Miasta Częstochowy – opis stanu

Informatyzacja Urzędu Miasta Częstochowy realizowana jest systematycznie od roku 1990 w sposób ciągły i konsekwentny, stosownie do aktualnych uwarunkowań prawnych, finansowych i organizacyjnych. Jej celem jest stworzenie elektronicznego środowiska umożliwiającego powstawanie „społeczeństwa informacyjnego”.

Proces ten prowadzony jest przy stosunkowo niskich nakładach finansowych ponoszonych przez budżet miasta, co dokładnie obrazuje poniższa tabela.

Tabela 5. Udział wydatków na informatyzację w budżecie gminy miasta Częstochowy

Wydatki na informatyzację	Globalna kwota [zł]	% całości budżetu Gminy
Rok 2000	1 312 113	0,27%
Rok 2001	958 300	0,20%
Rok 2002	900 000	0,20%
Rok 2003	904 018	0,21%
Rok 2004	2 505 906	0,51%
Rok 2005	1 894 163	0,30%
Rok 2006	2 758 932	0,40%
Rok 2007	2 713 334	0,37%
Rok 2008 I półrocze	1 158 347	0,34% (do wydatków za I półrocze)

Źródło: Opracowano na podstawie danych Urzędu Miasta Częstochowy

3.1. Wyposażenie stanowisk

W Urzędzie zatrudnionych jest 795 osób. Dodatkowym wsparciem w realizacji zadań są pracownicy zatrudnieni w ramach robót publicznych, a także stażyści. Wszystkie osoby korzystają ze stanowisk komputerowych. Mają one również dostęp do niezbędnego

sprzętu peryferyjnego, sieci wewnętrznej oraz Internetu. Posiadaną przez Urząd bazę sprzętową obrazuje poniższe zestawienie.

Tabela 6. Zestawienie ilościowe używanego sprzętu komputerowego

Serwery	Komputery PC	Notebooki/Laptopy	Terminale	Drukarki	Skanery
35	710	83	75	372	52

Źródło: Opracowano na podstawie danych Wydziału Informatyki Urzędu Miasta Częstochowy – stan na dzień 2008-08-22

W Urzędzie na stacjach roboczych w większości stosowany jest system operacyjny Windows XP Professional oraz Windows 2000. Wśród systemów bazodanowych przeważa Microsoft SQL Server 2000, wykorzystywane są także Microsoft FoxPro, Oracle i MySQL.

Tabela 7. Systemy operacyjne na stanowiskach użytkowników

Nazwa systemu operacyjnego	Ilość
Windows XP Professional	655
Windows 2000	100
Inne	38

Źródło: Opracowano na podstawie danych Wydziału Informatyki Urzędu Miasta Częstochowy – stan na dzień 2008-08-22

Tabela 8. Systemy operacyjne serwerów

Nazwa systemu operacyjnego
Windows 2000 Server
Windows 2003 Server
Windows 2008 Server
Debian Linux
SuSE Linux 9.3
Mandrake Linux 9.2
Ubuntu Linux
Kubuntu Linux

Źródło: Opracowano na podstawie danych Wydziału Informatyki Urzędu Miasta Częstochowy – stan na dzień 2008-08-22

Wszystkie stanowiska posiadają niezbędne do pracy oprogramowanie biurowe. Poniższe zestawienie obrazuje stan obecny pakietów biurowych zainstalowanych na stacjach roboczych.

Tabela 9. Pakiety biurowe wykorzystywane w Urzędzie Miasta Częstochowy

Nazwa pakietu biurowego	Ilość
OpenOffice	754
Microsoft Office	378

Źródło: Opracowano na podstawie danych Wydziału Informatyki Urzędu Miasta Częstochowy – stan na dzień 2008-08-22

3.2. Sieć wewnętrzna i zewnętrzna

W Urzędzie Miasta Częstochowy wykorzystywana jest sieć Ethernet w topologii gwiazdy. Generalnie wszędzie, gdzie jest to możliwe, stosowane są połączenia światłowodowe (w szczególności pomiędzy budynkami Urzędu Miasta Częstochowy przy ul. Śląskiej 11/13 i Waszyngtona 5). Ponadto stosowane są łącza dzierżawione od TP S.A., a także systemy łączności radiowej i laserowej.

Tabela 10. Parametry łączy pomiędzy lokalizacjami Urzędu Miasta Częstochowy

Relacja połączenia (UM – Śląska 11/13)	Szybkość transmisji danych	Rodzaj połączenia
Urząd Miasta Częstochowy - Waszyngtona 5 (MN, GK, SO, TEG)	1 Gbps	Światłowod
Urząd Miasta Częstochowy - Katedralna 8 (PP)	1 Gbps	Światłowod
Urząd Miasta Częstochowy - Focha 19/21 (USC, KS, Archiwum)	100 Mbps	łącze laserowe
Urząd Miasta Częstochowy - Aleja Wolności 44 (MKRPA)	2 Mbps	łącze dzierżawione.
Urząd Miasta Częstochowy - Bialska 20 (KOSO)	1 Mbps	łącze dzierżawione.
Urząd Miasta Częstochowy - Aleja Niepodległości 20/22 (Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności)	1 Mbps	radio 5,4 GHz
Urząd Miasta Częstochowy – Aleja Najświętszej Maryi Panny 24 (GK)	10Gbps	Światłowod

Źródło: Opracowano na podstawie danych Wydziału Informatyki Urzędu Miasta Częstochowy

Takie rozwiązanie pozwala na wygodną pracę w środowisku elektronicznym - tak, jakby wszyscy pracownicy zlokalizowani byli w jednym budynku.

Z uwagi na trwającą rozbudowę Miejskiej Sieci Komputerowej CzeStMAN systematycznie dokonywane są zmiany usprawniające funkcjonowanie sieci jako całości

oraz dołączane są kolejne elementy sieci. Pozwala to na podejmowanie kolejnych – istotnych dla miasta działań, takich jak monitoring wizyjny miasta (planuje się oddanie do użytku centrum zarządzania pierwszych kilkunastu kamer, do końca 2008 roku). Realizowany jest również współfinansowany ze środków UE projekt pod nazwą Miejski System Informacji Turystycznej (MSIT), w ramach którego rozwinięta zostanie sieć światłowodowa oraz radiowa w celu podłączenia infomatów (zakończenie projektu nastąpi w 2008 roku). Utworzone zostaną publiczne punkty dostępu do Internetu przy głównych szlakach i miejscach najczęściej odwiedzanych przez pielgrzymów i turystów (infomaty, HotSpoty). Planuje się również ustawienie infomatów przystosowanych do wykorzystywania przez osoby niepełnosprawne ruchowo.

Urząd posiada własny serwer e-mailowy, dzięki któremu wszyscy pracownicy dysponują imiennymi skrzynkami poczty elektronicznej, co w znaczący sposób ułatwia komunikację wewnątrzurzędową, jak i zewnętrzną. Ponadto niektóre jednostki zewnętrzne na przykład szkoły, posiadają konta e-mailowe na serwerze Urzędu Miasta Częstochowy. Działania Urzędu są ukierunkowane na odchodzenie od korzystania z niewiarygodnych skrzynek pocztowych, utworzonych na bezpłatnych, powszechnie dostępnych serwerach pocztowych na rzecz przesyłania dokumentów w kanałach administracja-administracja, administracja-obywatel (PeUP).

3.3. Aplikacje dziedzinowe

Poziom informatyzacji Urzędu Miasta Częstochowy jest bardzo wysoki w stosunku do innych urzędów w kraju. Nie oznacza to jednak, że stan jest idealny, i że nie należy czynić starań w celu przekształcenia go w sprawną i skuteczną organizację, wychodzącą naprzeciw potrzebom interesantów. Systemy i aplikacje wdrożone w Urzędzie wymagają przede wszystkim zintegrowania aby nastąpiła sprawna wymiana danych wewnątrz samego Urzędu oraz z innymi instytucjami administracji samorządowej i rządowej.

Poniżej przedstawione zostało zestawienie kluczowych aplikacji dziedzinowych wdrożonych w Urzędzie.

Tabela 11. Wykaz aplikacji wdrożonych w Urzędzie Miasta Częstochowy

System	Aplikacja	Wydział
OfficeObjects@DocMan (System Zarządzania Dokumentami)	OfficeObjects@DocMan OfficeObjects@Workflow	Wydziały Urzędu Miasta Częstochowy

MAGISTRAT FOR WINDOWS	Wymiar podatków:	Wydział Finansowo-Księgowy
	- od nieruchomości	Wydział Finansowo-Księgowy
	- leśny	Wydział Finansowo-Księgowy
	- rolny	Wydział Finansowo-Księgowy
	Łączne zobowiązanie pieniężne (od osób fizycznych i prawnych)	Wydział Finansowo-Księgowy
	Księgowość ww. podatków	Wydział Finansowo-Księgowy
	Wymiar i księgowość podatku transportowego od os. fizycznych i prawnych	Wydział Finansowo-Księgowy
	Księgowość opłaty skarbowej	Wydział Finansowo-Księgowy
	Księgowość opłaty targowej	Wydział Finansowo-Księgowy
	Opłata administracyjna	Wydział Finansowo-Księgowy
	Księgowość innych należności - ewidencja mandatów i wpłat za mandaty	Wydział Finansowo-Księgowy
	Gospodarka odpadami	Wydział Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Leśnictwa
	Ewidencja Ludności	Wydział Spraw Obywatelskich
	Ewidencja Działalności Gospodarczej	Wydział Transportu i Ewidencji Gospodarczej
	Koncesje Alkoholowe	Wydział Transportu i Ewidencji Gospodarczej
	Opłata za koncesje alkoholowe	Wydział Transportu i Ewidencji Gospodarczej
EUROBUDŻET	Fakturowanie	Wydziały Urzędu Miasta Częstochowy
	Rejestr Umów	Wydziały Urzędu Miasta Częstochowy
	Środki trwałe	Wydziały Urzędu Miasta Częstochowy

	Budżet zadaniowy	Wydziały Urzędu Miasta Częstochowy
	Sprawozdawczość	Wydział Budżetu i Analiz Wydział Finansowo-Księgowy
	Księga główna	Wydział Budżetu i Analiz Wydział Finansowo-Księgowy
	Gospodarka nieruchomościami	Wydział Finansowo-Księgowy Wydział Mienia i Nadzoru Właścicielskiego
	Kasa i bank	Wydział Budżetu i Analiz
	Gospodarka materiałowa	Wydział Organizacyjny Wydział Finansowo-Księgowy
PLANOWANIE I REALIZACJA BUDŻETU (System wspomagający planowanie i realizację budżetu dla jednostek podległych)		Wydziały Urzędu Miasta Częstochowy
BeSTi@ (System Zarządzania Budżetami Samorządu Terytorialnego)		Wydział Budżetu i Analiz
MULTICASH (System bankowości elektronicznej przeznaczony dla średnich i dużych firm współpracujących z jednym lub kilkoma bankami)		Wydział Budżetu i Analiz Wydział Finansowo-Księgowy
OPTIEST (Kompleksowy system zarządzania majątkiem firmy: środkami trwałymi i wyposażeniem)		Wydział Organizacyjny Wydział Informatyki Wydział Finansowo-Księgowy

KOL (Kataster OnLine - system do prowadzenia ewidencji gruntów i budynków)		Wydział Geodezji i Kartografii
APLIKACJA OŚRODEK (Rejestracja i zarządzanie pracami geodezyjnymi)		Wydział Geodezji i Kartografii
VULCAN - Sigma Optivum (Kompleksowy system zarządzania oświatą)		Wydział Edukacji Wydział Organizacyjny
SYSTEM KADROWO-PŁACOWY		Wydział Organizacyjny Wydział Finansowo-Księgowy
OMEGA - DODATKI MIESZKANIOWE		Wydział Komunalny
KOMPUTEROWY SYSTEM REJESTRACJI STANU CYWILNEGO		Urząd Stanu Cywilnego
ArchSys (System informatyczny dla archiwum zakładowego)		Wydziały Urzędu Miasta Częstochowy
CEPIK (Centralna ewidencja pojazdów i kierowców)		Wydział Transportu i Ewidencji Gospodarczej

Uwaga: W trakcie wdrażania jest HRM – System Zarządzania Zasobami Ludzkimi

3.4. Identyfikacja bieżącego stanu informatyzacji

Informatyzacja Urzędu Miasta Częstochowy oparta została na kilku fundamentalnych założeniach i konsekwentnie realizowanych działaniach.

1. Wynikające z samej nazwy „informatyzacja” sukcesywne zastępowanie papierowych nośników informacji nośnikami elektronicznymi.
2. Tworzenie elektronicznych dróg przepływu informacji (budowa sieci lokalnych i rozległych, łączących budynki rozlokowane na terenie miasta).

3. Rozpoznawanie i organizowanie danych będących w dyspozycji Urzędu Miasta w spójne bazy nadające się do dalszej integracji (tworzenie dziedzinowych baz danych, podstaw późniejszych hurtowni danych, baz współdzielonych przez pracowników różnych wydziałów).
4. Wprowadzanie mechanizmów ochrony zasobów informacyjnych i ich porządkowanie (zabezpieczanie danych i tworzenie kopii bezpieczeństwa).
5. Likwidowanie nadmiarowej redundancji danych oraz czyszczenie baz.
6. Tworzenie prawnych warunków do przyszłych integracji (np. wprowadzenie w życie w 2001 roku uchwały o nazewnictwie ulic, utworzenie zespołu ds. likwidacji braków i niespójności baz danych, ciągłe prowadzenie procesu korekty dostrzeżonych błędów).
7. Prowadzenie systematycznej pracy edukacyjnej i popularyzatorskiej w skali miasta i kraju – w celu stworzenia ruchu na rzecz zmiany prawa na sprzyjające elektronizacji zasobów.
8. Działania organizacyjne w kierunku upraszczania procedur i skracania drogi załatwiania spraw – wewnętrznych i zewnętrznych (analiza procesów w celu zaimplementowania ich do systemu zarządzania dokumentami).

Pod lakonicznie sformułowanymi powyżej w punktach działaniami kryją się konkretne, nieraz w dużej skali prowadzone prace, stosowane rozwiązania techniczne, organizacyjne i prawne. To z kolei pociąga za sobą konieczność wydatkowania pewnych środków finansowych. Należy dodać, że szybki postęp w technologiach informatycznych automatycznie pociąga za sobą szybkie starzenie się sprzętu i oprogramowania. Z drugiej strony nie ma szybciej zwracających się inwestycji, niż inwestycje w narzędzia informatyki.

Konsekwentna i skuteczna realizacja powyższych punktów przyczyniła się do zaliczenia Urzędu Miasta Częstochowy do liderów informatyzacji w skali kraju, czego wyrazem są nominacje i nagrody w konkursach organizowanych przez czasopisma specjalistyczne oraz liczne grupowe wizyty samorządowców przyjeżdżających w celu zapoznania się ze stosowanymi w Urzędzie rozwiązaniami.

Rzeczywista informatyzacja administracji wymaga zbudowania jednolitego (elektronicznego) środowiska tworzenia, przetwarzania (w tym składowania, przesyłania) i archiwizowania danych oraz różnego rodzaju dokumentów w postaci elektronicznej. Istotnym problemem jest otoczenie podmiotu zinformatyзованego, które dostarcza dokumenty w postaci papierowej – i takich się także domaga. Pojawiają się tu problemy wielorakiej natury (mentalnej, technicznej, prawnej), jednak powoli, w sposób niejako naturalny, unowocześnienie otoczenia i środowiska dokonuje się. Aby możliwe było

przyjmowanie i emitowanie dokumentów w postaci elektronicznej, a także korzystanie ze współdzielonych zasobów, konieczne było stworzenie sieci teleinformatycznych, a wcześniej dokonanie stosownych regulacji prawnych.

Jednym z pierwszych warunków technicznych musiało być zbudowanie sieci teleinformatycznej, łączącej wszystkie lokalizacje wydziałów Urzędu Miasta.

Skoro zastosowane zostały lokalne i rozległe sieci komputerowe, to oczywistym następstwem tego musiało być zlikwidowanie „drugiego obiegu” – przesyłania danych na papierze a także rozpoczęcie procesu czyszczenia (uzupełniania braków, wyjaśniania niespójności, usuwania błędów) baz dziedzinowych. W efekcie uzyskano środowisko, w którym dane źródłowe, sprawdzone i wiarygodne, wykorzystywane są przez różne systemy dziedzinowe. W tym celu konieczna była integracja zasobów - a co za tym idzie, stopniowa likwidacja błędów i braków.

Dzięki integracji udało się między innymi wdrożyć moduł pozwalający na globalne podsumowanie wzajemnych należności gminy i podatnika (w danym roku) ze szczegółowym wskazaniem ewentualnych kwot i dat ich zapłaty. Podobnie funkcjonują aplikacje adresowe (używane przy opisywaniu kopert), aplikacje informujące np. o wysokości wystawionych mandatów itp.

Bazy danych przyjęte zostały za podstawę działań. Stworzone zostały też odpowiednie warunki dla zabezpieczenia tych zasobów: firewall, programy antywirusowe, system tworzenia kopii zapasowych, a przede wszystkim odpowiednia polityka bezpieczeństwa, która nakazuje pracownikom traktować dane z należytą troską i uwagą.

Kilkanaście lat pracy z wykorzystaniem odrębnych, autonomicznych systemów informatycznych wykorzystujących różne bazy danych, gdzie te same dane były zapisywane w różny sposób miało swoją złą i dobrą stronę. Z jednej strony dane były „różne”, nie nadawały się do przetwarzania w środowisku zintegrowanym (np. nazwa tej samej ulicy zapisana na dwa różne sposoby nie mogła pojawić się w tabeli pośredniej – replice wykorzystywanej przez inne systemy, gdyż każda z tych odmian traktowana byłaby przez system jako inny obiekt). Potrzeby integracji stanowiącej kolejny etap w procesie informatyzacji wymusiły zarówno proces czyszczenia baz z różnych odmian tych samych danych, jak i ostateczne ustalenie źródeł danych oraz jednoznacznej formy i formatu ich zapisu. Dobrą stroną okresu gromadzenia danych było to, że w ogóle zostały zgromadzone – i można było tworzyć podstawę pod dalsze działania – likwidację braków, wyjaśnienie niezgodności, ustalanie stanów rzeczywistych. Można było także rozpocząć proces likwidacji nadmiarowości, niepotrzebnego odrębnego gromadzenia tych

samych danych, które w zasobach Urzędu się znajdowały, a które były ponownie zbierane.

Integracja zasobów systematycznie postępuje – zarządzeniem Prezydenta Miasta Częstochowy⁸ powołany został międzywydziałowy zespół zadaniowy dokonujący weryfikacji i uzupełniania podstawowych numerów referencyjnych.

Dotychczas zintegrowany został system ewidencji gruntów i budynków z systemem podatkowym za pomocą Integrującej Platformy Elektronicznej - Podatki od Nieruchomości (IPE-PN⁹), służy do porównywania ze sobą informacji opisujących nieruchomości, gromadzonych w gminnych bazach ewidencji podatkowej nieruchomości oraz w ewidencji gruntów i budynków gromadzonych w bazach powiatowych. Celem działania systemu jest wychwycenie rozbieżności między danymi zapisanymi w obydwu ewidencjach, aby umożliwić w ten sposób wyeliminowanie istniejących niespójności i tym samym poprawić zarządzanie podatkami celem zwiększenia efektywności ich poboru.

Przechodzenie na sposób pracy właściwy dla środowiska całkowicie z informatyzowanego odbywa się wielotorowo – wszędzie tam, gdzie stan zasobów umożliwiał już logiczne powiązanie baz wprowadzane są kolejne mechanizmy – np. takie jak Broker Usług Publicznych – platforma łącząca zasoby Powiatowego Urzędu Pracy, Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej i Urzędu Miasta.

Kolejnym etapem działań zmierzających do lepszego wykorzystania posiadanych już zasobów było utworzenie hurtowni danych.

Hurtownia danych ProClarity – jej pierwszym wsadem była baza danych aplikacji Eurobudżet. Ponieważ jest to hurtownia, a nie baza danych pojedynczej aplikacji dziedzinowej, tworzący ją obszar bazodanowy (zestaw różnych baz danych) będzie systematycznie poszerzany. Wdrożony został mechanizm zasilania hurtowni pojedynczymi „paczkami danych” - zdarzeniami finansowymi zachodzącymi w jednostkach podległych. Z uwagi na fakt, iż poszczególne jednostki stosują oprogramowanie różnych producentów, a struktura i „zawartość informacyjna” poszczególnych przesyłek musi być jednakową, konieczne będzie dostosowanie wszystkich programów do wytwarzania takich jednolitych „paczek”. W szczególności chodzi o zasilanie hurtowni danymi codziennie, automatycznie, a nie w trybie sprawozdawczym właściwym dla sprawozdawczości papierowej, która wymaga udziału pracownika w opracowywaniu sprawozdania.

⁸ Zarządzenie Nr 11/04 Prezydenta Miasta Częstochowy z dnia 20 kwietnia 2004 r. w sprawie powołania zespołu zadaniowego do spraw weryfikacji zasobów zawartych w bazach danych prowadzonych w Urzędzie Miasta Częstochowy.

⁹ <http://ipepn.mf.gov.pl/>

Sposób przeprowadzania informatyzacji poszczególnych zadań, dziedzin – i wydziałów realizujących te zadania sprawił, że zaufanie do narzędzi elektronicznych znacznie wzrosło, a umiejętności i wiedza pracowników pozwoliły na podjęcie się przez nich zadań trudniejszych, pionierskich, pilotaży.

Udział w pilotażach pozwala dokładnie zrozumieć istotę objętych nimi zadań, pozwala na wniesienie twórczego wkładu i w niektórych przypadkach pozwala wpłynąć na ostateczny kształt rozwiązania informatycznego.

Urząd Miasta Częstochowy należał do 5 pierwszych urzędów, w których pilotażowo wdrożono zamawianie praw jazdy produkowanych w Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych. Był pierwszym, w którym testowano i zastosowano w praktyce prawa jazdy ze zdjęciami przekazywanymi bezpośrednio z kamery cyfrowej (bez pośredniego skanowania), a także w którym dokonano pilotażu systemu zasilającego centralną ewidencję pojazdów.

W tym miejscu należy bardzo wyraźnie podkreślić, że wdrażanie systemów centralnych obsługiwanych na poziomie gminy (starostwa) niesie za sobą negatywne skutki w postaci odseparowania tworzonych w tych systemach baz danych – i z jednej strony potrzeby wprowadzania od nowa danych, które już przecież kiedyś w gminie zostały zebrane. Np. podanie numeru PESEL w aplikacji służącej do rejestracji kierowców powinno wywołać skutek dowiązania stosownych danych z bazy ewidencji ludności. Powstanie obowiązku podatkowego (zależnego od rodzaju pojazdu) powinno z kolei spowodować automatyczne powiadomienie systemu podatkowego. Niestety, centralne aplikacje wdrażane odgórnie nie tylko nie są projektowane z założeniem możliwości współpracy z otoczeniem, ale są wyizolowane fizycznie.

Taka praktyka stanowi znaczące utrudnienie informatyzacji, szczególnie, że stoi w sprzeczności z obowiązkami gminy (powiadamianie własnego organu podatkowego, Urzędu Skarbowego, Urzędu Statystycznego).

Niezależnie od obiektywnych trudności w przepływie danych wdrażane są różnego rodzaju systemy i aplikacje specjalistyczne, mające na celu usprawnienie zarządzania konkretnymi obszarami: zasobami ludzkimi, finansami czy majątkiem. Obecnie w trakcie wdrożenia jest system Zarządzania Zasobami Ludzkimi (HRM), który zapewni wysoki poziom obsługi procesów administracji kadrami, a także naliczanie wynagrodzeń. Zawiera również szereg narzędzi do obsługi umów cywilnoprawnych, działalności socjalnej, kasy zapomogowo-pożyczkowej, BHP oraz zarządzania zasobami ludzkimi. Pozwoli on na efektywniejsze zarządzanie i wykorzystanie potencjału kadrowego instytucji.

We współpracy z bankami wdrożono SIMP (System Identyfikacji Masowych Płatności) pozwalający na automatyczne przyjmowanie z banku elektronicznych przelewów dokonywanych tradycyjnie w bankach przez mieszkańców.

Obecnie z informatyzowane są wszystkie wydziały, a także zbudowane zostały dodatkowe narzędzia usprawniające pracę: intranet ze stale aktualizowaną przez samych pracowników książką telefoniczną, zarządzeniami wewnętrznymi, systemem rezerwacji zasobów (sal, projektorów itp.), systemem samouczków elektronicznych, systemem ocen szkoleń, systemem wyszukiwania dokumentów różnego rodzaju, polityką bezpieczeństwa i wieloma innymi udogodnieniami związanymi bezpośrednio z wykonywaną pracą.

Jeśli chodzi o rozwiązania bezpośrednio wspomagające obsługę interesantów, stanowiące udogodnienia dla samych mieszkańców, wprowadzono elektroniczny system przywoławczo-kolejkowy z rejestracją liczby obsługiwanych interesantów na poszczególnych stanowiskach Biura Obsługi Interesanta. System ten rozszerzony został o funkcję zdalnej rezerwacji miejsca w kolejce przez Internet.

W Miejskim Centrum Informacji, w 2 budynkach Urzędu Miasta oraz w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych ustawiono informaty z dostępem do Internetu.

W Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych na podstawie stosownego porozumienia stworzono tzw. wysuniętą placówkę urzędu – punkt pełniący funkcję Biura Obsługi Interesanta. Dzięki ulokowaniu tam pracownika Urzędu Miasta posiadającego zdalny dostęp do zasobów (systemu zarządzania dokumentami, Intranetu, VoIP) powstała możliwość obsłużenia także interesantów ZUS, którzy mieli coś do załatwienia w UM – interesanci nie muszą już pokonywać dodatkowej drogi.

Zbudowany został portal miejski <http://www.czystochowa.pl>, który aktualizowany jest przez osoby niebędące zawodowymi informatykami – wg zasady, że należy w jego budowę zaangażować jak najwięcej osób, które mogą go codziennie wzbogacać, aktualizować i modyfikować. W portalu tym między innymi umieszczono ankietę do badania poziomu satysfakcji interesantów z jakości ich obsługi w Urzędzie Miasta Częstochowy. Jest to pierwsza ankietę, której wyniki przekazywane są do Urzędu Miasta w postaci plików w formacie XML.

Zakupiono system SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) - profesjonalny program opracowywania wyników badań statystycznych w celu umożliwienia i ułatwienia szybkiego i skutecznego opracowywania wyników badań ankietowych.

Pod adresem <http://www.czeszochowa.pl/database/firma/firmy> dostępna jest zawsze aktualna baza podmiotów gospodarczych zarejestrowanych w Urzędzie Miasta. W bazie tej widoczne są zarówno podmioty aktualnie działające na rynku, jak i podmioty już wykreślone. Wyszukiwanie podmiotów w bazie możliwe jest poprzez stosowanie różnych filtrów.

Powyższe inicjatywy wskazują na bardzo szeroki zakres i różnorodność miejsc zastosowań rozwiązań informatycznych. Kolejne wdrożenia bazują na wcześniejszych, wprowadzonych do stałej praktyki.

Istnieją jednak systemy kluczowe, istotne ze względu na zasięg i bezpośredni wpływ na jakość funkcjonowania Urzędu Miasta jako całości.

Systemem takim jest OfficeObjects@DocMan (SZD), którym objęty jest cały Urząd. Umożliwia on kompleksowe zarządzanie dokumentami i procesami pracy w organizacji. Rozwiązanie pozwala na gromadzenie, kategoryzację, przechowywanie oraz wyszukiwanie dokumentów o dowolnej strukturze w elektronicznym repozytorium. Zapewnia także skuteczne zarządzanie dokumentami, wspiera proces ich gromadzenia i archiwizacji, sprawną dystrybucję oraz kontroluje terminy realizacji spraw. System elektronicznego zarządzania dokumentami, używany w zakresie „od prezydenta, do referenta” stanowi o rzeczywistym wkładzie w rozwój e-Administracji.

Już obecnie istnieje możliwość wprowadzania do ww. systemu dokumentów elektronicznych przesłanych przez interesantów pod warunkiem podpisania ich podpisem elektronicznym umożliwiającym identyfikację osoby składającej dokument. Z uwagi na powszechne jeszcze w społeczeństwie przekonanie, że używanie podpisu elektronicznego jest drogie, a administracja nie jest przygotowana do posługiwania się nim, mimo upływu kilku już lat od przyjęcia przez Sejm RP ustawy o podpisie elektronicznym Urząd Miasta postanowił podjąć działania wspomagające proces wprowadzania podpisu elektronicznego do powszechnego użycia. W roku 2008 Urzędzie utworzony został Urząd Rejestracji w ramach Centrum Certyfikacji SEKAP, który wydaje certyfikaty podpisu elektronicznego osobom fizycznym, przedsiębiorcom w celu umożliwienia im zdalnego załatwiania spraw bez potrzeby przychodzenia do Urzędu.

W ramach systemu zarządzania dokumentami funkcjonuje OfficeObjects@ WorkFlow – sprawy dające się opisać konkretną procedurą z wariantami są stopniowo całkowicie elektroniczne (np. procedura uchwalania i tworzenia zarządzeń i uchwał, realizacji zamówień publicznych różnego typu itd.). SZD wzbogacony został o funkcjonalności wynikające z potrzeb wszystkich jego użytkowników (np. wizualizacja paraf, faksymil, komentarzy, decyzji itd.).

W wymaganym prawem terminie (16 sierpnia 2006 roku) wdrożono Elektroniczną Skrzynkę Podawczą¹⁰.

Zbudowano i wdrożono w Urzędzie Miasta oraz jednostkach podległych Biuletyn Informacji Publicznej (BIP)¹¹ o ogromnej zawartości informacyjnej. Stał się on doskonałym narzędziem dla samych urzędników, jak i mieszkańców miasta – szczególnie zainteresowanych zamówieniami publicznymi, a także poszukujących pracy. Jest to już druga wersja – technologicznie unowocześniona w stosunku do wersji pierwszej. Można w nim odszukać za pomocą wyspecjalizowanych wyszukiwarek konkretne osoby wraz z kontaktami, wszelkiego rodzaju dokumenty należące do grupy dokumentów podlegających upublicznieniu, projekty uchwał i same uchwały oraz zarządzenia. System udostępnia dokumenty w takiej postaci, w jakiej są one uchwalane. Dokonano integracji BIP z SZD – interesant może o dowolnej porze sprawdzić stan swojej sprawy. Wdrożono także odpytywanie bazy SZD przez telefon – system IVONA odczyta głosem męskim lub kobiecym tekst, który zostanie utworzony po odpytaniu bazy SZD o status sprawy.

Informatyzacją objęto również specyficzne, tematycznie wąskie obszary mające jednak istotne znaczenie społeczne. Od kilku lat stosowany jest elektroniczny nabór do szkół ponadgimnazjalnych. Wdrożono elektroniczny Zbiorczy Arkusz Organizacyjny i Arkusz Organizacyjny Szkoły. Ponadto w ostatnim czasie wdrożony został system wspomagający tworzenie budżetu i jego realizację. Dane finansowe wprowadzane są bezpośrednio w wydziałach Urzędu oraz pozaoświatowych jednostkach podległych.

Działa dobrze zinformatywowane Centrum Powiadamiania Ratunkowego (komputerowy system rejestracji zdarzeń, dysponowania zasobami, dokumentowania zdarzeń, lokalizacji na obrazie mapy pojazdów itp.).

Z uwagi na charakter miasta (centrum pielgrzymkowo-turystyczne) w portalu internetowym (www.czestochowa.pl) zamieszczono elementarne informatory wielojęzyczne dla przyjezdnych.

Trwa wdrażanie Zintegrowanego Systemu Informacji Przestrzennej w oparciu o replikę niektórych, wybranych danych gromadzonych i zarządzanych za pomocą programów służących do realizacji ustawowych zadań geodezyjnych i kartograficznych. Aplikacje te to: Intergraph GeoMedia, GeoMedia Professional, GeoMedia WebMap działające w oparciu o bazę Oracle i stanowiące podstawową platformę dla SIP, Kataster OnLine – służące do prowadzenia bazy katastralnej oraz innych podstawowych baz SIP, w tym banku osnów (zgodnie z rozporządzeniem o krajowym systemie informacji

¹⁰ Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie warunków organizacyjno-technicznych doręczania dokumentów elektronicznych podmiotom publicznym z dnia 2005-09-29 (Dz.U. 2005 Nr 200, poz. 1651)

¹¹ <http://czestochowa.bip-gov.pl>

o terenie) – aplikacje umożliwiające dostęp do danych katastralnych w intranecie UM poprzez przeglądarkę internetową. Wielu pracowników Urzędu Miasta wykorzystuje już teraz tę możliwość.

W ogólnej koncepcji informatyzacji obowiązuje zasada, że wdrażane aplikacje (za wyjątkiem aplikacji wdrażanych ogólnie przez administrację rządową do obsługi zadań zleconych) muszą się wzajemnie uzupełniać – obejmować obszary jeszcze niezainformatyzowane – i muszą nadawać się do integracji w pewnej nieodległej perspektywie czasowej. Oznacza to, że z góry wyklucza się zakup jakichś aplikacji tylko dlatego, że atrakcyjnie wyglądają, lub że gdzieś indziej, w innym mieście doskonale się sprawdzają. Absolutnym priorytetem jest kompatybilność – zgodność umożliwiająca perspektywiczne łączenie zasobów bazodanowych gromadzonych przez odrębne aplikacje, tworzone na potrzeby obsługi jakiegoś zadania. Zgodność ta jest podstawą wymaganej interoperacyjności systemów. Takie podejście pozwala zachować „wieczną młodość” systemu. Ciągłe porządkowanie, rozbudowywanie i konserwowanie zasobów bazodanowych, przy jednoczesnym uaktualnianiu (zgodnie z postępem technicznym i nowymi potrzebami) programów korzystających z tych danych pozwala na coraz sprawniejsze wykonywanie przez Urząd Miasta jego zadań.

4. Ocena stanu i efektów wdrożenia systemu e-Administracji

Ocena stanu i efektów wdrażania usług z zakresu e-Administracji oparta została na analizie przeprowadzonej metodą SWOT, która określa siły wpływu mocnych i słabych stron na pojawiające się szanse i zagrożenia w e-Administracji. Jest analizą opartą w głównej mierze na ocenie stanu i efektów wdrażania systemu e-Administracji.

Celem analizy jest określenie konkretnych działań prowadzących do stworzenia przyjaznej administracji publicznej – przybliżenia jej usług, obniżenia kosztów oraz uproszczenia procedur.

MOCNE STRONY	SŁABE STRONY
<ul style="list-style-type: none"> • zaawansowany proces informatyzacji Urzędu Miasta, wyróżniający się w skali kraju, • dobre wyposażenie Urzędu Miasta w sprzęt teleinformatyczny, • uczestnictwo w projekcie SEKAP, • wysoka świadomość kadry zarządzającej Urzędu co do potrzeb i możliwości jakie dają narzędzia informatyczne, • współpraca z placówkami doskonalenia nauczycieli mająca na celu pogłębianie wiedzy mieszkańców miasta na temat społeczeństwa informacyjnego, • miasto pielgrzymkowe, o atrakcyjnej lokalizacji, licznie odwiedzane przez pielgrzymów i turystów, 	<ul style="list-style-type: none"> • brak taniego dostępu do Internetu dla mieszkańców miasta, • brak nawyków i potrzeb korzystania przez mieszkańców z elektronicznych usług oferowanych przez Urząd, • niski poziom wymiany informacji, danych pomiędzy jednostkami różnych szczebli administracji, • brak jednoznacznych zasad postępowania zgodnego z potrzebami uwarunkowań technicznych i prawnych „społeczeństwa informacyjnego”, w tym w szczególności zasad stosowania określonych nośników informacji i postaci jej zapisu, • stosunkowo niski budżet na zadania związane z informatyzacją, • niedostateczne przygotowanie kadry administracyjnej do pracy w środowisku elektronicznym, • brak promocji usług on-line świadczonych przez administrację, • przyzwyczajenie do starych utartych procedur postępowania administracyjnego (zarówno po stronie klientów administracji publicznej jak i samych urzędników),
SZANSE	ZAGROŻENIA
<ul style="list-style-type: none"> • Unia Europejska ukierunkowana na rozwój społeczeństwa informacyjnego w krajach członkowskich, • wzmożone prace rządu nad dostosowaniem polskiego prawodawstwa do rozwoju e-usług administracji publicznej, • możliwość wymiany „dobrych praktyk” w skali krajowej i międzynarodowej, • szeroka gama dostępnych rozwiązań technologicznych umożliwiających 	<ul style="list-style-type: none"> • brak spójności przepisów dotyczących informatyzacji z przepisami właściwymi dla administracji papierowej, • opóźnienia w realizacji projektów informatycznych realizowanych przez administrację rządową, • brak ujednoczenia stosowanych standardów teleinformatycznych dla projektów e-Government, • odpływ dobrze wykształconych kadr z regionu w celach edukacyjnych

<p>informatyzację każdej dziedziny administracji,</p> <ul style="list-style-type: none"> • rozwój e-usług w administracji i gospodarce, • rosnące zapotrzebowanie na usługi on-line i serwisy informacyjne wśród młodych mieszkańców miasta, • rosnąca liczba osób korzystających z internetu, • duża liczba dostawców usług internetowych, • szkolnictwo wyższe i zawodowe kształcące na kierunkach informatycznych, • doświadczenia mieszkańców w korzystaniu z usług administracji on-line zdobyte podczas pracy za granicą, budzące potrzebę nauki języków obcych i komunikacji elektronicznej, • zdolność do pozyskiwania środków z funduszy europejskich na realizację zadań informatycznych, • poprawa jakości kadr - dostosowanie do nowych wymagań gospodarki opartej na wiedzy, • obniżenie kosztów funkcjonowania administracji, • konieczność odmiejszczenia usług oferowanych przez administrację z uwagi na liczne migracje mieszkańców w celach edukacyjnych i zarobkowych, • uczestnictwo w projekcie SEKAP w ramach którego istnieje możliwość uzupełnienia wiedzy zarówno w tradycyjnych formach jak i poprzez e-learning w zakresie korzystania z środowiska elektronicznego oraz podstaw języków obcych, 	<p>i zarobkowych,</p> <ul style="list-style-type: none"> • dostawcy aplikacji dziedzinowych słabo reagujący na nowe uwarunkowania techniczne i prawne, • niekompletne zasoby informatyczne (bazy danych) – brak normalizacji danych,
---	--

Na podstawie zgromadzonych danych, przedstawionych w powyższej tabeli określone zostały kierunki działania, które należy podjąć w celu :

- wykorzystania szans w obszarach, w których będzie to stosunkowo łatwe zważając na silne strony miasta w stosunku do innych jednostek administracji publicznej kraju (ofensywa),
- wzmocnienia słabych stron przy wykorzystaniu silnych stron Urzędu Miasta Częstochowy,
- minimalizacji zagrożeń,
- zabezpieczenia się przed zagrożeniami w obszarach wskazanych w słabych stronach (defensywa)

5. Wizja funkcjonowania e-Administracji w perspektywie 2013 roku

Wizja określona w „Strategii Rozwoju Miasta – Częstochowa 2010”¹² brzmi: „Częstochowa: miastem nowoczesnym, bogatym, bezpiecznym i przyjaznym ludziom, stwarzającym dogodne warunki realizacji dążeń i aspiracji mieszkańców oraz rozwoju przedsiębiorczości, ze sprawną i kompetentną administracją samorządową.”

Wizja funkcjonowania systemu e-Administracji w perspektywie 2013 roku jest powiązana z wizją rozwoju miasta - ułatwiająca działanie zgodnie z wytyczonym szlakiem i dająca szansę osiągnięcia założonego celu - kreśli się następująco:

Częstochowska e-Administracja:

przyjazna obywatelom, kompetentna, skuteczna, wykorzystująca nowoczesne technologie teleinformatyczne dla usprawnienia współpracy z przedsiębiorcami i innymi podmiotami administracji publicznej.

Zadaniem Urzędu jest świadczenie usług dla swoich klientów, którymi są zarówno osoby fizyczne, jak i przedsiębiorcy, stowarzyszenia oraz inne instytucje. Odbiorców usług nie interesują wewnętrzne uwarunkowania tzw. „urzędowa kuchnia”. Ich celem jest szybkie i korzystne dla siebie załatwienie sprawy.

Ze strony Urzędu oczekują oni kompetencji, sprawnej realizacji oraz minimum formalności. Nikt też nie chce tracić energii oraz cennego czasu na niepotrzebne wizyty w Urzędzie, jeżeli większość spraw mógłby załatwić zdalnie. O tym, że w taki właśnie sposób chcemy realizować swoje sprawy może świadczyć ciągle wzrastająca ogromna popularność e-zakupów oraz bankowości elektronicznej.

Urząd ma świadomość, że jego działanie jest służbą, którą powinien wypełniać jak najlepiej. Dlatego też wychodząc naprzeciw oczekiwaniom i zapotrzebowaniu społecznemu, działania Urzędu w najbliższych pięciu latach ukierunkowane będą na przekształcenie go w organizację wykorzystującą systemy wspomagające podejmowanie

¹² Uchwała Nr 193/XVIII/2003 Rady Miasta Częstochowy z dnia 22 września 2003 roku w sprawie przyjęcia strategii rozwoju miasta Częstochowy w perspektywie roku 2010

decyzji, transparentną, zarządzaną procesowo, skuteczną w swoich działaniach oraz dostępną i przyjazną dla obywatela.

E-urząd w znacznej mierze musi być ukierunkowany na własne wewnętrzne przeobrażenia, których e-Administracja może być dopiero pochodną i rezultatem.

Priorytetem w procesie informatyzacji będzie integracja rozproszonych zbiorów informacji oraz baz danych i systemów, co warunkuje pełną realizację e-usług. Konieczne jest tu połączenie SZD z aplikacjami dziedzinowymi, dedykowanymi do realizacji określonych względnie wąskich zadań, jak chociażby: koncesje, podatki, dane przestrzenne, itd.

Szybki i bezpośredni dostęp do wiarygodnych informacji z różnych dziedzin działania Urzędu jest także warunkiem podejmowania właściwych decyzji, a co za tym idzie efektywnego i skutecznego zarządzania nie tylko samym Urzędem ale całym miastem.

Kluczowa w tych działaniach będzie dalsza integracja bazy zasobu ZSIP z innymi bazami danych UM (baza adresowo-osobowa, baza PESEL, plan zagospodarowania przestrzennego) oraz rozbudowa hurtowni danych SIP i rozwój podsystemu dostępu do danych SIP poprzez przeglądarkę internetową.

W zakresie podstawowych danych (zasobu) systemu informacji o terenie planowane jest wprowadzenie systemu, który zapewni sprawniejsze, dokładniejsze i bardziej wydajne prowadzenie zasobu ewidencji gruntów i budynków przy założeniu 100% spójności części graficznej i opisowej. Planowana jest ścisła integracja bazy ewidencji gruntów i budynków z zasobem numerycznej mapy zasadniczej. Planowana jest budowa systemu służącego do obsługi wykonawców geodezyjnych i wspomaganie procesu aktualizacji zasobu ewidencji gruntów i budynków oraz mapy zasadniczej poprzez różnicowe aktualizowanie zbioru danych przygotowywanych i dostarczanych przez zewnętrznych wykonawców. Takie założenie i nowy system zapewni przyśpieszenie i podniesienie jakości procedur aktualizacji podstawowych zasobów SIT. Wdrożenie zintegrowanej infrastruktury danych przestrzennych zapewni centralną dystrybucję i integrację danych przestrzennych tworzonych i aktualizowanych poprzez różne jednostki organizacyjne urzędu.

Przede wszystkim nastąpić musi usprawnienie wymiany dokumentacji (wymiana elektroniczna) pomiędzy Urzędem Miasta a wszystkimi jednostkami podległymi (a także podmiotami współpracującymi w ramach e-usług, takich jak Zakład Ubezpieczeń Społecznych, Urząd Statystyczny, Urząd Skarbowy itp.), rozbudowa sieci miejskiej (nie tylko sieci Urzędu Miasta, lecz sieci na terenie miasta ułatwiającej mieszkańcom dostęp

do Internetu, usług on-line), rozszerzenie zdalnych – rozlokowanych na terenie miasta publicznych punktów dostępu do usług samorządu.

Priorytetem w naszych działaniach będzie również dalsza intensywna rozbudowa platformy PeUP (udostępnienie wszystkich realizowanych przez samorząd usług w postaci formularzy elektronicznych, informacji o statusie spraw oraz wymiarze należności, a także stworzenie mechanizmów pozwalających na wnoszenie opłat bezpośrednio przez internet, SMS, za pośrednictwem mobilnego systemu płatności).

Nieodłącznym i niezwykle ważnym elementem procesu informatyzacji jest zwiększanie kwalifikacji pracowników merytorycznych. Obecnie pracownicy administracji winni wykazywać się umiejętnościami korzystania z komputerów i zasobów sieciowych na poziomie ustalonym w ECDL¹³, stanowiącym europejski certyfikat umiejętności komputerowych. Brak umiejętności na tym elementarnym poziomie stanowi dysfunkcjonalność w elektronicznym otoczeniu pracy podobną do niepiśmienności.

Specyfika informatyzacji (konieczność zapewnienia przepływności danych wewnątrz instytucji oraz elektroniczna wymiana danych z otoczeniem) wymaga stałego monitoringu stanu wiedzy, uzgodnień i regulacji prawnych w zakresie stosowanych technologii i formatów danych wymienianych z innymi jednostkami¹⁴. Z uwagi na systematycznie poszerzający się obszar zasobów elektronicznych i towarzyszącej im infrastruktury technicznej wraz z oprogramowaniem, systematycznie wzrasta zapotrzebowanie na pracowników posiadających umiejętności niezbędne do pracy w środowisku zinformatywowanym. Nie oznacza to wyłącznie powiększania się grupy informatyków. Pracownicy merytoryczni również muszą być w pełni dostosowani do pracy w środowisku właściwym dla „społeczeństwa informacyjnego” – silnie zinformatywowanym, dającym dostęp do wszelkich zasobów zgodnie z nadanymi uprawnieniami, ale także wymagającym posiadania wiedzy i umiejętności korzystania z udostępnionych zasobów.

Najważniejsze będzie jednak systematyczne internetyzowanie wszystkich usług, a także prowadzenie szeroko zakrojonej akcji szkoleniowej umożliwiającej interesantom „skonsumowanie” tego, co już zostało zrobione i przygotowane. Daje się bowiem stwierdzić (poprzez badania ankietowe), że znaczna część społeczeństwa nie jest mentalnie przygotowana do wykorzystywania w praktyce dorobku związanego z informatyzacją. Istnieje oferta, lecz mieszkańcy miasta nie korzystają z niej w pełni, gdyż w powszechnej świadomości społecznej „do urzędu się przychodzi”. Szeroko upowszechniana jest wiedza o sposobach korzystania z rozwiązań e-Administracji wśród

¹³ <http://212.182.64.77/~ecd/oecl.php>

¹⁴ Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w formie elektronicznej z 2005-10-11 (Dz. U. Nr 214, poz. 1781)

młodzieży - Projekt „społeczeństwo informacyjne” w Częstochowie¹⁵. Na platformie SEKAP¹⁶ intensywnie rozwijana jest forma wirtualnych szkoleń tzw. e-Learning w zakresie korzystania ze środowiska elektronicznego oraz podstaw języków obcych.

W związku z wejściem w fazę eksploatacji projektu SEKAP, a także w związku z projektem PESEL2 całą uwagę należy skupić na wewnętrznym uporządkowaniu procedur już realizowanych w Urzędzie Miasta oraz uzupełnianiu i korekcie baz danych.

Niezależnie od uporządkowania sfery zarządzania informacją, pojawiają się możliwości znacznych ułatwień dla odbiorców usług administracji.

Te oczekiwania mogą być dobrze zrealizowane tylko i wyłącznie siłami społeczeństwa (przedsiębiorców, podmiotów gospodarczych różnego typu). Urząd w żadnym wypadku nie powinien próbować ich w tym działaniu zastępować, lecz jedynie wspomagać poprzez:

1. Zapewnienie precyzyjnej i szybkiej informacji dotyczącej terenów pod wszelkiego rodzaju inwestycje i zdjęcie z przedsiębiorcy całego wysiłku związanego z realizacją procedur załatwiania uzgodnień, zebrania potrzebnych informacji itp.

Wbrew pozorom nie będzie to tak trudne, wobec możliwości wykorzystania narzędzi informatyki (sieci, brokerów, przyzwoitego stanu baz danych, posiadanego przez nas doświadczenia i umiejętności kojarzenia zasobów). To wszystko, co przedsiębiorca musiał załatwić, jeżdżąc od urzędu do urzędu pracownicy UM potrafią zrobić bez przemieszczania się, w sposób dający się zoptymalizować pod względem kompletności, wiarygodności, informacyjności i ekonomiki procesu. Najważniejsze jednak jest to, że tak zmieniona filozofia działania diametralnie zmienia na korzyść wszystkie parametry procesów załatwiania spraw, bez podnoszenia kosztów, a nawet przy znaczącym ich obniżeniu. Należy wyraźnie zaznaczyć, że dla przedsiębiorców każda stracona godzina oznacza konkretną stratę finansową.

2. Rozważenie możliwości uruchomienia inicjatyw oddolnych i współpracy w ramach partnerstwa publiczno-prywatnego; działanie to także może prowadzić do znaczącej aktywizacji lokalnych przedsiębiorców w zakresie działań, które przynoszą im dochód, pozwalają na stworzenie miejsc pracy, tworzą atmosferę „ożywającego miasta”.

¹⁵ http://www.czestochowa.pl/miasto_1/edukacja_nauka/inf_szkoly_nauczyciele/spol_informacyjne/projekt

¹⁶ <https://www.sekap.pl>

3. Pełne wdrożenie rozporządzeń wynikających z procesu informatyzacji państwa, w tym w szczególności z ustawy o informatyzacji oraz ustawy archiwalnej (do archiwów państwowych przekazuje się wyłącznie dokumenty kat. archiwalnej „A”, które, w świetle wydanych już rozporządzeń, będą miały postać elektroniczną, a więc nie muszą być wytwarzane w postaci papierowej).
4. Przestrzeganie zasady, że informatyzacja to nie dostarczanie nowych, drogich środków technicznych w celu „wspomagania” realizacji starych procedur obowiązujących przy wykorzystaniu papierowego nośnika informacji, ale to proces przemiany administracji na styku 2 epok – postindustrialnej i informacyjnej, którego część jedynie stanowi dostarczanie środków technicznych. Główną istotą tego procesu jest reinżynieria procedur, odmiejszcwienie i odmaterializowanie informacji, co już dokonało się w sferze bankowej - stan konta podmiotu gospodarczego lub osoby prywatnej reprezentowany jest przez stan zer i jedynek na dyskach serwerów bankowych; zmiana tego stanu, dokonanie operacji przelewu możliwe jest zdalnie, z siedziby instytucji lub z domu).

Jednym z istotniejszych zadań jest wprowadzenie modelu zarządzania procesowego w Urzędzie. Oznacza to rezygnację z tradycyjnego podejścia do realizacji sprawy tzw. „myślenia wydziałowego” na rzecz procesu biznesowego, czyli procesu decyzyjnego ukierunkowanego na realizację danej sprawy. W takim podejściu nie jest ważne przyporządkowanie do struktury - koncentrujemy się tu na efektywności oraz wyniku. Zmiana podejścia organizacyjnego wspierana przepływem pracy (workflow) stanowi podstawę usprawnienia działania Urzędu.

Nieodzownym elementem koniecznym do efektywnego zarządzania jest wdrożenie systemu wspomagającego realizację projektów dofinansowywanych z środków zewnętrznych. Metodologia prowadzenia projektów pozwala na uporządkowanie jako całości: zasobów, umiejętności, technologii i pomysłów, co jest niezbędne do uzyskania zamierzonych korzyści strategicznych lub do osiągnięcia wyznaczonych celów. Dobre zarządzanie projektem pomaga doprowadzić do sytuacji, w której te korzyści lub cele są osiągnięte w ramach założonego budżetu, w określonym czasie i zgodnie z przyjętymi standardami jakości.

Podjmując określone działania mamy na celu nie tylko pozytywną zmianę funkcjonowania wnętrza Urzędu, ale także oddziaływanie na inne instytucje kooperujące z Urzędem wytyczając im konieczne kierunki przemian. W tym też celu rozpoczęto tworzenie Centrum Normalizacji Danych, którego zadaniem będzie normalizacja danych analitycznych, a także wypracowanie mechanizmów przepływu informacji pomiędzy jednostkami administracji publicznej oraz stworzenie jednorodnej platformy

komunikacyjnej umożliwiającej dostęp do informacji dla Wydziałów Urzędu Miasta i jednostek podległych urzędowi.

6. e-Administracja - cele strategiczne rozwoju

Wyznaczone cele strategiczne wynikają z analizy SWOT oraz nakreślonej wizji informatyzacji kreującej „społeczeństwo informacyjne”. Na tej podstawie wyznaczono cel generalny, strategiczne cele ogólne i szczegółowe oraz kierunki działań Urzędu Miasta w najbliższych pięciu latach.

CEL GENERALNY: STWORZENIE PRZYJAZNEJ ADMINISTRACJI POPRZEZ PRZYBLIŻENIE USŁUG, OBNIŻENIE KOSZTÓW ORAZ UPROSZCZENIE PROCEDUR.

CELE OGÓLNE I SZCZEGÓŁOWE:

1. PRZYJAZNY SPOŁECZEŃSTWU, SPRAWNY I NOWOCZESNY URZĄD

- 1.1. UPROSZCZENIE I PRZYSPIESZENIE PROCEDUR ZAŁATWIANIA SPRAW – ROZWÓJ USŁUG ON-LINE,
- 1.2. BUDOWA PARTNERSTWA POMIĘDZY INSTYTUCJAMI DLA USPRAWNIENIA OBSŁUGI OBYWATELA,
- 1.3. POPRAWA EFEKTYWNOŚCI ZARZĄDZANIA URZĘDEM POPRZEZ WDROŻENIE SYSTEMÓW WSPOMAGAJĄCYCH PROCESY DECYZYJNE ORAZ INTEGRACJĘ ZASOBÓW INFORMACYJNYCH MIASTA,
- 1.4. ZARZĄDZANIE SPRAWNĄ INFRASTRUKTURĄ WEWNĘTRZNĄ URZĘDU,
- 1.5. PODNOSZENIE UMIEJĘTNOŚCI I KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW ADMINISTRACJI,
- 1.6. BUDOWA NOWOCZESNEJ INFRASTRUKTURY SKŁADOWANIA, PRZETWARZANIA ORAZ WYMIANY DANYCH,
- 1.7. ZWIĘKSZENIE DOSTĘPU DO INFORMACJI ZWIĄZANEJ Z PRZESTRZENIĄ I WSPOMAGANIE PROCESÓW ZARZĄDZANIA W OPARCIU O DANE PRZESTRZENNE,
- 1.8. POPRAWA BEZPIECZEŃSTWA MIESZKAŃCÓW POPRZEZ WYKORZYSTANIE NOWOCZESNYCH ROZWIĄZAŃ INFORMATYCZNYCH.

2. ZWIĘKSZENIE AKTYWNOŚCI MIESZKAŃCÓW W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z TECHNOLOGII I NARZĘDZI „SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO”

- 2.1. KSZTAŁTOWANIE ŚWIADOMOŚCI I KULTURY INFORMATYCZNEJ OBYWATELI,
- 2.2. UŁATWIENIE DOSTĘPU DO INTERNETU MIESZKAŃCOM I TURYSTOM,
- 2.3. POPULARYZACJA MIEJSKICH USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ.

7. Plan działań sprzyjających osiągnięciu zamierzonych celów

Przyjęty plan działań ma sprzyjać osiągnięciu założonych celów Programu. Dla każdego działania określono m.in. planowany zakres prac, okres realizacji jak również spodziewane rezultaty.

DZIAŁANIE:	ROZWÓJ PLATFORMY E-USŁUG I PŁATNOŚCI ELEKTRONICZNYCH
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.1. Uproszczenie i przyspieszenie procedur załatwiania spraw – rozwój usług on-line
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Opracowanie oraz opublikowanie kart usług realizowanych przez Urząd Miasta oraz elektronicznych formularzy do realizacji usług on-line, • Integracja baz danych i systemów dziedzinowych wspomagających proces realizacji spraw z elektronicznym obiegiem dokumentów, • Wdrożenie płatności elektronicznych, • Zakup promocyjnych pamięci usb (pendrive), na których mieszkańcy będą mogli otrzymać informacje o e-usługach oraz certyfikaty podpisu elektronicznego, • Automatyzacja procesów realizacji spraw – workflow, • Integracja bazy zarządzania dokumentami z platformą PeUP umożliwiającą elektroniczną wymianę korespondencji między instytucjami uczestniczącymi w projekcie SEKAP, • Implementacja formularzy elektronicznych w SZD, • Wdrożenie profesjonalnego systemu umawiania wizyt w urzędzie skracającego do minimum czas załatwiania spraw poprzez dokładne zaplanowanie wizyty na określony dzień i godzinę, • Implementacja systemów w istniejącym środowisku e-urzędu, • Utworzenie systemu identyfikacji i kojarzenia procesów interesantów i użytkowników.
Uczestnicy:	Pracownicy UM, mieszkańcy, turyści, przedsiębiorcy, instytucje i firmy,
Powiązania z innymi celami:	1.2., 1.3., 1.6., 2.1.
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	Lata 2009-2013
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski, Naczelnik Wydziału Or,

Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Obniżenie kosztów świadczenia usług publicznych i skrócenie czasu obsługi poprzez zmniejszenie ilości wizyt w urzędzie niezbędnych do załatwienia sprawy, • Wzrost jakości obsługi obywatela, • Możliwość wygodnego załatwienia większości spraw on-line, • Udostępnienie mieszkańcom informacji o wymiarze i stanie należności, • Łatwiejszy i szybszy dostęp do wiarygodnej informacji, • Poprawa warunków rozpoczęcia i prowadzenia działalności gospodarczej, • Wzrost aktywności społeczeństwa w wykorzystywaniu technologii informatycznych, • Wzrost konkurencyjności miasta i regionu, • Zwiększenie transparentności działania Urzędu, • Dematerializacja i odmiejscowienie świadczenia usług, • Możliwość dokonania większości płatności za pomocą mediów elektronicznych, • Szybsza i łatwiejsza komunikacja między jednostkami, m.in. Urzędem Wojewódzkim, Urzędem Marszałkowskim, • Ograniczenie kosztów, które obecnie są ponoszone na druk oraz dostarczanie korespondencji do wspomnianych jednostek.
Uwagi:	<p>Realizacja zadania opierać się będzie głównie na rozwoju już istniejącej platformy PeUP wdrożonej w ramach projektu SEKAP. Dla osiągnięcia pełnej funkcjonalności musi ona być jednak zintegrowana z portalem miasta www.czestochowa.pl, a także z wewnętrznymi systemami Urzędu – np. finansowo-księgowym, podatkowym, itd.</p> <p>Możliwość realizacji zadania w ramach projektu „E-usługi dla mieszkańców Częstochowy”.</p>

DZIAŁANIE:	ROZWÓJ ELEKTRONICZNEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA DOKUMENTAMI
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.1. Uproszczenie i przyspieszenie procedur załatwiania spraw – rozwój usług on-line
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Zakup dodatkowych licencji, • Zakup i wdrożenie modułu wspomagającego proces wydawania decyzji administracyjnych. Moduł umożliwi bezpośrednie powiązanie sprawy z danymi przestrzennymi (działka), niezbędnymi do podjęcia określonych działań, • Migracja z obecnego nieco przestarzałego technologicznie systemu „okienkowego” na bardziej elastyczne rozwiązanie obsługiwane przez przeglądarkę internetową.
Uczestnicy:	Wydział In, pracownicy UM
Powiązania z innymi celami:	1.4., 1.7.
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	Lata 2009-2013
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski, Naczelnik Wydziału PP, Naczelnik Wydziału AAB

Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Usprawnienie pracy wydziałów, • Uzyskanie dostępu do repozytorium dokumentów z dowolnego miejsca, niekoniecznie z siedziby organizacji, • Uproszczenie procesu aktualizacji oprogramowania, • Obniżenie kosztów świadczenia usług publicznych i skrócenie czasu obsługi, • Wylimitowanie konieczności podwójnego wprowadzania danych.
Uwagi:	Możliwość częściowej realizacji zadania w ramach projektu „E-usługi dla mieszkańców Częstochowy”.

DZIAŁANIE:	ZAPEWNIENIE BEZPIECZEŃSTWA USŁUG PUBLICZNYCH ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ JAK RÓWNIEŻ BEZPIECZEŃSTWA INFRASTRUKTURY WEWNĘTRZNEJ
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.1. Uproszczenie i przyspieszenie procedur załatwiania spraw – rozwój usług on-line
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Opracowanie polityki bezpieczeństwa oraz szczegółowych zasad dostępu i postępowania z danymi, • Zabezpieczenie portali internetowych udostępnianych mieszkańcom przez UM, • Stosowanie nowoczesnych rozwiązań zabezpieczania oraz szyfrowania danych, które mieszkańcy przesyłają do UM kanałami elektronicznymi, • Aktualizacja licencji na oprogramowanie antywirusowe instalowane na stacjach roboczych, • Zakup nowego modelu firewalla.
Uczestnicy:	Wydział In, pracownicy UM, internauci
Powiązania z innymi celami:	1.4., 2.1.
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	Lata 2009-2013
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski, Naczelnik Wydziału KoS
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Zabezpieczenie zasobów sieciowych UM przed atakami ze strony złośliwego oprogramowania oraz atakami przeprowadzanymi bezpośrednio z sieci Internet, • Zwiększenie zaufania obywateli do bezpieczeństwa usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną, • Podniesienie świadomości mieszkańców na temat bezpiecznego korzystania z Internetu.

DZIAŁANIE:	ELEKTRONICZNA WYMIANA INFORMACJI MIĘDZY INSTYTUCJAMI I PODMIOTAMI REALIZUJĄCYMI ZADANIA PUBLICZNE
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd

Cel szczegółowy:	1.2. Budowa partnerstwa pomiędzy instytucjami dla usprawnienia obsługi obywatela
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Wdrożenie infrastruktury do integracji aplikacji i definiowania zautomatyzowanych usług strategicznych pomiędzy urzędem a jednostkami podległymi UM, • Opracowanie biblioteki szablonów wymiany danych w bazach we wszystkich jednostkach podległych UM, • Ujednoczenie wymiany danych pomiędzy jednostkami administracji publicznej w mieście, • Wdrożenie systemu wymiany informacji pomiędzy jednostkami administracji publicznej na terenie miasta
Uczestnicy:	Pracownicy UM, instytucje kooperujące z Urzędem oraz jednostki podległe UM
Powiązania z innymi celami:	1.6.
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	Lata 2009-2013
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Kierownik Centrum Normalizacji Danych
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Wyeliminowanie wielokrotnego wprowadzania danych oraz przyspieszenie i zwiększenie dokładności przepływu informacji, • Szybki i bezpośredni dostęp dla uprawnionych pracowników do wiarygodnych i na bieżąco aktualizowanych danych, które obecnie znajdują się w różnych bazach, • Skrócenie i uproszczenie procedur podejmowania strategicznych decyzji dzięki wykorzystaniu możliwości współpracy grup zadaniowych, • Szybsza i łatwiejsza komunikacja między jednostkami, • Podniesienie jakości świadczonych usług.
Uwagi:	

DZIAŁANIE:	METODOLOGIA PROWADZENIA PROJEKTÓW
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.3. Poprawa efektywności zarządzania Urzędem poprzez wdrożenie systemów wspomagających procesy decyzyjne oraz integrację zasobów informacyjnych miasta
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Zakup i wdrożenie scentralizowanego systemu wspomagającego prowadzenie projektów europejskich, • Przeszkolenie pracowników w zakresie wykorzystania aplikacji.
Uczestnicy:	Pracownicy UM
Powiązania z innymi celami:	1.1., 1.4., 1.6.,
Nadzór:	Zastępca Prezydenta nadzorujący Wydział FR
Termin realizacji:	Lata 2009-2010

Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Naczelnik Wydziału FR
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Szybki i pełen dostęp do informacji na każdym etapie realizacji projektu, • Racjonalne wykorzystanie czasu, • Lepsze skoordynowanie działań, • Wzmocnienie potencjału twórczego poprzez tworzenie dowolnych grup zadaniowych, • Jednolity i przejrzysty sposób opisu różnych działań, • Pełna kontrola nad realizacją poszczególnych projektów, • Poprawa efektywności zarządzania Urzędem.
Uwagi:	

DZIAŁANIE:	BUDOWA I WDROŻENIE MECHANIZMU PRZEKAZYWANIA INFORMACJI Z KATASTRU NIERUCHOMOŚCI DO ZASOBÓW SERWERA MAGISTRAT
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.3. Poprawa efektywności zarządzania Urzędem poprzez wdrożenie systemów wspomagających procesy decyzyjne oraz integrację zasobów informacyjnych miasta
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Budowa narzędzia pozwalającego eksportować zmiany dotyczące ewidencji gruntów i budynków z systemu EGB, • Wyposażenie programów wchodzących w skład Magistrat II for Windows w funkcjonalność importu ww. zmian, • Wypracowanie standardów wymiany danych między systemami.
Uczestnicy:	Pracownicy UM
Powiązania z innymi celami:	1.4., 1.6., 1.8.
Nadzór:	Dyrektor UM, Skarbnik Miasta
Termin realizacji:	Lata 2009-2010
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski, Naczelnik Wydziału FK, Naczelnik Wydziału GK
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Wyeliminowanie przekazywania papieru pomiędzy wydziałami UM, • Automatyczna dystrybucja informacji pomiędzy pracownikami Wydziału FK, • Skrócenie czasu obiegu informacji związanej z aktualizacją karty podatkowej, • Wyeliminowanie błędów, które powstawały przy przepisywaniu danych z nośników papierowych, • Doprowadzenie do pełnej spójności danych we wszystkich bazach.
Uwagi:	Możliwość realizacji zadania w ramach projektu „E-usługi dla mieszkańców Częstochowy”.

DZIAŁANIE:	ROZWÓJ SYSTEMU ZARZĄDZANIA ZASOBAMI LUDZKIMI (HRM)
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.3. Poprawa efektywności zarządzania urzędem poprzez wdrożenie systemów wspomagających procesy decyzyjne oraz integrację zasobów informacyjnych miasta.
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Zakup dodatkowych licencji, • Rozszerzenie funkcjonalności aplikacji o moduł angażujący dla dyrektorów szkół, • Integracja z systemem Eurobudżet.
Uczestnicy:	Wydział In, Wydział Or, pracownicy UM
Powiązania z innymi celami:	1.1., 1.2.
Nadzór:	Dyrektor Urzędu
Termin realizacji:	Lata 2009-2013
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Naczelnik Wydziału Or, Informatyk Miejski, Naczelnik Wydziału FK
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Usprawnienie zarządzania kadrami w procesie ocen pracowniczych, motywowania, premiowania oraz systemów szkoleniowych, • Szybki i pełny dostęp kadry kierowniczej do raportów kadrowych ułatwiający podejmowanie decyzji, • Wyeliminowanie dokumentów w postaci papierowej w sprawach kadrowo-płacowych tj. ewidencja godzin nadliczbowych, urlopy, delegacje, RUMA, • Wyeliminowanie konieczności wielokrotnego wprowadzanie tych samych danych, • Załatwianie spraw pracowniczych bez konieczności odchodzenia od miejsca pracy tj. urlop, delegacja, odbiór godzin nadliczbowych.
Uwagi:	Wzrost efektywności wykorzystania zasobów kadrowych UM

DZIAŁANIE:	ZAKUP SYSTEMU DO EFEKTYWNEGO GOSPODAROWANIA MIENIEM (EGM)
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.3. Poprawa efektywności zarządzania Urzędem poprzez wdrożenie systemów wspomagających procesy decyzyjne oraz integrację zasobów informacyjnych miasta
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Zakup i wdrożenie w Wydziale Mienia i Nadzoru Właścicielskiego systemu do EGM wspomagającego ewidencjonowanie mienia, sporządzanie planów wykorzystania i zagospodarowania nieruchomości, naliczanie należności i opłat za udostępnienie nieruchomości, • Budowa bazy mienia powiązanej relacyjnie z bazami geodezyjnymi oraz finansowo-księgowymi, • Przeszkolenie pracowników w zakresie wykorzystywania aplikacji.

Uczestnicy:	Pracownicy UM
Powiązania z innymi celami:	1.4., 1.6., 1.7.
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	Lata 2009-2010
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Naczelnik Wydziału MN, Informatyk Miejski, Naczelnik Wydziału GK
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Wzrost dochodów budżetu miasta, • Podniesienie sprawności organizacyjnej Wydziałów MN, GK i FK, • Szybki i bezpośredni dostęp dla uprawnionych pracowników do wiarygodnych i na bieżąco aktualizowanych danych, • Skrócenie i uproszczenie procedur przepływu informacji pomiędzy Wydziałami MN, GK, FK, • Ułatwienie generowania wszelkiego rodzaju raportów dotyczących zagadnień związanych z nieruchomościami, • Ujednolicenie standardów wprowadzania danych dotyczących zarządzanego mienia, • Wzrost skuteczności i jakości działania UM.
Uwagi:	System przeznaczony będzie do EGM Zostanie zintegrowany z systemami Kataster OnLine i Eurobudżet. Możliwość realizacji zadania w ramach projektu „E-usługi dla mieszkańców Częstochowy”.

DZIAŁANIE:	UJEDNOLICENIE PLATFORMY AUTENTYKACJI I WERYFIKACJI UŻYTKOWNIKA
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.4. Zarządzanie sprawną infrastrukturą wewnętrzną Urzędu
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie jednolitych mechanizmów zarządzania tożsamością, • Wdrożenie centralnego zarządzania zasobami infrastruktury sieciowej.
Uczestnicy:	Pracownicy UM
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	Lata 2011-2013
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski

Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawne zarządzanie infrastrukturą wewnętrzną i prawami dostępu do zasobów, • Zwiększenie komfortu pracy użytkowników poprzez m.in. wyeliminowanie konieczności używania osobnych haseł do poszczególnych aplikacji, • Ujednoczenie procedur przydzielania i odbierania uprawnień dla użytkowników, • Zwiększenie bezpieczeństwa zasobów sieciowych, • Usprawnienie organizacji pracy.
------------------------	--

DZIAŁANIE:	IMPORT/EKSPORT WYCIĄGÓW Z SYSTEMU BANKOWEGO DO SYSTEMU FINANSOWO-KSIĘGOWEGO
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.4. Zarządzanie sprawną infrastrukturą wewnętrzną Urzędu
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Rozbudowa systemu finansowo-księgowego o nową funkcjonalność pozwalającą na bezpośrednie wczytywanie wyciągów z systemu bankowego w standardzie MT940
Uczestnicy:	Firma MICOMP, ING Bank Śląski, Wydziały: In, BA i FK
Powiązania z innymi celami:	1.4.
Nadzór:	Dyrektor UM, Skarbnik Miasta
Termin realizacji:	2009 rok
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski, Naczelnik Wydziału BA, Naczelnik Wydziału FK
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Automatyzacja księgowania operacji z wyciągu dziennego, • Wyeliminowanie konieczności ręcznego wprowadzania danych z wyciągu do systemu Finansowo-Księgowego, • Szybsza i łatwiejsza obsługa księgowa dokumentów źródłowych, • Sprawniejsza analiza finansowa.
Uwagi:	Import/eksport wyciągów bankowych będzie możliwy po zainstalowaniu w UM nowej wersji systemu bankowego ING Business OnLine

DZIAŁANIE:	ZMIANA PLATFORMY SPRZĘTOWEJ I BAZODANOWEJ SYSTEMÓW MAGISTRAT II FOR WINDOWS ORAZ SZD
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.4. Zarządzanie sprawną infrastrukturą wewnętrzną Urzędu
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Zakup serwerów bazodanowych dla potrzeb systemów Magistrat II for Windows oraz systemu zarządzania dokumentami, • Zakup oprogramowania systemowego oraz bazodanowego, • Zakup licencji dostępowych dla użytkowników.
Uczestnicy:	Wydział In

Powiązania z innymi celami:	1.1., 1.6.
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	2009 rok
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Poprawa wydajności przetwarzania danych, • Zapewnienie niezawodności oraz bezawaryjności działania serwerów, • Poprawa warunków pracy oraz skuteczności Urzędu, • Zabezpieczenie przetwarzanych danych.
Uwagi:	Systemy SZD i Magistrat II for Windows są kluczowymi systemami w pracy Urzędu. Jakikolwiek, nawet chwilowy przestój spowodowany awarią sprzętu, spowoduje bardzo duże komplikacje i utrudnienia w funkcjonowaniu całego Urzędu. Dlatego też należy zwrócić szczególną uwagę na sprawność działania dedykowanego tym systemom sprzętu. Serwery bazodanowe na których pracuje SZD i Magistrat II for Windows zakupione zostały w 2004 roku, a więc jest to już sprzęt mocno wyeksploatowany i co najistotniejsze nie jest już wspierany serwisowo przez producenta.

DZIAŁANIE:	ROZSZERZENIE FUNKCJONALNOŚCI SYSTEMU OPTIest O OBSŁUGĘ PODPISU ELEKTRONICZNEGO
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.4. Zarządzanie sprawną infrastrukturą wewnętrzną Urzędu
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Wdrożenie w systemie zarządzania majątkiem rzeczowym z obsługą kodów kreskowych OPTIest podpisu elektronicznego
Uczestnicy:	Firma OPTIDATA, pracownicy UM
Powiązania z innymi celami:	1.4.
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	2010 rok
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski, Naczelnik Wydziału Or
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Wyeliminowanie papierowego obiegu dokumentów źródłowych związanych z przemieszczeniem składników majątku rzeczowego, • Sprawniejsza obsługa związana z przepływem dokumentów w UM, • Poprawa wewnętrznej organizacji pracy, • Ograniczenie kosztów związanych z koniecznością drukowania dokumentów dotyczących majątku rzeczowego.

DZIAŁANIE:	ROZBUDOWA I MODERNIZACJA WEWNĘTRZNEJ SIECI KOMPUTEROWEJ LAN
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.4. Zarządzanie sprawną infrastrukturą wewnętrzną Urzędu
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Modernizacja oraz rozbudowa wewnętrznej sieci komputerowej, • Zakup elementów aktywnych na potrzeby sieci wewnętrznej, • Remont istniejącej wydzielonej sieci energetycznej,
Uczestnicy:	Wydział In
Powiązania z innymi celami:	1.3., 1.1.
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	Lata 2009-2012
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Utrzymanie sprawnej i nowoczesnej infrastruktury sieciowej, • Możliwość podłączenia nowych stanowisk pracy, • Usprawnienie procesu wymiany danych, • Zwiększenie bezpieczeństwa i bezawaryjności działania sieci, • Zabezpieczenie danych przed nieuprawnionym dostępem, • Zapewnienie bezpieczeństwa przepływu informacji w wewnętrznej sieci oraz dostępu do niej, • Zapewnienie sprawnej komunikacji między poszczególnymi lokalizacjami i punktami UM.

DZIAŁANIE:	ZAKUP SYSTEMU EGZEKUCJI NALEŻNOŚCI
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.4. Zarządzanie sprawną infrastrukturą wewnętrzną Urzędu
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Zakup i wdrożenie w Wydziale Budżetu i Analiz systemu wspomagającego egzekucję należności, • Budowa bazy egzekucyjnej powiązanej relacyjnie z bazą należności systemu MAGISTRAT, • Migracja danych ze starego do nowego systemu.
Uczestnicy:	Pracownicy Wydziału BA
Powiązania z innymi celami:	1.3., 1.6.
Nadzór:	Dyrektor UM, Skarbnik Miasta
Termin realizacji:	2009 rok
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski, Naczelnik Wydziału BA

Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Podniesienie sprawności organizacyjnej pracy Wydziałów FK i BA, • Szybki i bezpośredni dostęp dla uprawnionych pracowników do wiarygodnych i na bieżąco aktualizowanych danych dotyczących należności i egzekucji, • Skrócenie i uproszczenie procedur przepływu informacji pomiędzy Wydziałem FK i BA, • Łatwość generowania wszelkiego rodzaju raportów związanych z zagadnieniami egzekucyjnymi, • Zwiększenie skuteczności w egzekucji należności, • Możliwość integracji z innymi systemami i bazami danych,
Uwagi:	Obecnie używany system jest już mocno przestarzały. Funkcjonuje on na platformie DOS, co uniemożliwia bezpośrednią wymianę danych z innymi systemami. Powoduje to często konieczność podwójnego wprowadzania informacji niepotrzebnie zabierając czas i obniżając sprawność oraz skuteczność działania Urzędu.

DZIAŁANIE:	ZAKUP SPRZĘTU INFORMATYCZNEGO, OPROGRAMOWANIA SYSTEMOWEGO I BIUROWEGO
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.4. Zarządzanie sprawną infrastrukturą wewnętrzną Urzędu
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Zakup serwerów bazodanowych i aplikacyjnych, • Zakup stacji roboczych (komputery, notebooki), • Zakup drukarek, • Zakup akcesoriów komputerowych, • Zakup i aktualizacja oprogramowania systemowego, • Zakup oprogramowania narzędziowego, • Zakup i aktualizacja pakietów biurowych.
Uczestnicy:	Pracownicy UM
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	Lata 2009-2013
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Zarządzanie sprawną bazą sprzętową i aplikacyjną, • Wymiana sprzętu wyeksploatowanego i przestarzałego technologicznie, • Uzupelnienie braków sprzętowych, • Poprawa warunków pracy i funkcjonowania Urzędu.
Uwagi:	Dla zapewnienia bezawaryjnej pracy Urzędu konieczne jest dbanie o sprawną infrastrukturę sprzętową i aplikacyjną. Sprzęt komputerowy starzeje się bardzo szybko i aby zapewnić jego sprawne działanie nie powinien pracować dłużej niż 4-5 lat.

DZIAŁANIE:	SZKOLENIA DLA PRACOWNIKÓW ADMINISTRACJI
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.5. Podnoszenie umiejętności i kompetencji pracowników administracji

Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Utworzenie multimedialnej pracowni szkoleniowej dla pracowników administracji samorządowej (Urzędu Miasta Częstochowy) i innych jednostek organizacyjnych związanych z administracją samorządową – wyposażonej w sprzęt multimedialny oraz 10 stanowisk komputerowych, • Szkolenia dla pracowników i kadry zarządzającej organizowane w ramach przedsięwzięcia pt. „Poprawa komunikacji społecznej w powiatach i gminach” – projekt edukacyjny współfinansowany ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego.
Uczestnicy:	Pracownicy UM oraz jednostek podległych UM
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	2009-2010 rok
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski, Naczelnik Wydziału Or
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Możliwość organizowania efektywnych szkoleń dla pracowników administracji oraz jednostek podległych, • Zwiększenie wiedzy i kompetencji pracowników UM, • Zwiększenie efektywności wykorzystania zasobów kadrowych, • Ograniczenie kosztów ponoszonych na organizację szkoleń na zewnątrz.
Uwagi:	Posiadając wyposażoną w sprzęt salę szkoleniową znaczną część szkoleń będzie można organizować na miejscu, zamiast płacić za wynajęcie sali, organizację szkolenia czy delegację pracownika. Można rozważyć również możliwość ewentualnego udostępniania sali na określonych zasadach innym instytucjom i organizacjom.

DZIAŁANIE:	BUDOWA SIECI SAN ORAZ ZAKUP PROFESJONALNEGO SYSTEMU PAMIĘCI MASOWEJ (DISK-TO-DISK-TO-TAPE) I ARCHIWIZACJI DANYCH.
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.6. Budowa nowoczesnej infrastruktury składowania, przetwarzania oraz wymiany danych
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Zakup kontrolerów macierzowych wraz z licencjami, • Zakup półek dyskowych, • Zakup urządzeń aktywnych i pasywnych dla sieci SAN, • Zakup modularnej biblioteki taśmowej, • Zakup i wdrożenie oprogramowania do zabezpieczania i archiwizacji danych, • Przeszkolenie pracowników IT w zakresie wykorzystywania systemu i jego konserwacji.
Uczestnicy:	Wydział In
Powiązania z innymi celami:	1.3., 1.4., 1.7.
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	Lata 2010-2012

Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Stworzenie jednolitego systemu zabezpieczającego dane dla wszystkich serwerów w Urzędzie, • Uproszczenie zarządzania kopiami bezpieczeństwa, • Skrócenie do minimum czasu potrzebnego na ponowny rozruch systemu IT po awarii, • Zwiększenie wydajności pracy serwerów, • Zapewnienie bardzo dużej skalowalności pamięci masowej w odpowiedzi na nieustannie rosnące zapotrzebowanie na wolną przestrzeń dyskową, • Zapewnienie redundancji dla urządzeń pamięci masowej gwarantującej ciągłość działania systemów IT w przypadku awarii jednego z urządzeń wchodzących w skład systemu, • Odizolowanie produkcyjnych zasobów pamięci masowej od zasobów na których są składowane kopie bezpieczeństwa (proces wykonywania kopii bezpieczeństwa nie będzie miał wpływu na wydajność pracy systemów informatycznych), • Kaskadowy model wykonywania kopii bezpieczeństwa (disk-to-disk-to-tape) – zwiększenie bezpieczeństwa przechowywania kopii zapasowych.
Uwagi:	Biorąc pod uwagę zadanie jakie ma realizować Centrum Normalizacji Danych, a także wdrażany Zintegrowany System Informacji o Terenie – właściwe zabezpieczenie tak dużej ilości danych jest celem podstawowym. Nie jest to jednak możliwe bez profesjonalnego i niezawodnego systemu archiwizacji danych.

DZIAŁANIE:	ROZWÓJ HURTOWNI DANYCH
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.6. Budowa nowoczesnej infrastruktury składowania, przetwarzania oraz wymiany danych
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Rozwój hurtowni danych, która umożliwi pełną analizę danych znajdujących się w różnych bazach dla potrzeb zarządzania operacyjnego i strategicznego, • Implementacja nowych narzędzi analitycznych, • Budowa mechanizmów pozwalających na zasilanie hurtowni danymi z jednostek podległych UM, • Opracowanie oraz implementacja systemu analiz bilingu danych z jednostek podległych UM.
Uczestnicy:	Pracownicy UM, jednostki podległe UM
Powiązania z innymi celami:	1.3.
Nadzór:	Dyrektor UM, Skarbnik Miasta
Termin realizacji:	Lata 2009-2013
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Kierownik Centrum Normalizacji Danych, Naczelnik Wydziału BA, Naczelnik Wydziału FK

Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Zdecydowane podniesienie sprawności organizacyjnej Wydziałów FK i BA, • Szybki i bezpośredni dostęp dla uprawnionych pracowników do wiarygodnych i na bieżąco aktualizowanych danych, które obecnie znajdują się w różnych bazach, • Skrócenie i uproszczenie procedur przepływu informacji pomiędzy wydziałami UM, • Łatwość generowania wszelkiego rodzaju raportów, • Wzrost skuteczności i jakości działania UM, • Efektywniejsze zarządzanie środkami finansowymi,
------------------------	--

DZIAŁANIE:	BUDOWA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU INFORMACJI PRZESTRZENNEJ (ZSIP)
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.7. Zwiększenie dostępu do informacji związanej z przestrzenią i wspomaganie procesów zarządzania w oparciu o dane przestrzenne
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Budowa i integracja baz danych na potrzeby ZSIP, • Budowa hurtowni zintegrowanych danych przestrzennych, • Przygotowanie mechanizmów pozwalających na udostępnianie baz danych on-line, • Budowa Geoportalu Inwestora i Rynku Nieruchomości prezentującego informacje związane z terenami inwestycyjnymi, obrotem nieruchomości oraz wspierającego procesy inwestycyjne, • Integracja z innymi systemami oraz bazami danych w zakresie wykorzystywania danych przestrzennych, • Budowa oprogramowania aplikacyjnego wraz z zasileniem systemu danymi przestrzennymi, • Zakup sprzętu (serwerów bazodanowych, stacji roboczych, skanerów) dla realizacji ZSIP.
Uczestnicy:	Pracownicy UM, jednostki podległe UM, mieszkańcy, turyści, przedsiębiorcy, instytucje i firmy
Powiązania z innymi celami:	1.1., 1.3., 1.6., 1.8., 2.1.
Nadzór:	Zastępca Prezydenta nadzorujący prace Wydziału GK
Termin realizacji:	Lata 2009-2013
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Dyrektor UM, Informatyk Miejski, Naczelnik Wydziału GK

<p>Spodziewane rezultaty:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obniżenie kosztów dostępu do baz danych przestrzennych (część danych będzie nieodpłatna), • Zwiększenie efektywności pozyskiwania i aktualizacji danych przestrzennych poprzez automatyzację i redukcję nadmiarowości danych, • Podniesienie jakości procesów zarządzania miastem, poprzez dostęp do zintegrowanych danych przestrzennych, • Szybki i bezpośredni dostęp do wiarygodnych i na bieżąco aktualizowanych danych przestrzennych, • Skrócenie i uproszczenie procedur wydawania decyzji administracyjnych, np. pozwoleń budowlanych, itd., • Łatwość generowania map tematycznych z informacją o terenie oraz wszelkiego rodzaju wykazów i raportów, • Efektywniejsze gospodarowanie mieniem, • Udostępnianie zbiorów i usług geoprzestrzennych użytkownikom zewnętrznym poprzez standaryzację i integrację rozproszonych w rejestrach i ewidencjach informacji, • Wzrost liczby mieszkańców, przedsiębiorców i jednostek organizacyjnych korzystających z usług on-line, • Efektywniejsze przygotowywanie ofert inwestycyjnych w oparciu o dane przestrzenne, • Zwiększenie atrakcyjności gospodarczej miasta poprzez dostarczanie nowych usług elektronicznych w obszarze wymagań i pozwoleń.
<p>Uwagi:</p>	<p>Budowa ZSIP stanowi najważniejszy element realizacji projektu „E-usługi dla mieszkańców”.</p>

DZIAŁANIE:	CENTRUM POWIADAMIANIA RATUNKOWEGO
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.8. Poprawa bezpieczeństwa mieszkańców poprzez wykorzystanie nowoczesnych rozwiązań informatycznych
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Zakup serwera bazodanowego, • Wdrożenie systemu monitoringu przeciwpowodziowego rzek, • Wdrożenie mini stacji pogodowych celem prognozowania skażeń, • Zakup oprogramowania wspomagającego podejmowanie decyzji w sytuacjach kryzysowych, • Modernizacja systemu informatycznego w Centrum Zarządzania Kryzysowego,
Uczestnicy:	Pracownicy UM, instytucje sektora publicznego, firmy współpracujące
Powiązania z innymi celami:	1.1., 1.3., 1.6.
Nadzór:	Prezydent Miasta Częstochowy
Termin realizacji:	Lata 2009-2013
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Naczelnik Wydziału KOSO
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Wczesne wykrywanie potencjalnych zagrożeń – powódzie, skażenia, itd., • Sprawne i szybkie zarządzanie w sytuacjach kryzysowych, • Poprawa poczucia bezpieczeństwa mieszkańców.

DZIAŁANIE:	BUDOWA MONITORINGU WIZYJNEGO DLA MIASTA CZĘSTOCHOWY – „BEZPIECZNY REGION”
Cel ogólny:	1. Przyjazny społeczeństwu, sprawny i nowoczesny Urząd
Cel szczegółowy:	1.8. Poprawa bezpieczeństwa mieszkańców poprzez wykorzystanie nowoczesnych rozwiązań informatycznych
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Zakup i montaż kamer szybkoobrotowych przy wykorzystaniu kabla światłowodowego i częstotliwości radiowej, • Budowa Centrum Zarządzania Monitoringiem, <p>Założeniem projektu jest zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańcom miasta i regionu oraz przybywającym turystom i pielgrzymom, m.in. poprzez monitoring wizyjny ulic, placów i obiektów użyteczności publicznej. Monitoring będzie służył również do zabezpieczania imprez masowych odbywających się na terenie miasta. Wpłynie on w znacznym stopniu na ograniczenie wybryków chuligańskich, co znacznie poprawi bezpieczeństwo obywateli w trakcie imprezy masowej jak i po imprezie.</p>
Uczestnicy:	Wydział In, Straż Miejska, Komenda Miejska Policji w Częstochowie, mieszkańcy, turyści.
Nadzór:	Prezydent Miasta Częstochowy

Termin realizacji:	Lata 2010-2012
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski, Komendant Straży Miejskiej, Komendant Miejskiej Policji w Częstochowie
Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Wzrost poczucia bezpieczeństwa wśród mieszkańców i turystów, • Usprawnienie działań prewencyjno-porządkowych, • Ograniczenie wybryków chuligańskich w rejonach monitorowanych, • Poprawa bezpieczeństwa w mieście,
Uwagi:	Z uwagi na wprowadzenie zadania na listę rezerwową Programu Rozwoju Subregionu (Priorytet VI, Działanie 6.2) realizacja zadania została przewidziana na lata 2010 -2012.

DZIAŁANIE:	UTWORZENIE CZĘSTOCHOWSKIEGO ARCHIWUM CYFROWEGO (CZAC)
Cel ogólny:	2. Zwiększenie aktywności mieszkańców w zakresie korzystania z technologii i narzędzi „Społeczeństwa Informacyjnego”
Cel szczegółowy:	2.1. Kształtowanie świadomości i kultury informatycznej obywateli
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Urządzenie pracowni digitalizacyjnych, • Zakup sprzętu wspomagającego proces tworzenia i utrzymania archiwum cyfrowego (serwery, skanery dokumentowe, itd.), • Opracowanie standardów digitalizacji i opisu dokumentów, • Digitalizacja materiałów archiwalnych pochodzących ze zbiorów uczestników projektu, • Przygotowanie mechanizmów pozwalających na bezpieczne udostępnienie zbiorów w postaci cyfrowej na stronie internetowej, wspólnej dla wszystkich uczestników projektu.
Uczestnicy:	Naczelną Dyrekcją Archiwów Państwowych, Narodowe Archiwum Cyfrowe, Klasztor OO. Paulinów na Jasnej Górze, Kuria Metropolitalna w Częstochowie, Archiwum Państwowe w Częstochowie, Akademia im. Jana Długosza w Częstochowie, Politechnika Częstochowska, Urząd Miasta Częstochowy, Muzeum Częstochowskie, Biblioteka Publiczna im. dra Wł. Biegańskiego w Częstochowie, Stowarzyszenie Archiwistów Polskich, Stowarzyszenie Archiwistów Kościelnych, Towarzystwo Genealogiczne Ziemi Częstochowskiej, Częstochowskie Towarzystwo Naukowe.
Powiązania z innymi celami:	1.1., 1.2., 1.6.
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	Lata 2009-2013
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Informatyk Miejski, Naczelnik Wydziału Or, Naczelnik Wydziału KS

Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Powszechna dostępność zbiorów archiwalnych, nieograniczona miejscem przechowywania i czasem funkcjonowania instytucji, • Ochrona zbiorów dzięki ich udostępnianiu wyłącznie w postaci cyfrowej, • Popularyzacja dziejów miasta i regionu, • Łatwy i szybki dostęp do potrzebnych informacji zwłaszcza dla często poszukujących tych informacji pracowników naukowych i studentów.
Uwagi:	Ze względu na skalę zadania oraz jego znaczenie dla zachowania dziedzictwa kulturowego miasta, wskazane jest wpisanie go do WPI. Rozpoczęto prace związane z przygotowaniem projektu.

DZIAŁANIE:	WDROŻENIE SYSTEMU DO KOMPLEKSOWEGO ZARZĄDZANIA SESJAMI RADY MIASTA CZĘSTOCHOWY ORAZ ROZWIĄZAŃ POZWALAJĄCYCH NA ELEKTRONICZNY KONTAKT MIESZKAŃCA Z RADNYM
Cel ogólny:	2. Zwiększenie aktywności mieszkańców w zakresie korzystania z technologii i narzędzi Społeczeństwa Informacyjnego
Cel szczegółowy:	2.1. Kształtowanie świadomości i kultury informatycznej obywateli
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Zakup i wdrożenie oprogramowania wspomagającego: <ul style="list-style-type: none"> – obsługę administracyjną sesji Rady Miasta, – prowadzenie sesji, – sprawne zarządzanie debatą. • Przeprowadzanie głosowań, • Udostępnianie mieszkańcom transmisji video z obrad Rady Miasta na portalu miejskim, • Opracowanie i wdrożenie modułu pozwalającego na interaktywne konsultacje z mieszkańcami – internetowe dyżury, czaty z radnymi, • Wdrożenie podpisu elektronicznego dla radnych, • Utworzenie dla każdego radnego oficjalnego konta mailowego, • Zakup notebooków dla radnych, • Rozbudowa sieci logicznej i energetycznej sali sesyjnej o możliwość podłączenia notebooków przez radnych, • Utworzenie wewnętrznego portalu dostępnego dla radnych, na którym publikowane będą wszystkie niezbędne w ich pracy dokumenty tj.: projekt uchwały, porządek obrad, protokół, stanowisko, opinia i wniosek Komisji Rady Miasta, itd.
Uczestnicy:	Radni Miasta Częstochowy, Wydziały: In, Or, BR, mieszkańcy miasta Częstochowy
Powiązania z innymi celami:	1.1.
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	Lata 2010-2011
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Naczelnik Wydziału Or, Naczelnik Wydziału BR, Informatyk Miejski

Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Usprawnienie przebiegu obrad sesji, • Jawność i transparentność pracy Rady, • Szybki i bezpośredni kontakt mieszkańców z wybranymi przez siebie przedstawicielami, • Umożliwienie mieszkańcom śledzenia na żywo obrad sesji Rady Miasta bez konieczności przychodzenia do Urzędu, • Ograniczenie kosztów związanych z obsługą administracyjną Rady Miasta poprzez wyeliminowanie dokumentów dostarczanych radnym w postaci papierowej, • Wzrost zainteresowania mieszkańców sprawami miasta,
Uwagi:	

DZIAŁANIE:	BUDOWA INFRASTRUKTURY INFORMATYCZNEJ W CZĘSTOCHOWIE
Cel ogólny:	2. Zwiększenie aktywności mieszkańców w zakresie korzystania z technologii i narzędzi „Społeczeństwa Informacyjnego”
Cel szczegółowy:	2.2. Ułatwienie dostępu do Internetu mieszkańcom i turystom
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Budowa kanalizacji teletechnicznych dla potrzeb Sieci Miejskiej, • Integracja sieci na potrzeby różnych służb miejskich, • Zakup urządzeń aktywnych na potrzeby sieci, • Budowa PIAP, • Budowa radiowych stacji bazowych połączonych za pomocą światłowodu lub szybkich radiolinii – które umożliwią podłączenie lokalnych jednostek administracji, szkół oraz lokalnych dostawców usług internetowych, • Wybudowanie Centrum Zarządzania Siecią • Rozszerzenie publicznych punktów dostępu do Internetu na całe miasto (HotSpot).
Uczestnicy:	Wydział In, MZD, Politechnika Częstochowska, MPK, powiaty: częstochowski, kłobucki i myszkowski (mieszkańcy, firmy, instytucje)
Powiązania z innymi celami:	1.1., 1.2., 1.8.
Nadzór:	Zastępca Prezydenta nadzorujący prace Wydziału FR
Termin realizacji:	Lata 2009-2012
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Naczelnik Wydziału FR, Informatyk Miejski

Spodziewane rezultaty:	<ul style="list-style-type: none"> • Utworzenie infrastruktury (światłowodowo-radiowej) transmisji danych łączącej instytucje administracji publicznej w regionie, • Obniżenie kosztów własnych związanych z usługami telekomunikacyjnymi, a zwłaszcza dzierżawą kanałów cyfrowych, dostępu do sieci Internet oraz połączeń telefonicznych, • Zapewnienie efektywnej platformy do wymiany informacji pomiędzy administracją samorządową a biznesem i społecznością lokalną, • Wzrost liczby usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną, • Zapewnienie powszechności dostępu do informacji administracji publicznej za pośrednictwem szerokopasmowych łączy transmisji danych, • Zbudowanie infrastruktury łącznościowej sprzyjającej rozwojowi lokalnej i regionalnej przedsiębiorczości, obniżeniu bezrobocia i tworzeniu nowych form pracy (w tym telepracy) oraz napływowi inwestorów, • Podwyższenie jakości życia mieszkańców, • Poprawa bezpieczeństwa mieszkańców poprzez nieograniczony rozwój monitoringu miejskiego
Uwagi:	Realizacja zadania uzależniona jest od pozytywnego rozpatrzenia wniosku przez Komitet Opiniujący Projekt „E-region częstochowski”.

DZIAŁANIE:	PROMOCJA E-USŁUG REALIZOWANYCH PRZEZ URZĄD MIASTA
Cel ogólny:	2. Zwiększenie aktywności mieszkańców w zakresie korzystania z technologii i narzędzi „Społeczeństwa Informacyjnego”
Cel szczegółowy:	2.3. Popularyzacja miejskich usług świadczonych drogą elektroniczną
Zakres prac:	<ul style="list-style-type: none"> • Organizacja kampanii reklamowych w środkach masowego przekazu oraz Internecie, • Szeroka reklama platformy e-usług we wszystkich materiałach i gadżetach promocyjnych miasta, • Prowadzenie akcji informacyjnej usług świadczonych on-line przez Urząd Miasta w placówkach oświatowych, • Umieszczanie banerów reklamowych na miejskich stronach oraz popularnych portalach, • Promowanie e-usług przy okazji różnego rodzaju konferencji oraz masowych imprez plenerowych w materiałach reklamowych,
Uczestnicy:	Wydział In, Wydział KOS, mieszkańcy, internauci
Powiązania z innymi celami:	1.1., 2.1.
Nadzór:	Dyrektor UM
Termin realizacji:	Lata 2009-2013
Osoba odpowiedzialna za realizację działania:	Naczelnik Wydziału KoS, Informatyk Miejski

<p>Spodziewane rezultaty:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Upowszechnienie wiedzy na temat e-Administracji w Częstochowie, • Wzrost aktywności społeczeństwa w wykorzystywaniu technologii informatycznych, • Zwiększenie liczby osób załatwiających swoje sprawy zdalnie, • Obniżenie kosztów świadczenia usług poprzez wzrost usług świadczonych drogą elektroniczną.
<p>Uwagi:</p>	<p>Instrumentem stymulującym popyt na usługi on-line jest dobry i skuteczny marketing. Najlepszym dowodem na to jest tak szybki rozwój e-zakupów (popularność portalu Allegro), a także bankowości elektronicznej.</p> <p>Bez dotarcia do społeczeństwa z informacją o oferowanych usługach trudno liczyć, aby mieszkańcy korzystali z tego rodzaju usług. Spowodowane to będzie albo niewiedzą o możliwości załatwienia sprawy przez Internet albo brakiem zaufania do tej formy kontaktu z Urzędem.</p>

8. Źródła finansowania

W dużej mierze działania określone w Programie będą realizowane ze środków, które zamierzamy pozyskać z funduszy zewnętrznych. Taki sposób finansowania niesie jednak ze sobą pewne ryzyko - że złożony przez nas wniosek nie uzyska dofinansowania. W takiej sytuacji działania będą realizowane, ale termin ich wykonania może ulec znaczącemu przesunięciu w stosunku do określonego w Programie. Spowodowane to będzie m.in. koniecznością pozyskania funduszy z innych źródeł.

Najważniejsze projekty w ramach których planowana jest realizacja poszczególnych działań to:

NAZWA PROJEKTU	CEL PROJEKTU	ŹRÓDŁA DOFINANSOWANIA	WARTOŚĆ PROJEKTU PRZYPADAJĄCA NA MIASTO CZĘSTOCHOWĘ
„E-usługi dla mieszkańców Częstochowy”	Zbudowanie nowoczesnego, informatycznego środowiska współpracy administracji z mieszkańcami i instytucjami, dostarczającego elektronicznych usług w oparciu o automatyczne procedury udostępniania i wymiany informacji z możliwością lokalizacji poszczególnych zagadnień w geograficznej przestrzeni miasta.	Program Rozwoju Subregionu Województwa Śląskiego (Priorytet II, Działanie 2.2)	9 854 117 złotych
Budowa infrastruktury informatycznej dla Subregionu Północnego - „E-Region Częstochowski”	Utworzenie infrastruktury (światłowodowo-radiowej) transmisji danych łączącej instytucje samorządowe i publiczne w regionie, obniżenie kosztów własnych związanych z usługami telekomunikacyjnymi, a zwłaszcza dzierżawą kanałów cyfrowych, dostępu do sieci Internet oraz połączeń telefonicznych, a także zapewnienie powszechności dostępu do informacji administracji publicznej dla mieszkańców.	Program Rozwoju Subregionu Województwa Śląskiego (Priorytet II, Działanie 2.1)	9 335 000 złotych

„Częstochockie Archiwum Cyfrowe”	Archiwum	Digitalizacja materiałów archiwalnych pochodzących ze zbiorów uczestników projektu oraz przygotowanie mechanizmów pozwalających na bezpieczne udostępnienie zbiorów w postaci cyfrowej.	Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego oraz Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego na lata 2007 – 2013 (Priorytet IV Działanie 4.1)	10 000 000 złotych
„Bezpieczne miasto”		Zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańcom miasta i regionu oraz przybywającym turystom i pielgrzymom, m.in. poprzez monitoring wizyjny ulic, placów i obiektów użyteczności publicznej. Monitoring będzie służył również do zabezpieczania imprez masowych odbywających się na terenie miasta.	Program Rozwoju Subregionu Województwa Śląskiego (Priorytet VI, Działanie 6.2)	3 859 000 złotych

Jak przedstawiono w powyższej tabeli w najbliższych latach UM planuje realizację projektów informatycznych o bardzo rozległym zakresie działania i dużych środkach finansowych. Dodatkowo działania te obejmować będą nie tylko wszystkie wydziały Urzędu Miasta, ale także jednostki podległe i instytucje kooperujące z Urzędem. Dla powodzenia przedsięwzięcia niezbędna jest właściwa koordynacja oraz organizacja prac.

Konieczne jest zatem powołanie dla każdego projektu koordynatora, a także zespołów zadaniowych. W skład których powinny wchodzić osoby posiadające merytoryczną wiedzę nt. realizacji projektów w zakresie spraw administracyjno-organizacyjnych, finansowych oraz zamówień publicznych, a także osoby merytorycznie odpowiedzialne za realizację poszczególnych działań składających się na całość konkretnego projektu. Biorąc pod uwagę wartość i zakres projektów powinni to być pracownicy posiadający odpowiednią wiedzę oraz doświadczenie w realizacji tego typu przedsięwzięć.

Na wniosek koordynatora kierownicy jednostek organizacyjnych będą mieli obowiązek oddelegować pracowników, którzy uczestniczyć będą w procesie realizacji poszczególnych zadań, np. wprowadzanie i aktualizacja danych bazy Zintegrowanego Systemu Informacji o Terenie.

Powołanie grup zadaniowych do realizacji danych projektów powinno nastąpić w drodze Zarządzenia Prezydenta Miasta, w którym szczegółowo określone zostaną szczegółowo obowiązki poszczególnych członków zespołu, a także ich czasowe zaangażowanie (1/2 etatu, cały etat).

9. Wdrażanie oraz monitoring Programu

Monitoring Programu będzie stałym i ciągłym procesem obserwacji ilościowych i jakościowych zmian wybranych mierników, mającym na celu zapewnienie informacji na temat słuszności i skuteczności podejmowanych działań oraz ich zmianę w przypadku rozbieżności pomiędzy założeniami a rezultatami. Dzięki skutecznemu monitoringowi możliwa będzie większa elastyczność działań pozwalająca w efekcie na uzyskanie lepszych efektów końcowych.

9.1. Proponowane wskaźniki osiągnięć

W celu zapewnienia możliwości oceny poziomu realizacji celów strategicznych zaproponowano poniższe mierniki ich osiągnięcia:

POZIOM CELU	MIERNIK	STAN WYJŚCIOWY
CEL GENERALNY:		
Stworzenie przyjaznej administracji poprzez przybliżenie usług, obniżenie kosztów oraz uproszczenie procedur.	Odsetek załatwionych spraw on-line do liczby wszystkich załatwionych spraw	0
CELE SZCZEGÓLWE:		
Uproszczenie i przyspieszenie procedur załatwiania spraw – rozwój usług on-line.	Liczba usług publicznych udostępnianych on-line	0
Budowa partnerstwa pomiędzy instytucjami dla usprawnienia obsługi obywatela.	Liczba podmiotów, z którymi wymieniane są dane w postaci elektronicznej	0
Poprawa efektywności zarządzania Urzędem poprzez wdrożenie systemów wspomagających procesy decyzyjne oraz integrację zasobów informacyjnych miasta.	Liczba zintegrowanych systemów	0
Podnoszenie umiejętności i kompetencji pracowników administracji.	Odsetek przeszkolonych pracowników do liczby pracowników administracyjnych	0
Budowa nowoczesnej infrastruktury składowania, przetwarzania oraz wymiany danych.	Liczba jednostek podległych uczestniczących w procesie wymiany danych w postaci elektronicznej	0

Zwiększenie dostępu do informacji związanej z przestrzenią i wspomaganie procesów zarządzania w oparciu o dane przestrzenne.	Liczba osób, które skorzystały ze zbiorów i usług geoprzestrzennych on-line	0
Kształtowanie świadomości i kultury informatycznej obywateli.	Liczba założonych skrzynek na PeUP	220
Ułatwienie dostępu do Internetu mieszkańcom i turystom	Liczba HotSpotów rozlokowanych na terenie miasta	1
Popularyzacja miejskich usług świadczonych drogą elektroniczną	Liczba zorganizowanych akcji promocyjnych	0
Poprawa bezpieczeństwa mieszkańców poprzez wykorzystanie nowoczesnych rozwiązań informatycznych	Liczba monitorowanych obiektów	4

9.2. Zarządzanie ewaluacją Programu

Zarządzanie Programem i jego realizacją założono w oparciu o analizę:

- mid-term (bieżąca) – przeprowadzana będzie okresowo w trakcie realizacji Programu, w celu uzyskania odpowiedzi na pytanie czy przyjęte cele i podjęte działania zmierzają w dobrym kierunku. Jej wyniki pozwolą na skorygowanie ewentualnych odchyień od przyjętej ścieżki strategicznej.
- ex-post – przeprowadzona zostanie po zrealizowaniu Programu i dotyczyć będzie całego projektu ze szczególnym uwzględnieniem zaplanowanych rezultatów. Obejmie ocenę m.in. skuteczności wykorzystania środków, efektywność podjętych działań, a także realizacji założonych celów.

W celu nadzoru oraz koordynowania prac związanych z realizacją Programu powołany zostanie Komitet Sterujący, w którego skład wejdą: Dyrektor Urzędu Miasta, Informatyk Miejski oraz Pełnomocnik Prezydenta Miasta Częstochowy ds. ISO. Zadaniem Komitetu będzie cykliczna analiza stanu zawansowania prac oraz ich zgodności z pierwotnie założonymi celami, a także szybkie reagowanie w przypadku opóźnień w realizacji zadań. Podstawę do analizy stanowić będą coroczne raporty z badania wskaźników przygotowywane w ramach audytów zarządzania jakością oraz roczne sprawozdania z realizacji poszczególnych działań przygotowywane przez Wydział Informatyki.

Komitet Sterujący podejmować będzie również decyzję o wprowadzeniu ewentualnych korekt w Programie. Nigdy bowiem nie możemy mieć gwarancji, że w trakcie realizacji Programu nie nastąpią jakieś zmiany, których nie dało się przewidzieć

na etapie planowania, a które będą miały znaczący wpływ na wykonalność Programu. Informatyka jest dziedziną wyjątkowo dynamiczną. Dotyczy to zarówno sfery technologicznej, jak i ciągle zmieniającego się, czasami sprzecznego prawodawstwa. Dlatego też bardzo trudno precyzyjnie zaplanować działania w tak długim okresie

Jeżeli zaistnieje konieczność korekty w Programie Prezydent Miasta przedstawi Radzie Miasta propozycję dokonania odpowiednich zmian w zapisach dokumentu strategicznego.

10. Promocja Programu

Praktycznie wszystkie działania założone w Programie ukierunkowane są na klienta Urzędu – mieszkańca, turystę, przedsiębiorcę, instytucję i firmę. Bardzo istotną zatem kwestią jest aby przy udziale dostępnych narzędzi i mechanizmów kształtować pozytywny wizerunek Programu w społeczeństwie. Zrealizowanie bowiem wszystkich opisanych w Programie działań nie umożliwi nam osiągnięcia założonych celów strategicznych, jeżeli ich adresaci nie będą korzystali z oferowanych narzędzi. Tylko za pośrednictwem dobrze przemyślanej i skutecznej akcji promocyjnej Programu możemy kształtować wiedzę oraz świadomość obywateli w zakresie oferowanych przez samorząd usług on-line oraz możliwości korzystania z dobrodziejstw takiego sposobu kontaktu z Urzędem.

Działania, które będą podejmowane w celu zapoznania społeczeństwa z zawartością Programu – jego celami i możliwościami rozwoju dla miasta i regionu:

- Organizacja konferencji prasowej celem zaprezentowania Programu, a także podjęcia społecznej dyskusji nad jego zawartością,
- Opublikowanie Programu na portalu miejskim www.czestochowa.pl oraz <http://czestochowa.bip-gov.pl/bip>,
- Umieszczanie banerów reklamowych na miejskich stronach internetowych,
- Promowanie Programu oraz e-usług przy okazji różnego rodzaju konferencji i masowych imprez plenerowych,
- Przekazywanie bieżącej informacji o stanie realizacji zaplanowanych w Programie działań za pośrednictwem środków masowego przekazu (radio, prasa, Internet, informator miejski),
- Organizacja otwartej debaty publicznej na temat efektów realizacji Projektu dla naszego miasta i jego mieszkańców,
- Powadzenie akcji informacyjnej w placówkach oświatowych,
- Propagowanie wiedzy na temat Programu wśród mieszkańców przy udziale Rad Dzielnic.

Działania promocyjne ukierunkowane będą na przedstawienie społeczeństwu korzyści - dla nich samych - jakie niesie ze sobą realizacja Programu, czyli :

- **oszczędność czasu** – aby załatwić niemal każdą sprawę nie musimy stać w kolejkach czy błądzić po gąszczu pokoi urzędowych, nie musimy nawet wychodzić z domu,

- **oszczędność pieniędzy** – nie musimy kupować znaczków aby wysłać pismo urzędowe, paliwa czy biletu aby dojechać do urzędu, nie musi tracić czasu, który ma wartość największą, bo raz straconego czasu nie da się odzyskać;
- **minimum formalności** – sprawę załatwiamy w jednym miejscu, po stronie urzędu spoczywać będzie kwestia uzyskania wszelkich informacji i dokumentów z innych instytucji, niezbędnych do realizacji sprawy;
- **uzyskanie natychmiastowej informacji o każdej porze dnia** – dostęp do rejestrów publicznych, elektronicznych formularzy ze szczegółową informacją o procedurze załatwienia danej sprawy czy możliwość połączenia się z konsultantem przez komunikator;
- **usprawnienie pracy samego urzędu** – zmniejszenie kosztów i czasu związanego z przetwarzaniem dokumentacji papierowej, uproszczenie i przyspieszenie procedur załatwiania spraw poprzez możliwość elektronicznej wymiany dokumentacji z innymi jednostkami uczestniczącymi w procesie realizacji danej sprawy.

11. Słowniczek pojęć

B+R - termin używany w badaniach marketingowych, rozwojowych i strategicznych przedsiębiorstw. Jest on skrótem od słów Badania i Rozwój. Termin pochodzi od angielskiego pojęcia: research & development.

CC SEKAP – Centrum Certyfikacji SEKAP - oprócz usług publicznych w ramach projektu SEKAP jest wystawiany bezpłatnie podpis elektroniczny (niekwalifikowany), respektowany przez wszystkich partnerów projektu SEKAP. Dzięki temu podpisowi mieszkańcy mogą załatwiać większość spraw w urzędzie nie wychodząc z domu. Wyżej wymieniona platforma to Centrum Certyfikacji SEKAP (CC-SEKAP) jest dostępna pod adresem <http://cc.sekap.pl>.

CzestMan - Miejska Sieć Komputerowa w Częstochowie.

Digitalizacja – zamiana treści utrwalonych na nośniku papierowym na treści w postaci elektronicznej, nadającej się do udostępniania i przesyłania w sieci.

Dokument elektroniczny – zbiór danych uporządkowanych w określonej strukturze wewnętrznej, stanowiący odrębną całość znaczeniową – zapisany na informatycznym nośniku danych.

e-Administracja – podstawowy element koncepcji E-Government polegający na świadczeniu usług przez urzędy publiczne na rzecz obywateli i przedsiębiorstw.

e-Business - e-biznes - organizacja zasadniczych procesów związanych z działalnością przedsiębiorstwa z wykorzystaniem Internetu, m.in. zawieranie kontraktów, kontakty z kontrahentami, reklama; także ogół działalności prowadzonej w związku z rozwojem i zastosowaniem Internetu.

ECDL - Europejski Certyfikat Umiejętności Komputerowych (ang. European Computer Driving Licence) zaświadcza, że jego posiadacz potrafi prawidłowo realizować przy pomocy komputera podstawowe zadania, takie jak: edycja tekstów, wykorzystanie arkusza kalkulacyjnego czy też sieci komputerowej. Kontrola tych umiejętności jest realizowana jako 7 egzaminów, w tym 1 teoretyczny i 6 praktycznych.

e-Government – transformacja wewnętrznych i zewnętrznych relacji w urzędach i instytucjach sektora publicznego poprzez zastosowanie rozwiązań internetowych, informatycznych i organizacyjnych, w celu zwiększenia udziału obywateli w procesach rządzenia i optymalizacji usług świadczonych przez administrację publiczną.

e-Health – wyspecjalizowane usługi medyczne polegające między innymi na zdalnym monitorowaniu stanu pacjenta.

e-Learning – proces zdobywania wiedzy i podnoszenia kwalifikacji za pośrednictwem nowoczesnych technologii informacyjnych i Internetu.

e-paczka - archiwum plikowe o określonym standardem interoperacyjności formacie oraz strukturze wewnętrznej, służące do grupowania dokumentów wraz z zachowaniem

ich wzajemnych relacji (takich jak np. relacja dokument nadrzędny – załącznik do dokumentu).

ePUAP - platforma teleinformatyczna, umożliwiająca jednostkom administracji świadczenie usług publicznych opartych na elektronicznych kanałach komunikacji poprzez pojedynczy punkt dostępowy w Internecie.

ESP - Elektroniczna skrzynka podawcza - jest podstawowym komponentem technicznym umożliwiającym świadczenie e-usług publicznych - realizuje obsługę korespondencji elektronicznej w kierunku urzędu z jednoczesnym poświadczeniem odbioru.

Ethernet - technologia, w której zawarte są standardy wykorzystywane w budowie głównie lokalnych sieci komputerowych. Obejmuje ona specyfikację kabli oraz przesyłanych nimi sygnałów.

e-usługi - usługi świadczone drogą elektroniczną za pomocą Internetu lub sieci elektronicznej, których świadczenie jest zautomatyzowane i które wymagają niewielkiego udziału człowieka, a ich wykonanie bez wykorzystania technologii informacyjnej jest niemożliwe.

Firewall - jeden ze sposobów zabezpieczania sieci i systemów przed intruzami.

HRM (ang. Human Resources Management) – Zarządzanie Zasobami Ludzkimi – system dający możliwość strategicznej, jednorodnej i spójnej metody kierowania najcenniejszym z kapitałów każdej organizacji – ludźmi, którzy osobistym i zbiorowym wysiłkiem przyczyniają się do realizacji wszystkich założonych przez organizację celów, a tym samym umacniają jej przewagę nad konkurencją.

HotSpot (ang. hot spot – „gorący punkt”) - otwarty i dostępny publicznie punkt dostępu umożliwiający dostęp do Internetu za pomocą sieci bezprzewodowej (WiFi).

ICT – (ang. information and communication technology) – technologie informacyjne i telekomunikacyjne

Infomat – urządzenie pozwalające załatwić sprawę w urzędzie lub uzyskać informację.

Integracja - odnosi się do organizacji systemów (komputerowych, produkcyjnych lub administracyjnych) i polega na zespoleniu tych systemów tak, aby mogły one korzystać nawzajem ze swoich zasobów, takich jak pliki lub urządzenia.

Interoperacyjność - zdolność systemów teleinformatycznych i obsługiwanych przez nie procesów biznesowych do wymiany danych oraz współdzielenia informacji i wiedzy

ISO 9001:2001 – standard z rodziny ISO 9000, definiujący zasady zapewnienia jakości, zorientowany na dokumentowanie procesów biznesowych; nie gwarantuje jakości produktów końcowych, lecz stosowanie spójnych, jednolitych procedur w trakcie wytwarzania.

IVR (ang. Interactive Voice Response) - nazwa systemu w telekomunikacji, umożliwiającego interaktywną obsługę osoby dzwoniącej. Osoba dzwoniąca po wysłuchaniu nagranych wcześniej komunikatów za pomocą aparatu z wybieraniem

tonowym DTMF lub czasami za pomocą głosu (ASR (ang. Automatic Speech Recognition)) wybiera poszczególne pozycje z menu.

MSIT – Miejski System Informacji Turystycznej – projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego. Celem projektu jest ułatwienie dostępu do obiektów turystyki i kultury poprzez rozwijanie kompleksowego systemu informacji kulturalnej i turystycznej, a w konsekwencji tego wzrost znaczenia turystyki jako czynnika stymulującego rozwój społeczno-gospodarczy.

OneStopGov - projekt typu STREP (Specific Targeted Research Project), realizowany w ramach Priorytetu 2: „Information Society Technologies” w 6 Programie Ramowym Badań i Rozwoju Technicznego Unii Europejskiej. Ideą projektu OneStopGov jest opracowanie metodyki definiowania, implementacji i uruchamiania procesów obsługujących wydarzenia życiowe (ang. life-events) obywateli. Efektem realizacji projektu będzie uproszczenie usług oferowanych obywatelom i redukcja kosztów związanych z załatwianiem spraw administracyjnych.

On-line – obecność w sieci. Określenie to dotyczy zarówno użytkowników, komputerów jak też konkretnych usług.

PESEL2 - projekt prowadzony przez MSWiA współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i realizowany w ramach Narodowego Programu Rozwoju na lata 2004-2006, którego częścią jest Sektorowy Program Operacyjny Wzrost Konkurencyjności Przedsiębiorstw (SPO WKP), Działanie 1.5 Rozwój systemu dostępu przedsiębiorców do informacji i usług publicznych on-line. Celem strategicznym Programu PESEL2 "Przebudowa i integracja systemu rejestrów państwowych" jest usprawnienie obsługi obywatela i przedsiębiorcy poprzez umożliwienie dostępu do zasobów informacyjnych rejestru PESEL oraz budowa Zintegrowanego Systemu Informatycznego PESEL2 (ZSI PESEL2) jako rejestru referencyjnego dla ewidencji ludności w ramach budowy nowoczesnej infrastruktury informacyjnej państwa. Celem operacyjnym programu jest umożliwienie korzystania w trybie on-line z usług dostępu do danych zawartych w rejestrach systemu PESEL.

PeUP – Platforma e-Usług Publicznych udostępnia klientom (interesantom) urzędów wielofunkcyjną skrzynkę kontaktową, która oferuje znacząco szersze możliwości od wymaganej w przepisach elektronicznej skrzynki podawczej. W praktyce umożliwia działanie elektronicznego urzędu podawczego (obsługiwanego w PeUP) oraz elektronicznej kancelarii podawczej (działającej w SOD), realizujących ustawowy wymóg określony w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 29.09.2005r. w sprawie warunków organizacyjno-technicznych doręczania dokumentów elektronicznych podmiotom publicznym (Dz.U. 2005 Nr 200, poz. 1651). Skrzynka kontaktowa w PeUP działająca zgodnie z Rozporządzeniem MSWiA z dnia 27.11.2006r. w sprawie sporządzania i doręczania pism w formie dokumentów elektronicznych (Dz.U 2006 Nr 227, poz. 1664), zapewnia komunikację zwrotną e-usług, z urzędu w kierunku interesanta.

pl.ID - projekt „pl.ID – polska karta ID” - ujęty został jako główny projekt ponadsektorowy w Planie Informatyzacji Państwa na lata 2007-2010. Jest projektem o strategicznym znaczeniu, który umożliwić będzie w sposób nie budzący wątpliwości

potwierdzanie tożsamości osób, poprzez wdrożenie wielofunkcyjnego elektronicznego dokumentu tożsamości z uwierzytelnieniem:

Podpis elektroniczny - dane w postaci elektronicznej, które wraz z innymi danymi (do których zostały dołączone lub z którymi są logicznie powiązane) służą do identyfikacji osoby składającej podpis elektroniczny. Podpis elektroniczny może zostać zrealizowany w postaci cyfrowego podpisu.

SAKE - Semantycznie aktywne zarządzanie „Zręczną” Wiedzą dla e-Government (ang. Semantic-enabled Agile Knowledge-based e-Government). Projekt naukowo-badawczy typu STREP (Specific Targeted Research Project), realizowany w ramach Priorytetu 2: „Information Society Technologies” w 6 Programie Ramowym Badań i Rozwoju Technicznego Unii Europejskiej. Rozwiązanie SAKE ma składać się z opartych na semantyce: systemu zarządzania zmianami, systemu zarządzania zawartością oraz systemu groupware. Takie narzędzie ma wspierać również prace administracji publicznej poprzez zapewnienie dostępu do wiedzy niezbędnej do załatwiania spraw klientów w sposób szybki i efektywny.

Schemat dokumentu (XML) - definicja struktury dokumentu elektronicznego wyrażona w języku XML Schema (<http://www.w3.org/TR/xmlschema-0/>).

SEKAP - System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej - projekt wykonany przy udziale środków Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego - SEKAP to unikalne miejsce w Internecie, gdzie pod jednym adresem www.sekap.pl swoje usługi świadczą 54 urzędy z terenu województwa śląskiego. Dzięki temu obywatel lub przedsiębiorca nie musi już osobiście odwiedzać urzędów, aby rozpocząć sprawę urzędową.

SIT (System Informacji o Terenie) - system wchodzący w skład kategorii systemów informacji przestrzennej. Służy do podejmowania decyzji o charakterze prawnym, gospodarczym, politycznym. Zawiera w sobie dane geoprzestrzenne, w tym informacje geograficzne, oraz metody i techniki służące systematycznemu zbieraniu, przetwarzaniu i aktualizowaniu danych geoprzestrzennych. Cechy SIT: posiada sprzężenie zwrotne, posiada elementy prawne, zawiera aktualizowaną bazę danych oraz odpowiada mapom wieloskalowym.

SIP - System informacji przestrzennej - jest to system pozyskiwania, przetwarzania i udostępniania danych, w których zawarte są informacje przestrzenne oraz towarzyszące im informacje opisowe o obiektach wyróżnionych w części przestrzeni, objętej funkcjonowaniem systemu.

SWOT - (ang. Strengths Weaknesses Opportunities Threats) jedna z podstawowych technik analitycznych, stosowana do analizy wewnętrznego i zewnętrznego środowiska danego przedsięwzięcia, której wynikiem jest baza planowania strategicznego.

System dziedzinowy - system teleinformatyczny, który jest wykorzystywany przez instytucję publiczną do realizacji zadania publicznego.

System teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie, przechowywanie oraz wysyłanie i odbieranie danych przez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego.

SZD - System Zarządzania Dokumentami.

Świadczenie usług drogą elektroniczną – wykonanie usługi wysłania i odebrania danych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron. Dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy o prawie telekomunikacyjnym.

VoIP - (ang. Voice over Internet Protocol) - technologia cyfrowa umożliwiająca przesyłanie dźwięków mowy za pomocą łączy internetowych lub dedykowanych sieci wykorzystujących protokół IP, popularnie nazywana „telefonią internetową”.

ZSIP – Zintegrowany System Informacji Przestrzennej.