



1. E-administracja – karty działań

Działanie nr 1.1	
Oś priorytetowa	e-administracja
Nazwa działania	<i>Przeprowadzenie inwentaryzacji świadczonych usług oraz opracowanie jednolitych procedur realizacji tych usług za pomocą narzędzi teleinformatycznych jednostek administracji publicznej województwa podlaskiego</i>
1. Cel i uzasadnienie działania	<p><u>Cel:</u> Usprawnienie efektywności wdrażania przez urzędy elektronicznych usług oraz narzędzi poprzez opracowanie wspólnych, jednolitych procedur w zakresie wdrażania TIK w administracji publicznej województwa podlaskiego.</p> <p><u>Uzasadnienie:</u> Przez usprawnienie efektywności wdrażania elektronicznych usług, rozumie się nie tylko usprawnienie udostępniania przez administrację e-usług dla ludności ale także innych usług realizowanych przez systemy teleinformatyczne wdrażane w urzędach, również tych usług wewnętrznych i usprawniających komunikację pomiędzy podmiotami. Jak wskazuje praktyka, sam zakup i dostarczenie narzędzi do jednostek administracji jest niewystarczające. Ze względu na innowacyjny charakter tego typu wdrożeń, za dostawami powinny iść procedury postępowania, instruktaże i instrukcje obsługi, szkolenia, a także przygotowane modele procesów do wdrożenia w systemach EZD, czy też gotowe usługi do udostępnienia przez cyfrową platformę. Poprzez jednolite i wspólne działania w tym zakresie, wyznaczając koordynatorów, podmioty odpowiedzialne za tego typu zadania, można znacząco podnieść skuteczność wdrożeń, znacznie obniżyć koszty wytworzenia procedur i dokumentacji opracowywanych jednocześnie dla wielu podmiotów, a nie przez każdy podmiot na własny rachunek. To pierwsze z działań wpisujące się w zasadę reużywalności (reuse), opartej na mocnej stronie – wspólne działania.</p> <p><u>Uzasadnienie i opis działania:</u> Korzystając z silnej strony jaką są wspólne działania podlaskiej administracji, których przejawem jest realizacja projektu CU WP, należy podjąć działania zmierzające do opracowania jednolitych procedur w zakresie wdrażania TIK w administracji publicznej na wielu płaszczyznach. W ramach działania powinno zostać zrealizowane: wytworzenie wspólnych produktów (platforma umożliwiająca świadczenie elektronicznych usług i zintegrowane z platformą systemy EZD) oraz narzędzi do publikacji i udostępniania wytworzonych produktów, a także rekomendacji (repozytorium wspierające reużywalność) na platformie CU WP. Należy również podnieść jakość oraz stopień wykorzystania już istniejących systemów do maksimum poprzez wytworzenie procedur, dokumentacji, przykładów, dobrych praktyk itp. Proces powinien zostać zainicjowany przez jednostkę ustanowioną odpowiedzialną za te działania, Centrum Doradcze lub zespół między-urzędowy, o którym mowa w działaniu 3.1. Należy stworzyć jednolite procedury funkcjonowania oraz instrukcje użytkowania i administrowania</p>





		<p>systemów EZD w JST (można skorzystać z istniejących już w administracji rządowej województwa podlaskiego), tak by nie użytkowane dotąd systemy zostały uruchomione, podnosząc tym samym świadomość i umiejętności urzędników w zakresie TIK. Kolejnym krokiem byłoby wypracowanie dokumentacji i produktów związanych ze wspólną Polityką Bezpieczeństwa Informacji, procedur postępowania w sytuacjach awaryjnych, procedur bezpieczeństwa systemów i kopii zapasowych itp.</p> <p>W wielu urzędach w województwie podlaskim funkcjonują systemy, które nie są w pełni wykorzystywane lub co gorsza nie są w ogóle eksploatowane zgodnie z ich przeznaczeniem. Chodzi tu w szczególności o możliwości darmowego świadczenia e-usług przez JST poprzez platformę CU WP oraz realizację procedur administracyjnych i załatwianie spraw dzięki zastosowaniu systemów EZD w JST. Aby zmienić ten stan rzeczy i zachęcić, szczególnie mniejsze podmioty, do korzystania z istniejących już produktów, należy opracować odpowiednie instruktaże i rekomendacje do ogólnego stosowania, a także gotowe procesy i usługi do implementacji w systemach EZD i na platformie. Warunkiem jest przygotowanie wspólnej metodyki, opracowanie procesów i wyposażenie systemów EZD w JST w narzędzie umożliwiające implementację procesów (silnik procesów).</p>
2.	Komplementarność z innymi celami i działaniami	Opracowanie i udostępnianie do wspólnego wykorzystywania produktów (reużywalność) znacząco przyczyni się do osiągnięcia celu 1 i 2, wspierając działania tych celów.
3.	Interesariusze	Partnerzy projektów realizowanych przez UMWP i PUW w ramach IV osi RPO WP, a także inne podmioty realizujące zadania publiczne województwa podlaskiego.
4.	Przedsięwzięcia do wykonania	<p>1. Należy zidentyfikować obszary oraz produkty, które powinny zostać objęte zasadą reużywalności - zadanie powinno być przypisane podmiotom odpowiedzialnym za kreowanie polityki rozwoju e-administracji w województwie.</p> <p>Działanie powinno zostać zrealizowane w ramach wspólnych działań urzędów poprzez np.: powołanie wspólnego, między-urzędowego zespołu, którego celem będzie wypracowanie odpowiednich rekomendacji, organizowanie konferencji dla urzędów zainteresowanych współpracą, czy też uruchamiając projekt miękkiej. Każde z tego typu działań może być przypisane Centrum Doradczemu, jeśli takie ciało zostanie powołane.</p> <p>2. Opracowanie wspólnych produktów dla administracji województwa podlaskiego podnoszących jakość świadczenia e-usług. Działania generalnie można wyodrębnić w dwóch obszarach – procedury i narzędzia. Pierwszy obszar związany jest z opracowaniem wspólnych procedur, opisu procesów i jednolitej metodyki, instrukcji obsługi, instruktaży stanowiskowych oraz szkoleń itp. Zasadniczo ten obszar powinien być zagospodarowany przez działania w zakresie projektów miękkich, choć niektóre elementy powinny być zrealizowane w ramach projektów twardych przez wykonawców konkretnych</p>





		<p>produktów (np. instrukcje i procedury do systemów, opisy procesów, instalatory itp.). Drugi obszar związany jest z wytworzeniem konkretnych produktów wspierających świadczenie e-usług – platforma, systemy EZD, narzędzia do komunikacji, e-usługi, silniki procesów oraz narzędzia wspierające reużywalność - wspólnego repozytorium, w zgodzie z tendencjami oraz przepisami krajowymi i europejskimi.</p> <p>Działanie powinno być realizowane ustawicznie, a zainicjowane w ramach projektów CU2 administracji rządowej i samorządowej w synergii i zgodnie z ustaleniami z punktu 1. Może być wspierane przez wspólny projekt miękkki.</p> <p>3. Podniesienie wykorzystania już funkcjonujących systemów w JST (CU WP oraz EZD) należy zrealizować poprzez przygotowanie gotowych zestandaryzowanych treści elektronicznych (instrukcje obsługi, dokumenty, szablony, formularze, schematy procedury postępowania, opisy procesów, itp.), które każdy z urzędów (JST) mógłby wykorzystać do realizacji własnych zadań. Gotowe treści elektroniczne należy zrealizować przynajmniej w dwóch obszarach w ścisłym powiązaniu z działaniami celu 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> – usługi na CU WP - usługi świadczone przez JST są zbliżone i powielają się, należy więc udostępnić gotowe instalatory usług (wzorem instalatorów na ePUAP) poprzedzone opublikowaniem bądź wskazaniem wzorów na CRW ePUAP, które następnie samodzielnie będą mogły udostępniać poszczególne JST jako usługi własne na CU WP, a także na ePUAP jeśli usługi będą wykonane w tej samej technologii; – procedury (procesy) w systemach EZD - funkcjonowanie urzędów JST na poszczególnych szczeblach jest z punktu widzenia procedur administracyjnych zbliżone, opracowanie i wdrożenie procedur w jednym z urzędów (najlepiej w mieście na prawach powiatu) umożliwi pozostałym urzędom wykorzystanie ich we własnych systemach EZD. <p>Działanie powinno być realizowane w ramach wspólnych projektów (CU2 i kolejnych).</p>
5.	Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby	Środki Unijne i budżety własne beneficjentów.
6.	Termin realizacji	2011 wzwyz – niektóre z działań powinny być zaadresowane w ramach realizowanych projektów z RPO WP przez UMWP i PUW, co oznacza konieczność wpisania ich do zakresu realizacji obu projektów.
7.	Poziom priorytetu: 1- najwyższy, 2-wysoki, 3- średni	2





Działanie nr 1.2	
Oś priorytetowa	e-administracja
Nazwa działania	<i>Budowa wspólnej, elektronicznej platformy administracji publicznej województwa podlaskiego</i>
1.	<p>Cel i uzasadnienie działania</p> <p><u>Cel:</u> Budowa wspólnych rozwiązań na potrzeby administracji publicznej województwa podlaskiego – racjonalizacja kosztów i działań poprzez współdzielenie zasobów oraz kosztów utrzymania.</p> <p><u>Uzasadnienie:</u> Racjonalizacja kosztów wytworzenia, a następnie utrzymania systemów teleinformatycznych (oraz procedur) urzędów powinna być osiągnięta poprzez budowę wspólnych, a przez to zintegrowanych i zunifikowanych, systemów, tak jak ma to miejsce w przypadku budowy i rozbudowy CU WP. Także problem zabezpieczenia środków na wkłady własne jednostek administracji publicznej województwa podlaskiego na realizację projektów związanych z inwestowaniem w nowoczesne technologie i innowacje powinien zostać zniwelowany przez budowę rozwiązań w ramach wspólnych projektów - vide silna strona województwa podlaskiego.</p> <p><u>Uzasadnienie i opis działania:</u> Kontynuacja i rozwój, w ramach RPO WP, Cyfrowego Urzędu Wrót Podlasia traktowanego jako platforma całej administracji publicznej województwa podlaskiego obejmująca swym zasięgiem również zintegrowane z platformą systemy EZD, z postawieniem sprecyzowanych i ambitnych celów mierzalnych, to w przypadku województwa podlaskiego najlepsza droga do osiągnięcia większości celów założonych w Programie e-Podlaskie w obszarze e-Administracja. CU WP powinien „wyjść” poza granice województwa poprzez integrację z platformami centralnymi, w szczególności z platformą ePUAP, osiągając interoperacyjność i transgraniczność usług. W ramach działania powstają produkty adresujące potrzeby urzędów wynikające zarówno z przepisów prawa (ustawa o informatyzacji, podpisie elektronicznym, dostępie do informacji publicznej i innych), także dążenia do usprawniania funkcjonowania podmiotów i w końcu umożliwiające skuteczne i komplementarne świadczenie usług elektronicznych dla klientów. Receptą na brak środków finansowych i pomysłów na innowację oraz rozwój wpisujący się w ideę społeczeństwa informacyjnego jest działanie wszystkich urzędów w ramach wspólnych projektów.</p> <p>W ramach działania wyodrębniono 3 działania szczegółowe: 1. Wyposażenie jednostek administracji publicznej województwa podlaskiego w wygodne i skuteczne narzędzia do budowy profesjonalnych e-usług, zapewniające reużywalność wytworzonych usług elektronicznych.</p> <p>W ramach rozwoju regionalnej platformy usług administracji publicznej</p>





	<p>województwa podlaskiego CU WP należy udostępnić wszystkim usługodawcom platformy darmowe, wygodne narzędzie do tworzenia, a następnie udostępniania elektronicznych usług. Narzędzie powinno być wspierane przyjazną dokumentacją, szkoleniami dla pracowników poszczególnych zainteresowanych jednostek, procedurami, przykładowymi usługami oraz gotowymi instalatorami usług umożliwiającymi powielanie usług w innych jednostkach.</p> <p>Działanie te powinno wpisać się w zasadę reużywalności poprzez umożliwienie wykorzystywania przez zainteresowane podmioty przygotowanych odgórnie, wspólnie lub przez inne podmioty procedur, opisów usług i samych usług.</p> <p>Działanie powinno być przypisane UMWP i wykonane w ramach IV osi SI RPO WP.</p> <p>2. Implementacja procedur w postaci elektronicznej jako procesy i usługi w systemach EZD oraz na platformie CU WP.</p> <p>Uporządkowanie procedur poprzez ich identyfikację, ujednoczenie oraz opis w jednolitej metodyce na potrzeby jednostek administracji województwa podlaskiego przyczyni się w sposób bezpośredni do usprawnienia funkcjonowania urzędów oraz pozwoli na korzystanie z wzajemnie wytwarzanych procedur dostosowując do indywidualnych potrzeb urzędów. W ramach działania należy wytworzyć narzędzie, repozytorium na CU WP, umożliwiające współdzielenie opisu procedur, które następnie będą mogły być wykorzystywane (powielane ale również dostosowywane do indywidualnych potrzeb) przez inne jednostki.</p> <p>3. Dążenie do osiągnięcia interoperacyjności regionalnej i ponadregionalnej.</p> <p>Umożliwienie komunikacji podmiotom województwa podlaskiego z innymi urzędami, nie biorącymi udziału w we wspólnym projekcie, poprzez zapewnienie interoperacyjności na poziomie ponadregionalnym administracji publicznej województwa podlaskiego, jest możliwe do osiągnięcia poprzez otwarcie CU WP na możliwość integracji z systemami i rejestrami budowanymi na poziomie centralnym, w szczególności sposób traktując platformę ePUAP. Administracja publiczna województwa podlaskiego budując własne, regionalne rozwiązania, musi wziąć pod uwagę konieczność komunikacji z innymi podmiotami nie będącymi beneficjentami wspólnych projektów (dotyczy to również podmiotów z regionu, posiadające własne rozwiązania). Dążenie do interoperacyjności poprzez integrację z platformami centralnymi oraz stosowanie standardów promowanych centralnie wpisze podlaskie podmioty w sieć wartości e-administracji wykraczającą poza granice województwa. Bazując na narzędziach budowanych w ramach wspólnych przedsięwzięć administracji samorządowej i rządowej województwa podlaskiego, należy dążyć do interoperacyjności z innymi systemami administracji polskiej i europejskiej, poprzez stosowanie minimalnych standardów określanych centralnie oraz poprzez integrację z platformami</p>
--	--





		centralnymi, w szczególności ePUAP. Wyposażając platformę CU WP w interfejsy komunikacyjne umożliwiające komunikację automatyczną z innymi systemami teleinformatycznymi, budowanymi w szczególności w ramach PO IG, należy wziąć pod uwagę standardy wyznaczone przez platformę ePUAP, uwzględniając konieczność komunikacji z innymi systemami, takimi jak CEIDG, ePK, eDeklaracje, pl.ID, CRASC, e-Księgi Wieczyste itp (vide lista projektów kluczowych PO IG). Istotną rolę w osiągnięciu interoperacyjności mają odegrać Krajowe Ramy Interoperacyjności (KRI), przygotowywane przez MSWiA w postaci rozporządzenia do ustawy o informatyzacji. Standardy określone przez ten akt wykonawczy muszą być bezwzględnie wykorzystywane przez budowane systemy teleinformatyczne w administracji województwa podlaskiego, w szczególności przez platformę CU WP.
2.	Komplementarność z innymi celami i działaniami	Budowa wspólnych rozwiązań, wykorzystując silną stronę województwa podlaskiego, jest warunkiem koniecznym osiągnięcia wszystkich celów wyznaczonych przez Program e-Podlaskie.
3.	Interesariusze	Partnerzy projektów realizowanych przez UMWP i PUW w ramach IV osi RPO WP, a także inne podmioty realizujące zadania publiczne województwa podlaskiego.
4.	Przedsięwzięcia do wykonania	<p>1. Opracowanie docelowej architektury platformy CU WP, zintegrowanej z systemami EZD, CU AR oraz ePUAP, z otwartymi interfejsami na inne systemy. Działanie powinno zostać zrealizowane przez UMWP w ramach projektu CU2 realizowanego z RPO WP.</p> <p>2. Wytworzenie wspólnych produktów – platformy CU WP wraz z zintegrowanymi systemami EZD i udostępnienie wszystkim partnerom projektu, realizując założone cele, w tym wymieniane w poszczególnych działaniach.</p> <p>3. W ramach pod działania 1:</p> <p>a. Wytworzenie przyjaznego narzędzia w ramach projektów realizowanych przez UMWP oraz PUW umożliwiającego ergonomiczne świadczenie e-usług na platformie CU WP oraz CU AR. Narzędzie wsparte powinno być procedurami, instrukcjami oraz instruktażami. Należy uwzględnić w tym działaniu integrację z platformą ePUAP poprzez umożliwienie dostępu klientom do e-usług podlaskiej administracji poprzez platformę centralną – integracja z katalogiem usług publicznych (KUP) ePUAP lub/i udostępnianie usług w KUP CU WP oraz ePUAP.</p> <p>b. Wytworzenie narzędzi oraz procedur umożliwiających reużywalność wytwarzanych e-usług.</p> <p>4. W ramach pod działania 2:</p> <p>a. W pierwszej kolejności należy opracować i uzgodnić metodykę opisu procesów (procedur) i rekomendować do korzystania przez jednostki</p>





		<p>administracji województwa podlaskiego. W ramach prac nad jednolitą metodyką opisu procesów można skorzystać z już istniejących, opracowanych na potrzeby opisu procesów realizowanych w urzędach, metodyk np. z opracowanej w ramach projektu ePK (http://www.eu-go.gov.pl/) metodyki Ministerstwa Gospodarki czy też opracowanej w ramach projektu EAP prowadzonego przez Uniwersytet Warmińsko Mazurski (http://www.uwm.edu.pl/eap/). Następnie należy zinwentaryzować i opisać w jednolitej systematyce (notacji) wszystkie procedury występujące w JST, dzięki czemu można byłoby opublikować na platformie CU WP wykaz procedur i procesów funkcjonujących w powiatach, miastach i gminach.</p> <p>b. Przygotowanie narzędzi na platformie CU WP wspierających implementację procesów w systemach EZD.</p> <p>5. W ramach pod działania 3: Opracowanie a następnie implementacja w CU WP interfejsów umożliwiających połączenie (integrację) z systemami zewnętrznymi już istniejącymi, bądź powstającymi, zgodnie kierunkiem rozwoju platformy ePUAP. Wyposażenie platformy CU WP w aplikacje komunikacyjne, interfejsy i API, umożliwiające komunikację z innymi systemami na poziomach opisanych w dziale "materiały dla integratorów" platformy ePUAP, tj.: Wysyłanie, odbieranie, doręczanie dokumentów, Płatności, Słowniki - pobieranie danych ze słowników, z wyłączeniem ich aktualizacji, Pobieranie informacji o wybranym podmiocie, Subskrypcja zdarzeń (otrzymywanie powiadomień przy wystąpieniu pewnych zdarzeń, np. Modyfikacja ustawień), Zarządzanie dokumentami w składzie, KUP: import/eksport opisu usługi w KUP dla własnych usług, wyszukiwanie usług wg dostępnych kryteriów, SSO (single sign-on) czyli przekazywanie tożsamości, a także w zakresie wykorzystywania profilu zaufanego ePUAP w na platformie regionalnej.</p>
5.	Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby	Środki Unijne (w ramach IV osi RPO WP) i budżety własne beneficjentów.
6.	Termin realizacji	2011-2013
7.	Poziom priorytetu: 1- najwyższy 2-wysoki 3- średni	1





Działanie nr 1.3	
Oś priorytetowa	e- administracja
Nazwa działania	<i>Rozwój wspólnej platformy administracji publicznej województwa podlaskiego</i>
1.	<p>Cel i uzasadnienie działania</p> <p><u>Cel:</u> Rozwój wspólnych produktów i rozwiązań na potrzeby administracji publicznej województwa podlaskiego – racjonalizacja kosztów i działań poprzez współdzielenie zasobów oraz obniżenie kosztów utrzymania.</p> <p><u>Uzasadnienie:</u> Bazując na architekturze nowo projektowanej, w ramach RPO WP, platformy CU WP należy już teraz wyznaczyć kierunki jej rozwoju w nowej perspektywie finansowej stawiając na innowacyjność i wpisanie się w światowe trendy rozwoju IT. Wizja rozwoju platformy CU WP powinna, biorąc pod uwagę zapisy Programu e-Podlaskie, wyjść poza ramy bieżącego okresu programowania, mając na względzie trendy i światowe kierunki rozwoju nowoczesnych technologii – cloud computing (podejście zamawiania usług bez konieczności posiadania własnej infrastruktury), portale społecznościowe, metody komunikacji, rozwój mobilnego Internetu oraz usług internetowych. Racjonalizacja kosztów wytworzenia, a co ważniejsze, następnie utrzymania systemów teleinformatycznych (oraz procedur) urzędów powinna być osiągnięta poprzez budowę wspólnych, a przez to zintegrowanych i zunifikowanych, systemów, tak jak ma to miejsce w przypadku budowy i rozbudowy CU WP. Także problem zabezpieczenia środków na wkłady własne jednostek administracji publicznej województwa podlaskiego na realizację kolejnych projektów związanych z inwestowaniem w nowoczesne technologie i innowacje powinien zostać zniwelowany przez budowę rozwiązań w ramach wspólnych projektów - vide silna strona województwa podlaskiego.</p> <p><u>Uzasadnienie i opis działania:</u> Kontynuacja i rozwój Cyfrowego Urzędu Wrót Podlasia traktowanego jako platforma całej administracji publicznej województwa i pojedynczy punkt kontaktowy dla mieszkańców województwa podlaskiego, z postawieniem sprecyzowanych i ambitnych celów mierzalnych, to w przypadku województwa podlaskiego najlepsza droga do osiągnięcia większości celów założonych w Programie e-Podlaskie w obszarze e-Administracja. Idea korzystania z usług cloud computing (przetwarzanie w chmurach) powinna zostać przez podmioty odpowiedzialne za rozwój TIK w województwie podlaskim dostosowana do stanu faktycznego, posiadanych zasobów oraz możliwości finansowych. Należy zwrócić szczególną uwagę na zasady finansowania przedsięwzięć informatycznych w administracji. Przeniesienie usług w przyszłości wyłącznie "w chmury" oznaczałoby by bowiem konieczność weryfikacji planowania budżetu, ze względu na inny rodzaj wydatków związany z zamawianiem usług. Przetwarzanie w chmurach z punktu widzenia jednostek administracji województwa podlaskiego może być z powodzeniem realizowane w obecnym modelu, w którym UMWP poprzez realizację wspólnego projektu i stworzenie jednego miejsca</p>





		<p>przetwarzania, umożliwi świadczenie usług przez jednostki, które podpisują w tym zakresie odpowiednią umowę. Koszty utrzymania takiego przedsięwzięcia rozkładają się na wielu partnerów, a utrzymanie infrastruktury po stronie poszczególnych urzędów powinno być minimalizowane. Duży wpływ na rozwój takiego modelu w kierunku przenoszenia jak największej liczby usług na platformę CU WP, zmniejszając koszty po stronie urzędów, będzie miał rozwój sieci szerokopasmowej w województwie. Szybki dostęp do Internetu i sieci szerokopasmowej umożliwi przeniesienie usług dotąd przetwarzanych lokalnie, w szczególności związanych z utrzymaniem systemów EZD. Biorąc powyższe pod uwagę oraz bazując na architekturze nowo projektowanej platformy CU WP należy już teraz wyznaczyć kierunki jej rozwoju w nowej perspektywie finansowej stawiając na innowacyjność i wpisanie się w światowe trendy rozwoju IT.</p>
2.	Komplementarność z innymi celami i działaniami	Przemysłany i wpisujący się w innowacyjność rozwój platformy CU WP będzie miał pozytywny wpływ na realizację większości celów Programu.
3.	Interesariusze	Partnerzy projektów realizowanych przez UMWP i PUW w ramach IV osi RPO WP, a także inne podmioty realizujące zadania publiczne województwa podlaskiego.
4.	Przedsięwzięcia do wykonania	<p>Opracowanie wizji rozwoju platformy CU WP uwzględniając:</p> <ul style="list-style-type: none"> – stan obecny, – stan po rozbudowie w ramach projektu CU2, – trendy krajowe oraz europejskie, – możliwość przeniesienia części usług do przetwarzania w chmurach -analiza możliwości i racjonalności finansowych, – opracowanie projektu rozwoju usług podlaskiej e-administracji w ramach nowego okresu programowania, kładąc nacisk na rozwiązania innowacyjne i zwiększanie możliwości usługowych CU WP (przeniesienie usług lokalnych w "chmurę" CU WP), – analizę rozwoju idei e-governance oraz projektów realizowanych centralnie. <p>Działanie powinno zostać zrealizowane poprzez współdziałanie jednostek administracji publicznej województwa podlaskiego pod auspicjami UMWP. Rekomenduje się powołanie zespołu ds. opracowanie wizji rozwoju platformy CU WP lub zlecenia zadania CD. Działanie wpisuje się w zestaw działań, które mogłyby być wspólnie zrealizowane w ramach projektu miękkiego.</p>
5.	Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby	Środki Unijne i budżety własne beneficjentów.
6.	Termin realizacji	2011-2013
7.	Poziom priorytetu: 1- najwyższy 2- wysoki 3- średni	1





Działanie nr 1.4	
Oś priorytetowa	e-administracja
Nazwa działania	Redukcja dokumentów papierowych w komunikacji pomiędzy podmiotami realizującymi zadania publiczne
1.	<p>Cel i uzasadnienie działania</p> <p><u>Cel:</u> Zwiększenie liczby i poprawa jakości świadczonych usług na drodze elektronicznej oraz oszczędność czasu i środków finansowych związanych z komunikacją pomiędzy urzędami poprzez wykorzystanie środków komunikacji elektronicznej.</p> <p><u>Uzasadnienie:</u> Należy podjąć działania dążące do eliminowania korespondencji w postaci papierowej pomiędzy urzędami tam gdzie jest to możliwe (nie zabraniają przepisy prawa) i uzasadnione. Wszystkie podmioty podległe ustawie o informatyzacji muszą udostępniać elektroniczne skrzynki podawcze, co oznacza, biorąc pod uwagę również realizację projektów CU2, że wszystkie podmioty województwa podlaskiego powinny być przygotowane do wymiany korespondencji w postaci elektronicznej. Taka komunikacja jest znacznie szybsza i tańsza od tradycyjnej, a dodatkowo zmniejsza obciążenie po stronie odbierającego przesyłkę elektroniczną związane z digitalizacją korespondencji papierowej celem przekazania do systemu EZD. Wpisując się w działania związane z interoperacyjnością (regionalną i ponadregionalną) działanie te powinno stopniowo odciążać samych klientów od przenoszenia informacji i dokumentów pomiędzy urzędami, przerzucając ten obowiązek na administrację, będąc w zgodzie z art. 220 KPA.</p> <p><u>Uzasadnienie i opis działania:</u> Istotne działanie z punktu widzenia usprawniania i upraszczania funkcjonowania administracji i załatwiania spraw. W działanie powinny być zaangażowane wszystkie podmioty publiczne województwa podlaskiego, w szczególności kierownictwo i decydenci, tak by poprzez procedury wewnętrzne i za pomocą udostępnionych w ramach projektu realizowanego z RPO WP narzędzia, zredukować korespondencję papierową pomiędzy urzędami, również celem odciążenia klientów od przenoszenia informacji pomiędzy urzędami w postaci papierowej. Działanie powinno być przypisane UMWP oraz Podlaskiemu Urzędowi Wojewódzkiemu (koordynatorzy) i wykonane powinno być w ramach IV osi SI RPO WP przy aktywnej współpracy wszystkich jednostek administracji województwa podlaskiego.</p>
2.	<p>Komplementarność z innymi celami i działaniami</p> <p>Działanie jest komplementarne z działaniami związanymi z osiągnięciem interoperacyjności, poprawą jakości świadczonych usług oraz usprawnianiem funkcjonowania administracji.</p>
3.	<p>Interesariusze</p> <p>Partnerzy projektów realizowanych przez UMWP i PUW w ramach IV osi RPO WP, a także inne podmioty realizujące zadania publiczne województwa podlaskiego.</p>





4.	Przedsięwzięcia do wykonania	<p>1. Inwentaryzacja rodzajów spraw oraz dokumentów które mogą być przekazywane pomiędzy urzędami wyłącznie w postaci elektronicznej. Działanie powinno być zrealizowane poprzez wytypowanie podmiotów odpowiedzialnych za uzgodnienie tego rodzaju korespondencji w podziale na grupy urzędów: gmina, miasto, powiat, administracja zespolona, niezespolona, inne urzędy.</p> <p>2. Identyfikacja usług, w których jest możliwe "wylimitowanie" klienta w roli „nośnika” informacji pomiędzy urzędami, następnie realizacja tego typu usług w korelacji z działaniami podnoszącymi jakość świadczenia e-usług.</p> <p>3. Implementacja wytypowanych usług złożonych (usług w których udział bierze kilka jednostek) umożliwiając realizację działania z wykorzystaniem CU WP oraz EZD.</p> <p>Rolę wiodącą powinny odgrywać w tym działaniu UMWP oraz PUW.</p>
5.	Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby	Środki Unijne i budżety własne beneficjentów.
6.	Termin realizacji	2012-2014
7.	Poziom priorytetu: 1- najwyższy 2-wysoki 3- średni	2

Działanie nr 1.5

Oś priorytetowa		e- administracja
Nazwa działania		Określenie standardów komunikacyjnych z zachowaniem zgodności z krajowymi i europejskimi ramami interoperacyjności
1.	Cel i uzasadnienie działania	<p><u>Cel:</u> Zapewnienie interoperacyjności na poziomie regionalnym administracji publicznej województwa podlaskiego.</p> <p><u>Uzasadnienie:</u> Dążenie do interoperacyjności systemów teleinformatycznych administracji publicznej województwa podlaskiego to jeden z trzech celów strategicznych Programu w obszarze e-administracji. Zapewnienie automatyzacji elektronicznej komunikacji w sposób bezpieczny, rozliczany i transparentny, to fundament sprawnej i przyjaznej administracji w służbie obywatelowi.</p> <p><u>Uzasadnienie i opis działania:</u> Aby wspomóc osiągnięcie interoperacyjności przez podlaskie urzędy należy uzgodnić i opublikować standardy komunikacyjne (interfejsy, adaptory, aplikacje itp.), za pomocą których podmioty administracji województwa podlaskiego będą mogły komunikować się pomiędzy sobą na drodze elektronicznej w sposób automatyczny. Lista standardów powinna być publikowana w repozytorium CU WP, a produkty</p>



		<p>komunikacyjne oparte na tych standardach powinny być implementowane w ramach projektu CU2.</p> <p>Działanie powinno mieć charakter ciągły. Powołany do tego celu zespół lub CD, o których mowa w działaniu 3.1, powinien zinventaryzować stan obecny, przejrzeć realizowane kluczowe projekty centralne oraz możliwości komunikacyjne tych systemów, w szczególności platformy ePUAP, a następnie wyznaczyć standardy jakie mają obowiązywać w ramach funkcjonowania CU WP. Działanie musi uwzględniać projektowane Krajowe Ramy Interoperacyjności.</p>
2.	Komplementarność z innymi celami i działaniami	Zapewnienie interoperacyjności jest komplementarne z działaniami usprawniającymi świadczenie e-usług przez urzędy województwa podlaskiego.
3.	Interesariusze	Partnerzy projektów realizowanych przez UMWP i PUW w ramach IV osi RPO WP, a także inne podmioty realizujące zadania publiczne województwa podlaskiego.
4.	Przedsięwzięcia do wykonania	<p>1. Przegląd projektów centralnych i standardów komunikacyjnych wyznaczanych na poziomie krajowym i europejskim.</p> <p>2. Ustalenie standardów i publikacja na wspólnym repozytorium, następnie budowa metod komunikacji w ramach projektów realizowanych przez UMWP oraz PUW.</p> <p>3. Opracowanie standardu automatyzacji komunikacji pomiędzy urzędami za pomocą ESP - wytworzenie odpowiedniego KUP w synergii z działaniem 2.2.</p>
5.	Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby	Środki Unijne i budżety własne beneficjentów.
6.	Termin realizacji	2012 -2013
7.	Poziom priorytetu: 1- najwyższy 2-wysoki 3- średni	2

Działanie nr 2.1

Oś priorytetowa		e-administracja
Nazwa działania		<i>Optymalizacja świadczenia usług</i>
1.	Cel i uzasadnienie działania	<p><u>Cel:</u> Zwiększenie liczby i poprawa jakości świadczonych usług na drodze elektronicznej.</p> <p><u>Uzasadnienie:</u> Należy podjąć działania dążące do poprawy jakości świadczonych e-usług przez jednostki administracji publicznej województwa podlaskiego w zakresie ergonomii, dostępności a także, aktualności danych i publikowanych informacji. Biorąc pod uwagę mocną stronę województwa podlaskiego, jaką jest budowanie wspólnych rozwiązań dla znaczącej większości podmiotów</p>



		<p>publicznych, należy położyć nacisk na rozwiązania umożliwiające w sposób prosty i przejrzysty świadczenie usług elektronicznych. Poprzez szkolenia, wdrażanie jasnych procedur oraz uświadamianie decydentów i urzędników należy wskazywać jak duży problem stanowi brak osób odpowiedzialnych za aktualizację informacji i usług udostępnianych przez Internet. Należy dążyć do zwiększenia jakości i poziomu świadczonych usług (dążąc do co najmniej transakcyjnego poziomu), nie zapominając o zwiększeniu efektywności elektronicznych usług wewnętrznych (procesów). Obecna jakość świadczonych usług oraz ich liczba pozostawiają wiele do życzenia co sprawia, iż dewaluje się idea e-administracji w oczach jej klientów.</p> <p><u>Uzasadnienie i opis działania:</u> W ramach rozbudowy CU WP oraz CU AR należy zinwentaryzować usługi podlaskiej administracji - już świadczone lub potencjalne, w szczególności usługi złożone (realizowane na rzecz klienta w więcej niż jednej jednostce administracji), a następnie przy współpracy z zainteresowanymi jednostkami przystąpić do ich implementacji. Działanie powinno być powiązane z działaniami celu 1. Ponadto w ramach rozwoju regionalnej platformy usług administracji publicznej województwa podlaskiego (CU WP) należy udostępnić wszystkim usługodawcom platformy darmowe, wygodne narzędzie do tworzenia, a następnie udostępniania elektronicznych usług. Narzędzie powinno być wspierane przyjazną dokumentacją, szkoleniami dla pracowników poszczególnych zainteresowanych jednostek, procedurami, przykładowymi usługami oraz gotowymi instalatorami usług celem ich powielania w innych jednostkach po odpowiednim dostosowaniu do indywidualnych potrzeb.</p> <p>Działanie te powinno wpisać się w zasadę reużywalności poprzez umożliwienie wykorzystywania przez zainteresowane podmioty przygotowanych odgórnie, wspólnie lub przez inne podmioty procedur, opisów usług i samych usług.</p> <p>Działanie w obszarze związanym z rozwojem CU WP powinno być nadzorowane przez UMWP i wykonane powinno być w ramach IV osi SI RPO WP.</p>
2.	Komplementarność z innymi celami i działaniami	Poprawa jakości i liczby świadczonych e-usług będzie miało pozytywny wpływ na osiągnięcie celów nr 1 i 2.
3.	Interesariusze	Partnerzy projektów realizowanych przez UMWP i PUW w ramach IV osi RPO WP, a także inne podmioty realizujące zadania publiczne województwa podlaskiego.
4.	Przedsięwzięcia do wykonania	1. Inwentaryzacja i klasyfikacja usług realizowanych przez jednostki administracji publicznej województwa podlaskiego. Stworzenie obrazu stanu zastanego – liczba świadczonych e-usług, usługi możliwe do świadczenia w postaci elektronicznej, zainicjowanie wskaźników. Ustalenie standardu świadczenia usług w województwie podlaskim – zakres informacyjny, pola obowiązkowe, podłączenie słowników, pobieranie danych z profili użytkowników oraz bazy danych administracji itp.





		<p>2. Poprawa jakości już świadczonych e-usług, poprzez dostosowanie do opracowanego szablonu, wytyczonych minimalnych wymagań (standardu). Umożliwienie świadczenia poprawionych e-usług innym zainteresowanym podmiotom. Umożliwienie automatycznego zliczania poziomu wykorzystania poszczególnych usług do celów statystycznych i mierzenia wskaźników.</p> <p>3. Przygotowanie instalatora usług. Wytworzenie wygodnego i skutecznego narzędzia do implementacji e-usług przez urzędy, wpisującego się w zasadę reużywalności – patrz działanie 1.2.</p> <p>4. Wytworzenie i udostępnienie przykładowych usług za pomocą gotowych instalatorów.</p> <p>5. Implementacja gotowych usług w ramach projektów realizowanych przez UMWP oraz PUW.</p>
5.	Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby	Środki Unijne i budżety własne beneficjentów.
6.	Termin realizacji	2012-2014
7.	Poziom priorytetu: 1- najwyższy 2-wysoki 3- średni	2

Działanie nr 2.2

Oś priorytetowa

e-administracja

Nazwa działania

Udostępnienie jednolitego katalogu usług publicznych administracji województwa podlaskiego

1.

Cel i uzasadnienie działania

Cel: Komplementarne i ukierunkowane na potrzeby klientów świadczenie usług przez jednostki administracji publicznej województwa podlaskiego - "odpodmiotowienie" załatwiania spraw.

Uzasadnienie:

Cel ma szczególną wagę i rolę w zakresie promowania i wykorzystania e-usług. Dzięki wspólnej platformie, wszystkie zainteresowane i współpracujące ze sobą podmioty administracji województwa podlaskiego będą mogły budować wspólną sieć wartości i świadczyć e-usługi w sposób komplementarny. Umożliwienie wyszukiwania usług z punktu widzenia potrzeby klienta zainteresowanego załatwieniem konkretnej sprawy (nie urzędu – „odpodmiotowienie usług”), w znaczący sposób ułatwi dostęp do usług administracji i podniesie znacząco jakość e-administracji.

Uzasadnienie i opis działania: Działanie powinno polegać na wytworzeniu w ramach CU WP katalogu usług publicznych (KUP), za pomocą którego klienci Wrót Podlasia będą mogli w sposób prosty i intuicyjny odszukać sprawę, którą chcą załatwić niezależnie od tego jaki podmiot/organ świadczy daną usługę. KUP powinien integrować się z katalogiem Cyfrowego Urzędu Administracji





		Rządowej województwa podlaskiego oraz ePUAP, zwiększając w ten sposób atrakcyjność i wachlarz dostępnych e-usług via CU WP. Działanie powinno być przypisane UMWP w synergii z działaniami PUW i wykonane powinno być w ramach IV osi SI RPO WP.
2.	Komplementarność z innymi celami i działaniami	Udostępnienie jednolitego i kompletnego katalogu usług publicznych administracji województwa podlaskiego będzie miało pozytywny wpływ na poprawę jakości e-usług i zwiększenia ich wykorzystania przez klientów.
3.	Interesariusze	Partnerzy projektów realizowanych przez UMWP i PUW w ramach IV osi RPO WP, a także inne podmioty realizujące zadania publiczne województwa podlaskiego zainteresowane świadczeniem elektronicznych usług przez CU WP i CU AR.
4.	Przedsięwzięcia do wykonania	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inwentaryzacja i klasyfikacja usług ze względu na kategorię, cechę bądź zdarzenie życiowe – na przykład budownictwo, geodezja, motoryzacja itd. W ten sposób tworzony KUP powinien być ściśle powiązany z KUP powstającym na ePUAP, tak by w rezultacie KUP CU WP był elementem ogólnopolskiego katalogu usług dostępnego przez ePUAP, a usługi świadczone na CU WP dostępne z platformy centralnej. Docelowo klient, który znajduje usługę przez ePUAP, nie koniecznie musi realizować ją przez platformę centralną. Odpowiednie interfejsy przeniosą klienta na CU WP, gdzie bez konieczności dodatkowego logowania się zrealizuje usługę jako klient platformy ePUAP, w szczególności za pomocą profilu zaufanego. Takie działanie wymaga ścisłej współpracy i integracji z platformą ePUAP. 2. Wytworzenie, w ramach projektów realizowanych przez UMWP oraz PUW, narzędzia umożliwiającego komplementarne „odpodmiotowione” udostępnianie usług – Katalog Usług Publicznych województwa podlaskiego (KUP) z interfejsami umożliwiającymi automatyczną integrację i synchronizację z KUP ePUAP. 3. Przygotowanie wkładu do KUP – wytworzenie w ramach projektów pakietu przykładowych usług. 4. Wytworzenie i udostępnienie procedur oraz narzędzi umożliwiających współdzielenie reużywalność) wytwarzanych e-usług (instalatory, procedury, instrukcje obsługi, repozytorium procesów i usług, itp.).
5.	Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby	Środki Unijne i budżety własne beneficjentów.
6.	Termin realizacji	2012-2014
7.	Poziom priorytetu: 1- najwyższy 2-wysoki 3- średni	2





Działanie nr 2.3	
Oś priorytetowa	e-administracja
Nazwa działania	<i>Udostępnienie zasobów rejestrów publicznych innym podmiotom publicznym oraz klientom administracji na drodze elektronicznej</i>
1.	<p>Cel i uzasadnienie działania</p> <p><u>Cel:</u> Zwiększenie liczby udostępnianych informacji, dokumentów i rejestrów w postaci elektronicznej w sposób maksymalnie uproszczony i umożliwiający automatyczne korzystanie z tych zasobów przez inne podmioty. Odciążenie klientów od przenoszenia informacji pomiędzy urzędami w postaci papierowej. Umożliwienie urzędowi „wgląd” w akta sprawy oraz rejestry publiczne w postaci elektronicznej celem uproszczenia procedur administracyjnych.</p> <p><u>Uzasadnienie celu:</u> Cel ten jest elementem dążenia do interoperacyjności ale został wyodrębniony ze względu na wyjątkową rolę w procesie upraszczania procedur administracyjnych i odciążania klientów od przenoszenia dokumentów papierowych pomiędzy urzędami.</p> <p><u>Uzasadnienie i opis działania:</u> W ramach działania należy zidentyfikować wszystkie rejestry podmiotów województwa podlaskiego realizujących zadania publiczne, które prowadzone są lub mogą być w postaci elektronicznej. Następnie należy umożliwić ich udostępnienie na drodze elektronicznej na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, zapewniając bezpieczeństwo i rozliczalność transakcji poprzez wytworzenie odpowiedniego narzędzia dostępnego na CU WP. Działanie powinno przebiegać w dwóch obszarach:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identyfikacja rejestrów i interpretacja prawna na temat możliwości udostępniania w postaci elektronicznej, - udostępnienia narzędzi na CU WP umożliwiających udostępnianie rejestrów z możliwością nadawania uprawnień i rozliczalnością transakcji. <p>Działanie powinno być przypisane UMWP oraz Podlaskiemu Urzędowi Wojewódzkiemu i wykonane powinno być w ramach IV osi SI RPO WP przy współpracy z JST i JAR.</p>
2.	<p>Komplementarność z innymi celami i działaniami</p> <p>Zwiększenie liczby udostępnianych informacji, zaświadczeń i rejestrów w postaci elektronicznej przyczyni się do osiągnięcia interoperacyjności oraz zwiększenia atrakcyjności e-usług, a także usprawnienia załatwiania spraw w urzędach.</p>
3.	<p>Interesariusze</p> <p>Partnerzy projektów realizowanych przez UMWP i PUW w ramach IV osi RPO WP, a także inne podmioty realizujące zadania publiczne województwa podlaskiego.</p>
4.	<p>Przedsięwzięcia do wykonania</p> <p>1. Inwentaryzacja rejestrów i identyfikacja możliwych do udostępniania w postaci elektronicznej – klasyfikacja powinna uwzględniać charakter rejestrów (publiczny, dostępny na żądanie, dla uprawnionych itp.).</p>





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

		<p>2. Przygotowanie narzędzi na platformach CU WP oraz CU AR przez UMWP oraz PUW umożliwiających prowadzenie oraz udostępnianie rejestrów w postaci elektronicznej z możliwością nadawania uprawnień, ograniczania dostępu i rozliczalności transakcji.</p> <p>3. Udostępnienie standardowych słowników na CU WP, które przyczynią się do poprawy jakości świadczonych przez JST i JAR usług – słownik podmiotów województwa podlaskiego (katalog administracji publicznej – KAP), słownik geograficzny województwa (powiaty, gminy, miejscowości ...) – lista słowników do uzgodnienia i uzupełnienia przez zainteresowane jednostki.</p>
5.	Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby	Środki Unijne i budżety własne beneficjentów.
6.	Termin realizacji	2012-2014
7.	Poziom priorytetu: 1- najwyższy 2-wysoki 3- średni	3

Działanie nr 2.4

Oś priorytetowa		e-administracja
Nazwa działania		Udostępnianie "usług masowych"
1.	Cel i uzasadnienie działania	<p><u>Cel:</u> Udostępnienie usług w postaci elektronicznej, które przez klientów administracji wykorzystywane są najczęściej, cyklicznie – usługi często realizowane, takie jak usługi podatkowe. Zwiększenie świadomości klientów administracji w zakresie korzystania z e-usług, a przez to zwiększenie zaufania społecznego do usług e-administracji.</p> <p><u>Uzasadnienie celu:</u> Celem jest, poza samym udostępnieniem usług masowych, wzrost świadomości potencjalnych usługobiorców w zakresie możliwości korzystania z usług e-administracji poprzez umożliwienie korzystania z usług przez Internet, które są „atrakcyjne” i często konsumowane przez klientów. Dzięki takiemu podejściu, udostępnienie nawet kilku, prostych ale często wykonywanych usług, zachęcić można klientów do korzystania z usług e-administracji, burząc mity oraz strach przed korzystaniem z Internetu w procesach załatwiania spraw w urzędach. Działanie powinno być realizowane w synergii z działaniem 2.5.</p> <p><u>Uzasadnienie i opis działania:</u> Administracja powinna zachęcać do korzystania z e-usług, a tym samym przyzwyczajać klientów do elektronicznej komunikacji, poprzez udostępnianie usług masowych, popularnych i często wykorzystywanych, wskazując konkretne korzyści z ich korzystania -zwiększenie szybkości załatwienia sprawy, rezygnacja z konieczności stawienia się w urzędzie, zmniejszenie kosztu realizacji usługi z punktu widzenia klienta (oszczędności na czasie i transporcie). Wdrożenie choćby</p>





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

		kilku ale popularnych usług, które znajdą masowych odbiorców powinno znacznie zwiększyć zaufanie do e-administracji oraz świadomość klientów i urzędników z korzyści płynących ze stosowania TIK. Należy w powiązaniu z innymi działaniami z bieżącego celu zidentyfikować "usługi masowe" administracji samorządowej i rządowej województwa podlaskiego, następnie w porozumieniu z największymi usługodawcami przystąpić do ich udostępniania oraz promocji.
2.	Komplementarność z innymi Celami i Działaniami	Tego typu działania przyczynią się do wsparcia wszystkich celów Programu.
3.	Interesariusze	JST i JAR.
4.	Przedsięwzięcia do wykonania	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identyfikacja usług masowych poprzez ich wyodrębnienie z pakietu wszystkich usług świadczonych przez podlaską administrację. 2. Wybór usług do udostępniania rozłożonego w określonym czasie – przygotowywanie usług cyklicznie, partiami. Uzgodnienie harmonogramu z usługodawcami, synergia z działaniami promocyjnymi. 3. Wytworzenie narzędzi na platformie CU WP, które wykorzystując systemy EZD wdrożone w poszczególnych urzędach, umożliwi udostępnianie usług masowych na poziomie komunikacji pomiędzy samymi urzędami – korespondencja seryjna, ankietowanie, zbieranie informacji itp. z wykorzystaniem ESP poszczególnych jednostek. Realizacja w ramach działania 1.1 i 1.2. Dotyczy usług nie koniecznie wykorzystywanych przez klientów administracji, które masowo wykorzystywane są w komunikacji pomiędzy samymi urzędami – ankietowanie urzędów, czy też zbieranie informacji budżetowych i innych wymagających korespondencji masowej. 4. Opis oraz implementacja usług na platformie CU WP. 5. Promocja usług w synergii z działaniem 2.5.
5.	Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby	Środki Unijne oraz budżety własne urzędów.
6.	Termin realizacji	2012-2014
7.	Poziom priorytetu: 1- najwyższy 2-wysoki 3- średni	2





Działanie nr 2.5	
Oś priorytetowa	e-administracja
Nazwa działania	Promocja usług e-administracji
1.	<p>Cel i uzasadnienie działania</p> <p><u>Cel:</u> Zwiększenie świadomości klientów administracji w zakresie korzystania z e-usług, a przez to zwiększenie zaufania społecznego do usług e-administracji.</p> <p><u>Uzasadnienie:</u> Celem jest wzrost świadomości potencjalnych usługobiorców w zakresie możliwości korzystania z usług e-administracji. Klienci albo nie wiedzą o możliwości załatwiania spraw i dostępie do informacji przez Internet lub też nie chcą korzystać z tego typu usług ze względu na następujące zidentyfikowane bariery:</p> <ul style="list-style-type: none"> – obawy przed transakcjami dokonywanymi przez internet - zarówno w obszarze bezpieczeństwa (strach przed włamaniem do systemu, czy też przejęciem tożsamości) oraz ze względu na niepewność dokonania transakcji (brak zaufania do elektronicznego potwierdzenia przesyłki, zasłóci i przyzwyczajenia), – nieaktualność danych - często napotykanne na stronach nieaktualne informacje, dane, czy też usługi powodują zniechęcenie i zwiększenie braku zaufania do e-usług, – brak ergonomii - często klienci skarżą się na niewygodę i wysoki stopień skomplikowania usług elektronicznych, – brak narzędzi do podpisu - brak świadomości o nowych możliwościach, poza podpisem kwalifikowanym, uwierzytelniania dokumentów w kontakcie z administracją - promocja podpisu osobistego oraz profilu zaufanego ePUAP. <p>Działania promocyjne powinny być prowadzone poprzez wskazywanie dobrych praktyk, konkretnych usług, możliwości z nich korzystania w sposób bezpłatny, wskazując na korzyści jakie klienci mogą osiągnąć poprzez posługiwanie się technikami informacyjnymi i komunikacyjnymi. Działania te powinny być prowadzone w formie dedykowanych tematycznie szkoleń ale także konferencji, seminariów, wykładów w szkołach i uczelniach, reklam w mediach na stronach internetowych podmiotów itp.</p> <p><u>Uzasadnienie i opis działania:</u> Jedno z ważniejszych działań poprzedzone realizacją poprzednich działań, zwiększających jakość i przygotowanie administracji do świadczenia e-usług.. Jeśli administracja publiczna województwa podlaskiego przygotowuje i udostępni przynajmniej kilka/kilkanaście przyjaznych użytkownikowi usług, które mogą zaoferować klientom konkretne wartości dodane (oszczędność czasu i pieniędzy), to korzystając z darmowego narzędzia do podpisywania dokumentów jakim jest Profil Zaufany ePUAP, należy promować te usługi, wskazując na korzyści i zachęcając do korzystania w postaci elektronicznej. Promocja usług powinna być prowadzona w ramach promocji Wrót Podlasia przez Urząd Marszałkowski</p>





		Województwa Podlaskiego ale również przez inne jednostki świadczące usługi, w szczególności usługi masowe w postaci elektronicznej. Akcja promocyjna powinna zostać przygotowana przez wskazany podmiot przy współpracy z innymi zainteresowanymi podmiotami z terenu województwa podlaskiego. Należy nawiązać współpracę z regionalnymi mediami, zachęcając do współuczestnictwa w promocji nowoczesnych technologii, elektronicznych usług, burzenia mitów, przedstawiania faktów w ramach sporadycznych ale także cyklicznych programów radiowo-telewizyjnych, czy też artykułów prasowych i internetowych.
2.	Komplementarność z innymi celami i działaniami	Tego typu działania przyczynią się do wsparcia działań związanych z udostępnianiem e-usług.
3.	Interesariusze	JST i JAR.
4.	Przedsięwzięcia do wykonania	<ol style="list-style-type: none"> Opracowanie strategii promocyjnej przez powołany do tego celu zespół, bądź CD. Zlecenie długofalowej akcji promocyjnej podmiotowi zewnętrznemu. Przygotowanie akcji promocyjnej we własnym zakresie, poprzedzone wytypowaniem atrakcyjnych usług. Przygotowanie dokumentów oraz materiałów promocyjnych. Wytypowanie podmiotów, które powinny bezpośrednio zaangażować się w akcję promocyjną. Wykorzystanie, w synergii z działaniami 2.1 i 2.2. obszaru e-edukacja, Podlaskiej Elektronicznej Platformy Edukacyjnej (PEPE) poprzez przygotowanie i implementację wkładów promocyjno-szkoleniowych. Dedykowanie środków finansowych na te działania ze środków unijnych. <p>Działania jakie mogą zostać podjęte w ramach promocji e-usług to:</p> <ol style="list-style-type: none"> Prowadzenie cyklicznego mailingu informacyjnego. Utworzenie w ramach CU WP biuletynu zawierającego aktualności oraz informacje związane z udostępnianiem kolejnych usług. Przesyłany do określonej grupy adresatów z najbliższego otoczenia projektów CU2 oraz zainteresowanych klientów administracji, a także mediów. Znakowanie projektów. Informowanie opinii publicznej o finansowaniu projektu z funduszy unijnych oraz celów do osiągnięcia. Przygotowanie i wykonanie materiałów informacyjno-promocyjnych projektów e-administracji. Wykonanie projektu graficznego oraz wykonanie zestawu materiałów informacyjnych i promocyjnych, np. broszury informacyjne, które w postaci elektronicznej będą udostępniane dedykowanym grupom odbiorców – kierownictwo urzędów, urzędnicy, kliencie, przedsiębiorcy itp. Opracowanie i publikacja treści informacyjno-promocyjnych na stronach internetowych. Opracowanie i publikacja informacji prasowych. Notatki i informacje do mediów powinny być kierowane w czasie istotnych wydarzeń, takich jak udostępnianie atrakcyjnych usług, pojawianie się nowych narzędzi, zmian legislacyjnych itp. Reklama w prasie lokalnej. Umieszczenie cyklu reklam promujących





		<p>usługi e-administracji w prasie lokalnej.</p> <p>7. Przeprowadzenie promocyjnej akcji mailingowej skierowanej do konkretnych odbiorców usług e-administracji, w szczególności przedsiębiorców. Zadanie obejmuje przygotowanie treści promocyjnej, oprawa graficzna treści i prowadzenie wysyłki.</p> <p>8. Przygotowanie wirtualnego przewodnika po systemie e-administracja. Przygotowanie, produkcja oraz montaż instruktażowego filmu będącego przewodnikiem po systemie CU WP. Instruktażowy film byłby przewodnikiem skierowanym do użytkowników portalu. Jego celem będzie proste, spójne i obrazowe wyjaśnienie, w jaki sposób należy poruszać się po portalu, aby sprawnie i efektywnie wykorzystać udostępnione e-usługi. Podobny przewodnik można stworzyć również dla urzędników.</p> <p>9. Promocja za pomocą wybranych mediów społecznościowych. Aktywny udział w portalach społecznościowych. Wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za takie działanie, która przejawiałaby również aktywność na forach dedykowanych przedmiotowej tematyce.</p> <p>10. Konsultacje ze środowiskiem opiniotwórczym. Prowadzenie dialogu oraz uzgodnień z przedstawicielami wybranych środowisk lokalnych dot. rozwiązań zastosowanych w systemie, ergonomii portalu lub form współpracy z innymi systemami oraz projektami. Uzgadnianie oczekiwań społecznych w kontekście możliwości rozwoju rozwiązań e-administracji.</p> <p>11. Organizowanie konferencji prasowych. Zawsze wtedy, gdy pojawia się kolejna wartość dodana wytworzona w ramach projektów e-administracji celem promowania nowych rozwiązań i usług.</p> <p>12. Aktywne reagowanie na wyniki badań oczekiwań klientów portalu CU WP. Prowadzone badania za pomocą narzędzi wytworzonych w ramach CU WP powinny być rozpowszechniane, a reakcje na oczekiwania klientów powinny być publicznie ogłaszane. Działanie ma na celu stworzenie warunków do zachęcania klientów administracji do włączania się w procesy rozwoju e-usług w województwie podlaskim.</p> <p>Większość z ww. działań może być podejmowana przez administrację samodzielnie. Należy rozważyć powołanie zespołu koordynującego i wspomagającego jednolitość tych działań, bądź powierzenie zadań CD jeśli powstanie.</p>
5.	Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby	Środki Unijne oraz budżety własne urzędów.
6.	Termin realizacji	2012 wzwyż
7.	Poziom priorytetu: 1- najwyższy 2-wysoki 3- średni	2





Działanie nr 3.1	
Oś priorytetowa	e-administracja
Nazwa działania	<i>Utworzenie centrum doradczego e-administracji publicznej województwa podlaskiego</i>
1.	<p>Cel i uzasadnienie działania</p> <p><u>Cel:</u> Wsparcie w zakresie merytorycznym i technicznym dla administracji województwa podlaskiego w obszarze wdrażania rozwiązań e-administracji.</p> <p><u>Uzasadnienie celu i opis działania:</u> W wielu urzędach w województwie podlaskim funkcjonują systemy, które nie są w pełni wykorzystywane lub co gorsza nie są w ogóle eksploatowane zgodnie z ich przeznaczeniem gdzie wsparcie merytoryczne z zewnątrz mogłoby znacznie podnieść efektywność wykorzystania tych systemów poprzez np. doradztwo i właściwe rekomendacje. Rekomenduje się powołanie podmiotu, Centrum Doradczego (CD), bądź zespołu doradczego (pracowników administracji umocowanymi instytucjonalnie w ramach podjętej współpracy pod auspicjami UMWP). Centrum doradcze jako grupa wsparcia dla wszystkich jednostek administracji publicznej znacznie usprawniłoby wdrażanie idei społeczeństwa informacyjnego w województwie podlaskim. CD bądź zespół oparty na istniejących, wykwalifikowanych służbach, lub jeśli będzie taka możliwość pozyskujące dobrze przygotowane kadry z rynku, w pierwszej kolejności powinno przejąć rolę pomocy administracji w zakresie miękkim – doradztwo, opracowanie procedur, metodyk, rekomendacji, opracowanie i wdrożenie jednolitych procedur, szkolenia, warsztaty itp. W dalszej kolejności CD mogłoby przejąć utrzymanie budowanych wspólnie systemów oraz stworzyć zespół programistów, analityków oraz wdrożeniowców umożliwiającą niezależny od zewnętrznych wykonawców rozwój usług i systemów e-administracji.</p> <p>Powołaniem CD powinni być zainteresowani beneficjenci RPO WP, jednostki samorządu terytorialnego. Podmiot mógłby być utworzony na bazie lub przy Białostockim Parku Naukowo Technologicznym podległym Urzędowi Miasta Białegostoku lub powinien zostać powołany jako jednostka podległa Zarządowi WP. Podstawowe źródło finansowania jednostki powinno pochodzić ze składek beneficjentów działań oraz podmiotów korzystających z utrzymywanych na ich rzecz systemów (CU WP, BIP, EZD ...) i usług świadczonych przez CD, czyli JST województwa podlaskiego.</p> <p>W przypadku, gdyby CD nie powstało jako odrębny podmiot, zadania wymienione w poszczególnych kartach działań powinny przejąć dedykowane zespoły, złożone z przedstawicieli poszczególnych urzędów, które opracowywałyby rekomendacje w wyznaczonych obszarach. Nad pracami poszczególnych zespołów mógłby czuwać zespół doradczy administracji publicznej województwa podlaskiego, złożony z przedstawicieli kluczowych podmiotów (UMWP, PUW, 3 miasta ...).</p>





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

2.	Komplementarność z innymi celami i działaniami	Utworzenie silnego ośrodka wspierającego zarówno w zakresie doradczym, jak i implementacji oraz utrzymania systemów teleinformatycznych wspólnie eksploatowanych przez administrację podlaską będzie miał pozytywny wpływ na realizację większości celów Programu, w szczególności w zakresie usprawniania administracji oraz racjonalizacji wydatków związanych z wdrażaniem rozwiązań e-administracji.
3.	Interesariusze	Partnerzy projektów realizowanych przez UMWP w ramach IV osi RPO WP, a także inne podmioty realizujące zadania publiczne województwa podlaskiego.
4.	Przedsięwzięcia do wykonania	1. Opracowanie zasad funkcjonowania, statutu, sposobu finansowania, następnie powołanie jednostki. 2. Alternatywnie, powołanie zespołu doradczego administracji pod auspicjami UMWP. Zespół między-urzędowy koordynowałby prace podzespołów dedykowane różnym działaniom, o których mowa w innych kartach działań.
5.	Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby	Środki Unijne i budżety własne beneficjentów nowo powstałego podmiotu.
6.	Termin realizacji	2012-2015
7.	Poziom priorytetu: 1- najwyższy 2-wysoki 3- średni	2

Działanie nr 3.2	
Oś priorytetowa	E-administracja
Nazwa działania	Promocja e-administracji dedykowana decydom oraz kierownikom jednostek administracji publicznej województwa podlaskiego
1.	<p>Cel i uzasadnienie działania</p> <p><u>Cel:</u> Zwiększenie świadomości kierownictwa urzędów i decydentów w zakresie roli wykorzystania TIK w procesie usprawniania funkcjonowania administracji.</p> <p><u>Uzasadnienie:</u> Szczególną rolę w procesie rozwoju SI w administracji powinni pełnić kierownicy urzędów, decydenci, od których determinacji oraz świadomości zależy sukces realnego wdrażania usług e-administracji. Dotyczy to zarówno usług świadczonych bezpośrednio klientom, jak i wdrażania wewnętrznych rozwiązań usprawniających i obniżających koszty funkcjonowania administracji, w tym w szczególności systemów EZD. Prowadzone badania oraz doświadczenie wykazują, że determinacja i świadomość są, szczególnie w małych podmiotach (stanowiących większość), niskie i mogą być bezpośrednią przyczyną niezadowalającego stopnia rozwoju e-administracji. Powodem jest brak odpowiedniej wiedzy na temat samej „e-administracji” oraz korzyści jakie niesie za sobą wdrażanie nowoczesnych rozwiązań. Badania prowadzone w obszarze e-administracja w województwie podlaskim wykazały, że jedną z podstawowych barier we wdrażaniu nowoczesnych</p>





		<p>technologii samych urzędach jest niewiedza i obawa urzędników przed nowymi rozwiązaniami, w tym lęk przed zwolnieniami z pracy wynikający między innymi z błędnego wyobrażenia, iż technika całkowicie zastąpi człowieka. Bardzo niski też jest stan świadomości o roli IT w procesach usprawniania administracji. Zmiana tego stanu rzeczy przyczyni się do przyspieszenia wdrażania nowoczesnych technologii w urzędach.</p> <p><u>Uzasadnienie i opis działania:</u> Działanie ściśle powiązane z innymi działaniami promocyjnymi powinno być realizowane przy pomocy środków unijnych przez dedykowaną temu działaniu jednostkę. Należy przeprowadzić cykl seminariów dla osób decyzyjnych aby przekonać ich do idei społeczeństwa informacyjnego i uświadomić o znaczeniu e-administracji we współczesnym świecie. Należałoby w ramach działania przygotować elektroniczny "poradnik dla decydenta", w którym w jasny i zwięzły sposób opisane zostałyby najważniejsze elementy związane z przedmiotową tematyką. Za działanie powinna być odpowiedzialna jedna jednostka, a źródłem finansowania powinny być regionalne środki unijne. Należy podjąć cykl działań promocyjnych i szkoleniowych uświadamiających o roli e-administracji, na temat otoczenia prawnego oraz korzyści dla klientów oraz samych urzędów. Tego typu działania można podjąć również niskimi nakładami finansowymi opierając się na wykwalifikowanych kadrach administracji województwa podlaskiego, w tym Marszałka Województwa Podlaskiego, Wojewody Podlaskiego oraz 3 dużych miast. Należałoby przeprowadzić cykl tematycznych konferencji, seminariów poświęconych poszczególnym obszarom wdrażania TIK w administracji wraz ze wskazywaniem dobrych praktyk oraz konkretnych korzyści płynących z tego typu wdrożeń. Te działania powinny być mocno wspierane silną stroną województwa podlaskiego jaką jest jednolitość - wspólne procedury, infrastruktura i pomoc we wdrażaniu nowoczesnych technologii dla mniejszych urzędów mogą być znakomitą zachętą do wpisania się w nowoczesny nurt znaczącej większości podlaskich urzędów. Ponadto należy zorganizować cykl darmowych, tematycznych szkoleń dla urzędników i decydentów, finansowanych z funduszy europejskich. Konferencje i szkolenia, poza tematyką ściśle związaną z TIK, powinny być pomocne w zakresie wykorzystywania funduszy UE i pozyskiwania kolejnych środków na innowacyjność przez poszczególne jednostki administracji publicznej. Takie wspólne, ujednolicone działania znacząco powinny zwiększyć pozyskiwanie środków unijnych i podnieść poziom wiedzy, świadomości i umiejętności urzędników.</p>
2.	Komplementarność z innymi celami i działaniami	Promocja i podnoszenie rangi e-administracji wśród osób decydujących o wydatkowaniu środków i kierunkach rozwoju urzędów województwa podlaskiego przyczyni się do osiągnięcia wszystkich celów Programu z obszaru e-administracja.
3.	Interesariusze	Partnerzy projektów realizowanych przez UMWP i PUW w ramach IV osi RPO WP, a także inne podmioty realizujące zadania publiczne województwa podlaskiego.





4.	Przedsięwzięcia do wykonania	<ol style="list-style-type: none"> Opracowanie strategii promocyjnej. Przygotowanie elektronicznego "poradnika dla decydenta", w którym w jasny i zwięzły sposób opisane zostałyby najważniejsze elementy związane z przedmiotową tematyką. Poradnik powinien być cyklicznie aktualizowany, dostosowując treść i przesłanie do zmieniającej się rzeczywistości. Wykorzystanie, w synergii z działaniami 2.1 i 2.2. obszaru e-edukacja, Podlaskiej Elektronicznej Platformy Edukacyjnej (PEPE) poprzez przygotowanie i implementację wkładów promocyjno-szkoleniowych. Zlecenie promocji podmiotowi zewnętrznemu, CD bądź zespołowi międzyrządowemu. Prowadzenie promocji we własnym zakresie. Przygotowanie materiałów, przeprowadzenie seminariów, spotkań oraz szkoleń dla decydentów. W pierwszej kolejności i bez większych kosztów tego typu działania mogą być prowadzone przez UMWP wśród decydentów JST oraz przez PUW dla JAR.
5.	Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby	Środki Unijne i budżety własne beneficjentów.
6.	Termin realizacji	2012 wzyż
7.	Poziom priorytetu: 1- najwyższy 2-wysoki 3- średni	2

Działanie nr 3.3

Oś priorytetowa

E-administracja

Numer i nazwa działania

Szkolenia pracowników administracji

1.	Cel i uzasadnienie działania	<p><u>Cel:</u> Podniesienie poziomu umiejętności i kompetencji urzędników w zakresie stosowania TIK oraz wiedzy na temat korzyści e-administracji.</p> <p><u>Uzasadnienie celu:</u> Badania prowadzone w obszarze e-administracja w województwie podlaskim wykazały, że jedną z podstawowych barier we wdrażaniu nowoczesnych technologii samych urzędach jest niewystarczający stan wiedzy na temat korzyści płynących z wdrożeń e-administracji oraz brak odpowiednich umiejętności w zakresie posługiwania się nowoczesnymi technologiami. Bardzo niski też jest stan świadomości o roli TIK w procesach usprawniania administracji. Zmiana tego stanu rzeczy przyczyni się do przyspieszenia we wdrażaniu nowoczesnych technologii w urzędach.</p> <p><u>Uzasadnienie i opis działania:</u> Działania szkoleniowe z zakresu roli i wykorzystania TIK w administracji umożliwią podniesienie jakości świadczonych e-usług poprzez realne wykorzystanie potencjału jaki drzemie w urzędnikach, pracownikach administracji.</p>
----	------------------------------	--





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

2.	Komplementarność z innymi celami i działaniami	Podnoszenie kwalifikacji urzędników przyczyni się do osiągnięcia większości celów Programu z obszaru e-administracja, w szczególności w zakresie zwiększania poziomu jakości e-usług.
3.	Interesariusze	Partnerzy projektów realizowanych przez UMWP i PUW w ramach IV osi RPO WP, a także inne podmioty realizujące zadania publiczne województwa podlaskiego.
4.	Przedsięwzięcia do wykonania	<ol style="list-style-type: none"> Opracowanie strategii szkoleniowej, wytypowanie podmiotu odpowiedzialnego za działanie i dedykowanie środków finansowych na ten cel – przegląd programów unijnych. Uruchomienie projektu unijnego z zakresu szkoleń urzędników, uzupełniającego projekt realizowany w roku 2011 przez UMWP. Przeprowadzenie szkoleń pracowników jednostek administracji publicznej województwa podlaskiego między innymi z zakresu: <ul style="list-style-type: none"> implementacji usług elektronicznych (opracowanie wzorów dokumentów, formularzy itp.), analizy procesów składających się na usługę oraz przygotowania opisów usług i kart informacyjnych usług, obsługi systemów informatycznych, w szczególności platformy CU WP oraz systemów EZD, prawa w obszarze informatyzacji i bezpieczeństwa informacji. Wykorzystanie, w synergii z działaniami 2.1 i 2.2. obszaru e-edukacja, Podlaskiej Elektronicznej Platformy Edukacyjnej (PEPE) poprzez przygotowanie i implementację wkładów promocyjno-szkoleniowych. Szkolenia profesjonalne z konkretnych narzędzi wykorzystywanych przez jednostki administracji publicznej województwa podlaskiego.
5.	Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby	Środki Unijne - projekty "miękkie".
6.	Termin realizacji	2012 wzwyż
7.	Poziom priorytetu: 1- najwyższy 2-wysoki 3- średni	3





Działanie nr 3.4		
Oś priorytetowa		E-administracja
Nazwa działania		<i>Specjalizacja w zakresie nowoczesnych technologii w administracji na uczelniach wyższych</i>
1.	Cel i uzasadnienie działania	<p><u>Cel:</u> Zwiększenie umiejętności i kompetencji przyszłych urzędników w zakresie stosowania TIK oraz wiedzy na temat korzyści e-administracji.</p> <p><u>Uzasadnienie:</u> "Edukacja u podstaw" może być dobrym kierunkiem przygotowywania wykwalifikowanej i uświadomionej kadry dla administracji tego typu działania przyczynią się do przyśpieszenia we wdrażaniu nowoczesnych technologii w urzędach.</p> <p><u>Uzasadnienie i opis działania:</u> Wykorzystując silną stronę województwa podlaskiego jaką jest duży potencjał osób kształcących się na wyższych uczelniach należałoby podjąć próby wprowadzenia do programów nauczania elementów związanych z e-administracją, zarówno z perspektywy studenta jako przyszłego urzędnika jak i przyszłego usługobiorcy.</p>
2.	Komplementarność z innymi celami i działaniami	Działanie przyczyni się do wsparcia celu 3.
3.	Interesariusze	Mieszkańcy województwa podlaskiego.
4.	Przedsięwzięcia do wykonania	<p>1. Współpraca w tym zakresie UMWP i PUW z uczelniami wyższymi województwa podlaskiego.</p> <p>2. Działania promocyjne uświadamiające potrzebę tego typu działań.</p>
5.	Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby	W ramach działań własnych UMWP oraz PUW.
6.	Termin realizacji	2012 wzwyż
7.	Poziom priorytetu: 1- najwyższy 2-wysoki 3- średni	3





Działanie nr 3.5	
Oś priorytetowa	e-administracja
Nazwa działania	<i>Badanie potrzeb, oczekiwań i satysfakcji klientów oraz oceny jakości i efektywności świadczonych e-usług przez administrację</i>
1.	<p>Cel i uzasadnienie działania</p> <p><u>Cel:</u> Bieżące monitorowanie jakości świadczonych elektronicznych usług przez administrację publiczną województwa podlaskiego oraz satysfakcji klientów w tym obszarze.</p> <p><u>Uzasadnienie:</u> Bieżące i ciągłe monitorowanie jakości świadczonych usług e-administracji oraz postępów w tym zakresie przyczyni się do ciągłego usprawniania obszaru związanego z wdrażaniem usług e-administracji w województwie podlaskim. Badanie satysfakcji oraz oczekiwań klientów w tym obszarze pozwoli na identyfikację realnych potrzeb i ew. korektę podejmowanych działań. Działanie powinno być wspierane poprzez mierzenie dedykowanych wskaźników, wypracowanych na potrzeby województwa podlaskiego.</p> <p><u>Uzasadnienie i opis działania:</u> Aby osiągnąć cele działania należy wypracować narzędzie umożliwiające jednostkom świadczącym e-usługi mierzenie potrzeb i satysfakcji klientów oraz dedykowanych wskaźników. W zakresie e-administracji brak jest wskaźników publicznych (badanych cyklicznie przez inne instytucje), stąd też potrzeba opracowania i monitorowania wskaźników dedykowanych obszarowi w województwie podlaskim. Narzędzie powinno być ogólnie dostępne dla wszystkich zainteresowanych podmiotów.</p>
2.	<p>Komplementarność z innymi celami i działaniami</p> <p>Działanie będzie wspierać działania związane z podnoszeniem jakości usług podlaskich urzędów.</p>
3.	<p>Interesariusze</p> <p>Partnerzy projektów realizowanych przez UMWP i PUW w ramach IV osi RPO WP, a także inne podmioty realizujące zadania publiczne województwa podlaskiego.</p>
4.	<p>Przedsięwzięcia do wykonania</p> <ol style="list-style-type: none"> Wybór lub akceptacja zaproponowanych w ramach Programu e-Podlaskie wskaźników. Wyboru powinien dokonać zespół między-urzędowy o którym mowa w działaniu 3.1. Opracowanie i udostępnienie zainteresowanym jednostkom administracji publicznej województwa podlaskiego narzędzi, w synergii z działaniem 1.2, które umożliwią zbieranie opinii, ankietowanie oraz badanie potrzeb i wskaźników związanych z jakością świadczonych usług przez urzędy.
5.	<p>Budżet i sposób finansowania oraz inne niezbędne zasoby</p> <p>Środki Unijne i budżety własne beneficjentów.</p>
6.	<p>Termin realizacji</p> <p>2012 wzwyż</p>
7.	<p>Poziom priorytetu:</p> <p>1- najwyższy 2-wysoki 3- średni</p> <p>2</p>

