

Nazwa dokumentu: Opracowanie kompleksowych systemów teleinformatycznych, stanowiących zaplecze administracyjne usług publicznych, jakie z mocy ustawy wypełnia samorząd zawodowy rzeczników patentowych

Lp.	Organ wnoszący uwagi	Jednostka redakcyjna, do której wnoszone są uwagi	Treść uwagi	Propozycja zmiany zapisu	Odniesienie do uwagi
1	MRPiPS	1.1 Identyfikacja problemu i potrzeb	Dokument wskazuje na likwidację barier geograficznych i organizacyjnych, ale nie identyfikuje barier cyfrowych, które mogą dotknąć osoby z niepełnosprawnościami przy pełnej cyfryzacji procesów	Dodać zapis o konieczności analizy wpływu cyfryzacji na osoby z niepełnosprawnościami oraz uwzględnienia ich potrzeb w projektowaniu usług.	Stosowny zapis dodano: Planowane w projekcie produkty w sposób kompleksowy rozwiązują problemy interesariuszy wynikające z manualnego i papierowego obiegu dokumentów w Polskiej Izbie Rzeczników Patentowych ("PIRP"). Obecnie komunikacja, rejestracja i obsługa spraw wymagają fizycznej obecności lub korespondencji, co generuje błędy, opóźnienia i wysokie koszty. Wdrożenie zintegrowanego systemu teleinformatycznego obejmującego aplikację rzeczników i aplikantów, portal PIRP, platformę szkoleniową i aplikację mobilną umożliwi pełną cyfryzację procesów. Nowe moduły – elektroniczny obieg dokumentów, e-wnioski, e-akta osobowe, interfejs API – pozwolą na automatyczną wymianę danych, eliminację zbędnych etapów i skrócenie obsługi spraw z kilku godzin do kilkunastu minut. Integracja z rejestrami publicznymi (mObywatel) zapewni bezpieczeństwo i jednokrotne uwierzytelnianie użytkowników. System wprowadzi wyszukiwarkę członków samorządu i 24-godzinny dostęp do usług, likwidując bariery geograficzne, komunikacyjne i organizacyjne. System zostanie zaprojektowany zgodnie z zasadami dostępności cyfrowej (WCAG, uniwersalne projektowanie), a wdrożenie poprzedzi analiza wpływu cyfryzacji na potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Dla aplikantów i

Nazwa dokumentu: Opracowanie kompleksowych systemów teleinformatycznych, stanowiących zaplecze administracyjne usług publicznych, jakie z mocy ustawy wypełnia samorząd zawodowy rzeczników patentowych

Lp.	Organ wnoszący uwagi	Jednostka redakcyjna, do której wnoszone są uwagi	Treść uwagi	Propozycja zmiany zapisu	Odniesienie do uwagi
					rzeczników przewidziano e-learning, zdalne szkolenia oraz możliwość elektronicznego udziału w zjazdach i głosowaniach. Obywatele zyskają łatwy dostęp do informacji o rzecznikach i sprawną komunikację online. W efekcie koszty jednostkowe obsługi spadną z 55 do 5 zł, a wszystkie sprawy będą realizowane cyfrowo. Produkty projektu nie tylko wypełniają lukę między obecnym stanem a oczekiwanym poziomem cyfryzacji usług publicznych, ale też tworzą nowoczesny ekosystem teleinformatyczny PIRP – zintegrowany, bezpieczny i dostępny dla wszystkich. Różnica między dotychczasowym manualnym modelem a planowanym systemem cyfrowym w pełni uzasadnia realizację projektu, którego efektem będzie realna poprawa jakości obsługi, transparentności i efektywności instytucji.
2	MRPiPS	Interesariusze – obywatele korzystający z usług rzeczników patentowych	Dokument wskazuje na bariery dla osób z niepełnosprawnościami w obecnym modelu, ale nie opisuje ryzyk związanych z cyfryzacją, np. trudności w korzystaniu z platformy przez osoby z niepełnosprawnością wzroku, poznawczą czy ruchową.	Uzupełnić opis o konieczność zapewnienia dostępności cyfrowej zgodnej z WCAG 2.2 AA oraz alternatywnych form kontaktu.	Uzupełniono stosowne zapisy: Zidentyfikowano problemy obywateli (w tym przedsiębiorców), korzystających z usług rzeczników patentowych lub poszukujących ich wsparcia, które zostaną rozwiązane w wyniku wdrożenia systemu teleinformatycznego: 1. Bariery geograficzne i lokalizacyjne w tym bariery dla osób z niepełnosprawnościami - osoby z mniejszych miejscowości muszą dojeżdżać do dużych ośrodków, by skorzystać z usług rzecznika patentowego. Osoby niepełnosprawne

Nazwa dokumentu: Opracowanie kompleksowych systemów teleinformatycznych, stanowiących zaplecze administracyjne usług publicznych, jakie z mocy ustawy wypełnia samorząd zawodowy rzeczników patentowych

Lp.	Organ wnoszący uwagi	Jednostka redakcyjna, do której wnoszone są uwagi	Treść uwagi	Propozycja zmiany zapisu	Odniesienie do uwagi
					pozbawione są możliwości nie tylko samodzielnego jej odnalezienia, ale i skontaktowania się z nią. Zdalny dostęp do pełnego zakresu usług online, bez względu na lokalizację pozwoliłby na wyrównanie szans mieszkańców małych miejscowości, oszczędność czasu i kosztów podróży. Zwiększenie dostępności informacji o członkach samorządu i możliwość samodzielnego, szybkiego ich odnalezienia przez osoby z niepełnosprawnościami, co w praktyce zapewnia im pełne włączenie w obieg profesjonalnych usług patentowych. Platforma spełni WCAG 2.2 AA oraz udostępni alternatywne formy kontaktu. 2. Ograniczony dostęp czasowy - obywatele, zwłaszcza przedsiębiorcy i osoby aktywne zawodowo, muszą dopasowywać się do godzin urzędowych. System dostępny online 24/7 dałby możliwość załatwienia spraw o dowolnej porze, większa elastyczność i wygoda. 4. Trudności w korzystaniu z systemów przez osoby starsze - zupełny brak lub zbyt skomplikowane narzędzia cyfrowe i bariery technologiczne ograniczają dostęp seniorów do usług. Intuicyjny interfejs, możliwość kontaktu z pomocą techniczną przyczyni się do eliminacji wykluczenia cyfrowego wśród osób starszych i zwiększenie komfortu korzystania z usług. 5. Brak równych szans w dostępie do usług - dotychczas bariery czasowe, lokalizacyjne i

Nazwa dokumentu: Opracowanie kompleksowych systemów teleinformatycznych, stanowiących zaplecze administracyjne usług publicznych, jakie z mocy ustawy wypełnia samorząd zawodowy rzeczników patentowych

Lp.	Organ wnoszący uwagi	Jednostka redakcyjna, do której wnoszone są uwagi	Treść uwagi	Propozycja zmiany zapisu	Odniesienie do uwagi
					zdrowotne ograniczały możliwość skorzystania z profesjonalnych usług patentowych. Cyfrowy system inkluzywny, projektowany z myślą o różnych grupach społecznych i ich realnych ograniczeniach pozwoli na równy, demokratyczny dostęp do usług rzecznika patentowego dla wszystkich obywateli.
3	MRPiPS	1.2 Opis stanu obecnego	Dokument wskazuje, że obecny model utrudnia dostęp osobom z niepełnosprawnościami, ale nie analizuje ryzyka, że cyfrowy system również może być niedostępny, jeśli nie zostanie zaprojektowany zgodnie z zasadami dostępności.	Dokument wskazuje, że obecny model utrudnia dostęp osobom z niepełnosprawnościami, ale nie analizuje ryzyka, że cyfrowy system również może być niedostępny, jeśli nie zostanie zaprojektowany zgodnie z zasadami dostępności.	Doprecyzowano zapisy zgodnie z rekomendacją. Obecne rozwiązanie, którym dysponuje PIRP jest stroną internetową mającą charakter niemal zupełnie informacyjny. Oferuje informacje z zakresu liczby i lokalizacji rzeczników patentowych, informacje dotyczące samorządu, wylicza przepisy i akty prawne dotyczące praktyki i nauki interesariuszy, pozwala na skorzystanie z pojedynczych publikacji i oferuje dostęp do okrojonych aktualności z działalności PIRP. Wszystkie procesy wykonywane są ręcznie i w formie papierowej – udostępniane na stronie formularze muszą być najpierw przez interesariuszy wydrukowane, wypełnione i wysłane do PIRP. Wewnętrzny obieg dokumentów - pracownicy wypełniają formularze, drukują dokumenty, przekazują je fizycznie między działami lub przesyłają pocztą. Wymaga to dużych nakładów czasu, pracy i zasobów (papier, tonery, archiwizacja dokumentów itp.) Od procesu zmiany wpisu w rejestrze, po zapisanie się kandydata na aplikację,

Nazwa dokumentu: Opracowanie kompleksowych systemów teleinformatycznych, stanowiących zaplecze administracyjne usług publicznych, jakie z mocy ustawy wypełnia samorząd zawodowy rzeczników patentowych

Lp.	Organ wnoszący uwagi	Jednostka redakcyjna, do której wnoszone są uwagi	Treść uwagi	Propozycja zmiany zapisu	Odniesienie do uwagi
					proces dyscyplinarny, uzyskania informacji czy zmiany danych, rejestracji na szkolenie itd. Każdy z tych procesów wymaga osobistego odwiedzenia placówki PIRP w Warszawie albo wysyłki pocztą dokumentów, w celu uzyskania informacji lub załatwienia sprawy. To utrudnia dostęp osobom z mniejszych miejscowości, niepełnosprawnym i o ograniczonym czasie; system ten wymaga dostępności (prosty język, ETR, audio). Wpływa dodatkowo na wydłużenie czasu realizacji spraw – dokumenty w formie papierowej są przesyłane między działami, oczekują na podpis, mogą się zagubić lub wymagać ponownego złożenia. Najbardziej kluczowe procesy w PIRP odbywają się w sposób tradycyjny – głównie manualnie i papierowo co dodatkowo powoduje większe ryzyko błędów i nieefektywności. Manualne wprowadzanie danych zwiększa ryzyko błędów, nieścisłości i braków w dokumentacji. Trudno jest też szybko skontrolować historię sprawy lub prześledzić status realizacji usługi. Brak jest spójnej bazy danych ponieważ każda z jednostek PIRP (okręgi) gromadzi informacje w inny sposób co może prowadzić do chaosu informacyjnego.
4	MRPiPS	2.1 Cele i korzyści	Dokument deklaruje eliminację konieczności wizyt osobistych, ale nie wskazuje mechanizmów wsparcia	Doprecyzować: obowiązek testów z użytkownikami z niepełnosprawnościami, zapewnienie	Doprecyzowano zapisy zgodnie z rekomendacją. 1. Pełna cyfryzacja procesów wewnętrznych i wprowadzenie elektronicznego obiegu dokumentów. 2. Zwiększenie liczby spraw

Nazwa dokumentu: Opracowanie kompleksowych systemów teleinformatycznych, stanowiących zaplecze administracyjne usług publicznych, jakie z mocy ustawy wypełnia samorząd zawodowy rzeczników patentowych

Lp.	Organ wnoszący uwagi	Jednostka redakcyjna, do której wnoszone są uwagi	Treść uwagi	Propozycja zmiany zapisu	Odniesienie do uwagi
			dla osób z niepełnosprawnościami, które mogą mieć trudności z obsługą systemu (np. seniorzy, osoby z niepełnosprawnością poznawczą).	dostępności alternatywnej, wsparcia technicznego i uproszczonych widoków.	obsługiwanych elektronicznie, co umożliwi korzystanie z usług w trybie 24/7. 3. Eliminacja konieczności wizyt osobistych i wysyłki dokumentów pocztą – ułatwienie dostępu do usług, szczególnie osobom z niepełnosprawnościami. Projektowanie interfejsów i procesów zostanie poprzedzone testami użyteczności z udziałem użytkowników z różnymi rodzajami niepełnosprawności (wzroku, słuchu, ruchową, poznawczą) oraz z osobami starszymi, a ich wyniki będą wiążące dla ostatecznego kształtu systemu. Dla osób, które mimo pełnej dostępności cyfrowej nie będą w stanie samodzielnie skorzystać z platformy, zapewniona zostanie alternatywna ścieżka realizacji sprawy (np. telefoniczna lub asystencka) oraz dedykowane wsparcie techniczne (infolinia, czat, pomoc zdalna). System udostępni również uproszczone widoki interfejsu, oparte na prostym języku i ograniczonej liczbie kroków, dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością poznawczą i seniorów. 4. Usprawnienie kontroli procesów i dokumentacji dzięki automatycznemu rejestrowaniu działań. 5. Łatwiejsze śledzenie procesu decyzyjnego i pełna możliwość odtworzenia przebiegu sprawy. 6. Zwiększenie przejrzystości i ograniczenie arbitralności decyzji administracyjnych. 7. Poprawa komunikacji między jednostkami i użytkownikami systemu

Nazwa dokumentu: Opracowanie kompleksowych systemów teleinformatycznych, stanowiących zaplecze administracyjne usług publicznych, jakie z mocy ustawy wypełnia samorząd zawodowy rzeczników patentowych

Lp.	Organ wnoszący uwagi	Jednostka redakcyjna, do której wnoszone są uwagi	Treść uwagi	Propozycja zmiany zapisu	Odniesienie do uwagi
					teleinformatycznego. 8. Możliwość audytu i analizy danych w czasie rzeczywistym. 9. Skuteczniejsze wykrywanie błędów i nadużyć oraz eliminacja wąskich gardeł w procedurach. 10. Zwiększenie efektywności procesów back-office, co przekłada się na lepsze zarządzanie, oszczędność czasu i zasobów.
5	MRPiPS	2.2 Udostępnione e usługi	Usługi mają poziom dojrzałości „transakcja” lub „personalizacja”, co oznacza konieczność samodzielnego wykonania czynności przez użytkownika. Brak wskazania mechanizmów wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami, np. alternatywnych formatów, uproszczonych formularzy, wsparcia asystenta.	Uzupełnić opis e usług o obowiązek zapewnienia dostępności funkcjonalnej, w tym alternatywnych ścieżek wykonania usługi dla osób z niepełnosprawnościami	Wskazane miejsce w formatce OZPRI nie zawiera miejsca, gdzie możliwe byłoby umieszczenie takich zapisów. Wnioskodawca zamieścił stosowne zmiany w pkt. 5.1 OZPI pn. Ryzyka wpływające na realizację przedsięwzięcia, w ryzyku nr 6 pn. Ryzyka użytkowe i wizerunkowe – niska użyteczność portalu (UX/UI), w pkt. 5 opisu sposobu zarządzania ryzykiem. Planowane działania minimalizujące zagrożenie lub pozwalające wykorzystać szanse: 1. Projektowanie zorientowane na użytkownika - przeprowadzanie badań potrzeb i oczekiwań użytkowników na etapie projektowania interfejsu,- angażowanie przedstawicieli różnych grup interesariuszy w proces tworzenia makiet i prototypów. 2. Testy użyteczności (UX/UI) w trakcie wdrożenia- organizacja testów prototypów portalu z udziałem użytkowników końcowych,- zbieranie opinii i szybkie wprowadzanie poprawek do interfejsu jeszcze przed uruchomieniem pełnej wersji. 3. Dostosowanie

Nazwa dokumentu: <i>Opracowanie kompleksowych systemów teleinformatycznych, stanowiących zaplecze administracyjne usług publicznych, jakie z mocy ustawy wypełnia samorząd zawodowy rzeczników patentowych</i>					
Lp.	Organ wnoszący uwagi	Jednostka redakcyjna, do której wnoszone są uwagi	Treść uwagi	Propozycja zmiany zapisu	Odniesienie do uwagi
					portalu do standardów dostępności (WCAG 2.1)- wdrożenie funkcjonalności takich jak powiększanie czcionek, kontrastowe schematy kolorystyczne, wsparcie dla czytników ekranu,- zapewnienie pełnej zgodności z wymogami prawnymi dotyczącymi dostępności usług publicznych online. 4. Stałe monitorowanie satysfakcji i opinii użytkowników- wdrożenie e-usługi „Udział w ankietach online” jako kanału zbierania feedbacku,- regularna analiza zgłaszanych uwag i szybkie reagowanie na problemy w obsłudze portalu. 5. Zapewnienie alternatywnych ścieżek wykonania usługi dla użytkowników, którzy mimo zgodności portalu z WCAG 2.2 nie będą w stanie samodzielnie zrealizować usługi cyfrowo (np. z uwagi na niepełnosprawność poznawczą lub ruchową), zapewnione zostanie wsparcie alternatywne – kontakt telefoniczny, pomoc konsultanta lub asystenta w realizacji sprawy.