

101011100

KONFERENCJA

Jak po wdrożeniu EZD RP utrzymać kierunek i tempo transformacji cyfrowej urzędu

Marta Piłaszewicz-Łopatecka

Zastępca kierownika Zespołu Wsparcia Merytorycznego EZD w NASK

Przedsięwzięcie pn.: „Wsparcie dla powszechnego stosowania elektronicznego zarządzania dokumentacją poprzez rozwój i udostępnienie nieodpłatnego systemu klasy EZD, udostępnienie chmury SaaS2 EZD RP oraz wdrożenia systemu EZD w administracji publicznej RP” realizowane jest przez Ministerstwo Cyfryzacji w partnerstwie z NASK-PIB w ramach Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności, finansowanego ze środków Instrumentu na rzecz Odbudowy i Zwiększenia Odporności oraz Unii Europejskiej – NextGenerationEU.

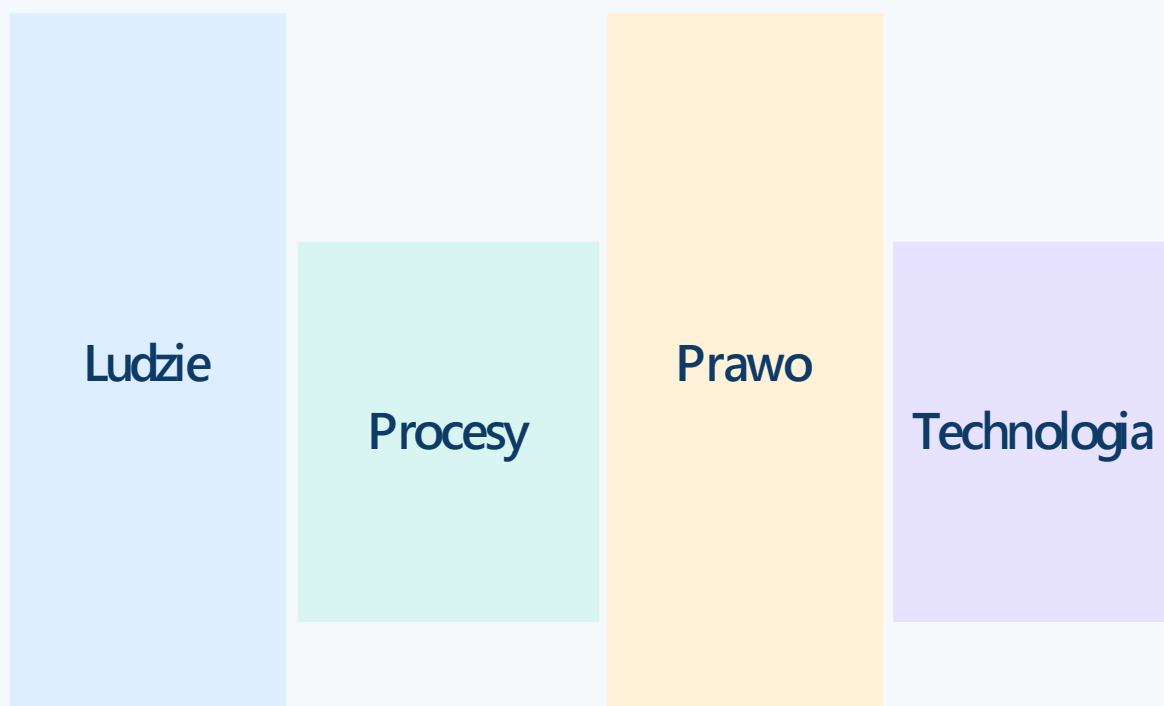
10110001101

101010100

0010111010

01010101011

Punkt wyjścia: dojrzałość cyfrowa to nie wyłącznie zaimplementowanie systemu, lecz zmiana sposobu pracy organizacji.



Warsztat dojrzałości cyfrowej

Zakres merytoryczny

1. Dlaczego EZD oznacza zmianę organizacyjną, a nie wyłącznie technologiczną
2. Role, odpowiedzialności i mechanizm zarządzania wdrożeniem
3. Etapy wdrożenia: od testów do EZD jako systemu podstawowego
4. Projekt procesów: wpływy, skanowanie, dekretacja, korespondencja wewnętrzna

Rezultat

1. Pilotaż spraw elektronicznych i kryteria doboru klas z JRWA
2. Kompletność akt, metadane, podpisy, wysyłka i zamykanie spraw
3. Wyjątki od pełnej elektroniczności – kiedy są zasadne

Efekt końcowy: wspólna mapa decyzji – co wdrażamy teraz, co pilotujemy, jakie wyjątki po zostają i kto za to odpowiada.

Najczęstsze ryzyka i antywzorce wdrożenia

Większość problemów nie wynika z systemu EKD, lecz z niejasnych zasad, dublowania pracy lub braku nadzoru nad wyjątkami.

Brak „właściciela” wdrożenia

wdrożenie staje się projektem „czymś”, a nie decyzją kierownictwa

Dublowanie papier + EKD

użytkownicy widzą wzrost pracy, a nie korzyść procesową

Słaby pilotaż

zbyt długi etap przejścia wy bez decyzji o kolejnym kroku

Niedoszkoleni użytkownicy

problemy proceduralne są mylone z wadami systemu

Niepilnowane wyjątki

papier staje się nadal domyślnym trybem działania

Brak nadzoru po starcie

spada jakość metadanych, kompletność akt i dyscyplina procesu

Najlepszą odpowiedzią na ryzyko to nie „więcej systemu”, lecz lepsze role, prostsze reguły i regularny przegląd wyjątków.

Dojrzałość cyfrowa = zmiana na trzech poziomach

Organizacja

- wsparcie kierownictwa
- jasne role i odpowiedzialność
- harmonogram oraz decyzje wdrożeniowe

Procedury

- analiza przepisów i wyjątków
- rejestracja, dekretacja, skanowanie
- nowe standardy obiegu dokumentów

Technologia i dane

- środowisko testowe i produkcyjne
- konfiguracja uprawnień
- integracje, np. ePUAP, e-Doręczenia, KSeF, systemy dziedzinowe

Efekt dojrzałości: nie tylko wdrożenie EZD, ale też nowe kompetencje cyfrowe i wyższa kultura pracy kancelaryjnej.

Warsztat dojrzałości cyfrowej



Pytania warsztatowe

- Czy mamy wskazane osoby w organizacji odpowiedzialne za zmiany
- Czy przepisy i wyjątki są już przeanalizowane?
- Czy proces wpływu i skanowania działa bez dublowania pracy?
- Czy użytkownicy mają lokalne wsparcie i jednolite materiały?

Jakie decyzje ma dać ten warsztat?

Decyzja 1 – Kto prowadzi zmianę

- właściciel wdrożenia i przewodniczący
- skład zespołu wdrożenia
- sieć koordynatorów w komórkach

Decyzja 2 – Od czego startujemy

- zakres środowiska testowego
- proces wpływów i skanowania
- obszary użycia EZD jako narzędzia wspomagającego

Decyzja 3 – Co pilotujemy i co wyłączamy

- pierwsze klasy z JRWA do pilotażu
- zasady wyjątków papierowych

Dobra prezentacja warsztatu nie kończy się na oписie stanu obecnego – musi prowadzić do ustaleń, właścicieli i terminów.

Role, które decydują o powodzeniu wdrożenia

Kierownictwo + koordynator wdrożenia

Zespół wdrożenia EZD

- opracowuje harmonogram
- przygotowuje normatywy i procedury
- ustala zakres szkoleń
- monitoruje działanie systemu po wdrożeniu

Koordinatorzy / liderzy EZD

- wspierają pracowników w komórkach
- testują nowe wersje
- prowadzą szkolenia bieżące
- zgłaszają usprawnienia i problemy

Użytkownicy i właściciele procesów

- realizują sprawy zgodnie z procedurą
- uczestniczą w pilotażu
- dostarczają informacje o barierach
- przenoszą dobre praktyki do codziennej pracy

Najważniejszy wniosek: wdrożenie nie kończy się po starcie systemu – zespół i liderzy pozostają mechanizmem ciągłego doskonalenia^a.

Analiza przepisów kancelaryjno-archiwalnych to pierwszy test dojrzałości

Trzy pytania obowiązkowe

- Czy obowiązujące przepisy kancelaryjne i archiwalne pozwalają dokumentować sprawy elektronicznie?
- W jakim zakresie można wspomagać systemem teleinformatycznym klasy EZD, sprawy nadal prowadzone papierowo?
- Czy uzgodnione normatywy kancelaryjno-archiwalne z właściwym Archiwum Państwowym są wystarczające w kontekście zarządzania dokumentacją w systemie EZD?

Co powinno wyjść z tej analizy

- Lista przepisów i procedur wymagających zmiany lub doprecyzowania
- Decyzja, jak długo może trwać etap bez pierwszych spraw elektronicznych
- Wstępny katalog procesów wspomaganych przez EZD jeszcze przed pełnym przejściem

Analiza przepisów → decyzja o modelu przejścia → harmonogram wdrożenia

Środowisko testowe nie jest dodatkiem – to warunek bezpiecznego wdrożenia

Wersja testowa powinna być skonfigurowana podobnie jak produkcyjna i służyć nie tylko szkoleniom, ale również optymalizacji ustawień.

Do czego ma służyć wersja testowa

- ćwiczenia funkcji systemu i symulowanie realnych obiegów dokumentów
- szkolenie zespołu wdrożenia, koordynatorów i nowych pracowników
- testowanie procedur oraz poprawności zapisów w normatywach wewnętrznych
- ustalenie optymalnych ustawień i zakresu uprawnień przed produkcją
- testowanie nowych wersji systemu przed aktualizacją instancji produkcyjnej

Kryteria jakości środowiska testowego

- ta sama logika ról i uprawnień co w produkcji
- możliwość przećwiczenia pełnych czynności kancelaryjnych
- udział użytkowników z różnych komórek organizacyjnych
- zbieranie błędów i usprawnień do wdrożenia produkcyjnego

Jeżeli użytkownicy nie mogą w testach wykonać realnej pracy, to organizacja nie testuje EZD – testuje tylko demonstrację systemu.

Zarządzenie inicjujące wdrożenie: co musi rozstrzygnąć

Na etapie przejściowym kierownik jednostki powinien jasno wskazać, jaki system jest podstawowy i do czego EZD służy jako narzędzie wspomagające.

Minimum zapisów na początku wdrożenia

- wskazanie, że system tradycyjny jest nadal podstawowy
- określenie zakresu obowiązkowego użycia EZD jako narzędzia wspomagającego
- lista przesyłek nieotwieranych i zasady rejestracji wyjątków
- tryb pracy kancelarii, sekretariatów i innych punktów przyjmujących dokumenty

Dlaczego ta decyzja jest ważna

- nowe zadania pojawiające się w jednostce domyślnie podlegają wskazanemu systemowi podstawowemu
- po przejściu na EZD jako system podstawowy organizacja nie może się z tej decyzji wycofać
- już na tym etapie warto określać, gdzie dublowanie pracy jest zakazane i jakie procesy dają szybkie korzyści

Faza przejściowa: co uruchamiać szybko, a czego unikać



Rekomendacje akcentują szybkie korzyści operacyjne, ale jednocześnie ostrzegają przed dublowaniem pracy i zbyt ciężkim pilotażem.

Uruchamiaj szybko

- centralny rejestr przesyłek wpływających i jako podstawowe czynności w obsłudze korespondencji -> odwzorujemy przesyłki
- dekretację na podstawie odwzorowania cyfrowego, bez równoległego obiegu papieru do dekretującego
- korespondencję wewnętrzną oraz rozpowszechnianie pism wewnątrz urzędu
- obsługę korespondencji elektronicznej i integrację z kanałami do komunikacji
- środowisko testowe do ćwiczeń, konfiguracji uprawnień i testów nowych wersji

Unikaj

- pełnego dublowania spraw papierowych całościowo w EZD – to zwiększa pracę i zniechęca użytkowników
- zbyt długiego pilotażu bez decyzji o kolejnym etapie
- nadmiernych ograniczeń skanowania utrzymywanych mimo wzrostu liczby spraw elektronicznych
- procesów, w których ten sam dokument krąży jednocześnie jako papier i skan bez wartości dodanej

W praktyce najszybciej budują zaufanie te funkcje, które porządkują wpływy, poprawiają widoczność dokumentów i nie dokładają pracy użytkownikom.

Wybór klas: od katalogowania JRWA do decyzji kierownictwa

Zebrań danych o rzeczywiście używanych klasach oraz przyczynach, które utrudniają ich elektroniczną.

Jak zebrać materiał do decyzji

- konsultacje z komórkami organizacyjnymi – najlepiej przez koordynatorów
- porównanie danych z innymi źródłami: spisy akt, archiwum, wcześniejsze narzędzia
- oddzielenie realnych przeszkód prawnych od obaw i nawyków użytkowników

Przykładowy układ tabeli roboczej

Lp.	Symbol JRWA	Hasło klasy	Proponowany sposób	Przyczyny braku elektronicznej
1	055	Skargi	EZD	—
2	014	Informacja publiczna	EZD	—
3	120	Akta pracownicze	Systemy dziedziczone	Brak pełnego odwzorowania w systemie
4	6323	Nakazy usunięcia drzew i krzewów	Papier/integracja	Praca w terenie

Jak wybierać klasy do pilotażu spraw elektronicznych

Dokument proponuje wybór oparty na skali użycia, przewidywalności procesu i potencjale edukacyjnym dla organizacji.

Dobre kryteria wyboru

- klasy używane przez wiele komórek – pozwalają szkolić dużą grupę pracowników
- sprawy przewidywalne, powtarzalne i względnie proste do opisan proceduralnie
- obszary, gdzie warto szybko pokazać korzyść operacyjną z elektroniczności
- procesy wewnętrzne, które łatwo standaryzować i monitorować

Sygnaly ostrzegawcze

- wybór klas tylko dlatego, że „tak było wygodnie wcześniej”
- pozostawianie w pilotażu zbyt wielu procesów wymagających częstych wyjątków
- nieuwzględnienie obaw, które wynikają nie z prawa, ale z braków szkoleniowych
- przerzucanie decyzji o wyjątkach na pojedyncze komórki przez zespół wdrożeniowy

Dekretacja i korespondencja wewnętrzna: najczęściej zysków, gdy papier

Elektroniczna dekretacja, obieg wewnętrzny i wkład własny komórek współpracujących.

Dekretacja – dobra praktyka

- do dekretacji przekazujemy skan, a nie równoległe skan i papier
- papier po dekretacji trafia bezpośrednio do pracownika merytorycznego lub kancelarii
- warto wyłączać z dekretacji te grupy pism, które nie wymagają akceptacji wielu szczebli

Korespondencja wewnętrzna

- udostępnianie między komórkami powinno odbywać się wyłącznie elektronicznie
- w EZD można rozróżnić: do realizacji, do wiadomości oraz wkład własny
- jeżeli sprawa jest papierowa, trzeba równoległe ustalić sposób odfotografowania wydruku do teczki

Kompletność akt elektronicznych: o odpowiedzialność prowadzącego sprawę

Przy sprawach elektronicznych najwięcej błędów pojawia się nie na wejściu, lecz podczas kompletowania akt, opisu metadanych i pracy z dokumentami papierowymi.

W aktach powinny się znaleźć

- przesyłki wpływające
- notatki i protokoły z czynności
- projekty odrzucone i uwag i mające znaczenie
- korespondencja wewnętrzna i wychodząca
- inne dokumenty ważne dla sprawy

Prowadzący sprawę odpowiada za

- **poprawność metadanych!!!!!!**
- weryfikację podpisów elektronicznych
- skanowanie i opis papierowych elementów akt spraw
- prawidłowe dołączenie dokumentu do sprawy

Akceptacja, podpisywanie i korespondencja wychodząca

Przy dojrzałym wdrożeniu organizacja ustala jednolity model pracy dla spraw elektronicznych oraz spraw papierowych.

Akceptacja i podpis

- w sprawach elektronicznych akceptacje i podpisy odbywają się w EZD
- EZD powinien wspierać zarówno podpis elektroniczny, jak i przygotowanie wydruku do wysyłki
- w sprawach papierowych trzeba jednoznacznie ustalić, jaki dokument zostaje w aktach

Wysyłka wychodząca

- każda korespondencja wychodząca powinna być zarejestrowana w EZD
- dotyczy to zarówno kanału tradycyjnego (papierowego), jak i elektronicznego
- rejestracja i przygotowanie wysyłki powinny być możliwie zautomatyzowane przez szablony i bazę kontaktów

Zamykanie spraw, stare sprawy i ciągłość pracy po odejściu pracownika

Dojrzałość systemowa nie kończy się na zarejestrowaniu dokumentu – trzeba jeszcze poprawnie domknąć sprawę i zapewnić ciągłość odpowiedzialności.

Zamykanie spraw

- sprawę po ostatecznym załatwieniu należy zakończyć w EZD
- to warunek późniejszej archiwizacji oraz narzędzie kontroli terminowości
- co do zasady sprawę kończy prowadzący sprawę – proszę jednak pamiętać – rozliczalność na poziomie komórki organizacyjnej ze spraw

Sprawy wszczęte przed zmianą systemu

- sprawy rozpoczęte papierowo kończymy co do zasady w sposób przyjęty w dniu wszczęcia
- dla nowych pism dotyczących takich spraw stosujemy opcję „Sprawa prowadzona poza EZD”
- przerejestrowanie starych spraw do EZD nie jest rozwiązaniem zalecanym

Zmiana prowadzącego / odejście pracownika

- niezakończono sprawy trzeba formalnie przekazać
- przy dłuższej nieobecności konto może zostać czasowo zablokowane
- przełożony/kierownik komórki organizacyjnej musi rozdysonować sprawy odchodzącego pracownika

Po pełnym przejściu na EZD papier staje się wyjątkiem – nie zasadą

Kluczowe jest nie tylko wskazanie EZD jako systemu podstawowego, lecz także uzasadnienie każdego pozostawionego wyjątku.

Co zmienia się w organizacji

- EZD staje się podstawowym sposobem dokumentowania nowych spraw
- organizacja nie może wycofać się od tej decyzji
- najważniejszym załącznikiem do zarządzenia jest katalog wyjątków prowadzonych papierowo

3 dopuszczalne powody wyjątku

- przepisy prawa
- usług i elektroniczne / systemy dziedzinowe
- ważne przyczyny techniczno-organizacyjne

Dobra praktyka zarządcza

- każdy wyjątek musi mieć podany powód i właściciela monitorowania
- lista wyjątków powinna być przeglądana po zmianach prawa, organizacji i sprzętu
- zespół nie powinien automatycznie przenosić wszystkich papierowych klas do dokumentowania spraw elektronicznie

➤ Marta Piłaszewicz-Łopatecka | Zastępca kierownika Zespołu Wsparcia Merytorycznego EZD w NASK

Dziękuję za uwagę