



POPC

w s p a r c i e

Cyfryzacja to nasza wspólna sprawa

Standard opisu elektronicznej usługi publicznej
w działaniu 2.1 Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”

Przygotowany przez Centrum Kompetencyjne „POPC Wsparcie” Centralnego Ośrodka Informatyki
Warszawa, wrzesień 2018 r.

STOPKA REDAKCYJNA

Tytuł publikacji: Standard opisu elektronicznej usługi publicznej w działaniu 2.1 Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”

Autorzy: Magdalena Andrzejewska, , Andrzej Pieczunko, Marcin Rogalski, Szymon Sankiewicz

Data powstania publikacji: 4 września 2018 r.

Centralny Ośrodek Informatyki

Centrum Kompetencyjne „POPC Wsparcie”

Aleje Jerozolimskie 132-136, 02-305 Warszawa

tel.: +48 22 250 18 03, +48 22 250 28 83

e-mail: popcwsparcie@coi.gov.pl

www.popcwsparcie.gov.pl

Szanowni Państwo,

Jak wynika z doświadczeń Zespołu POPC Wsparcie zagadnienie identyfikowania, definiowania, opisywania i wdrażania elektronicznych usług administracji publicznej stanowi jeden z najtrudniejszych etapów i elementów przygotowania projektów ubiegających się o dofinansowanie w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (POPC). W tym Programie realizowane jest działanie 2.1 Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych, które dedykowane jest budowie e-usług skierowanych do obywateli i przedsiębiorców (tzw. projekty usługowe typu A2B/A2C). Liczne problemy, z jakimi borykają się podmioty szykujące się do realizacji projektów, skłoniły nas do dokonania przeglądu dokumentów strategicznych, dostępnych źródeł oraz podjęcia próby wypracowania standardowego opisu e-usługi.

Bezpośrednim celem tego dokumentu jest natomiast ułatwienie procesu przygotowania opisu usług, który będzie spełniał wymagania stawiane projektom usługowym ubiegającym się o dofinansowanie w ramach POPC. Warto podkreślić, że opis e-usługi publicznej stanowi jeden z istotniejszych elementów studium wykonalności w projektach usługowych. Duża uwaga jest również przykładana do tego aspektu w kontekście spełnienia odpowiednich kryteriów oceny w tego typu inwestycjach.

W pierwszej części niniejszego dokumentu dokonaliśmy przeglądu najważniejszych dokumentów strategicznych, które określają priorytety państwa polskiego w zakresie budowy elektronicznej administracji, w szczególności zaś podejścia do planowania, projektowania, wytwarzania i udostępniania usług świadczonych przez podmioty z szeroko rozumianej administracji publicznej. Przeanalizowaliśmy również szczegółowo kryteria wyboru projektów w ramach POPC. Z uwagi na odmienny charakter dokumentów będących przedmiotem przeglądu, innych autorów oraz termin ich powstawania w dokumentach tych trudno dopatrzyć się jednolitego nazewnictwa niektórych atrybutów czy inicjatyw projektowych. Stąd też dla lepszego zrozumienia treści niniejszego opracowania zaproponowaliśmy ujednolicone nazewnictwo inicjatyw – ale też poszczególnych atrybutów czy wymagań stawianych usługom w różnych dokumentach strategicznych i operacyjnych.

Na podstawie tej analizy zaproponowaliśmy zestaw atrybutów, które pozwalają na kompleksowe opisanie usług elektronicznych oraz zidentyfikowanie ich powiązań z usługami, rejestrami i bazami danych dostępnymi i planowanymi w administracji publicznej. W kolejnej części opracowania przedstawimy kilka przykładów opisanie usług zgodnie z zaproponowanymi atrybutami. Z uwagi na ograniczenia w dostępie do danych o faktycznych usługach należy podkreślić, że nie są to opisy z dokumentacji poszczególnych projektów, a raczej przykładowe propozycje autorów.

Choć dokument oddajemy z myślą o projektach wnioskujących o dofinansowanie w ramach POPC, to jednak wierzymy, że zaproponowany przez nas zestaw atrybutów opisujących usługę, systematyzujący podejście do tego tematu, może zostać wykorzystany również w innych projektach z zakresu e-administracji, niezależnie od źródła jego finansowania.

Przekazując ten dokument do Państwa dyspozycji, chcielibyśmy podziękować wszystkim osobom zaangażowanym w jego konsultacje, w szczególności przedstawicielom Ministerstwa Cyfryzacji oraz Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju, za wniesione uwagi i komentarze, które pozwoliły na podniesienie jakości merytorycznej zawartości tego dokumentu.

Z poważaniem,
Zespół POPC Wsparcie

Spis treści

1.	Wykaz skrótów	5
2.	Definicja e-usługi publicznej	5
3.	Podejście do e-usług w dokumentach strategicznych.....	5
3.1	Strategia na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju.....	5
3.2	Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa	6
4.	Metareguły i zasady budowy cyfrowych usług publicznych.....	7
5.	Zestawienie wymagań dotyczących usług publicznych – tabela porównawcza.....	9
6.	Pojęcie dojrzałości e-usługi publicznej	10
7.	E-usługa publiczna a kryteria wyboru projektów w II osi POPC	11
8.	Rekomendacja standardowego opisu elektronicznej usługi publicznej	11
8.1	Nazwa usługi.....	12
8.2	Definicja usługi	12
8.3	Podstawa prawna	13
8.4	Metoda autoryzacji.....	13
8.5	Odbiorcy	14
8.6	Nazwa systemu	14
8.7	Systemy powiązane	14
8.8	Rejestry	15
8.9	Informacje Sektora Publicznego	15
8.10	Interfejsy programowania aplikacji (API)	16
8.11	Dokumentacja.....	16
8.12	Komplementarność	16
8.13	Zagadnienia uniwersalnego projektowania	17
8.14	Metareguły a studium wykonalności w działaniu 2.1 POPC.....	17
9.	Optymalizacja procesów biznesowych.....	18

1. Wykaz skrótów

ISP	Informacje Sektora Publicznego
SOR	Strategia na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju
PZIP	Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa
UX	User Experience (ang. doświadczenie użytkownika)
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines (ang. Wytyczne dla Dostępności Treści Internetowych)
A2B	Administration to Business (ang. Administracja dla Przedsiębiorcy)
A2C	Administration to Client (ang. Administracja dla Obywatela)
POPC	Program Operacyjny Polska Cyfrowa
API	Application Programming Interface (ang. Interfejs Programowania Aplikacji)
SW	Studium Wykonalności

W wykazie nie zostały ujęte skróty powszechnie znane.

2. Definicja e-usługi publicznej

Definicji usług publicznych oraz ich elektronicznych postaci można znaleźć wiele w literaturze. Na potrzeby POPC przyjęto, że elektroniczna usługa publiczna to działanie podejmowane przez podmiot publiczny, polegające na umożliwieniu obywatelom lub przedsiębiorstwom realizacji obowiązku lub uprawnienia określonego przepisem prawa, realizowane z udziałem tychże podmiotów za pomocą środków komunikacji elektronicznej na odległość, tzn. bez jednoczesnej obecności stron.

Zdefiniowanie usługi powinno obejmować opis pełnego procesu realizacji danej sprawy dotyczącej konkretnego zdarzenia życiowego i co do zasady powinno obejmować załatwienie sprawy od początku do końca. Dla przykładu w przypadku konieczności wymiany danego dokumentu lub konieczności pozyskania zaświadczenia usługa powinna obejmować proces od jej zainicjowania (ze strony administracji lub obywatela) aż do uzyskania wnioskowanego dokumentu. Odrębną usługą nie jest natomiast informowanie o statusie sprawy czy też oferowanie usługi w różnych wersjach językowych.

3. Podejście do e-usług w dokumentach strategicznych

Podmioty świadczące elektroniczne usługi publiczne powinny dążyć do spełnienia wymagań określonych z jednej strony w Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju (SOR), z drugiej zaś – w Programie Zintegrowanej Informatyzacji Państwa (PZIP), zaktualizowanym i opublikowanym na stronie Ministerstwa Cyfryzacji w październiku 2016 r.

3.1 Strategia na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju

W SOR generalne podejście w zakresie projektowania i realizacji usług elektronicznych zostało ujęte w Celu szczegółowym III *Skuteczne państwo i instytucje służące wzrostowi oraz włączeniu społecznemu i gospodarczemu*, w obszarze E-państwo. Strategia mówi, że usługi świadczone na rzecz obywateli powinny adresować kluczowe dla obywateli/przedsiębiorców sprawy, być adekwatne do potrzeb, dostępne w jednym miejscu w internecie, tj. na jednym portalu administracji, a także powinny wykorzystywać jeden schemat identyfikacji. Ponadto mają one umożliwiać dostęp do informacji sektora publicznego, jak również mieć walor dostępności (bez względu na ograniczenia) oraz być efektywne kosztowo.

Bardziej szczegółowe wskazówki dla budowy e-usług publicznych zawiera PZIP, który odwołuje się do deklaracji i wytycznych opracowanych w tym zakresie na poziomie UE.

3.2 Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa

Wspomniane w PZIP dokumenty przywołują następujące zasady dotyczące budowy i funkcjonowania e-usług publicznych:

- domyślna cyfrowość: usługi administracji publicznej powinny być z założenia cyfrowe (a więc i zautomatyzowane) przy zachowaniu innych kanałów dla osób nieposiadających dostępu do internetu z wyboru lub z konieczności. Usługi te powinny być świadczone w ramach pojedynczych punktów kontaktowych lub punktów kompleksowej obsługi i za pośrednictwem różnych kanałów (np. z możliwością uruchomienia e-usługi w jednym z kanałów, weryfikacją w innym i zakończeniu za pośrednictwem kolejnego kanału);
- zasada jednorazowości: należy zadbać o to, aby obywatele i przedsiębiorstwa musieli im podawać te same informacje tylko raz. Urzędy powinny ponownie wykorzystywać wewnętrznie te dane (w zgodzie z przepisami dotyczącymi ochrony danych), eliminując w ten sposób zbędne obciążenia;
- powszechność i dostępność: cyfrowe usługi publiczne powinny być projektowane tak, aby były one powszechne i dostosowane do różnych potrzeb, np. potrzeb osób starszych i osób niepełnosprawnych;
- otwartość i przejrzystość: administracja powinna wymieniać się informacjami i danymi oraz zapewnić obywatelom i przedsiębiorstwom dostęp do ich danych, kontrolę nad nimi i możliwość ich poprawiania; administracja powinna także współpracować z zainteresowanymi podmiotami (takimi jak przedsiębiorstwa, instytuty badawcze i organizacje *non-profit*) w zakresie projektowania i świadczenia usług; usługi mają natomiast umożliwić użytkownikom monitorowanie procesów administracyjnych, które ich dotyczą;
- domyślna transgraniczność: administracje publiczne powinny udostępnić odpowiednie cyfrowe usługi publiczne na poziomie transgranicznym (uwzględniając konieczność dostosowania do wykorzystani notyfikowanych systemów identyfikacji elektronicznej i kwalifikowanych usług zaufania), wspierając tym samym mobilność w ramach jednolitego rynku;
- domyślna interoperacyjność: usługi powinny być opracowywane w taki sposób, aby funkcjonowały bezproblemowo w ramach jednolitego rynku Unii Europejskiej;
- niezawodność i bezpieczeństwo: należy zapewnić wyższy poziom ochrony danych osobowych, prywatności i bezpieczeństwa informatycznego, niż wynikałoby to ze zwykłej zgodności z ramami prawnymi, uwzględniając wspomniane elementy na etapie projektowania.

Spełnienie tych istotnych warunków może zwiększyć zaufanie do usług cyfrowych i stopień korzystania z nich.

Zgodnie z PZIP powszechna dostępność wysokiej jakości usług administracji publicznej powinna być zapewniona dzięki:

- współudziałowi obywateli i przedsiębiorców w kreowaniu usług publicznych,
- pokryciu zakresu najbardziej pożądanых (oczekiwanych) przez społeczeństwo usług publicznych,
- ustandaryzowaniu usług i dostosowaniu administracji do modelu nowoczesnego zarządzania,
- bezpośredniemu dostępowi obywateli i przedsiębiorców do danych gromadzonych przez administrację publiczną,
- otwarciu i udostępnieniu zasobów informacyjnych niezbędnych dla różnych grup obywateli i przedsiębiorców zainteresowanych tymi zasobami,
- możliwości wyboru kanału komunikacji z administracją publiczną przez obywateli i przedsiębiorców,
- dostosowaniu usług do standardów interoperacyjności oraz zasad otwartości i transparentności, w szczególności przez uwzględnienie międzynarodowych wytycznych dostępności WCAG,
- możliwości korzystania z usług elektronicznej administracji o zasięgu paneuropejskim.

Dodatkowe wytyczne w zakresie projektowania e-usług znajdują się w opisie jednej z kluczowych inicjatyw Ministra Cyfryzacji, tj. projekcie Portal RP.

Część usługowa Portalu ma – zgodnie z deklaracją zawartą w PZIP – zostać wzbogacona szerszą ofertą usług realizowanych online. Główny nacisk będzie kładziony na rozwój tych usług, które będą realizowane na **wysokim poziomie automatyzacji**. Niemniej automatyzacja usług uzależniona jest od **optymalizacji procesu**, usunięcia barier prawnych oraz sprawnej współpracy z innymi systemami i uprzedniego uruchomienia takich

mechanizmów jak API Systemu Rejestrów Państwowych czy API systemu elektronicznego obiegu dokumentów w administracji. Uruchomienie tych mechanizmów pozwoli na zwiększenie podaży usług charakteryzujących się ograniczeniem do minimum obowiązku podawania przez przedsiębiorców i obywateli danych niezbędnych do realizacji usługi.

PZIP dopuszcza realizację usług formularzowych (2 lub 3 poziom dojrzałości), tj. działających na zasadzie wypełnienia e-wniosku, jednak zgodnie z intencją PZIP należy takie rozwiązania traktować jako punkt wyjścia do dalszego rozwoju danej e-usługi i realizować je przy możliwie jak najmniejszym nakładzie środków.

4. Metareguły i zasady budowy cyfrowych usług publicznych

Ogólne wytyczne i zasady dotyczące budowy elektronicznych usług publicznych administracji zostały nieco bardziej rozwinięte w opublikowanym przez Ministerstwo Cyfryzacji opracowaniu pt. *Metareguły i zasady budowy cyfrowych usług publicznych*. Zawierają one szereg szczegółowych wskazówek, jakimi powinny się kierować instytucje publiczne na etapie identyfikowania, projektowania i realizacji usług publicznych.

Metareguły usług cyfrowych dla obywatela:

- **Potrzeby i korzyści obywatela są w centrum** – na każdym etapie procesu świadczenia usługi punktem odniesienia jest potrzeba obywatela (lub przedsiębiorcy), a miarą sukcesu jest korzyść przez niego uzyskana.
- **Usługi są świadczone w tle** – minimalizować należy wymagania wobec obywateli i przedsiębiorców, ograniczać etapy procesu administracyjnego do minimum, jak również osobiste stawiennictwo, które powinno być stosowane jedynie jako wyjątek.
- **Administracja jest podstawowym źródłem danych** – zasadą powinno być pobieranie danych z rejestrów państwowych, a wymaganie od obywatela informacji będących już w posiadaniu administracji możliwych do uzyskania automatycznie drogą elektroniczną bądź wynikających z procesu świadczenia usług powinno być zdecydowanie ograniczone.
- **Dokumenty skierowane do obywatela (przedsiębiorcy) umieszczane są w repozytorium** – w sytuacji, w której obywatel nie potrzebuje (nie zwraca się o wydanie) dokumentu kończącego świadczenie usługi (postępowanie administracyjne), ma możliwość pobrania go w dowolnym momencie.
- **Dostęp do informacji o stanie sprawy jest możliwy na każdym etapie** – system transakcyjny obsługujący usługę daje obywatelowi (przedsiębiorcy) możliwość sprawdzenia statusu załatwianej sprawy i szacunkowego czasu do jej zakończenia, na kluczowych etapach sprawy obywatel (przedsiębiorca) otrzymuje powiadomienia.
- **Usługi łączone są w pakiety** – powiązanie usług wynikających z danej potrzeby/zdarzenia życiowego (np. narodziny dziecka, becikowe, Rodzina 500+ – obywatel ma możliwość załatwienia ich wszystkich w jednej transakcji).
- **Projektowanie uniwersalne** – oznacza responsywność, dostępność z różnych platform sprzętowych oraz dla osób niepełnosprawnych – uwzględnienie wytycznych WCAG.
- **Interfejs użytkownika** – czyli zastosowanie wytycznych dotyczących wyglądu stron internetowych i aplikacji udostępniających e-usługi.
- **Bezpieczeństwo i niezawodność** – zapewnienie bezpieczeństwa danych w warstwie technologicznej oraz pewności prawa w trakcie świadczenia usługi.
- **Otwartość na integrację** – dostarczenie API, które pozwoli włączyć daną usługę do większego pakietu i/lub zintegrować ją z np. Portalem RP.

Powyższe metareguły znalazły swoje odbicie w przedstawionych w dalszej części zasadach budowy cyfrowych usług publicznych.

Zasady dot. projektowania usług publicznych

1. **Diagnoza potrzeb obywateli (przedsiębiorców)** – potrzeby i korzyści obywateli i przedsiębiorców powinny być priorytetem, dlatego też istotnym elementem planowania i projektowania usług powinna być

- identyfikacja grup użytkowników, ich potrzeb oraz korzyści, których usługi mają im dostarczyć. Ważnym elementem powinno być również monitorowanie wykorzystania tych usług.
2. **Minimalizacja obciążeń po stronie obywateli (przedsiębiorców)** – nieodłącznym elementem projektowania usług powinna być optymalizacja procesów związanych z obsługą danej usługi, jak również dążenie do takiego stanu, w którym domyślnym inicjatorem (tam, gdzie jest to możliwe) jest administracja. Korzystanie z usług powinno być proste, intuicyjne, wspierane narzędziami pomocy dla korzystających z usług na każdym etapie jej realizacji.
 3. **Usługa jest procesem** – opis usługi powinien obejmować wszystkie zidentyfikowane czynności składowe usługi, ich sekwencje, zakres informacji wymienianych pomiędzy poszczególnymi aktorami czy uczestnikami procesu. Należy przy tym dążyć do oferowania usług zintegrowanych, które pozwalają na kompletną obsługę zdarzenia życiowego, niezależnie od przebiegu poszczególnych czynności i zakresu obowiązków poszczególnych instytucji.
Uczestnik tego procesu powinien być informowany o planowanym czasie załatwienia sprawy, jak i o zmianach statusów na poszczególnych etapach jej realizacji.
 4. **Pozyskiwanie od obywateli (przedsiębiorców) tylko niezbędnych danych** – administracja powinna korzystać w pierwszej kolejności z danych znajdujących się w posiadaniu poszczególnych instytucji. W przypadku zidentyfikowania barier prawnych dla zautomatyzowanego pobierania danych lub pobierania tych danych jedynie raz należy dążyć do zmiany przepisów.
 5. **Uniwersalne projektowanie** (dla wszystkich obywateli) – usługi powinny być zaprojektowane w sposób intuicyjny, zrozumiały, zgodny z wymogami WCAG. Odpowiadając na ogólnoświatowe trendy dotyczące projektowania usług, należy zapewnić dostępność usług z różnych urzędzeń, w szczególności urzędzeń mobilnych, tak więc do budowy usług powinno się wykorzystywać responsywne techniki. Należy również pamiętać o wdrożeniu zasad prostego języka przy budowie usług.
 6. **Zmiany legislacyjne** – przepisy prawa nie powinny stanowić barier dla korzystania z usług elektronicznych, budowania funkcjonalnych usług. Należy dążyć do zmian prawnych umożliwiających korzystanie z tych usług niezależnie od miejsca (odmiejscowienie) oraz automatyzację usług, a tam, gdzie to możliwe, również upraszczania przepisów prawa.
 7. **Ponowne wykorzystanie danych (re-use)** – projektując e-usługę, należy uwzględnić możliwość ponownego wykorzystania gromadzonych danych.
 8. **Bezpieczeństwo i niezawodność** – projekty polegające na budowie usług powinny obejmować środki techniczne, organizacyjne i systemowe mające na celu zapewnienie nie tylko bezpieczeństwa usług, ale całych systemów oraz przetwarzanych danych.
 9. **Otwartość usług na integrację** – usługi powinny być tak projektowane, aby możliwe było ich integrowanie, przede wszystkim na jednolitej platformie administracji i na Portalu RP.
 10. **Niepowielanie rozwiązań** – należy dążyć do wykorzystywania dostępnych już standardów, rozwiązań. Dotyczy to w szczególności wykorzystania istniejących już metod uwierzytelniania.

Zasady dotyczące organizacji prac

Zasady te obejmują katalog dobrych praktyk, którymi należy się kierować przy realizacji projektów wdrażających e-usługi. Rekomendowane działania w tym zakresie obejmują:

1. **Gromadzenie i dzielenie się doświadczeniami** – zasada ta mówi z jednej strony o konieczności gromadzenia i udostępniania rozwiązań, w tym kodu źródłowego, dokumentacji, standardów i innych produktów wytwarzanych przy realizacji e-usług, z drugiej zaś o konieczności korzystania z doświadczeń innych instytucji, w tym również podmiotów komercyjnych.
2. **Budowanie kompetencji** – do realizacji projektów należy zatrudniać zespoły posiadające rozległe kompetencje we wdrażaniu usług.
3. **Etapowanie** – przy projektowaniu należy możliwie szybko angażować użytkowników (obywateli, przedsiębiorców, pracowników administracji) do testowania, nawet już na etapie prototypu czy makiety. Produkty powinny być dostarczane w możliwie krótkich cyklach, co z kolei promuje wykorzystanie zwinnych metodyk wytwarzania produktów.

4. **Sprawdzanie i doskonalenie** – niezbędnym etapem w cyklu życia usługi powinno być monitorowanie wykorzystania usług, w tym gromadzenie zgłoszeń, błędów, opinii korzystających z usług, statystyk wykorzystania. Konsekwencją takiego podejścia powinny być propozycje zmian zmierzających do zwiększenia korzyści wynikających z realizacji usługi.
5. **Współpraca z instytucją realizującą usługę** – istotnym elementem cyklu życia usługi powinno być zbieranie informacji zwrotnych od osób i instytucji bezpośrednio zaangażowanych w świadczenie konkretnych usług, jak również ich kluczowych klientów.
6. **Stosowanie nowoczesnych technologii** – należy dążyć do stosowania spójnych, wydajnych i ustandaryzowanych rozwiązań, w tym wspólnych wzorców projektowych dla projektantów i programistów (wystandaryzowanie kodu, spójność interfejsów użytkownika). Dokonując wyboru stosu technologicznego, należy uwzględnić czynniki takie jak: wydajność, skalowalność, zdolność do adaptacji do nowych wymagań, okres wsparcia technicznego producenta, a decyzja w tym zakresie powinna być poparta stosowanymi testami. W miarę możliwości należy skorzystać z rozwiązań funkcjonujących i wykorzystywanych przez podmioty na rynku komercyjnym.

5. Zestawienie wymagań dotyczących usług publicznych – tabela porównawcza

Obszar	SOR	PZIP	Metareguly i zasady budowy cyfrowych usług publicznych
Potrzeby i korzyści dla obywatela w centrum	✓	✓	✓
Minimalizowanie wymagań w stosunku do obywatela		✓	✓
Administracja jest podstawowym źródłem danych		✓	✓
Pobranie danych dot. obywatela w każdym momencie		✓	✓
Dostęp do informacji o stanie realizacji sprawy jest możliwy na każdym etapie	✓	✓	✓
Usługi łączone są w pakiety			✓
Dostępność do e-usługi możliwa z różnych platform sprzętowych			✓
Wykorzystywanie wytycznych dotyczących wyglądu stron internetowych i aplikacji udostępniających e-usługi			✓
Zapewnienie bezpieczeństwa danych		✓	✓
Zapewnienie pewności prawa w trakcie świadczenia usługi			✓
Otwartość na integrację	✓	✓	✓

Udostępnienie e-usług publicznych na poziomie transgranicznym		v	
Dostęp do ISP	v		v

6. Pojęcie dojrzałości e-usługi publicznej

Założenia Programu Polska Cyfrowa wymagają, aby usługi publiczne powstające w projektach finansowanych z tego źródła były na co najmniej 3 poziomie dojrzałości. Klasyfikacja przyjęta w POPC opiera się na opracowanej na zlecenie Komisji Europejskiej metodyce wykorzystywanej do potrzeb badania dojrzałości e-administracji w poszczególnych państwach członkowskich.

Klasyfikacja ta zawiera pięciostopniową skalę dojrzałości, która odzwierciedla zakres czynności, jakie można w ramach danej usługi załatwić drogą elektroniczną.

Poziomy dojrzałości usług elektronicznych kształtują się następująco:

- **Poziom 1: informacja** – aby mówić o usłudze na tym poziomie, wystarczy wykazać, że w internecie prezentowane są informacje niezbędne do wszczęcia jakiejś procedury, wystarczy, że na stronie internetowej zawarte zostaną informacje o przebiegu procesu czy wymaganych dokumentach. Nie muszą nawet być publikowane formularze.
- **Poziom 2: jednostronna interakcja** – o tym poziomie dojrzałości można mówić w przypadku usług, jeżeli na publicznie dostępnej stronie internetowej istnieje możliwość pobrania formularzy niezbędnych do wszczęcia procedury (np. dostępny wniosek o wydanie dokumentu, który obywatel lub przedsiębiorca może pobrać, ew. wypełnić i wydrukować). Sama sprawa (usługa) w przypadku tego poziomu dojrzałości może być realizowana drogą tradycyjną, a więc wymagać konieczności osobistego stawiennictwa w urzędzie.
- **Poziom 3: dwustronna interakcja** – aby spełnić wymagania dla tego poziomu dojrzałości, konieczne jest:
 - udostępnienie na publicznie dostępnej stronie internetowej formularzy do wypełnienia,
 - zapewnienie uwierzytelnienia w systemie teleinformatycznym obywatela lub przedsiębiorcy,
 - umożliwienie wszczęcia sprawy (usługi) drogą elektroniczną rozumiane jako złożenie wniosku w postaci elektronicznej wraz z wymaganymi załącznikami.

Ten poziom dojrzałości dopuszcza, aby dokumenty lub inne obiekty fizyczne były dostarczane drogą tradycyjną, łącznie z osobistym stawiennictwem obywatela lub przedsiębiorcy w urzędzie. Dopuszczalne jest również dokonywanie płatności w postaci elektronicznej.

Uwaga: formularz elektroniczny służący do zamówienia formularza nieelektronicznego (papierowego) jest traktowany jako 2 poziom dojrzałości.

- **Poziom 4: transakcja** – ten poziom dojrzałości zakłada, że całość usługi realizowana jest w postaci elektronicznej, w szczególności zaś:
 - dostarczenie wszystkich dokumentów i doręczeń w postaci elektronicznej,
 - brak czynności, które obywatel lub przedsiębiorca musiałby wykonać w postaci papierowej,
 - w przypadku wymagania dokonania płatności – możliwość dokonania tej płatności w postaci elektronicznej.
- **Poziom 5: personalizacja (indywidualizacja)** – ten najwyższy poziom dojrzałości elektronicznej usługi publicznej zakłada, że:
 - formularze wniosków w postaci elektronicznej będą wstępnie wypełniane będącymi w posiadaniu podmiotu świadczącego usługę danymi obywatela lub przedsiębiorcy (np. imię i nazwisko, dane adresowe, numer PESEL, REGON itp.),
 - w przypadku usług, w których nie ma konieczności składania wniosku, urząd automatycznie załatwia sprawę (realizuje usługę) w zakresie odpowiednim do sytuacji życiowej usługobiorcy,
 - w przypadku, gdy w procedurze istnieje konieczność dokonania płatności, usługodawca zapewni przekierowanie usługobiorcy do właściwego pośrednika dla dokonania płatności (operacja

przekierowania musi zapewnić zachowanie kontekstu zdarzenia, tzn. wszystkie pola niezbędne do zdefiniowania i wykonania płatności, np. przelewu, są wypełniane automatycznie przez system usługodawcy).

W ramach POPC finansowane są usługi o minimum 3 poziomie dojrzałości – usługi o niższym poziomie dojrzałości nie są wydatkiem kwalifikowalnym w ramach tego Programu. Co istotne w tym kontekście, zasady i kryteria nie wymagają i w praktyce nie premią projektów dostarczających usługi o najwyższych poziomach dojrzałości. Warto zwrócić uwagę na to, gdyż niewłaściwe wskazanie poziomu dojrzałości może prowadzić do negatywnej oceny.

7. E-usługa publiczna a kryteria wyboru projektów w II osi POPC

Wskazane i opisane powyżej podejście do usług cyfrowych znalazło również odzwierciedlenie w przyjętych kryteriach oceny projektów ubiegających się o dofinansowanie w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa. Projekty, których przedmiotem jest budowa e-usług publicznych, muszą spełnić szereg warunków, które są pochodną ww. zasad. W szczególności kryteria wymagają od projektów, aby usługi elektroniczne oraz ich funkcjonalności:

- były opisane w jednoznaczny, zrozumiały sposób, który oddaje istotę tej usługi;
- swoim zakresem odpowiadały zidentyfikowanym potrzebom użytkowników;
- charakteryzowały się wysokim poziomem dojrzałości – usługi realizowane w POPC muszą reprezentować co najmniej 3 poziom dojrzałości (dwustronna interakcja), umożliwiając przynajmniej wszczęcie danej procedury drogą elektroniczną;
- posiadały masowy potencjał, co powinno zostać potwierdzone wynikami przeprowadzonej analizy popytu;
- na etapie projektowania uwzględniały opis procesów biznesowych w stanie aktualnym (*as is*) i docelowym (*to be*); integralną częścią projektowania procesów docelowych powinno być wprowadzenie zmian polegających na uproszczeniu procesów i ograniczeniu obciążeń administracyjnych dla odbiorców spoza administracji;
- były świadczone w systemach teleinformatycznych gwarantujących interoperacyjność z innymi systemami administracji;
- w stosownych przypadkach – przyczyniały się do porządkowania rejestrów publicznych i ponownego wykorzystania przetwarzanych danych;
- w przypadku udostępniania informacji sektora publicznego – projekty powinny gwarantować wykorzystywanie odpowiednio udokumentowanych interfejsów programistycznych.

Kryteria POPC duży nacisk kładą również na faktyczny udział użytkowników w projektowaniu rozwiązań, proces wytwórczy i testowanie poszczególnych funkcjonalności, jak również cykliczne badanie zadowolenia użytkowników usług pod kątem ewentualnych ulepszeń i rozwoju. Wymagane jest, aby przedstawić plan i metody zaangażowania użytkowników w przygotowanie i wytwarzanie rozwiązań, testowanie, prowadzenie analiz zadowolenia, wykorzystywanie doświadczeń i optymalizację pod kątem rozwiązań UX. Niezbędnym elementem jest również wykazanie, że usługi i rozwiązania przewidziane w projektach mają pozytywny wpływ na zasadę niedyskryminacji, w tym dostępność dla osób z niepełnosprawnościami. W ramach tej zasady należy m.in. wykazać spełnienie standardów określonych w załączniku do Wytycznych w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020, w tym wymogów dostępności WCAG na poziomie min. AA.

8. Rekomendacja standardowego opisu elektronicznej usługi publicznej

Przywołane powyżej dokumenty ustanawiające szereg zasad przy przygotowaniu i projektowaniu dobrych usług publicznych są zgodne z tendencjami panującymi w najbardziej rozwiniętych pod kątem cyfrowym krajach. Aby ułatwić podmiotom przygotowującym się do wdrożenia e-usług publicznych spełnienie zobowiązań i wytycznych wynikających z dokumentów strategicznych oraz pomóc zaprezentować zakres informacji wymaganych w kryteriach wyboru projektów w POPC, przedstawiamy propozycję zestawu

Strona 11 z 19

Centralny Ośrodek Informatyki

Al. Jerozolimskie 132-136 | 02-305 Warszawa | tel.: +48 22 250 18 03 | tel.: +48 22 250 28 85 | e-mail: popcwsparcie@coi.gov.pl
www.popcwsparcie.gov.pl

atrybutów, które powinny być uwzględnione w opisie usług. Zestawienie tych atrybutów uzupełnione zostało przykładowymi opisami, które ułatwić mają pracę nad opisem usług (uwaga: przykłady nie zawsze odzwierciedlają realne usługi konkretnych instytucji, mają one charakter poglądowy).

8.1 Nazwa usługi

Nazwa usługi powinna w skrócie oddawać charakter sprawy, której dotyczy.

Np.

- Uzyskaj dowód osobisty,
- Wgląd do danych zgromadzonych w ZUS na platformie PUE ZUS,
- Złożenie wniosku o wpis do ewidencji działalności gospodarczej, wniosku o zmianę wpisu, wniosku dotyczącego zawieszenia działalności gospodarczej oraz wniosku o wykreślenie z ewidencji (CEIDG),
- Składanie deklaracji podatkowych,
- Zgłoszenie urodzenia dziecka,
- Dostęp z urządzeń mobilnych do wynikowych informacji statystycznych oraz do ich wizualizacji na mapach.

8.2 Definicja usługi

Definicja powinna przedstawiać proces lub zdarzenie życiowe, którego dana usługa dotyczy, oraz zawierać następujące elementy:

- i. opis funkcjonalności, jakie charakteryzują tę usługę;
- ii. poziom dojrzałości (wraz z uzasadnieniem wskazanego poziomu z uwzględnieniem zaplanowanych funkcjonalności) – zgodnie z rozdziałem 5.

Funkcjonalności e-usługi można zdefiniować jako zbiór cech systemu umożliwiających wykonanie czynności w ramach procesu oraz opisujących zestaw funkcji oprogramowania niezbędnych do jego obsługi. Suma funkcjonalności składa się na kompletną usługę, np.

- śledzenie statusu sprawy, w tym informowanie SMS o zmianie/możliwości odbioru gotowego dokumentu,
- obsługa płatności online,
- wstępne wypełnienie formularzy spersonalizowanymi danymi pobieranymi z rejestrów państwowych,
- edycja danych na indywidualnym koncie obywatela lub przedsiębiorcy,
- prezentacja wyników przeszukiwania rejestru.

Np.

Usługa „Złożenie wniosku o wpis do ewidencji działalności gospodarczej, wniosku o zmianę wpisu, wniosku dotyczącego zawieszenia działalności gospodarczej oraz wniosku o wykreślenie z ewidencji (CEIDG)” założenia firmy (działalności jednoosobowej) nieodpłatnie, przez internet za pomocą jednego prostego i zintegrowanego formularza wniosku o wpis do CEIDG.

Za pomocą systemu możliwe jest dokonanie poniższych operacji:

- złożenie wniosku CEIDG-1 o wpis do ewidencji,
- zmiana danych we wpisie,
- zawieszenie działalności gospodarczej,
- wznowienie działalności gospodarczej,
- zakończenie działalności gospodarczej,
- przeglądanie wpisów do ewidencji,
- wizualizacja dokumentu XML.

Po złożeniu wniosku w postaci elektronicznej, tj. wypełnieniu on-line dedykowanego formularza lub za pomocą tzw. kreatora, system automatycznie komunikuje się z innymi systemami i rejestrami w celu weryfikacji:

- tożsamości obywatela polskiego (PESEL),
- obywatelstwa wnioskodawcy (pobyt/Karta Polaka/inne),
- zakaz prowadzenia działalności gospodarczej (KRK),
- NIP lub jego nadania,
- REGON lub jego nadania,
- zgłoszenia płatnika lub kontynuowania ubezpieczenia (ZUS/KRUS).

Po weryfikacji złożonych danych system przesyła potwierdzenie na zgłoszony adres e-mail. Wnioskodawca może wydrukować wygenerowane automatycznie zaświadczenie o wpisie do CEIDG.

Uruchomiona usługa zakłada pełną transakcyjność, jest w całości realizowana w postaci elektronicznej i nie wymaga czynności, które obywatel lub przedsiębiorca musiałby wykonać w postaci papierowej. Mając powyższe na uwadze, poziom dojrzałości usługi został określony na poziomie 4.

8.3 Podstawa prawna

Należy wskazać przepis/przepisy, które stanowią podstawę realizacji i regulują procedurę świadczenia danej usługi.

Np.

- Art. 2 Ustawy z dnia 6 marca 2018 r. o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy reguluje utworzenie i prowadzenie w systemie teleinformatycznym Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- Art. 5 ww. ustawy wskazuje zakres danych ewidencyjnych i informacyjnych podlegających wpisowi do CEIDG, gromadzonych na podstawie formularza elektronicznego.
- Art. 3a Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Ordynacja podatkowa (Dz.U. z 2012 r. poz. 749) wraz z aktami wykonawczymi wskazuje, że deklaracje mogą być składane za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

8.4 Metoda autoryzacji

Należy podać metodę autoryzacji użytkownika, w przypadku gdy jest to wymagane przepisami prawa lub procedurami. Wskazane jest wykorzystanie istniejących już metod.

Przykładowe metody autoryzacji, spotykane w usługach podmiotów publicznych, to:

- profil zaufany,
- bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany kwalifikowanym certyfikatem,
- w przypadku e-deklaracji podatkowych – dane autoryzujące (podpis elektroniczny zapewniający autentyczność deklaracji i podań opartych na danych autoryzujących) obejmujące następujące cechy informacyjne składającego deklarację (zeznanie/podanie):
 - identyfikator podatkowy NIP lub numer,
 - imię (pierwsze),
 - nazwisko,
 - data urodzenia,
 - kwota przychodu wskazana w zeznaniu lub rocznym obliczeniu podatku za rok podatkowy o dwa lata wcześniejszy niż rok, w którym jest składany dokument elektroniczny.

Należy również pamiętać, że wybrana metoda autoryzacji musi być zgodna z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania publicznego

w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (eIDAS).

8.5 Odbiorcy

Konieczne jest określenie grupy odbiorców opisywanej usługi, ich potrzeby i liczebność; usługi realizowane przez administrację powinny być odpowiedzią na zdiagnozowane problemy poszczególnych grup odbiorców. Należy również określić potencjalne wykorzystanie usługi po jej wdrożeniu (liczba transakcji na rok).

Np.

Odbiorcami ostatecznymi usługi „Złożenie wniosku o wpis do ewidencji działalności gospodarczej, wniosku o zmianę wpisu, wniosku dotyczącego zawieszenia działalności gospodarczej oraz wniosku o wykreślenie z ewidencji (CEIDG)” są:

- przedsiębiorcy rejestrujący swoją działalność na terenie RP,
- wszystkie osoby, przedsiębiorstwa i instytucje chcące uzyskać informacje o wpisach do ewidencji podmiotów gospodarczych na terenie RP,
- podmioty prowadzące działania w zakresie wpisu do ewidencji przedsiębiorców (MPiT, ZUS, KRUS, AS, GUS), udzielania koncesji, licencji i zezwoleń, prowadzenia wpisów do rejestrów działalności regulowanej oraz udostępniania informacji o przedsiębiorcach zarejestrowanych na terenie RP.

Szacuje się, że osób prowadzących działalność gospodarczą jest ok. 2 mln. Z przeprowadzonych badań wynika, że ok. 60% osób zakładających działalność gospodarczą i przedsiębiorców dokonujących wpisów i zmian w ewidencji chętnie zrobiłoby to przez internet.

Zidentyfikowane potrzeby odbiorców:

- skrócenie czasu i zmniejszenie kosztów rejestracji działalności gospodarczej,
- zwiększenie bezpieczeństwa obrotu poprzez m.in. możliwość weryfikacji przedsiębiorców wpisanych do ewidencji,
- uproszczenie procedur administracyjnych, w tym możliwość rejestracji działalności i wszystkich obowiązków niezbędnych do dopełnienia za pomocą jednego formularza (ZUS, REGON, VAT).

Przewidywana jest liczba wpisów (tylko związanych z założeniem działalności) do CEIDG na poziomie 270 tys. rocznie. Łącznie ze zmianą, z zawieszeniem, ze wznowieniem i z zakończeniem działalności przewidywane jest ok. 1,8 mln transakcji rocznie.

8.6 Nazwa systemu

Należy wskazać nazwę systemu, za pomocą którego będzie świadczona usługa (np. platforma, webserwis itd.).

Np.

- Platforma Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS),
- Portal Elektroniczne Księgi Wieczyste,
- Platforma Usług Elektronicznych Urzędu Patentowego (PUEUP),
- Platforma e-Zamówienia.

8.7 Systemy powiązane

Należy wskazać nazwy systemów, z którymi projekt będzie się komunikował i wymieniał dane w procesie realizacji usługi.

Np.

- System Informatyczny Krajowej Ewidencji Podatników (SI KEP),
- Powszechny Elektroniczny System Ewidencji Ludności (PESEL),
- Centralna Informacja Ksiąg Wieczystych.

8.8 Rejestry

Należy wskazać rejestry publiczne, w których będą gromadzone i przetwarzane dane w ramach świadczonej usługi, oraz te, z którymi projekt będzie się komunikował (pobierał dane lub je dostarczał).

Np.

W ramach usługi system będzie pobierał dane z Krajowego rejestru urzędowego podmiotów gospodarki narodowej (REGON). Rejestr jest bieżąco aktualizowanym zbiorem informacji o podmiotach gospodarki narodowej prowadzonym w systemie informatycznym w postaci centralnej bazy danych przez Główny Urząd Statystyczny.

Wpisowi do rejestru REGON podlegają wszystkie osoby prawne, jednostki organizacyjne niemające osobowości prawnej, osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (w tym prowadzące indywidualne gospodarstwa rolne), jednostki lokalne ww. podmiotów.

System będzie przetwarzał poniższe grupy danych:

- nazwa i adres siedziby, a w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą dodatkowo nazwisko i imiona oraz miejsce zamieszkania i identyfikator systemu ewidencji ludności (PESEL), o ile osoba taki posiada,
- forma prawna i forma własności,
- wykonywana działalność, w tym rodzaj przeważającej działalności,
- daty: powstania podmiotu, rozpoczęcia działalności, zawieszenia i wznowienia działalności, wpisu do ewidencji lub rejestru, zakończenia działalności albo skreślenia z ewidencji lub rejestru, wpisu oraz skreślenia z rejestru podmiotów,
- nazwa organu rejestrowego lub ewidencyjnego, nazwa rejestru (ewidencji) i nadany przez ten organ numer.

8.9 Informacje Sektora Publicznego

Opis usługi elektronicznej powinien zawierać charakterystykę danych, które będą gromadzone, przetwarzane oraz udostępniane w ramach projektu. Jeżeli projekt zakłada udostępnianie danych sektora publicznego, to należy je opisać i wskazać, że zbiory te będą udostępniane na portalu www.danepubliczne.gov.pl lub ewentualnie innym portalu, np. dziedzinowym.

- **Państwowy Rejestr Nazw Geograficznych (PRNG)** – rejestr publiczny, który zawiera nazwy urzędowe, zestandaryzowane i niestandaryzowane miejscowości i obiektów fizjograficznych wraz z atrybutami i lokalizacją określoną za pomocą punktów.

PRNG zawiera następujące klasy obiektów: miejscowość, ukształtowanie terenu, płynące, stojące i inne obiekty wodne, ukształtowanie dna zbiornika wodnego, inny obiekt fizjograficzny.

Częstotliwość publikacji: co miesiąc.

Dane są dostępne na portalu danepubliczne.gov.pl w formatach: RDF, HTML, SHP, XLSX, XML, WMS, GML, jak również przez dedykowane API.

- **Najpopularniejsze imiona w Polsce** – Lista najpopularniejszych imion w Polsce z podziałem na płeć. Przedmiotowe dane są opracowywane na podstawie informacji zgromadzonych w rejestrze PESEL. Imiona z liczbą wystąpień poniżej 5 nie będą umieszczane na liście.
Zakres danych:
- rok,
- imię,
- liczba,
- płeć.
Raport będzie publikowany z częstotliwością roczną.
Dane w formacie XLS będą dostępne na portalu danepubliczne.gov.pl.

8.10 Interfejsy programowania aplikacji (API)

W przypadku wymiany danych pomiędzy rejestrami publicznymi lub udostępniania informacji sektora publicznego niezbędne jest uwzględnienie wykorzystania API. API powinno spełniać minimalne wymagania określone w standardzie opracowanym przez Ministerstwo Cyfryzacji (dostępny na stronie www.danepubliczne.gov.pl). Należy podać źródło, w którym udostępniona zostanie dokumentacja API. Dostęp do API co do zasady powinien być nieograniczony.

Np.

W ramach Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej udostępnione zostaną **Dane z Rejestru przedsiębiorców CEIDG** przez dedykowane API. Dostęp do danych jest nieograniczony i nieodpłatny po założeniu konta i uzyskaniu tokena.

Szczegółowa dokumentacja API wraz z opisem metod API jest dostępna na platformie produkcyjnej i testowej.

Na dedykowanej platformie możliwe jest założenie konta i uzyskanie klucza/tokena.

Szczegółowe informacje nt. API zostaną również opublikowane na portalu danepubliczne.gov.pl.

8.11 Dokumentacja

W przypadku tego atrybutu należy podać informację nt. planowanego zakresu upublicznienia dokumentacji projektowej, w tym standardów, a także wskazać miejsce planowanego opublikowania dokumentacji.

Np.

Uniwersalna Bramka Dokumentów (UBD) to kanał komunikacji elektronicznej dla płatników, który ma ułatwić i usprawnić składanie deklaracji drogą elektroniczną. Narzędzie to umożliwia złożenie w ramach jednego dokumentu i jednej transmisji danych do 20 000 PIT-11, PIT-8C, PIT-R, PIT-40 oraz pobranie jednego Urzędowego Poświadczenia Odbioru (UPO) dla całej wysyłki. Produkcyjnie bramka UBD dostępna jest pod adresem: <https://ubd.mf.gov.pl/uslugi/dokumenty>.

Szczegółowe informacje techniczne dotyczące działania UBD zostały zawarte w „Specyfikacji Wejścia-Wyjścia dla środowiska produkcyjnego UBD – wersja 0.1.0” dostępnej w zakładce [e-Deklaracje/Do pobrania](#).

W zakładce [e-Deklaracje/Struktury dokumentów XML](#) opublikowane zostały wzory dokumentów zbiorczych PIT-11Z, PIT-8CZ, PIT-RZ i PIT-40Z.

8.12 Komplementarność

Należy wskazać komponenty projektu (produkty), które będą udostępniane w sposób pozbawiony ograniczeń innym podmiotom administracji publicznej (lub inne niż API komponenty powszechnie udostępniane).

Np.

GEOPORTAL pełni rolę brokera, udostępniającego użytkownikom dane i usługi geoprzestrzenne. Zawartość mapy w Geoportalu Krajowym składa się z 12 warstw podstawowych, które można wykorzystać do prezentacji własnych danych przestrzennych np. dla celów statystycznych. Usługi infrastruktury informacji przestrzennej są dostępne drogą elektroniczną nie tylko dla jednostek administracji rządowej i samorządowej, które tworzą lub utrzymują rejestry, ale również dla osób fizycznych i prawnych, oraz innych jednostek organizacyjnych.

Przykładem komponentu przewidzianego do utworzenia w projekcie jest Uniwersalny Moduł Mapowy dla służb powiadamiania ratunkowego, który umożliwia m.in. udostępnienie aplikacji umożliwiających określanie lokalizacji zdarzeń (np. wypadków samochodowych), zarządzanie pojazdami służb ratunkowych poprzez aktualną i wiarygodną informację o ich pozycji, wyznaczanie optymalnych tras przejazdu dla pojazdów służb ratunkowych.

8.13 Zagadnienia uniwersalnego projektowania

Opis usługi powinien uwzględniać również planowane do wykorzystania techniki w zakresie uniwersalnego projektowania, wykorzystywane w celu zapewnienia dostępu do usługi z różnych urządzeń, w tym komputerów personalnych, aplikacji na urządzeniach mobilnych, smartfonów (desktop, RWD, app).

Np.

- dostęp do usługi będzie realizowany za pomocą aplikacji zaprojektowanej zgodnie z techniką RWD (Responsive Web Design),
- usługa składania deklaracji podatkowych jest dostępna dla użytkowników za pośrednictwem następujących narzędzi:
 - formularze interaktywne – do pobrania i wypełnienia w formacie PDF,
 - formularze online dostępne w postaci przystępnego kreatora ułatwiającego wypełnienie i złożenie deklaracji,
 - konto podatnika na Portalu Podatkowym (webservice),
 - aplikacja e-Deklaracje Desktop,
 - Uniwersalna Brama Dokumentów (XML).

8.14 Metareguły a studium wykonalności w działaniu 2.1 POPC

Zawarte we wskazanych dokumentach wytyczne i zobowiązania zawierają wymogi odnoszące się zarówno do samej elektronicznej usługi publicznej, jak i do jej otoczenia, w tym takich kwestii jak bezpieczeństwo systemu i danych, projektowanie zorientowane na użytkownika, wybór rozwiązania technologicznego, czy analiza prawna możliwości uruchomienia danej usługi. Elementy te mają istotny wpływ na ocenę, czy usługa została we właściwy sposób zaprojektowana i czy można ją wdrożyć. Tym niemniej, mając na uwadze cel tego dokumentu, tj. rekomendowany standard opisu e-usługi publicznej nacisk został położony na wyselekcjonowane atrybuty, niezbędne do przedstawienia kompletnego opisu e-usługi. Zakres tych atrybutów ma pozwolić na spełnienie kryterium wyboru projektów w POPC, tj. Wysoka dojrzałość i klarowny zakres e-usług.

Rekomendacje dotyczące pozostałych metareguł i zasad projektowania usług publicznych, o których mowa powyżej, zostały uwzględnione w opracowanym przez Zespół POPC Wsparcie szablony studium wykonalności (SW) dla projektów realizowanych w działaniu 2.1 POPC. Mapowanie poszczególnych metareguł i zasad z poszczególnymi rozdziałami szablonu studium wykonalności przedstawia poniższa tabela.

Obszary metaregul/zasad	Rozdział lub podrozdział SW
Potrzeby i korzyści obywatela są w centrum/Diagnoza potrzeb obywateli (przedsiębiorców)	Rozdział 5: Analiza odbiorców i interesariuszy Rozdział 6: Analiza popytu Podrozdział 7.2: Analiza i optymalizacja procesów biznesowych
Usługi są świadczone w tle, Administracja jest podstawowym źródłem danych, dokumenty skierowane do obywatela (przedsiębiorcy) umieszczane są w repozytorium, dostęp do informacji o stanie sprawy jest możliwy na każdym etapie, usługi łączone są w pakiety	Rozdział 10: Produkty Podrozdział 10.2: Usługi i funkcjonalności
Projektowanie uniwersalne, interfejs użytkownika	Rozdział 12: Użyteczność usługi
Bezpieczeństwo i niezawodność	Rozdział 11: Jakość i bezpieczeństwo oprogramowania Rozdział 15: Analiza techniczna
Otwartość na integrację	Podrozdział 10.1: Systemy informatyczne
Minimalizacja obciążeń po stronie obywateli (przedsiębiorców), usługa jest procesem, pozyskiwanie od obywateli (przedsiębiorców) tylko niezbędnych danych	Podrozdział 7.2: Analiza i optymalizacja procesów biznesowych Podrozdział 18.1: Korzyści w analizie kosztów i korzyści.
Zmiany legislacyjne	Rozdział 4: Analiza prawna
Ponowne wykorzystanie danych (re-use)	Podrozdział 10.3: Rejestry publiczne i udostępnianie informacji sektora publicznego
Niepowielanie rozwiązań	Rozdział 14: Komplementarność z innymi projektami
Gromadzenie i dzielenie się doświadczeniami	Element niebadany w trakcie oceny projektów
Budowanie kompetencji	Podrozdział 16.2: Szkolenia pracowników Podrozdział 16.3: Szkolenia użytkowników zewnętrznych
Etapowanie	Podrozdział 19.3: Prototypy Rozdział 20: Harmonogram i kontrola postępów w projekcie
Sprawdzanie i doskonalenie	Rozdział 12: Użyteczność usługi Podrozdział 12.1: Weryfikacja produktów przez użytkowników Podrozdział 16.1: Zapewnienie zasobów niezbędnych do utrzymania produktów systemu
Współpraca z instytucją realizującą usługę	Rozdział 5: Analiza odbiorców i interesariuszy
Stosowanie nowoczesnych technologii	Rozdział 15: Analiza techniczna

9. Optymalizacja procesów biznesowych

Opisowi usługi, skonstruowanemu zgodnie z opisem przedstawionym w pkt 6, powinien towarzyszyć opis zmiany jakościowej, którą przyniesie wdrożenie (lub usprawnienie) e-usługi. Opis procesów i ich optymalizacji powinien zawierać następujące informacje:

- aktualny stan (aktorzy, przebieg, główne produkty),
- stan docelowy (aktorzy, przebieg, główne produkty),
- na czym polega optymalizacja procesu w przypadku danej usługi,

- wyznaczniki optymalizacji – optymalizacja powinna być w odpowiedni sposób zwymiarowana. Takimi liczbowymi wyznacznikami opisu mogą być:
 - skrócenie czasu obsługi danego zdarzenia życiowego (z punktu widzenia użytkownika) lub obsługi procesu po stronie organizacji (wyrażone w jednostce czasu);
 - zmniejszenie liczby kroków niezbędnych do wykonania po stronie użytkownika w celu załatwienia sprawy;
 - zmniejszenie liczby osób / jednostek / departamentów zaangażowanych w realizację procesu;
 - zmniejszenie liczby wymaganych dokumentów / załączników;
 - zwiększenie liczby (wolumenu, poszczególnych danych, zbiorów) pobieranych automatycznie, bez udziału użytkownika czy urzędników;
 - obniżenie kosztów realizacji procesu (po stronie użytkownika lub instytucji).