

Funkcjonowanie urzędu (e-usługi i cyfryzacja)



Piotr Absalon

Funkcjonowanie urzędu (e-usługi i cyfryzacja)

Założenia:

1. Badanie obszaru Funkcjonowanie urzędu skoncentruje się na tematach e-usługi, cyfryzacja oraz dostępność urzędów.
2. W badaniu wykorzystujemy dane już zebrane:
 - a) dane ze sprawozdania SSI-03 za 2021 r.,
 - b) dane znajdujące się w deklaracjach dostępności.
3. Unikamy zbierania zbyt dużej liczby mierników i nie wszystkie dane ze sprawozdań i deklaracji są zbierane

Funkcjonowanie urzędu (e-usługi i cyfryzacja)

Cel ogólny

Urząd w jak największym zakresie dostosowany jest do funkcjonowania w przestrzeni cyfrowej

I Cel operacyjny dla potrzeb benchmarkingu

Urząd spełnił oba określone poniżej kryteria dostępności informacyjno – komunikacyjnej:

- 1) zapewnił osobom ze szczególnymi potrzebami obsługę z wykorzystaniem, co najmniej dwóch (w tym podpunkt c albo d) z niżej wymienionych sposobów/środków wspierających komunikowanie się:
 - a) przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych;
 - b) komunikacja audiowizualna, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych

Funkcjonowanie urzędu (e-usługi i cyfryzacja)

- c) wykorzystanie tłumacza migowego przez strony internetowe i lub aplikacje (tłumaczenie online);
 - d) pomoc tłumacza języka migowego – kontakt osobisty;
 - e) kontakt z pomocą tłumacza-przewodnika – kontakt osobisty,
- 2) posiada urządzenia lub środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących, takich jak np. pętle indukcyjne, systemy FM, systemy na podczerwień (IR), systemy Bluetooth.

Funkcjonowanie urzędu (e-usługi i cyfryzacja)

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej

Co najmniej dwa razy odpowiedź Tak w punkcie 1
(w tym odpowiedź Tak w podpunkcie c albo d)
oraz odpowiedź Tak w punkcie 2

Funkcjonowanie urzędu (e-usługi i cyfryzacja)

II cel ogólny

Zapewnienie mobilności pracowników urzędu

Cel operacyjny dla potrzeb benchmarkingu

Co najmniej 30% pracowników zatrudnionych na stanowisku urzędniczym i pomocniczym (bez pracowników obsługi) jest wyposażonych w urządzenia przenośne pozwalające na mobilne połączenie z Internetem w celach służbowych

Funkcjonowanie urzędu (e-usługi i cyfryzacja)

Wskaźnik

zapewnienia mobilności pracowników

Stosunek liczby pracowników wyposażonych w urządzenia przenośne (np. laptopy, tablety, smartfony) pozwalające na mobilne połączenie z Internetem w celach służbowych do liczby pracowników urzędu zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych i pomocniczych

Funkcjonowanie urzędu (e-usługi i cyfryzacja)



Funkcjonowanie urzędu (e-usługi i cyfryzacja)

Co oznaczają usługi publiczne świadczone przez Internet – czy chodzi o sprawę, którą od początku do końca można załatwić elektronicznie... Jest kilka poziomów e-usług...

Proponujemy poprawić definicję:

Usługa to sprawa, którą od początku do końca można załatwić elektronicznie (niekoniecznie z automatyczną płatnością)

lub

Możemy też zrezygnować ze zbierania tych danych.

Funkcjonowanie urzędu (e-usługi i cyfryzacja) uwagi

Zastanawia mnie miernik II.5 - II.15. Co miałyby przedstawiać wskaźnik wykorzystania "chmury"

Mierniki zbieramy testowo w celu znalezienia dobrych praktyk, lub zdefiniowania wskaźników

Może warto rozważyć w takim wypadku jakie i ile aplikacji, na których pracują Urzędnicy jest dostępnych online i skorelować to z ewentualnymi atakami hakerskimi

Po pilotażu ustalimy, czy jest racjonalna taka analiza

Funkcjonowanie urzędu (e-usługi i cyfryzacja) uwagi

Wydaje się że zachodzi brak znaczącej korelacji celów operacyjnych z celem ogólnym

Cel ogólny: Urząd w jak największym zakresie dostosowany jest do funkcjonowania w przestrzeni cyfrowej

proponujemy zmienić na:

Urząd jest dostosowany do świadczenia usług osobom ze szczególnymi potrzebami

Funkcjonowanie urzędu (e-usługi i cyfryzacja) uwagi

Należy doprecyzować sformułowanie aplikacja mobilna. Czy chodzi o aplikacje mobilne stworzone na podstawie umów zawartych pomiędzy firmami informatycznymi a Urzędem? Czy zaliczamy też aplikacje mobilne związane tematycznie z danym miastem, a które nie są stworzone na podstawie umów z Urzędem?

To drugie – tak rozumiane było pytanie w badaniu GUS. Pytamy w celu znalezienia dobrych praktyk.

Funkcjonowanie urzędu (e-usługi i cyfryzacja) uwagi

Brak pytania o spełnienie rekomendacji Web Content Accesibility Guideleines WCAG 2.0 na stronach internetowych Urzędu.

Świadomie zrezygnowaliśmy z tego pytania.

Wszędzie jest sformułowanie „jednostka” a gdzieś „urząd”?

„Jednostka” używane jest w sprawozdaniu.

Poprawimy wszędzie na „urząd”

Mobilny dostęp do internetu nie jest jednoznaczny z dostępem mobilnym do informacji służbowych

Zgoda, poprawimy

Funkcjonowanie urzędu (e-usługi i cyfryzacja) uwagi

WYCIEKŁY SZCZEGÓŁY POLSKO – CHIŃSKIEJ UMOWY HANDLOWEJ

w zamian za szczepionki damy im to:

