

**Załącznik
do uchwały nr XXV/291/04
Rady Miejskiej w Suwałkach
z dnia 25 sierpnia 2004r.**



STRATEGIA ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO MIASTA SUWAŁKI na lata 2004-2010

Suwałki 2004

SPIS TREŚCI:

1 Wstęp	3
2 Podstawowe uwarunkowania realizacyjne.	4
3 Stan informatyzacji Urzędu Miejskiego w SUWAŁKACH oraz miasta SUWAŁKI – analiza i rekomendacje	10
4 zadania rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Mieście SUWAŁKI	19
4.1 FUNKCJONALNOŚĆ PROPONOWANYCH ROZWIĄZAŃ IT.....	33
4.2 WYMAGANIA BEZPIECZEŃSTWA I JAKOŚCI SYSTEMÓW IT.....	38
4.3 BENEFICJENCI PROGRAMU.....	40
5 Podsumowanie	41

1 WSTĘP

Podstawą opracowania Strategii Rozwoju Społeczeństwa informacyjnego Miasta Suwałki są:

- Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 14 lipca 2000 r. w sprawie budowania podstaw społeczeństwa informacyjnego w Polsce (M.P. z 2000 r. Nr 22, poz.448);
- *"Stanowisko w sprawie uchwały Sejmu RP z dnia 14 lipca 2000 r. w sprawie budowania podstaw społeczeństwa informacyjnego w Polsce"* z dnia 28 listopada 2000 r. przyjęte przez Radę Ministrów;
- *"Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce"*, przygotowany przez Komitet Badań Naukowych we współpracy z Ministerstwem Łączności z dnia 28 listopada 2000 r;
- *"ePolska – Plan działań na rzecz społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001-2006"* z dnia 14 czerwca 2001r;
- „WROTA POLSKI – WSTĘPNA KONCEPCJA PROJEKTU” – dokument z 11 grudnia 2002 opracowany w Komitecie Badań Naukowych;
- Narodowy Plan Rozwoju 2004-2006 - dokument przyjęty przez Radę Ministrów w dniu 14 stycznia 2003 r;
- Sektorowy Program Operacyjny – Wzrost Konkurencyjności Przedsiębiorstw – Warszawa 2003;
- Sektorowy Program Operacyjny - Rozwój Zasobów Ludzkich
- Zintegrowany Program Operacyjny Rozwoju Regionalnego - zaakceptowany przez Komitet Integracji Europejskiej 14. 02. 2003;
- Strategia Zrównoważonego Rozwoju Miasta Suwałki do roku 2015;
- Strategia Rozwoju Województwa Podlaskiego do roku 2010;
- Projekt Ustawy o informatyzacji działalności niektórych podmiotów realizujących zadania publiczne;
- Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego dla Województwa Podlaskiego do roku 2013 – dokument w trakcie opracowywania;
- Przewodnik w sprawie kryteriów i warunków wdrażania funduszy strukturalnych w ramach wsparcia komunikacji elektronicznej (Guidelines on criteria and modalities of implementation of structural funds of electronic communication z dnia 28.07.2003 SEC (2003/895)

- Strategia Rozwoju Dostępu do szerokopasmowego Internetu w Polsce opracowana przez Ministerstwo Infrastruktury RP
- Inne dokumenty kierunkowe UE, przytoczone poniżej.

Należy podkreślić, iż rozliczne akty prawne stanowią istotny czynnik stymulujący rozwój usług publicznych z wykorzystaniem Internetu (m.in. Ustawa o dostępie do informacji publicznej obligująca instytucje publiczne do budowy i utrzymania Biuletynu Informacji Publicznej (BIP), Ustawa o podpisie elektronicznym itp). Publikowanie informacji o przetargach w internecie staje się powoli codziennością funkcjonowania administracji w sferze zamówień publicznych.

2 PODSTAWOWE UWARUNKOWANIA REALIZACYJNE.

Opublikowanie w 1994 roku przez Komisję Europejską dokumentu "Europa i społeczeństwo globalnej informacji. Zalecenia dla Rady Europejskiej" – zwanego **Raportem Bangemanna** dało początek pojęciu "**społeczeństwo informacyjne**".

Tak jak intencją autorów raportu europejskiego było przedstawienie opinii o zmianach zachodzących pod wpływem nowoczesnych technologii teleinformatycznych we współczesnym społeczeństwie, tak przedłożona Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Miasta Suwałki na lata 2004-2010 jest próbą implementacji tego pomysłu w Mieście Suwałki.

Kluczowym dokumentem Unii Europejskiej (UE) dotyczącym społeczeństwa informacyjnego jest „Plan Działań e-Europa 2005” (e-Europe 2005 Action Plan), obejmujący lata 2003-2005. Powyższy dokument skupia się na wykorzystaniu innowacyjnych technologii informatycznych (ICT) do poprawy wydajności i dostępności do usług publicznych, rozwoju środowiska dla e-biznesu i zapewnienia szerokopasmowej infrastruktury informacyjnej. Polska została członkiem UE w trakcie obowiązywania „Planu Działań” i dla realizacji postanowień w nim zawartych niezbędne będzie skupienie się na realizacji dwóch uzupełniających się działań dotyczących infrastruktury:

- nowoczesne publiczne usługi on-line np.: e-administracja, e-edukacja, e-zdrowie;
- infrastruktura szerokopasmowa.

Celami przedstawionej Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego są:

Cele globalne:

1. Wykorzystanie praktycznych zastosowań elektronicznej obsługi obywatela i firm – w celu ułatwienia dostępu do informacji oraz uproszczenia i przyspieszenia załatwiania spraw administracyjnych i informacyjnych.
2. Stworzenie efektywnych procesów zdalnej obsługi osób i instytucji oraz mechanizmów sprawnego zarządzania miastem - ułatwienia dla inwestorów krajowych i zagranicznych zainteresowanych inwestycjami w mieście Suwałki.
3. Zmiana warunków pracy i życia społeczności lokalnej poprzez rozwój i powszechne wykorzystywanie usług opartych na technologiach teleinformatycznych.
4. Podniesienie umiejętności oraz rozszerzenie możliwości korzystania z usług opartych na technologiach teleinformatycznych jako czynników gwarantujących powodzenie jednostki i grup społecznych.
5. Stopniowa poprawa warunków funkcjonowania firm poprzez podniesienie ich konkurencyjności w stosunku do znajdujących się w innych miejscach kraju.

Cele szczegółowe:

1. Uproszczenie i przyspieszenie procedur załatwiania spraw w Urzędzie Miejskim w Suwałkach poprzez dostęp do szeroko rozumianej informacji.
2. Racjonalizacja mechanizmów biurowatycznych i kosztów funkcjonowania urzędu, poprzez elektroniczny obieg dokumentów informacji i zadań.
3. Zwiększenie efektywności prowadzonych działań w sferze dochodów i wydatków poprzez informatyczną kontrolę nad finansami.
4. Ułatwienie dostępu do urzędu poprzez publikowanie procedur załatwiania spraw, również z wykorzystaniem informatyki (Internet, bazy danych).
5. Rozwój systemów bezpieczeństwa na terenie miasta.
6. Upowszechnianie dostępu do informacji globalnej poprzez publiczne punkty dostępu do Internetu i aplikacji biurowych.
7. Promocja lokalnej społeczności, w zakresie jej gospodarki, turystyki i kultury, w Polsce i na świecie.
8. Tworzenie ułatwień dla młodzieży, osób bezrobotnych i doksztalcających się, poprzez dostęp do technologii informacyjnych.

9. Tworzenie podstaw do dalszego rozwoju zastosowań technologii informatycznych w regionie, w zakresie gospodarki, ludności, edukacji, kultury i turystyki.
10. Przygotowanie urzędu do komunikacji z zewnętrznymi systemami danych oraz do funkcjonowania w zgodzie z obowiązującym prawem.

Suwałki - położone są w północno-wschodniej części Polski, na północnych krańcach województwa podlaskiego. Ta część kraju nazywana jest Suwalszczyzną i stanowi pod względem fizjograficznym część Pojezierza Suwalsko-Augustowskiego, nazywanego również Pojezierzem Suwalskim.

Suwałki są największym miastem Suwalszczyzny i pełnią rolę administracyjnego, handlowo-usługowego, przemysłowego i kulturalnego centrum regionu. Miasto pełni również ważną rolę węzła komunikacji drogowej i tranzytu kolejowego w kierunku na kraje bałtyckie oraz na Białoruś i Obwód Kaliningradzki (Rosja). Suwałki położone są w strefie przygranicznej i posiadają następujące połączenia z przejściami granicznymi:

- przejścia drogowe z Litwą w Budzisku (towarowo-osobowe) i Ogrodnikach (towarowo do 3,5 t -osobowe) oraz z Obwodem Kaliningradzkim (Rosja) w Gołdapi (osobowe),
- przejście kolejowe z Litwą w Trakiszkach (towarowo-osobowe).
- planowanie jest uruchomienie kolejnego osobowego przejścia granicznego z Litwą w miejscowości Wiżajny.



Strategiczne geopolityczne położenie miasta w bezpośrednim sąsiedztwie trzech państw: Rosji (Obwód Kaliningradzki), Litwy i Białorusi oraz na trasie międzynarodowej drogi szybkiego ruchu "Via Baltica" - łączącej Helsinki z Warszawą, determinuje historię rozwoju miasta oraz wyznacza obecny charakter jego funkcjonowania, jako ważnego ośrodka wymiany handlowej i wieloaspektowej współpracy przygranicznej.

Dzisiaj miasto pełni dla otaczającego go obszaru funkcje usługowe w sferze: handlu, edukacji, ochrony zdrowia, kultury i sztuki. Jest także znaczącym miejscem koncentracji działalności gospodarczej, bowiem na jego terenie zlokalizowanych jest ok. 6,5 tys. firm (z tego 96% w sektorze prywatnym), co stanowi ok. 22% wszystkich zarejestrowanych podmiotów gospodarczych w województwie podlaskim. W gospodarce lokalnej miasta znajduje zatrudnienie ok. 20 tys. osób, z czego najwięcej w działalności produkcyjnej, ochronie zdrowia i opiece społecznej, transporcie i łączności, handlu i naprawach, edukacji oraz w budownictwie. Pracujący w Suwałkach stanowią ok. 23% ogółu pracujących w województwie podlaskim.

Priorytet 1 Narodowego Planu Rozwoju – Rozwój przedsiębiorczości i wzrost innowacyjności z wykorzystaniem instytucji otoczenia biznesu wytycza cele odnośnie ułatwienia funkcjonowania przedsiębiorstw w warunkach otwartego rynku. Ważną rolę w osiągnięciu tego celu powierza się zwiększeniu dostępu i zakresu korzystania z usług publicznych on-line (*Działanie 3 – Rozwój systemu dostępu do informacji i usług publicznych on-line*). Celem działania jest poprawa warunków funkcjonowania gospodarki poprzez zwiększenie i poprawę jakości dostępu do informacji i usług świadczonych on-line przez instytucje sektora publicznego na rzecz przedsiębiorstw i obywateli z wykorzystaniem nowoczesnych technologii teleinformatycznych.

Cele powyższe mają swoje uszczegółowienie w Zintegrowanym Programie Operacyjnym Rozwoju Regionalnego (ZPORR) w Priorytecie „Rozbudowa i modernizacja infrastruktury służącej wzmocnieniu konkurencyjności regionów”, w którym znajduje się odniesienie do rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Celu: „poprawa dostępu mieszkańców do infrastruktury technicznej i społecznej decydującej o możliwościach rozwojowych regionów”.

Rezultatem tak wytyczonego celu ma być upowszechnienie dostępu do Internetu i zapewnienie mieszkańcom równego dostępu do informacji.

W ramach priorytetu przewiduje się realizację działania „Infrastruktura społeczeństwa informacyjnego”, którego celem jest wspieranie rozwoju regionów poprzez rozbudowę regionalnej i lokalnej infrastruktury społeczeństwa informacyjnego, a także wyrównanie dysproporcji w zakresie dostępu i wykorzystania Internetu oraz innych technik informatycznych pomiędzy regionami w Polsce i Unii Europejskiej oraz w układzie wewnątrzregionalnym pomiędzy dużymi ośrodkami, a obszarami wiejskimi i małymi miastami.

Bezpośrednim celem jest także przygotowanie społeczeństwa do szybkich przemian technologicznych i cywilizacyjnych (nowych rynków i metod pracy), zapewnienie powszechnego w nich udziału oraz wzrost zaufania społeczeństwa do publicznych i biznesowych usług elektronicznych.

W Zintegrowanym Programie Operacyjnym Rozwoju Regionalnego – pośród katalogu projektów mogących uzyskać wsparcie finansowe w ramach działania - znajdujemy sferę wykorzystania technologii społeczeństwa informacyjnego do działań administracji samorządowej, w szczególności do modernizacji infrastruktury informatycznej, elektronicznego obiegu dokumentów, archiwizacji dokumentów i rozwoju elektronicznych usług dla ludności, promowania rozwiązań techniczno-organizacyjnych z zakresu nowych technologii komunikacyjnych w działalności samorządowej administracji publicznej, zapewnienia dostępu do Internetu w miejscach publicznych (m.in. biblioteki, domy i centra kultury).

Co najistotniejsze – w ZPORR określani są beneficjenci końcowi, którymi w ramach działania „Infrastruktura społeczeństwa informacyjnego” będą głównie samorządy wojewódzkie, powiatowe i miejskie oraz podległe im placówki publiczne: urzędy administracji, placówki edukacyjne, kulturalne, naukowo-badawcze, ochrony zdrowia, rynku pracy i inne instytucje użyteczności publicznej. Ostatecznymi beneficjentami są jednak przede wszystkim obywatele.

Proponowane w Narodowym Planie Rozwoju oraz w Zintegrowanym Programie Operacyjnym Rozwoju Regionalnego kierunki działań określonych powyżej uwarunkowań, jako dokumentach warunkujących uzyskanie wsparcia materialnego z Funduszy Strukturalnych Unii Europejskiej na kwalifikujące się działania, znalazły się w zapisach

Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Miasta Suwałki.

Zadaniem projektowanej Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Miasta Suwałki jest rozwój miasta i regionu, w ramach Priorytetu 1 - Rozbudowa i modernizacja infrastruktury służącej wzmocnieniu konkurencyjności regionów, działania 5 – Infrastruktura Społeczeństwa Informacyjnego.

Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Miasta Suwałki stanowi kontynuację następujących dokumentów kierunkowych:

1. e-Europe 2005 Action Plan
2. Strategia e-Polska
3. Narodowy Plan Rozwoju
4. Strategia Rozwoju Województwa Podlaskiego do roku 2010
5. Strategia Rozwoju Innowacji Województwa Podlaskiego
6. Strategia Zrównoważonego Rozwoju Miasta Suwałki do roku 2015
7. inne dokumenty.

Niniejsze działanie jest zgodne z „Planem Działań e-Europa 2005: Społeczeństwo informacyjne dla wszystkich” (*e-Europe 2005 Action Plan: An information society for all*) w zakresie priorytetów: usługi szerokopasmowe, zwalczanie wykluczenia cyfrowego, tworzenie warunków do rozpowszechnienia użycia Internetu, tworzenie usług dostępnych on —line, tworzenie cyfrowej zawartości.

Projekty w ramach Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Miasta Suwałki i Działania 1.5 będą wdrażane zgodnie z kryteriami neutralności technologicznej i otwartego dostępu dla operatorów zawartych w „Wytocznych w sprawie kryteriów i warunków wdrażania funduszy strukturalnych w ramach wsparcia komunikacji elektronicznej” (Guidelines on criteria and modalities of implementation of structural funds in support of electronic communication) 28.07.2003 SEC (2003) 895. Projekty takie są również zgodne ze strategią „e-Polska 2003-2006” oraz Strategią Rozwoju Województwa Podlaskiego do roku 2010.

3 STAN INFORMATYZACJI URZĘDU MIEJSKIEGO W SUWAŁKACH ORAZ MIASTA SUWAŁKI – ANALIZA I REKOMENDACJE

Aktualnie Urząd Miejski w Suwałkach jest wyposażony w pewien zbiór systemów informatycznych. W uproszczeniu można przyjąć, że Urząd oraz każda z jednostek mu podległych dysponuje dużą liczbą danych zarówno w postaci papierowej, jak i elektronicznej. Każda z nich używa dokumentów, danych i procedur, które w niewielkim stopniu mogą być udostępniane i przetwarzane przez inne jednostki, a także obywateli.

Zintegrowany System Informatyczny wraz z elementami systemu obiegu dokumentów i spraw Urzędu Miejskiego w Suwałkach i jego jednostek organizacyjnych wywodzi się z idei biura bez papierów. Należy przyjąć, iż jeszcze przez najbliższe lata będzie występować mieszany obieg dokumentów (wersja papierowa i elektroniczna), jednakże rachunek ekonomiczny spowoduje zanikanie obiegu dokumentów papierowych, a jedynym punktem recepcji tego typu dokumentów będzie kancelaria ogólna, której pracownicy przetworzą wpływające sprawy na postać cyfrową.

Przeprowadzona w Urzędzie analiza procesowa wraz z oceną inwentaryzacyjną sprzętu komputerowego stanu informatyzacji pozwoliła na identyfikację i uporządkowanie pojawiających się problemów, wynikających z niedoskonałości obecnych rozwiązań informatycznych i istniejących procedur.

W zastosowanej metodologii zostały uwidocznione przede wszystkim dysfunkcje, określone pod kątem możliwości integracji systemów dziedzinowych oraz bezpieczeństwa zgromadzonych danych. Nie oznacza to jednak nieodpowiedniego wykonywania zadań powierzonych Urzędowi, a jedynie wskazuje na ogrom problemów związanych z nieobecnością wyspecjalizowanych systemów informatycznych lub z korzystaniem ze starych aplikacji, które nie gwarantują w pełni funkcjonalnej obsługi wyznaczonych prac. W tym kontekście problemem jest:

- ręczne wykonywanie czynności (tworzenie zestawień i rozdzielników na papierze lub w arkuszach kalkulacyjnych aplikacji typu Office a nie przy pomocy oprogramowania dziedzinowego ułatwiającego te czynności i eliminującego w znacznym stopniu błędy),
- przenoszenie danych pomiędzy systemami przy wykorzystaniu zasobów ludzkich (czytaj: przepisywanie danych z systemu do systemu przez personel), a nie przy wykorzystaniu

mechanizmów wymiany danych, które w systemie zintegrowanym są jego integralną częścią,

- niemożność wykorzystania źródeł informacji z innych systemów dziedzinowych ze względu na nieobecność połączeń pomiędzy tymi systemami (połączeń systemowych lub inaczej wsparcia systemowego); połączenia takie umożliwiłyby wymianę danych (integrację) i przyczyniły się do usprawnienia pracy Urzędu Miasta,
- przestarzałe komputery wraz z przestarzałym oprogramowaniem systemowym (systemy operacyjne) na których mogą pracować wyłącznie aplikacje poprzednich generacji, które nie gwarantują ani odpowiedniej szybkości, ani jakości obsługi wykonywanych zadań,
- utrudnione korzystanie z wiedzy zgromadzonej w sieci Internet ze względu na utrudniony dostęp do tej sieci,
- wielokrotne wykonywanie tych samych czynności lub gromadzenie tych samych danych,
- gromadzenie informacji w zakresie tych samych tematów przez wielu pracowników i dopuszczenie tym samym do powstania sprzecznych danych, na podstawie których może powstawać wiele pomyłek, nieporozumień i błędnie wydanych decyzji.

Metodologia analizy procesowej została podporządkowana zidentyfikowanym głównym procesom wewnętrznym urzędu, w których jednocześnie może uczestniczyć wiele wydziałów. W ramach analizy procesowej Urzędu Miejskiego w Suwałkach podjęto następującą logikę postępowania:

1. Identyfikacja najważniejszych procesów/zadań realizowanych przez Miasto i jednostki podległe.
2. Zdefiniowanie punktów wsparcia procesów/zadań przez systemy informatyczne.
3. Ocena procesów/zadań i zastosowanych systemów IT pod kątem:
 - a. efektywności realizacji zadań na stanowiskach pracy,
 - b. funkcjonalności i integralności wykorzystywanych systemów IT.
4. Identyfikacja problemów i określenie potrzeb użytkowników.
5. Określenie priorytetów Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, ze wskazaniem oczekiwanych korzyści z realizacji strategii.

Na wstępie podsumowania wyników analizy należy zauważyć, że podjęto już wiele działań w kierunku usprawnienia pracy Urzędu przy wykorzystaniu systemów informatycznych:

- znakomita większość stanowisk pracy została wyposażona w teleinformatyczną sieć wewnętrzną LAN,
- w Wydziale Geodezji prowadzone są zaawansowane prace w ramach programów krajowych, zmierzających do organizacji systemu informacji przestrzennej (GIS), obsługi katastru oraz ewidencji gruntów,
- usunięto błędne wpisy oraz braki w bazach danych PESEL lub ewidencji ludności oraz bazach ewidencji gruntów i budynków, co stanowi pierwszy etap prac zmierzających do integracji systemów dziedzicznych,
- wdrożono nowoczesny technologicznie system informatyczny dla USC, który przeznaczony jest do pracy z bazami SQL w środowisku graficznym, zarówno w wersji jedno stanowiskowej jak i sieciowej (zastosowane technologie umożliwią relatywnie łatwą integrację z innymi, nowo zakupionymi systemami dziedzicznymi),
- opracowano mapę zasadniczą Suwałk (ortofotomapa),
- w szkołach podległych Wydziałowi Oświaty, Wychowania i Sportu realizowane są projekty dotyczące tworzenia sal informatycznych, ze środków własnych i programów centralnych (np. Interklasa),
- w Bibliotece i jej filiach zainstalowano system zarządzania zbiorami bibliotecznymi,
- oraz inne działania w zakresie mniejszych systemów wewnętrznych.

Do najważniejszych dysfunkcji procesowych można zaliczyć:

1. W zakresie procesów finansowych:

- utrudnione przygotowywanie sprawozdań z budżetu i utrudniony proces planowania budżetu ze względu na przepisywanie danych,
- ręczne przepisywanie danych ze sprawozdań finansowych wydziałów i jednostek podległych w celu realizacji procesu planowania budżetu,
- niemożność zgromadzenia danych, z wybranych systemów Urzędu Miasta, w postaci elektronicznej, na potrzeby innych systemów, dla realizacji aktualnie realizowanego procesu takiego jak: planowanie budżetu, kontrolowanie realizacji tegoż budżetu itp. – tzn. brak systemowego wsparcia dla realizacji zadań przy pomocy systemów informatycznych,
- nieobecność systemowego planowania i kontroli wykorzystania środków w ramach komórek organizacyjnych urzędu (kontrola wydatków/zakupów),

- utrudniony proces planowania i monitoringu realizacji budżetu ze względu na rozdzielenie modułów finansowych, papierowy obieg dokumentów w niektórych obszarach,
- zarządzania pomocą publiczną przy pomocy narzędzi spoza sektora informatycznego – w szczególności brak obsługi funduszy strukturalnych,
- aktualny system prowadzenia inwestycji nie zapewnia elektronicznej wymiany danych z systemem FKB co uniemożliwia elektroniczną kontrolę jednostek podległych,
- utrudniony system naliczania wskaźników efektywności budżetu przy braku możliwości elastycznego zarządzania informacją,
- system kasowy realizuje zadania bez łączności elektronicznej z innymi systemami dziedzicznymi Urzędu Miasta co utrudnia podgląd wszystkich zobowiązań podatnika,
- brak przygotowania systemu finansowego do obsługi podatku katastralnego, ze względu na brak powiązania systemowego z zasobami ewidencji gruntów i budynków Wydziału Geodezji,
- utrudniony dostęp do danych niezbędnych w procesie wymiarowania i naliczania podatków (od nieruchomości, rolnego, leśnego) – ze względu na pasywny dostęp do papierowych danych z ewidencji gruntów,
- brak systemowego monitoringu obiegu faktur w Urzędzie,
- system podatkowy pozwala jedynie na częściową regulację zobowiązań podatkowych,
- inne dane niezbędne do naliczania podatków pozyskiwane są w formie papierowej lub telefonicznej (np. weryfikacja adresu podatnika),
- brak wykorzystania elektronicznych narzędzi ułatwiających komunikację z podatnikiem (składanie zeznania podatkowego drogą elektroniczną, deklaracje w sprawie zakupu/sprzedaży nieruchomości),
- utrudniony dostęp do informacji o podatkach i opłatach oraz danych z budżetu w portalu miejskim, choć niektóre dane zawarte są w BIP, na stronach urzędu,
- niejednorodne systemy obsługi finansowej w jednostkach podległych,
- ręczne naliczanie amortyzacji.

2. W zakresie zarządzania gruntami i nieruchomościami, mieniem komunalnym oraz ciągami komunikacyjnymi:

- utrudniony dostęp do systemu ewidencji gruntów i budynków w Wydziale Geodezji, ze względu na brak informatycznego powiązania systemów rozwijanych w ramach Wydziału z innymi komórkami organizacyjnymi Urzędu,
- utrudniony dostęp do jednolitej, systemowej informacji z systemu ewidencji ludności w Wydziale Geodezji, Wydziale Finansowym i innych komórkach organizacyjnych,
- brak systemowego zarządzania ewidencją mienia we współpracy z systemem ewidencji gruntów i budynków, w ramach scentralizowanych baz danych,
- brak uruchomionego powiązania systemu katastralnego powiązanego z systemem ewidencji gruntów i ludności, choć trwają prace w Wydziale Geodezji nad przygotowaniem baz w oparciu o ewidencję PESEL i inne dane ewidencyjne ludności,
- dostęp do planów zagospodarowania przestrzennego oraz opracowań planistycznych w komórkach urzędu (np. Geodezji), a także w części jawnej, zrealizowany jest wyłącznie w postaci papierowej, co uniemożliwia ich prezentację na stronach portalu miejskiego i swobodną, zero-kosztową wymianę informacji,
- brak systemowej ewidencji wydawanych zezwoleń i decyzji (wycinka drzew, pozwolenia na budowę), ewidencji prowadzonych spraw w zakresie podziałów, wyrysów i wypisów, ochrony środowiska, itp.
- ewidencja dróg, ulic i numeracji realizowana przy pomocy narzędzi uniemożliwiających wykorzystanie tych danych przez inne systemy informatyczne,
- całkowicie papierowy obieg dokumentów w Wydziale Architektury i Gospodarki przestrzennej w związku z opracowaniami planistycznymi oraz dostępem do niezbędnej informacji geodezyjnej
- brak systemu elektronicznego monitorowania inwestycji (np. funduszy UE), w tym kontroli wydatków (obiegu faktur) w zakresie realizowanych zadań (brak powiązania z systemem finansowo-księgowym)

- brak systemowej ewidencji składanych wniosków oraz wydawanych zezwoleń i decyzji (o warunkach zabudowy, o lokalizacji inwestycji celu publicznego, pozwolenia na budowę,
- całkowicie papierowy obieg dokumentów w Wydziale Architektury i Gospodarki Przestrzennej w sprawach z zakresu gospodarowania przestrzenią, brak dostępu do niezbędnej informacji geodezyjnej i ewidencji ludności,
- brak możliwości korzystania z istniejących w formie elektronicznej zasobów dokumentów planistycznych, co utrudnia prowadzenie postępowań lokalizacyjnych i monitoring realizacji nowych inwestycji w oparciu o miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego,
- dostęp do map przestrzennych jedynie w postaci papierowej, co utrudnia przygotowanie inwestycji,
- dostęp do przeglądowych map przestrzennych jedynie w postaci papierowej, co utrudnia projektowanie zieleni, oświetlenia w odpowiednich komórkach organizacyjnych.

3. W zakresie promocji i rozwoju przedsiębiorczości lokalnej i komunikacji:

- brak możliwości wykorzystania Internetu do rejestracji podmiotu w urzędzie,
- brak informacji o opracowaniach planistycznych oraz informacji o działkach w części jawnej, na stronach internetowych
- niemożność komunikacji elektronicznej z instytucjami (GUS, Izba Skarbowa) w celu przesłania dokumentów rejestracyjnych,
- wymagająca poszerzenia informacja o możliwościach inwestycyjnych w mieście na stronach internetowych portalu miejskiego, w zakresie przedmiotu inwestycji, opodatkowania, czy możliwości pozyskania funduszy UE,
- brak informacji o możliwościach zatrudnienia we współpracy z urzędami pracy,
- utrudniony dostęp do informacji o podatkach i opłatach lokalnych wyłącznie na stronach BIP,
- wymagająca rozszerzenia informacja o możliwościach współfinansowania działalności gospodarczej z funduszy UE na terenie urzędu, a także

wymagający poszerzenia zasób informacji w tym zakresie na stronach internetowych,

- wymagające rozwoju narzędzia promocji przedsiębiorczości lokalnej.

4. W zakresie obsługi ludności, w zakresie spraw meldunkowych, konsumenckich, opiekuńczych i bezpieczeństwa:

- konieczność organizacji biura obsługi klienta,
- wymóg integracji bazy danych meldunkowych z bazą Urzędu Stanu Cywilnego,
- konieczność udzielenia pełnego dostępu do Internetu w USC,
- wymiana danych między Urzędem Stanu Cywilnego i jednostkami współpracującymi (np. szpitalami) bez wsparcia systemowego,
- papierowy system zgłaszania urodzeń – niewykorzystywanie poczty elektronicznej i Internetu,
- papierowy obieg dokumentów w Wydziale Zdrowia i Pomocy Społecznej,
- brak elektronicznego dostępu do danych ewidencji ludności w MOPS w formie obsługi elektronicznych zapytań,
- obsługa zezwoleń na sprzedaż alkoholu prowadzona bez systemu informatycznego,
- brak elektronicznej obsługi zapytań z urzędów zewnętrznych (policji),
- papierowy system obsługi Straży Miejskiej,
- brak dostępu elektronicznego do systemu ewidencji gruntów i budynków w Straży Miejskiej.

5. W zakresie promocji i rozwoju życia edukacyjnego, kulturalnego i turystycznego regionu oraz zdrowia:

- papierowy obieg arkuszy organizacyjnych pomiędzy administracją oświaty (Wydziałem Oświaty) a szkołami (system papierowy),
- raporty z jednostek edukacyjnych sporządzane po przepisaniu danych,
- zbyt mała liczba stacji roboczych w bibliotekach i zbyt mała liczba systemów zarządzania zbiorami,
- konieczność instalacji systemu przeglądania zbiorów i wypożyczeń z wyniesieniem odpowiednich funkcji do portalu miejskiego,
- brak elektronicznego systemu naboru do szkół ponadgimnazjalnych,

- niemożność skorzystania z Internetu oraz skromne wyposażenie informatyczne w przedszkolach,
- nie w pełni przygotowane sale prezentacyjne do prowadzenia szkoleń z wykorzystaniem narzędzi elektronicznych,
- Centrum Informacji Turystycznej nie obsługuje stron internetowych w portalu miejskim, a także brakuje o nim informacji (zadanie wykonywane na zlecenie Urzędu),
- potrzeba instalacji systemu publikacji lokalnej gazety, biuletynu, z właściwym zasobem informacji w tym zakresie w portalu miejskim,
- brak systemów do obsługi zbiorów w muzeach z dostępem do portalu miejskiego,
- pominięcie informacji o prowadzonych akcjach profilaktycznych i o lokalnym planie zabezpieczenia zdrowotnego w portalu miejskim,
- brak systemu zarządzania zbiorami w muzeach i powiązania z portalem miejskim.

6. W zakresie organizacji wewnętrznej obiegu dokumentów:

- brak scentralizowanej kancelarii dokumentów wchodzących i wychodzących z urzędu, oraz systemu monitorującego miejsce i stan załatwianych spraw,
- brak systemowej ewidencji spraw, uchwał, zarządzeń, szkoleń pracowników (brak odpowiedniej bazy danych),
- nieobecność elektronicznego archiwum,
- obsługa posiedzeń Rady Miasta w systemie papierowego obiegu dokumentów,
- brak publikacji zarządzeń i uchwał w portalu miejskim, w sposób umożliwiający łatwe odnalezienie poszukiwanych informacji nie tylko po numerze dokumentu czy tytule, ale również po zawartości, choć publikuje się je, zgodnie z prawem, w BIP,
- brak scentralizowanego, dostępnego dla wszystkich uprawnionych, systemowego rejestru umów,
- raportowanie merytoryczne z jednostek podległych do nadzorujących je wydziałów urzędu w formie papierowej,
- brak zamieszczenia aktywnych formularzy druków urzędowych na stronach internetowych, w formie dostępnej w portalu,
- nie wdrożone procedury ISO 9001-2000,

- brak powszechnego dostępu do Internetu i poczty elektronicznej na wszystkich stanowiskach pracy w urzędzie i jednostkach podległych,
- czasochłonna sprawozdawczość do GUS ze względu na brak rozwiązań systemowych,
- papierowy obieg dokumentów w zakresie potrzeb zaopatrzenia materiałowego i sprzętowego,
- utrudniony proces administrowania treścią w zakresie promocji miasta na stronach WWW,
- obsługa zamówień publicznych poza pozostałymi systemami informatycznymi Urzędu Miasta,
- papierowy system obsługi kadr,
- papierowe archiwa danych.

7. W zakresie problemów systemów IT:

- wysoki stopień rozproszenia modułów funkcjonalnych systemów IT,
- różna funkcjonalność od strony użytkowników ze względu na różnorodność producentów systemów (ręczne lub przenoszone na dyskietkach sprawozdania z jednostek podległych),
- nieobecność wielu podstawowych funkcjonalności w wykorzystywanych programach (przeliczenia, raporty, ergonomia pracy, wykorzystywanie baz danych),
- brak funkcjonalności istotnych z punktu widzenia efektywności ściągania dochodów czy realizowania wydatków (kompletna windykacja podatków, egzekucja opłat, realizacja inwestycji),
- przestarzały sprzęt komputerowy na niektórych stanowiskach w urzędzie, jednostkach podległych,
- braki w aktualnym oprogramowaniu i osprzęcie komputerowym,
- spójność podstawowych baz danych ewidencji ludności, mienia, gruntów wątpliwej jakości,
- brak połączeń informatycznych z jednostkami podległymi urzędowi,
- niedostateczne systemy bezpieczeństwa przechowywania danych,
- brak elektronicznych rejestrów (mienia, dokumentów, spraw, podmiotów, osób),

- niemożność generowania zestawień systemowych (z uwzględnieniem danych ze wszystkich wydziałów Urzędu Miasta) planów i ich realizacji, w różnym zakresie,
- brak niektórych funkcji finansowych (naliczanie amortyzacji wartości niematerialnych i prawnych, amortyzacji środków trwałych),
- przestarzałe środowisko pracy (często DOS) i część wyeksploatowanych stanowisk komputerowych,
- niedostateczne wykorzystanie Internetu i stron WWW w zakresie świadczenia usług dla mieszkańców i podmiotów gospodarczych,
- brak przygotowania do obsługi podpisu elektronicznego,
- wymagający upowszechnienia dostęp do Internetu i poczty internetowej na wszystkich stanowiskach pracy w urzędzie oraz jednostkach podległych.

Analizą objęty został również teren całego miasta i w świetle celów programu informatyzacji zostały zdefiniowane następujące problemy:

- niedostatecznie szybki dostęp do Internetu szerokopasmowego w bibliotekach i przy szkołach, a także niewielka liczba publicznych punktów dostępu do Internetu jako brak powszechnego i taniego dostępu do Internetu dla mieszkańców miasta.
- skromny zakres funkcjonalny istniejącej witryny urzędu miejskiego, bez możliwości oferowania usług dla ludności, takich jak usługi związane z dostępem elektronicznym do urzędu, czy dalej z użyciem podpisu elektronicznego
- braki w zakresie lokalnych jednostek podległych Urzędowi Miasta Suwałki.

4 ZADANIA ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO W MIEŚCIE SUWAŁKI

Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego określa cele w poszczególnych obszarach kompetencji dla Miasta Suwałki. Jest ona powiązana z regulacjami zawartymi w Narodowym Planie Rozwoju oraz w Zintegrowanym Programie Operacyjnym Rozwoju Regionalnego.

Są to:

- a) powszechny dostęp do informacji,

- b) informatyzacja administracji,
- c) edukacja informatyczna.

Opracowana Strategia Zintegrowanego Systemu Informacyjnego określa misję oraz priorytety rozwoju informatyzacji Urzędu Miejskiego i jego jednostek organizacyjnych oraz miasta Suwałki.

Cel główny:

Zaprojektowanie i wdrożenie zintegrowanego systemu informatycznego do zarządzania administracją urzędu i jego jednostek organizacyjnych w celu rozwoju społeczeństwa informacyjnego oraz promocja zastosowań technologii informacyjnych na terenie miasta i w regionie.

Cele szczegółowe:

- 1. zaprojektowanie zintegrowanego systemu informatycznego do efektywnego zarządzania administracją urzędu,**
- 2. rozwój koncepcji przyjaznego społeczeństwu wirtualnego urzędu,**
- 3. rozwój lokalnych zastosowań dla idei społeczeństwa informacyjnego.**

Priorytetami przyczyniającymi się do realizacji tak postawionych celów są:

- 1. Poprawa infrastruktury teleinformatycznej na terenie miasta Suwałki.**
- 2. Powszechny dostęp do Internetu.**
- 3. Publiczne Punkty Dostępu do Internetu.**

Zbudowanie nowoczesnej infrastruktury informatycznej i teleinformacyjnej pozwalającej na efektywne wspomaganie procesów informacyjnych i decyzyjnych w Mieście Suwałki jest ważne ze względu na potrzebę racjonalnego gospodarowania posiadanymi zasobami naturalnymi zgodnie z zasadą zrównoważonego rozwoju, a także ze względów planistycznych dotyczących rozbudowy i modernizacji infrastruktury technicznej.

Wspomniane cele pozwolą osiągnąć wiele istotnych korzyści, wśród których kluczową ma być zbudowanie szerokopasmowej sieci szkieletowej, łączącej obiekty użyteczności publicznej, a przede wszystkim Urząd Miejski i jednostki podległe. Dużą rolę do odegrania może mieć tutaj dostęp bezprzewodowy, jako alternatywa dla budowy sieci

światłowodowych. Połączenie jednostek siecią teleinformatyczną umożliwi nie tylko sprawną wymianę danych i wydajniejszą pracę, ale również upowszechni szerokopasmowy dostęp do Internetu, w którym powstawać będzie coraz więcej e-usług z zakresu administracji, służby zdrowia czy rozwoju przedsiębiorczości.

4. Łatwiejszy dostęp do Urzędu Miejskiego w Suwałkach.

Jednym z najważniejszych elementów komunikowania się Urzędu Miejskiego ze światem zewnętrznym będzie internetowy portal miejski e-Suwałki. Jego funkcje przewijają się we wszystkich priorytetach Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, spełniać ma bowiem funkcje informacyjne i promocyjne w stosunku do obywateli, instytucji jak i inwestorów. Portal zapewniać ma m.in.:

- możliwość pobierania aktywnych formularzy i składania podań, wniosków, deklaracji podatkowych, itd. przez Internet,
- możliwość połączenia się z konsultantem (wirtualne biuro obsługi klienta),
- dostęp do danych lokalizacyjnych, może być wspomagany przez narzędzia korzystające z danych systemu informacji przestrzennej (Geographic Information System), we współpracy ze starostwem powiatu,
- dostęp do systemu pośrednictwa lokalnych usług turystycznych wraz z kompleksowym informatorem turystycznym,
- możliwość prowadzenia autonomicznych stron internetowych przez mieszkańców, lokalnych przedsiębiorców oraz organizacje pozarządowe,
- możliwość pozyskania informacji i kluczowych danych.

Portal informacyjny e-Suwałki będzie nowoczesnym narzędziem informatycznym będącym centralnym miejscem dostępu do zasobów informacyjnych Urzędu, który umożliwi dotarcie do różnorodnych danych przygotowywanych zarówno w instytucji jak i poza nią. Jest to możliwe dzięki wykorzystaniu m.in. technologii internetowej, pozwalającej na wyszukiwanie i dotarcie do odpowiednich informacji czy też personalizację portalu w zależności od preferencji użytkownika.

Istotą Portalu e-Suwałki ma być jego interaktywność, szybki, pełny i atrakcyjny sposób przekazywania informacji dostarczanych zarówno przez podmioty publicznej administracji

samorządowej, inne podmioty publiczne i osoby związane z miastem Suwałki.

Twórcami treści będą podmioty mające do przekazania informacje i oferujące usługi w sensie społecznym. Portal e-Suwałki zmierza do realizacji idei rozwoju globalnych technologii informatycznych umożliwiających aktywizację społeczności lokalnej przez Samorząd Miejski, który czuje się odpowiedzialny za rozwój jego mieszkańców. Serwis internetowy będzie stanowił zewnętrzny, widoczny dla użytkownika system kontaktu społeczeństwa z urzędem – tzw. „front – office”

Podstawowe zadania serwisu informacyjnego to:

1. połączenie interfejsu użytkownika z bazami danych w zakresie pozyskiwania, obsługi i modyfikacji danych,
2. możliwość łatwego wyszukiwania informacji interesujących użytkownika (wyszukiwarki ogólne i tematyczne),
3. przygotowanie informacji publikowanych w serwisie w oparciu o narzędzia dostosowania treści do preferencji użytkownika,
4. badanie preferencji użytkownika,
5. analiza ruchu w serwisie,
6. aktywacja forum dyskusji,
7. przygotowanie systemu autoryzacji i zarządzania użytkownikami,
8. stworzenie szablonów stron udostępnianych do edycji,
9. przygotowanie zarządzania serwisem przy wykorzystaniu aplikacji wspomagających,
10. przygotowanie i wdrożenie metod i polityki bezpieczeństwa.

Portal stanowić ma centralne miejsce dostępu do urzędowych baz transakcyjnych, składnic i hurtowni danych, zawartości stron internetowych, poczty elektronicznej. Dostęp do informacji jest oparty na technologiach internetowych - dostęp do zasobów portalu odbywa się poprzez przeglądarkę stron WWW. Portal stanowiłby platformę dostępu do wszystkich danych rozproszonych obecnie w różnych lokalizacjach.

Portal wspierać powinien działanie Administracji Samorządowej w trzech następujących obszarach:

- zaplecza administracyjnego,
- operacji bieżących,
- wspomagania zarządzania.

W celu realizacji tych funkcji kluczowe jest zapewnienie odpowiedniej zawartości informacyjnej Portalu e-Suwałki wyposażenie go w funkcjonalność niezbędną do efektywnego aktualizowania i udostępniania właściwych informacji poszczególnym użytkownikom. Portal będzie dostępny dla pracowników poprzez wewnętrzną sieć LAN.

Portal e-Suwałki będzie narzędziem o budowie modułowej, pozwalającej na jego modyfikację poprzez zmianę już istniejących elementów i dostosowywanie ich do nowo zidentyfikowanych potrzeb. Na przykład moduł „PODATKI”, w którym zinwentaryzowana będzie cała dokumentacja papierowa dotycząca kwestii podatkowych. Zgromadzenie takich informacji w Portalu, umożliwi szybkie znalezienie konkretnych segregatorów z dokumentami, ewentualnie znalezienie osoby będącej w ich posiadaniu.

Moduł „Księga Organizacji” umożliwi użytkownikom systemu odszukanie informacji o pracownikach oraz innych podmiotach (firmach, organizacjach, osobach itp.), które związane są z działalnością poszczególnych jednostek Urzędu, pozwalając skontaktować się z daną osobą (numer telefonu, numer pokoju).

„Moduł Informacyjny” będzie miejscem publikowania informacji i ogłoszeń dotyczących bieżących spraw, działalności Miasta, Urzędu i jednostek organizacyjnych Miasta. Informacje te dotyczyć mogą kwestii administracyjnych, różnych zdarzeń ważnych dla mieszkańców miasta, aktualności prasowych, wydarzeń kulturalnych itp.

Przygotowanie atrakcyjnego i rozbudowanego merytorycznie serwisu internetowego nie jest zadaniem łatwym, gdyż grono jego odbiorców stanowią osoby niezwykle wymagające. Użytkownikowi serwisu trzeba przedstawić spójną koncepcję, w której odnajdzie on elementy podtrzymujące jego zainteresowanie serwisem oraz odpowiadające na jego potrzeby i oczekiwania. Kluczowym zadaniem staje się identyfikacja tych potrzeb i takie skomponowanie ze sobą treści i funkcji w serwisie, aby stale wzbudzały zainteresowanie grup docelowych. Portal

e-Suwałki będzie w stanie odnieść sukces, gdy będzie zawierał bogate treści merytoryczne - zrozumiałe dla każdego użytkownika, ale też takie, które zaciekawiają eksperta w danej tematyce, ale przede wszystkim, gdy będą to dane aktualne.

Oprócz szeroko rozbudowanych treści merytorycznych portal powinien być wyposażony również w narzędzia, umożliwiające użytkownikom głębszą interakcję z serwisem. Z jednej strony będą one dodatkiem uatrakcyjniającym przekaz i umożliwiającym głębsze zrozumienie wyjaśnianych w serwisie zagadnień, z drugiej strony - koniecznym uzupełnieniem, które uprości proces dochodzenia do odpowiedzi na bardziej złożone pytania interesujące użytkownika. Osiągnięcie tych planów będzie możliwe poprzez budowę intuicyjnych i łatwych w użyciu interfejsów, które będą czytelne dla korzystającego z nich użytkownika, przekonywanie użytkowników do interakcji z serwisem i zachęcanie do rejestracji w nim, wykorzystanie narzędzi służących budowaniu społeczności internetowych.

Ważnym elementem serwisu jest zapewnienie użytkownikowi możliwości kontaktu z twórcami informacji (redakcją). Możliwość szybkiego kontaktu z redakcją w celu zadania pytań będzie mogła być realizowana przy pomocy różnego rodzaju narzędzi funkcjonalnych umieszczanych w określonych miejscach serwisu lub dostępnych z każdej strony WWW. Tego typu funkcjonalność zostanie na pewno doceniona przez użytkowników, gdyż nie będą oni czuli się pozostawieni sami sobie podczas wędrówki po serwisie i będą wiedzieli, że w każdej chwili będą mogli skontaktować się z osobą, która pomoże im w znalezieniu poszukiwanych informacji, czy funkcji.

5. Wspomaganie mieszkańców w zakresie kompetencji urzędu.

Kluczową kwestią jeszcze na etapie projektowania obiegu dokumentacji elektronicznej jest potrzeba posiadania odpowiednich procedur uregulowanych stosownym zarządzeniem Prezydenta Miasta.

W ramach tego priorytetu zakłada się:

- łatwiejszy dostęp do usług poprzez przeglądarkę internetową,
- udostępnienie informacji o procedurach załatwiania spraw,

- szybką i sprawną realizację spraw obywateli,
- umożliwienie składania sprawozdań i deklaracji,
- dokonywanie płatności podatkowych,
- przygotowanie do obsługi podpisu elektronicznego – zgodnie z Ustawą o podpisie elektronicznym, której zapisy będą w pełni wymagalne w stosunku do jednostek administracji państwowej i samorządowej do czerwca 2006 r.

Organizacje o rozbudowanej strukturze i rozproszeniu przestrzennym, charakteryzujące się określonymi procedurami funkcjonowania, potrzebują mechanizmów pozwalających na lepsze gromadzenie, zarządzanie i udostępnianie zasobów informacji znajdujących się w obrębie instytucji. Informacja jest traktowana jako zdolność do wykonywania określonych zadań w oparciu o posiadane zasoby.

Urząd napotyka w swojej działalności problemy związane z wielością źródeł i miejsc, w których informacje są przechowywane. Często istnieje niejasność, co do lokalizacji fizycznej i organizacyjnej tych źródeł. Brak jest także jasnych zasad uaktualniania informacji, co nie pozwala efektywnie działać wskutek powolności i niedoskonałości tradycyjnych metod udostępniania i dystrybucji informacji. W celu zapobieżenia takim negatywnym zjawiskom istotne jest stworzenie skalowalnego, otwartego, bezpiecznego i wiarygodnego systemu regulującego zarządzanie zasobami wiedzy Urzędu Miejskiego i jednostek organizacyjnych. Szeroko pojęta wiedza administracyjna – to zbiór informacji niezbędnych kierownictwu Urzędu oraz pracownikom zarówno do wzajemnej współpracy pomiędzy sobą, jak i do interakcji z otoczeniem, czyli obywatelami oraz podmiotami gospodarczymi funkcjonującymi w mieście. Pracownicy Urzędu i jednostek organizacyjnych potrzebują przejrzystych i jasno zdefiniowanych informacji wynikowych w celu ograniczenia zaangażowania czasu przy podejmowaniu rutynowych działań i decyzji. Potrzebują także danych z różnorodnych systemów w celu podejmowania strategicznych decyzji. Wypełniając swoje codzienne obowiązki pozyskują informacje z różnych systemów oraz aplikacji zewnętrznych. Zwykle szeregowi pracownicy nie posiadają pełnej wiedzy, do jakich zasobów informacyjnych mają dostęp, które nierzadko decydują o skuteczności i terminie zakończenia prowadzonych przez nich prac. Wyeliminowanie tych niepożądanych zjawisk wymaga zastosowania efektywnych narzędzi, których podstawowym celem jest zapewnienie możliwości efektywnego przeszukiwania zgromadzonych zasobów wiedzy.

Do zasobów, które warto i należy udostępnić potencjalnym użytkownikom zaliczyć można dane dotyczące samych struktur urzędu:

- opisy struktur organizacyjnych,
- zakresy ich działania,
- opisy stanowisk i związanych z nimi czynności,
- dane osobowe pracowników i związane z nimi uprawnienia,
- struktury podległości służbowej i zakresy kompetencji,
- dane teleadresowe pracowników,
- regulaminy pracy,
- procedury postępowania,
- procedury ISO9001-2000,
- zasady akceptacji i rozliczania kosztów,
- opisy procedur biznesowych,
- regulaminy księgowe,
- zasady raportowania,
- uchwały i decyzje kierownictwa,
- wzory formularzy,
- procedury obiegu dokumentów,
- ustawy, uchwały i zarządzenia,
- informacje finansowe, budżetowe i serwisy informacyjne,
- dane i raporty finansowe,
- raporty z wykonania budżetu,
- informacje administracyjne,
- ogłoszenia wewnątrz urzędu,
- biuletyny informacyjne.

Powstaje konieczność wdrożenia rozwiązań organizacyjnych i technicznych, które usuwałyby te problemy poprzez:

- zastosowanie mechanizmów dystrybucji wiedzy - system powinien na żądanie użytkownika przekazywać odpowiednie informacje,
- zastosowanie mechanizmów zarządzania prawami dostępu - system powinien udostępniać możliwość selekcjonowania informacji pod kątem posiadanych przez

użytkowników praw dostępu według ich kategorii i ról w systemie, system powinien pozwalać także na określanie praw dostępu do poszczególnych zasobów,

- monitorowanie i analiza ruchu - system powinien pozwalać na bieżące monitorowanie, co się dzieje z konkretnymi zasobami informacyjnymi zgromadzonymi w systemie i powiadamianie o ich wykorzystaniu i popularności oglądania przez użytkowników systemu,
- mechanizm zarządzania wiedzą - wiedza zgromadzona w systemie obejmować będzie pewien zakres dziedzinowy charakterystyczny dla specyfiki działalności administracji samorządowej i niewątpliwie będzie zmieniać się w czasie. Zmiany mogą następować na skutek dezaktualizacji konkretnych przepisów lub procedur, tak więc proponowane narzędzie powinno wspierać procesy związane z utrzymywaniem wysokiej jakości dostarczanych użytkownikom informacji poprzez umożliwienie tworzenia, usuwania i edycji przedstawianych treści,
- zagwarantowanie bezpieczeństwa i poufności poprzez mechanizmy identyfikacji i autoryzacji,
- zapewnienie graficznego interfejsu użytkownika - system powinien zapewniać intuicyjną obsługę dzięki wykorzystaniu standardowej przeglądarki internetowej, będącej obecnie elementem pakietu biurowego zainstalowanego na każdym komputerze osobistym,
- wykorzystanie danych pochodzących z istniejących systemów informatycznych i zapewnienie do nich dostępu z poziomu jednego narzędzia.

Warunkiem koniecznym umożliwiającym realizację tych zadań Urzędu jest oparcie się na wydajnych rozwiązaniach informatycznych. System zarządzania wiedzą jest niezbędny w przypadku tworzenia i zarządzania tysiącami decyzji i zarządzeń, jakie powstają w Urzędzie i jego jednostkach organizacyjnych.

6. Współpraca z lokalnym biznesem.

Wiele miejsca w programach rozwojowych poświęca się wspieraniu przedsiębiorczości.

Biznes jest w szczególności sposób uzależniony od aktualnej informacji. Zawartość serwisów informacyjnych jest jedną z istotnych przesłanek do podejmowania decyzji inwestycyjnych. Portal e-Suwałki powinien zawierać w dziedzinie informacji gospodarczej następujące informacje:

- informację gospodarczą o Suwałkach,
- informację o przetargach organizowanych przez miasto,
- informację o podatkach, terminach składania deklaracji, procedurach,
- informację o podmiotach gospodarczych wraz z możliwością prowadzenia autonomicznych stron internetowych przez przedsiębiorców,
- informację o miejskich nieruchomościach przeznaczonych do zagospodarowania.

Stworzenie łatwo dostępnego, interaktywnego systemu informacji w oparciu o zasoby informacyjne lokalnych instytucji rozwojowych, takich jak przyszłe Miejskie Centrum Informacji w Suwałkach (zawierającego m.in.: przepisy, stawki, rozporządzenia, programy wsparcia i pomocy dla przedsiębiorców; pieniądze dla firmy; konferencje, targi, spotkania; biblioteka; przegląd prasy; z ostatniej chwili; kalendarium;) i obejmującego obszary takie jak np.:

- poprawa konkurencyjności przedsiębiorstw poprzez ułatwienia dostępu do badań, innowacji i szkoleń (baza danych opracowań naukowych oraz publikacji i badań; system pozwalający na szybki i łatwy kontakt pomiędzy przedsiębiorcami, a przedsiębiorcami z innych miast/regionów (zdobywanie nowych rynków, przygotowanie do konkurencji na rynkach UE),
- poprawa dostępu do informacji nt. pojawiających się programów UE skierowanych do sektora Małych i Średnich Przedsiębiorstw (MSP);
- WWW dla przedsiębiorstw - uruchomienie bazy informacji dotyczącej pozyskiwania środków na rozwój (aktywizacja bezrobotnych poprzez pozyskiwanie kredytów na prowadzenie działalności gospodarczej, prorozwojowa polityka wobec MSP),
- publikacja informacji o procedurach oraz nadzór i konsultacja organizacyjno- prawna dla przedsiębiorcy od momentu jego aktywacji w zakresie MSP poprzez przekształcenie gospodarcze aż do zamknięcia istniejącego MSP (informacja o procedurze rozpoczęcia działalności gospodarczej, informacja o procedurze zmiany formy prawnej działalności gospodarczej, informacja o procedurze zamknięcia działalności gospodarczej),
- system informacji kulturalnej - informacje o zasobach i wydarzeniach kulturalnych,

- FAQ (**F**requently **A**sken **Q**uestions) - niewielkim nakładem czasu można opracować sekcję typu Pytania i Odpowiedzi, zawierającą odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Przykłady pytań, na które warto zawrzeć odpowiedzi to pytania dotyczące procesu logowania i rejestrowania użytkowników, pytania dotyczące bezpieczeństwa danych, pytania dotyczące korzystania z serwisu.

Udostępnienie powyższych danych przyczyni się do podniesienia efektywności kontaktów na linii Urząd Miejski – organizacje przedsiębiorców oraz pojedyncze firmy na wyższy poziom. Będzie też czynnikiem zachęcającym potencjalnych inwestorów do lokowania swoich przedsięwzięć w Mieście Suwałki, jako miejscu sprzyjającym rozwojowi przedsiębiorczości.

7. Promocja miasta Suwałki w Polsce i na świecie.

W dobie mediów elektronicznych pojawia się coraz więcej możliwości dotarcia do grup docelowych potencjalnie zainteresowanych ofertą gospodarczą, turystyczną, czy kulturalną. Nie można zaniedbywać publikacji tradycyjnych (foldery, biuletyny itp.), ale zważywszy, że Internet daje możliwość dotarcia z informacją o nas w wymiarze globalnym – pod warunkiem stworzenia serwisu w wersji wielojęzycznej – trzeba rozważać politykę promocji miasta poprzez pryzmat uruchomienia portalu e-Suwałki. Wprowadzenie narzędzi ułatwiających zarządzanie serwisem CMS (**C**ontent **M**anagement **S**ystem) oraz jego bieżąca aktualizacja – pozwolą na zdobycie zaufania ze strony klientów korzystających z serwisu.

Tematyka serwisu obejmować ma takie dziedziny jak:

- informacja turystyczna oraz informacje kulturalne,
- informacja gospodarcza o mieście Suwałki,
- bazy danych o podmiotach gospodarczych,
- informacje o nieruchomościach na sprzedaż.

Internet jako medium przekazywania informacji jest wyjątkowo efektywnym narzędziem promocji i reklamy. Internet umożliwia zarówno wprowadzenie nowych, jak i stosowanie zmodyfikowanych wersji tradycyjnych form promocji i reklamy, na przykład ogłoszeń i korespondencji reklamowej. Na ogół reklama elektroniczna jest znacznie tańsza w przygotowaniu i ogłaszaniu, łatwiej skierować ją do właściwego odbiorcy na dowolnie

wybranym rynku, istnieje możliwość bardzo szybkiego reagowania na zmieniającą się sytuację.

Broszury informacyjno - reklamowe w przypadku gospodarki elektronicznej przybierają postać firmowych witryn WWW. W ten sposób informacja jest dostępna dla zainteresowanych przez 24 godziny na dobę, może być na bieżąco aktualizowana oraz wzbogacona o mechanizmy, które ułatwiają użytkownikowi szybkie odnalezienie tego, co go interesuje. W odróżnieniu od publikacji papierowych, w prezentacjach WWW przekaz można uatrakcyjnić, stosując animowane rysunki, wstawki audio i wideo. Jeśli środki te zostaną prawidłowo użyte, to prezentacja internetowa może w wielu przypadkach zastąpić spotkania z przedstawicielem firmy. Do dyspozycji masowych użytkowników oddaje się natomiast mechanizm komunikacji przez pocztę elektroniczną oraz tzw. czat, czyli elektroniczną konwersację w czasie rzeczywistym.

Rozwój Internetu zaowocował też zupełnie nowymi metodami promocji, nie spotykanymi w gospodarce tradycyjnej. Nośnikiem treści reklamowych mogą być prywatne listy elektroniczne (w zamian za bezpłatną obsługę skrzynki pocztowej) oraz banery umieszczane na prywatnych stronach WWW (także w zamian za ich bezpłatne utrzymywanie). W nagłówkach stron WWW jest możliwe umieszczenie zestawu haseł, które ułatwią dotarcie do serwisu firmowego osobom korzystającym z wyszukiwarek. Serwis internetowy powinien stwarzać możliwości publikowania swoich ofert ze strony lokalnego biznesu. Ugruntuje to przeświadczenie o współpracy władz samorządowych z przedsiębiorcami, tworząc sprzyjający klimat inwestycyjny.

8. Poprawa bezpieczeństwa lokalnego

W ramach poprawy bezpieczeństwa, na terenie miasta zostanie zainstalowany system monitoringu, przy wykorzystaniu kamer i sieci teleinformatycznej, łączącej obiekty użyteczności publicznej. System taki, co zostało potwierdzone wszędzie tam, gdzie takie wdrożenia miały miejsce, zwiększy bezpieczeństwo na ulicach miasta i umożliwi, w dalszej perspektywie, zmianę zachowań mieszkańców w jego obrębie.

9. Wewnętrzne usprawnienie działalności urzędu (koszty, organizacja).

W ramach tego priorytetu przewiduje się:

- wdrożenie zintegrowanego systemu zarządzania Urzędem Miasta, w postaci systemu obiegu dokumentów, łączącego urząd oraz jednostki podległe,
- usprawnienie procedur realizacji spraw, optymalizację stanowiskową, redukcję kosztów administracyjnych,
- eliminację podwójnego wpisywania danych,
- wprowadzenie systemu kontroli obiegu dokumentów i załatwianych spraw, a docelowo elektronicznego systemu obiegu dokumentów wewnętrznych,
- wprowadzenie systemu finansowo-budżetowego, efektywnie wspomagającego proces planowania i realizacji budżetów,
- wykorzystanie sieci Internet do komunikacji z obywatelami,
- wymianę informacji między bazami: obywateli, majątku – nieruchomości, podatkową,
- powiązanie systemów wewnętrznych Urzędu Miejskiego w Suwałkach ze starostwem powiatowym, jednostkami powiązanymi oraz administracją centralną.

Praca zespołowa w czasie rzeczywistym szybko nabiera znaczenia jako bardzo ważna metoda współpracy w różnej wielkości jednostkach administracji czy też organizacjach biznesowych. Otwiera ona nowe możliwości spotykania się, współpracy i współużytkowania dokumentów przez wirtualne zespoły, uniezależnione od odległości geograficznych. Istnieje możliwość pracy zespołowej, interaktywnych prezentacji, interaktywnych rozmów między członkami kierownictwa urzędu, udzielania pomocy technicznej i obsługi obywateli, a także do zdalnego szkolenia.

U podstaw tego rozwiązania leży zapewnienie spójności informacji przechowywanych w systemie informatycznym Urzędu oraz ułatwienie korzystania z niego przez użytkowników tak, aby stał on się najwygodniejszym medium wymiany informacji. W tej koncepcji użytkownik nie widzi systemu jako rozbudowanej struktury bazy danych, a raczej w takiej postaci, do jakiej jest najbardziej przyzwyczajony, czyli jako kolekcji kilkunastu albo kilkudziesięciu typów prostych dokumentów. Raz wprowadzone do systemu dane, zostają już w nim zapisane na stałe i nie ma potrzeby ich przepisywania z jednej formatki ekranowej na drugą.

Dokumenty papierowe - formularze, wnioski, decyzje, postanowienia, zawiadomienia itd. - na których operuje i które generuje Urząd i jego jednostki organizacyjne, mogą być stosunkowo łatwo zastąpione ich odpowiednikami cyfrowymi: stronami WWW z odpowiednią informacją, korespondencją elektroniczną z urzędnikami, formularzami

elektronicznymi, za których pomocą obywatel może, przez sieć, złożyć wniosek lub zeznanie bezpośrednio do bazy danych urzędu, lub przesłaniem drogą elektroniczną formalnych dokumentów opatrzonych podpisem elektronicznym.

Moduły ewidencyjne systemów informatycznych znacznie ułatwiają przechowywanie, przetwarzanie i udostępnianie informacji niezbędnych do prowadzenia różnorodnych rejestrów i ewidencji jak np.:

- ewidencja podmiotów wpisanych do Krajowego Rejestru Sądowego (KRS),
- ewidencja działalności gospodarczej,
- ewidencja dodatków mieszkaniowych,
- rejestry związane z transportem osobowym (taksówki, przewozy regularne, przewozy osób, przewozy rzeczy, itp.)
- ewidencja zezwoleń alkoholowych.

Systemy komunikacji bezpośredniej nabierają szczególnego znaczenia w przypadku jednostek rozproszonych terytorialnie. W wielu prostych sprawach pozwalają na wyeliminowanie zamiejscowych rozmów telefonicznych. Dodatkowo wykorzystanie komunikacji głosowej pozwala na znaczne ich ograniczenie w innych sytuacjach.

Z punktu widzenia zarządzania i organizacji pracy w Urzędzie Miejskim ważnym jest zintegrowanie systemów informatycznych oraz ich stała aktualizacja w oparciu o jednolity system powiązany z zewnętrznymi bazami danych typu ewidencja gruntów i budynków.

10. Optymalne wsparcie przez wewnętrzne działanie systemów IT, zgodnie ze standardami UE, obowiązującym prawem oraz polityką bezpieczeństwa

W ramach tego priorytetu przewiduje się:

- optymalizację wspomagania procesów wewnętrznych przez systemy IT – wybór rozwiązań,
- minimalizację obiegu dokumentów papierowych wewnątrz urzędu,
- rozbudowę funkcji raportowania, generowania formularzy oraz sprawozdawczości oszczędzająca czas przygotowania,

- ujednolicenie systemów informatycznych, wspomagających procesy na stanowiskach urzędników.

11. Integracja procesów planowania i realizacji budżetu wraz z ujednoliceniem i standaryzacją systemów informatycznych we wszystkich jednostkach Urzędu Miejskiego

W ramach tego priorytetu przewidziane jest:

- uproszczenie procesów zarządzania miejskimi finansami, poprzez integrację systemową stanowisk pracy w kontakcie z klientem (front office) i bez kontaktu z klientem (back office), w tym procesów planowania i realizacji budżetów,
- usprawnienie procesów windykacji podatków,
- optymalizację systemów pod kątem raportowania zgodnie z potrzebami wewnętrznymi oraz w kontakcie z zewnętrznymi organami administracji publicznej,
- integrację systemów finansowych w Urzędzie Miejskim i jednostkach powiązanych w celu eliminacji przepisywania danych i ułatwienia procesu zarządzania miejskimi finansami.

4.1 FUNKCJONALNOŚĆ PROPONOWANYCH ROZWIĄZAŃ IT

Propozycja:

Wynikiem realizacji Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego w Mieście Suwałki powinno być wdrożenie określonych funkcjonalności systemów. Planowane zadania będą realizowane zgodnie z ogłaszanymi w działaniach ZPORR terminami składania wniosków, jak i podporządkowane celom tych działań, w ramach których określane będą koszty kwalifikowane, podlegające współfinansowaniu ze środków UE.

Jednocześnie priorytetyzacja zadań inwestycyjnych będzie musiała być podporządkowana logice wdrożeń, narzucającej kolejność realizacji etapów inwestycji.

W pierwszej kolejności będą realizowane projekty związane z przygotowaniem lokalnych (wydziałowych) baz danych oraz analizą i modelowaniem procesów wewnętrznych, wraz

z wdrożeniem systemu jakości.

W kolejnym etapie projekty będą związane z rozwojem infrastruktury sprzętowej Urzędu, które w konsekwencji umożliwią integrację istniejących baz danych i wybranych systemów wewnętrznych, które integrowane będą również z planowanymi nowymi systemami (w szczególności z Systemem Obiegu Dokumentów).

Informatyzacja organizacji wewnętrznej urzędu będzie postępowała równolegle do prac, związanych z rozwojem infrastruktury teleinformatycznej MAN oraz informatyzacją jednostek podległych Urzędowi, szkół i jednostek kultury.

Oddzielnym zagadnieniem będzie rozwój systemów, związanych z dostępem do Internetu, upowszechniających dostęp do nowoczesnych technologii, a także rzetelnej i bieżącej informacji o sprawach ważnych dla regionu, mieszkańców Suwałk i odwiedzających. W tym obszarze realizowane będą również projekty związane z zapewnieniem bezpieczeństwa na ulicach miasta.

Zaplanowane zadania będą realizowane w ramach Działania 1.5, Rozwój Społeczeństwa Informacyjnego, a także działań komplementarnych, a ich ostateczna kolejność i zakres, zostanie określony spośród poniższych zagadnień.

-
1. Rozwój sieci wewnętrznej LAN w Urzędzie Miasta, w kierunku zapewnienia wydajności i bezpieczeństwa.
 2. Uzupełnienie braków sprzętowych i systemowych, w urzędzie i jednostkach podległych.
 3. Poczta internetowa dla każdego pracownika urzędu i jednostek podległych.
 4. Wdrożenie systemu jakości ISO 9001-2000 oraz systemu modelowania procesów w standardzie jakości.
 5. Stworzenie baz danych i elektronicznych rejestrów osób, podmiotów, spraw, dokumentów.
 6. Organizacja scentralizowanego systemu kancelaryjnego, monitorującego korespondencję wychodzącą i przychodzącą, umożliwiającego śledzenie statusów realizowanych spraw.
 7. Organizacja systemu kancelaryjnego w centrum informacji mieszkańca w urzędzie,

integrującego informację o procedurach załatwiania spraw, statusach ich realizacji i wspomagającego promocję miasta.

8. Wdrożenie cyfrowego systemu telekomunikacyjnego z systemem bilingowym przy wykorzystaniu łącza teleinformatycznego.
9. Wdrożenie systemu elektronicznego obiegu dokumentów, ze stopniowym rozwojem aplikacji dla podpisu elektronicznego, powiązanego z systemami wewnętrznymi oraz portalem miejskim, obejmującego urząd i jednostki podległe.
10. Wdrożenie systemu obsługi Rady Miejskiej, usprawniającego obieg dokumentów i przepływ informacji.

-
11. Udoskonalenie procedur bezpieczeństwa i utrzymania, rozwoju systemów oraz zakupów sprzętu komputerowego – utworzenie Wydziału Informatyki lub wydzielonej instytucji do obsługi IT na terenie miasta i w regionie.
 12. Integracja baz danych ewidencji gruntów, ludności, mienia, podmiotów gospodarczych, z możliwością ich wykorzystania według uprawnień.
 13. Jednolity system finansowo-księgowy dla urzędu i jednostek podległych, obsługujący wszystkie istotne funkcje finansowe.
 14. Wyposażenie wydziału finansowego w zintegrowany moduł podatkowy z funkcjami windykacji wszystkich zobowiązań podatnika, oparty o dane ewidencyjne i system obiegu dokumentów.
 15. Budowa systemu zarządzania oświatą z system obsługi rekrutacji, kontrolą budżetów i monitoringiem funkcjonowania.
 16. Scentralizowany system zarządzania procedurami zamówień publicznych w urzędzie z wykorzystaniem modułu aukcyjnego w portalu miejskim.
 17. Przygotowanie do wdrożenia obsługi katastru i podatku katastralnego.
 18. Wszechstronny system raportowania na poziomach zarządzania (dokumenty, finanse, czynności, sprawy, osoby).
 19. Zakup systemów wpierających działanie straży miejskiej, z powiązaniem go z systemami wewnętrznymi urzędu.
 20. Wdrożenie systemu kontroli planowania i realizacji inwestycji, w tym finansowanych z funduszy UE.
 21. Organizacja systemów konferencyjnych (prezentacyjnych) w urzędzie oraz instytucjach oświaty i kultury w celu rozwoju edukacji z wykorzystaniem mediów
-

elektronicznych.

22. Rozwój systemów dziedzinowych w jednostkach podległych w celu usprawnienia ich pracy i ułatwienia funkcjonowania na rzecz społeczeństwa lokalnego.

23. Budowa sieci MAN, łączącej siecią teleinformatyczną główne obiekty użyteczności publicznej w mieście (urząd, jednostki podległe).

24. Organizacja publicznych punktów dostępu do Internetu w celu popularyzacji technologii informacyjnych wśród społeczeństwa lokalnego.

25. Przygotowanie do wymiany danych z urzędami ponadregionalnymi i centralnymi.

26. Budowa systemów monitoringu bezpieczeństwa na terenie miasta Suwałki zarówno przy pomocy kamer jak i systemów sygnalizacji włamania i napadu.

27. Rozbudowanie funkcji miejskich stron internetowych o informacje na temat procedur załatwiania spraw, informacje dla podmiotów gospodarczych oraz turystów, informacje o wydarzeniach kulturalnych – organizacja internetowego portalu miejskiego.

28. Wdrożenie mechanizmów personalizacji portalu w zależności od preferencji użytkownika.

29. Zarządzanie stronami miejskiego portalu internetowego przez pracowników urzędu i jednostek podległych ze pośrednictwem systemu zarządzania zawartością (CMS).

30. Stworzenie modułu informacyjno-usługowego w portalu miejskim dla podmiotów gospodarczych, w zakresie procedur, obsługi, podatków i możliwości inwestycyjnych, a także wszelkiego rodzaju ułatwień.

31. Promocja stron internetowych podmiotów gospodarczych w regionie w portalu miejskim.

32. Wydzielone usługi informacyjne w zakresie możliwości pozyskiwania środków UE z wykorzystaniem portalu miejskiego.

33. Uruchomienie usług w portalu z wykorzystaniem podpisu elektronicznego.

34. Rozwój usług informacyjnych Urzędu, docelowo z wykorzystaniem podpisu elektronicznego:

- a. wydawanie dowodów, praw jazdy, zezwoleń,
- b. składanie zeznań, oświadczeń, formularzy,
- c. załatwianie spraw meldunkowych,
- d. rejestracja i prowadzenie działalności gospodarczej.

35. Rozwój zbiorów multimedialnych i pomocy edukacyjnych w szkołach.

36. Rozwój informatycznych aplikacji edukacyjnych w miejskich ośrodkach edukacji i kultury:

- a. kursy obsługi komputerów,
- b. kursy językowe,
- c. poradniki dla beneficjentów funduszy UE,
- d. oferty pracy w powiązaniu z centrami pośrednictwa i rozwoju zatrudnienia.

4.2 WYMAGANIA BEZPIECZEŃSTWA I JAKOŚCI SYSTEMÓW IT

Zważywszy na rozmiar obszaru IT w Urzędzie Miejskim oraz na wyniki przeprowadzonego audytu informatycznego jak i analizy zmapowanych procesów proponuje się:

- powołanie i wykorzystanie Wydziału IT do realizacji Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego
- scentralizowanie IT (przejście kompetencji dotyczących rozwoju jak i utrzymania do jednego ośrodka, zebranie pełnej dokumentacji)
- przygotowanie planu operacyjnego wdrożeń oraz obsługi systemów
- standaryzację technologii zarówno na stacjach roboczych jak i serwerach
- przygotowanie regulaminu polityki zarządzania ryzykiem oraz bezpieczeństwem
- ujednolicenie i standaryzację informatyki we wszystkich jednostkach
- koordynację procesów controllingu w Wydziale Informatyki

Proponowane główne obszary controllingu IT:

- zakup oraz wykonawstwo nowych projektów informatycznych (zgodnie z zaproponowaną metodologią realizacji projektów)
- nadzór nad bezpieczeństwem danych i systemów (zgodnie z wdrożoną polityką bezpieczeństwa)
- nadzór nad czasem pracy i zadaniami realizowanymi w obszarze IT.

Brak uregulowań prawnych, precyzyjnie określających standardy w zakresie wyboru i wdrażania systemów informatycznych wymusza projektowanie przez samorządy własnych rozwiązań informatycznych, jednak dokumenty takie jak projekt Ustawy o informatyzacji działalności niektórych podmiotów realizujących zadania publiczne, Strategia Informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej - ePolska na lata 2004-2006, czy projektowany Plan Rozwoju Elektronicznej Administracji w Polsce na lata 2004-2006 będą musiały być uwzględnione na etapie wdrażania etapów strategii w Urzędzie Miejskim w Suwałkach.

Wdrażanie systemów informacyjnych wymusza poruszenie w tym dokumencie zagadnień bezpieczeństwa przechowywania danych, zasad dostępu do informacji oraz praw i obowiązków użytkowników, w związku z wykorzystywanymi systemami informatycznymi.

W zakresie polityki bezpieczeństwa, przygotowany zostanie stosowny regulamin, odwołujący się do następujących norm prawa:

- Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.),
- Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (Dz. U. Nr 88, poz. 553 ze zm.),
- Ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 1998 r. Nr 21, poz. 94 ze zm.),
- Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. O ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 92 ze zm.),
- Ustawy z dnia 22 stycznia 1999 r. O ochronie informacji niejawnych (Dz. U. Nr 11, poz. 95 ze zm.),
- Ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. O zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. nr 153, poz. 10503 ze zm.),
- Ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 r. O ochronie osób i mienia (Dz. U. Nr 114, poz. 740 ze zm.),
- Ustawy z dnia 29 września 1994 r. O rachunkowości (tekst jednolity Dz. U. z 2002 r. nr 76, poz. 694 ze zm.),
- Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. O prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. nr 80 poz. 904 ze zm.),
- Ustawy z dnia 6 września 2001 r. O dostępie do informacji publicznej (Dz. U. Nr 112, poz. 1198 ze zm.).

Regulamin Polityki Bezpieczeństwa dotyczyć będzie bezpieczeństwa informacji chronionych przetwarzanych w Urzędzie Miejskim w Suwałkach (i jednostkach podległych). Ochronie podlegają informacje, które przetwarzane zarówno w systemach teleinformatycznych, jak i papierowych oraz zapisane na wszelkich nośnikach informacji. Regulamin obowiązuje wszystkich pracowników w rozumieniu przepisów Kodeksu pracy, konsultantów, stażystów i inne osoby mające dostęp do informacji chronionych w Urzędzie.

Informacje traktowane jako chronione (w odróżnieniu od jawnych) będą musiały podlegać ochronie przed nieautoryzowanym dostępem, powielaniem, ujawnieniem, modyfikacją, wykorzystaniem, zniszczeniem, jak również utratą, kradzieżą oraz zatajeniem. Informacjom chronionym przyznaje się klauzulę wynikającą z odpowiednich przepisów prawa. Uprawnienia osób do nadania, obniżenia, zniesienia klauzuli określa przepis prawa.

Regulamin Ochrony Informacji w Urzędzie Miejskim w Suwałkach będzie zawierał:

- ogólne zasady korzystania z informacji chronionych,
- zasady ochrony informacji w systemach informatycznych,
- zasady wykorzystywania Internetu do przetwarzania informacji chronionych
- zasady udostępniania informacji chronionych
- kontrola ochrony informacji
- odpowiedzialność za naruszenie zasad regulaminu

oraz instrukcje:

- o instrukcja postępowania w sytuacji naruszenia ochrony informacji w Urzędzie Miejskim w Suwałkach,
- o instrukcja zarządzania procesami przekazywania informacji,
- o instrukcja zabezpieczania pomieszczeń w Urzędzie Miejskim w Suwałkach.

4.3 BENEFICJENCI PROGRAMU

Beneficjentami Ostatecznymi Strategii informatyzacji będą:

1. Urząd Miejski w Suwałkach.
2. Instytucje podległe Miastu Suwałki
 - a. szkoły podstawowe i gimnazja, ponadgimnazjalne oraz placówki,
 - b. Miejska Biblioteka Publiczna oraz jej filie,
 - c. Regionalny Ośrodek Kultury i Sztuki,
 - d. Muzeum Okręgowe,
 - e. Młodzieżowy Dom Kultury.
3. Radni Rady Miejskiej w Suwałkach.
4. Instytucje współpracujące z Urzędem Miejskim.
 - a. Komenda Miejska Policji w Suwałkach,
 - b. Powiatowy Urząd Pracy w Suwałkach.
5. Inne instytucje administracji publicznej (np. Urząd Skarbowy, GUS, ZUS, itd.).

Ostatecznymi beneficjentami będą jednak przede wszystkim mieszkańcy, turyści oraz podmioty gospodarcze, którzy dzięki programowi będą korzystać z nowoczesnych, ułatwiających życie zastosowań informatycznych.

Realizacja zadań w zakresie dostępu do szerokopasmowej sieci teleinformatycznej, łączącej obiekty administracji publicznej, pozwoli upowszechnić dostęp do Internetu oraz umożliwi:

- rozwój aktywności w postaci e-usług w zakresie administracji,
- wzrost bezpieczeństwa (system monitoringu ulic i system dla straży miejskiej),
- rozwój usług edukacyjnych (w bibliotekach, szkołach, Centrum Informacji),
- rozwój usług promocji przedsiębiorczości lokalnej (w portalu miejskim, w Centrum Informacji Turystycznej, we współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy)
- rozwój promocji turystyki (w ramach portalu, w powiązaniu z instytucjami tworzącymi otoczenie kulturalne regionu, w Centrum Informacji Turystycznej)

Tworzony system informacji lokalnej będzie promował również ideę integracji wewnątrz Unii Europejskiej, poprzez szeroką współpracę z partnerami z innych regionów Europy. Poza informacjami pozwalającymi na szeroko rozumianą integrację (np. nawiązywanie współpracy gospodarczej pomiędzy przedsiębiorcami z Polski) Urząd Miejski, poprzez Centrum Informacji w Urzędzie Miejskim będzie promował wykorzystanie funduszy UE przez mieszkańców, przedsiębiorców, rolników oraz instytucje.

Docelowo, w efekcie realizacji programu, skorzystają na nim:

- **mieszkańcy miasta Suwałki,**
- **przedsiębiorcy lokalni,**
- **pracownicy i kadra zarządzająca urzędów,**
- **dzieci i osoby kształące się,**
- **osoby poszukujące pracy,**
- **turyści i osoby odwiedzające region,**
- **przedsiębiorcy poszukujący lokalnych możliwości nawiązania różnego rodzaju współpracy gospodarczej.**

5 PODSUMOWANIE

Z dotychczasowych doświadczeń w zakresie przygotowania dokumentów planistycznych oraz wdrożeń systemów informatycznych w innych jednostkach administracji publicznej w kraju wynika, że brak strategicznej decyzji ze strony rządu - odnośnie platformy systemowej - może

powodować perturbacje na etapie planowania rozwiązań funkcjonalnych. Następstwem istniejącej w tej mierze dowolności jest w skali kraju trudność zintegrowania ze sobą poszczególnych systemów, bądź konwersji danych do dalszego przetworzenia. Jest to zjawisko powszechne, niezwykle kosztowne i czasochłonne, dlatego **główną rekomendacją realizacji Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego powinno być określenie platformy systemowej** zdolnej sprostać wymogom nowoczesnej administracji, a jednocześnie powszechnej w skali kraju i kompatybilnej z oprogramowaniem używanym przez zdecydowaną większość polskich urzędów, a także firm i obywateli.

Proponuje się oparcie systemów na jednej powszechnej technologii Microsoft (SQL server, XP server, terminal server -WTS), budowę systemów w architekturze klient - serwer, a także oparcie systemów o technologie WWW (raportowanie, obieg dokumentów, intranet, extranet). Występujące w Polsce trendy związane z informatyzacją szkół w oparciu o oprogramowanie firmy Microsoft, a także przekazanie przez tę spółkę kodów źródłowych do systemów Windows na mocy umowy z Rządem RP z 15.10.2003 r. wskazują, że wybór platformy systemowej firmy Microsoft byłby rozwiązaniem optymalnym.

Sprzyjać to będzie:

- standaryzacji technologii zarówno na stacjach roboczych jak i serwerach,
- ujednoliceniu i standaryzacji informatyki we wszystkich jednostkach organizacyjnych,
- wprowadzeniu polityki zarządzania ryzykiem oraz bezpieczeństwem,
- opracowaniu i wdrożeniu polityki dystrybucji i korzystania z oprogramowania,
- przygotowaniu koncepcji wykorzystania systemów informatycznych do wspomagania realizacji zadań Urzędu Miasta i jednostek podległych,
- dostosowaniu do wymogów prawa i pożądaných standardów jakościowych pod kątem wdrożenia norm jakości ISO.

Korzyści płynące ze zrealizowania Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Miasta Suwałki (Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego) mają wiele płaszczyzn – od wymiaru pojedynczego obywatela (dostęp do informacji, możliwość zdalnego załatwiania spraw, telenauka, telepraca, telemedycyna i inne), poprzez podmioty gospodarcze (e-biznes, e-commerce) do jednostek samorządu terytorialnego – udostępnianie informacji, promocja gospodarcza, wspieranie decyzji planistycznych, zarządzanie kryzysowe i wiele innych.

Umożliwi globalną promocję miasta w Internecie, przyczyniając się do tworzenia sprzyjającego klimatu dla lokowania w mieście Suwałki inwestycji, a przez to polepszenia koniunktury na lokalnym rynku pracy i podniesienia stopy życiowej mieszkańców miasta.

W wyniku wdrożenia Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego skrócony zostanie czas obiegu dokumentów. Znacznie spadną również koszty ich tworzenia i dystrybuowania. Dzięki powszechnemu dostępowi do zasobów Internetu, swobodnej komunikacji oraz poprzez możliwość świadczenia usług w portalu miejskim nastąpi wzrost sprawności działania urzędu pomiędzy poszczególnymi wydziałami oraz w kontakcie z klientem. Efektem tego będzie istotny wzrost wydajności pracy urzędników.

System finansowo-księgowy, podatkowy i budżetowy w powiązaniu z innymi elementami wdrożonego Zintegrowanego Systemu Administracji, zrealizowanego w ramach projektowanej Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego w Mieście Suwałki spowoduje m.in. wzrost ściągalności podatków i opłat lokalnych, skrócenie procesu ewidencji zdarzeń finansowych oraz sprawniejsze planowanie i realizację budżetu. System ten da również możliwość bieżącego monitorowania realizacji budżetu oraz znacznie ułatwi sprawne i przejrzyste raportowanie zagadnień finansowych.

Promocja lokalnej działalności gospodarczej poprzez umożliwienie tworzenia korporacyjnych stron internetowych poprawi konkurencyjność lokalnych przedsiębiorstw na wspólnym rynku unijnym. Powiązanie tych działań z kompleksową promocją miasta w portalu miejskim powinna skutkować przyspieszonym rozwojem społeczno-gospodarczym miasta. Przygotowana Strategia będzie miała swoje odzwierciedlenie w dokumentach programów operacyjnych w latach programowania.

Pierwszym okresem będą lata 2004-2006, w których miasto Suwałki określi, w ramach pierwszego Programu Wdrożenia, priorytety inwestycyjne, niezbędne do zrealizowania Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego Miasta Suwałki.