

Portal Rzeczypospolitej Polskiej

W dokumencie powstałym po konsultacjach „Kierunków Działań Strategicznych Ministra Cyfryzacji w obszarze informatyzacji usług publicznych” z dnia 26 lutego 2016 r. określony został cel projektu jednolitej bramy informacyjno-usługowej Rzeczypospolitej Polskiej:

„Państwo polskie jest jedno, administracja w oczach obywatela musi stanowić całość. Obywatel czy przedsiębiorca, który szuka informacji dotyczącej administracji rządowej będzie miał do dyspozycji jedną stronę internetową, gdzie szybko odnajdzie wszelkie potrzebne informacje, w tym także te obecnie zawarte w Biuletynach Informacji Publicznej (BIP), jak i e-usługi, prezentowane w jednolity i ustandaryzowany sposób. Pozwoli to jednocześnie na znaczne zmniejszenie kosztów utrzymywania, zarządzania i budowania niezależnych serwisów internetowych poszczególnych jednostek administracji państwowej. Należy stworzyć jeden zunifikowany i przejrzysty portal informacyjno-usługowy całej administracji rządowej.”

Portal Rzeczypospolitej Polskiej będzie więc „stroną główną” państwa polskiego, której celem będzie udostępnianie:

- I. Informacji publicznych w rozumieniu art. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej oraz
- II. Usług elektronicznych oferowanych przez organy administracji Rzeczypospolitej, a także informacji o innych usługach, które państwo świadczy na rzecz obywatela.

Zatem Portal dzielić się będzie na dwie główne części: (Ad. I) część informacyjną, prezentującą w sposób jednolity i uporządkowany podstawowe informacje o jednostkach administracji publicznej i innych podmiotach wykonujących zadania publiczne, i (Ad. II) część usługową, w ramach której będzie można załatwić większość spraw z urzędami drogą elektroniczną i która będzie pełniła funkcję praktycznego przewodnika podpowiadającego, jak je załatwiać.

SPIS TREŚCI

Portal Rzeczypospolitej Polskiej	1
A. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA FORMALNO–MERYTORYCZNA PORTALU	3
B. PROJEKTOWANIE ARCHITEKTURY TREŚCI I ZARZĄDZANIE NIĄ	5
1. Zespół Architektury Informacji Publicznej CKA	5
2. Zespoły Redakcyjne Informacji Publicznej wewnątrz instytucji	5
C. INFRASTRUKTURA TECHNICZNA PORTALU	6
1. Rządowy CMS	6
2. Samorządowy CMS	7
3. CMS dla pozostałych instytucji publicznych (mini-CMS)	7
4. Ekosystem Portalu	7
5. Zaplecze serwerowe	7
I. Opis szczegółowy części informacyjnej	9
1. Strona główna Portalu Rzeczypospolitej Polskiej	9
2. Przykładowa strona podmiotowa Portalu Rzeczypospolitej Polskiej — [...].gov.pl/ministerstwo	10
II. OPIS SZCZEGÓŁOWY CZĘŚCI USŁUGOWEJ	12
1. Założenia dotyczące funkcjonowania części usługowej	12
2. Katalog usług publicznych	13
3. E-usługi	13
4. Pozostałe usługi	15
5. Funkcjonalności	16
6. Współpraca z innymi systemami w ramach Architektury Informacyjnej Państwa	16
7. Sposoby realizacji działań.	17

A. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA FORMALNO–MERYTORYCZNA PORTALU

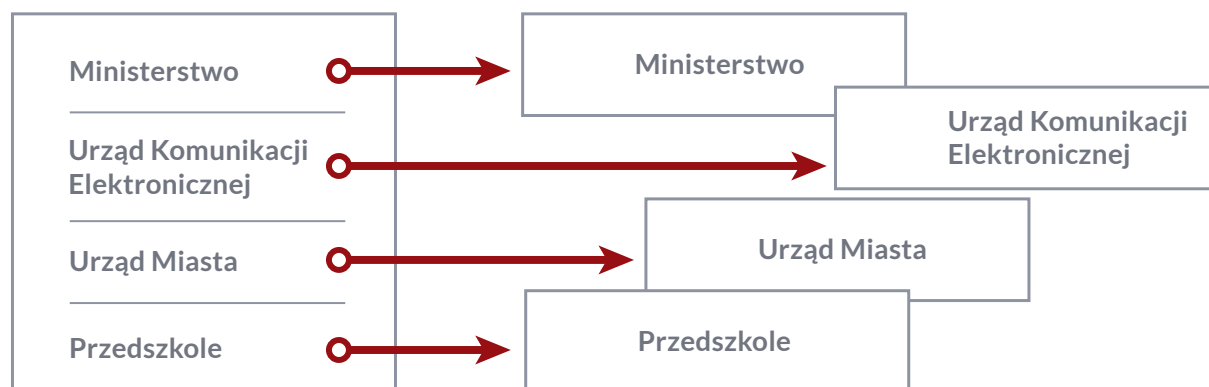
Portal zostanie oparty na modelu informacyjnym Biuletynu Informacji Publicznej. Podstawowa zasada organizacyjna treści BIP zostanie zachowana: Strona główna Portalu Rzeczypospolitej Polskiej będzie formalnym odpowiednikiem obecnej strony głównej bip.gov.pl, a strony poszczególnych jednostek wykonujących zadania publiczne będą odpowiednikami „stron podmiotowych” w rozumieniu ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej. Portal będzie więc pełnił funkcję ujednoliconego systemu stron w sieci teleinformatycznej w rozumieniu ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.

Ponadto Portal będzie też bramą do usług publicznych zarówno dla obywateli, jak i przedsiębiorców. Odpowiednio do tego, Portal będzie składał się z dwóch części, informacyjnej i usługowej:

- I. Część informacyjna strony głównej Portalu będzie realizowała zadania, które obecnie realizuje strona główna Biuletynu Informacji Publicznej, tzn. będzie, udostępniała listę podmiotów wykonujących zadania publiczne („wykaz podmiotów” wedle nomenklatury przyjętej w ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej — art. 9 ust. 1). Zbiór zawarty w zbiorze podmiotów wykonujących zadania publiczne stanowić będzie katalog administracji publicznej, obejmujący jednostki administracji rządowej i samorządowej. Katalog ten, prócz tego, że będzie bazą danych instytucji rządowych i samorządowych, będzie również podstawą katalogu usług publicznych.
- II. Część usługowa strony głównej Portalu będzie oferować osobom fizycznym oraz przedsiębiorcom dostęp do usług publicznych, połączy dwa funkcjonujące dziś portale (1) obywatel.gov.pl i (2) biznes.gov.pl. Zostanie ponadto wzbogacona o funkcje komunikacyjne, możliwość porozumiewania się z urzędami za pomocą Profilu Zaufanego, dostęp do państwowych rejestrów, możliwość konsultacji projektów rządowych itp.

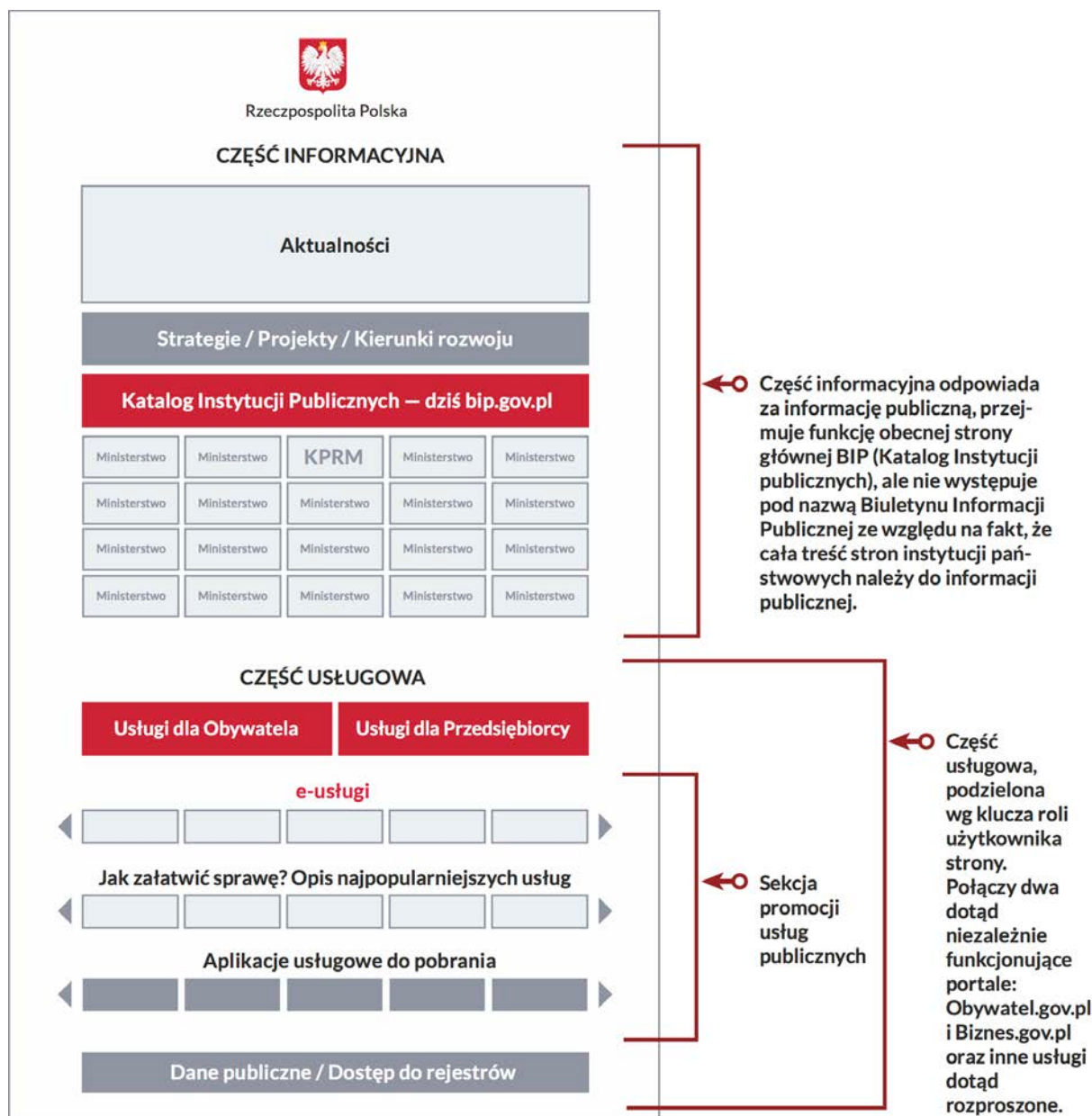
Strona główna BIP
— „wykaz podmiotów”

Strony podmiotowe jednostek
wykonujących zadania publiczne



Grafika nr 1.

Schemat konstrukcyjny Biuletynu Informacji Publicznej.



Grafika nr 2.

Poglądowy schemat informacyjny strony głównej Portalu Administracji RP (Polska.gov.pl) ilustrujący podział na najważniejsze elementy, z których strona główna będzie się składać. **(To nie jest layout, czyli docelowy projekt strony, a tylko jej zasada organizacyjna, określająca główne bloki treści).**

Layout należy zaprojektować tak, by proporcje elementów strony głównej mogły się dynamicznie zmieniać — na podstawie badań doświadczeń użytkowników (*User Experience*) przeprowadzanych przez COI i/lub inne ośrodki badawcze, a także analiz ruchu na stronach oraz w relacji do tworzących się na bieżąco najlepszych światowych standardów udostępniania informacji publicznej. Zasadą niezmienną pozostanie założenie, że informacje z obszaru przejmującego zadania BIP powinny utrzymywać się w eksponowanych partiach strony. I tak, np. aktualności, strategie i projekty powinny należeć do sfery BIP.

B. PROJEKTOWANIE ARCHITEKTURY TREŚCI I ZARZĄDZANIE NIĄ

1. Zespół Architektury Informacji Publicznej CKA

Za architekturę informacji publicznej odpowiadać będzie **Zespół Architektury Informacji Publicznej** powołany na szczeblu ogólnokrajowym w ramach Centrum Kompetencyjnego Administracji i strukturalnie umocowany w Ministerstwie Cyfryzacji (patrz rozdz. 6 „Strategii Informatyzacji Państwa” pt. „Kompetencje — Centrum Kompetencyjne Administracji (CKA)”).

Zespół będzie:

- definiował podstawy dla zmian legislacyjnych w zakresie gospodarowania informacją publiczną przez państwo,
- kierował procesami budowy architektury informacyjnej państwa, w tym architektury informacji publicznej i określał hierarchię informacji,
- budował intelektualne zaplecze dla procesów definiowania formy i treści w ramach architektury informacyjnej państwa,
- weryfikował zaistniałe rozwiązania,
- definiował standardy i określał dobre praktyki,
- koordynował wysiłki zmierzające do bieżącej aktualizacji tej architektury,
- stał na straży poprawności procesów udostępniania informacji publicznej,
- reagował na zmieniającą się rzeczywistość społeczną i potrzeby użytkowników,
- monitorował potrzeby i poziom satysfakcji użytkowników oraz powstające nowe kanały przepływu informacji i towarzyszące im praktyki,
- określał adekwatne środki komunikacji z odbiorcą (np. w obszarze są zmieniających się błyskawicznie mediów społecznościowych i szybko ewoluujących niepisanych na ogół zasad ich użytkowania),
- kładł nacisk na utrzymywanie wysokich standardów dostępności (standard WCAG) publikowanych na stronach rządowych informacji.

2. Zespoły Redakcyjne Informacji Publicznej wewnątrz instytucji

Z zespołem Architektury Informacji Publicznej współdziałać będą na poziomie resortów oraz pozostałych instytucji administracji rządowej zespoły redakcyjne informacji publicznej, odpowiedzialne za udostępnianie informacji publicznej przez ich macierzyste jednostki.

Zespoły te będą dbały o dostosowanie ogólnych reguł wypracowanych przez Zespół Architektury Informacji Publicznej do potrzeb odbiorców, utrzymanie standardów dostępności i prostego języka oraz będą wypracowywały własne, nowe, optymalne formy komunikacji z użytkownikami. Szczegółowe zasady organizacji i pracy zespołów zostaną wypracowane w trakcie trwania budowy

Portalu Rzeczypospolitej Polskiej. Praca w zespołach architektury treści będzie wymagała dobrego rozeznania w elektronicznych formach komunikacji, kreatywności i innowacyjnego podejścia — rezultaty prac zespołów będą stanowiły wkład do powstającej centralnej bazy kompetencji w ramach Centrum Kompetencyjnego Administracji.

C. INFRASTRUKTURA TECHNICZNA PORTALU

Cały portal (obie jego dedykowane różnym zadaniom części: informacyjna i usługowa) będzie działać w ramach jednolitego, ale otwartego na zmiany systemu zarządzania treścią (CMS)¹. Zostanie więc opracowany jednolity państwowy system zarządzania treścią, który będzie obsługiwał Portal w miarę włączania weń kolejnych jednostek administracji publicznej.

Państwowy CMS będzie również odpowiednikiem i następcą określonego w ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej Scentralizowanego Systemu Dostępu do Informacji Publicznej (SSDIP), a zatem będzie „systemem teleinformatycznym, który umożliwia tworzenie stron Biuletynu Informacji Publicznej, o których mowa w ust. 2, oraz przetwarzanie informacji publicznych, w tym ich przeszukiwanie według kryteriów przedmiotowych i podmiotowych”.

Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej mówi:

„Podmioty, o których mowa w art. 4 ust. 1 i 2, przez zastosowanie systemu, o którym mowa w ust. 4a, albo innego systemu teleinformatycznego, tworzą własne strony Biuletynu Informacji Publicznej, na których udostępniają informacje podlegające udostępnieniu w tej drodze”.

- Od 1 stycznia 2017 r. 19 ministerstw (a następnie kolejne instytucje rządowe) będzie prowadziło własne strony BIP przy zastosowaniu innego systemu teleinformatycznego, jakim będzie CMS Portalu Administracji Rzeczypospolitej Polskiej.

„Podmioty, o których mowa w art. 4 ust. 1 i 2, są obowiązane przekazać ministrowi właściwemu do spraw informatyzacji informacje niezbędne do zamieszczenia na stronie, o której mowa w ust. 1”.

- Od 1 stycznia 2017 r. 19 ministerstw (a następnie kolejne instytucje rządowe) przekaze ministrowi właściwemu link do strony stworzonej w ramach CMS Portalu Administracji Rzeczypospolitej Polskiej wg wzoru [...]gov.pl/skrótowiec nazwy ministerstwa, np. [...]gov.pl/mc.
-

1. Rządowy CMS

W pierwszym kroku połączone z portalem zostaną poprzez wspólny system CMS strony internetowe resortów (1 stycznia 2017 r.), a następnie, w kolejnych odsłonach projektu Portalu, dołączać będą pozostałe jednostki administracji rządowej. CMS państwowy będzie miał wobec tego strukturę na tyle otwartą, by jednostki pracujące w jego środowisku mogły go rozwijać i następnie wypracowane

¹ CMS (ang. *Content Management System*) — system służący zarazem do publikowania treści na stronach internetowych i zarządzania bazami danych.

rozwiązania udostępniać innym w zbiorach **państwowego repozytorium kodów źródłowych**, które powstanie w ramach GIK (patrz rozdz. 7 „Strategii Informatyzacji Państwa” pt. „GIK — Główny Informatyk Kraju”).

2. Samorządowy CMS

Wykonującym zadania publiczne jednostkom niezobowiązanym do prowadzenia stron według schematu, jaki zostanie opracowany dla jednostek administracji rządowej, udostępniony zostanie kod źródłowy witryny Portalu w wersji przystosowanej do użytku samorządowego i otwartej na twórcze modyfikacje. Samorządy i inne podmioty wykonujące zadania publiczne będą mogły zakładać strony połączone z rejestrem podmiotów administracji rządowej w sposób analogiczny do tego, jak czynią to dziś za pomocą systemu SSDIP. CMS samorządowy będzie więc kontynuatorem idei bezpłatnego systemu udostępniania informacji publicznej.

Jeden państwowy CMS w różnych odsłonach wymaga wysiłku projektowego obliczonego na potrzeby wielu różnorodnych instytucji, ale, podobnie jak EZD RP — kody systemu CMS będą otwarte, będzie więc możliwość komponowania zestawień funkcji według potrzeb instytucji.

3. CMS dla pozostałych instytucji publicznych (mini-CMS)

Dla instytucji wykonujących zadania publiczne należy również opracować atrakcyjną, otwartą, uproszczoną wersję państwowego systemu CMS, na podstawie którego instytucje te mogłyby łatwo tworzyć własne strony www. Dzięki takiemu schematowi wzorcowemu będzie można rozpoznać w sieci instytucje państwowe — każda instytucja rozbudowująca CMS państwowy według własnych potrzeb, będzie poruszać się w nieprzekraczalnych ramach formalnych systemu, wytyczających podstawowe zasady i hierarchię architektury informacji publicznej oraz zasady identyfikacji wizualnej instytucji państwowych, ale zarazem powinna mieć możliwość wyboru i rozbudowy dedykowanego szablonu tak, by móc spełnić wymagania specyficznego grona odbiorców publikowanych treści. (Patrz: Grafika nr. 3).

4. Ekosystem Portalu

Projektowane w środowisku EZD RP API powinny być połączone z państwowym systemem CMS na wszystkich poziomach administracji, tak, żeby ich zdolność przetwarzania danych mogła być wykorzystywana przez wszystkie podmioty wykonujące zadania publiczne i pracujące w EZD.

5. Zaplecze serwerowe

Strony internetowe jednostek administracji rządowej będą (docelowo) utrzymywane w zasobach centralnych.

Wersje państwowego systemu CMS dedykowane podmiotom administracji innej niż rządowa będą dostępne w postaci systemu przeznaczonego do osadzenia we własnym środowisku serwerowym, ale przewidziana powinna być również możliwość utrzymywania stron instytucji wykonujących zadania publiczne w zasobach centralnych, tak, by np. instytucje kultury finansowane z budżetu państwa nie musiały inwestować w utrzymanie i hosting rynkowy, a zarazem dysponowały pewnym, bezpiecznym i realizującym przepisy prawa kanałem udostępniania informacji publicznych.

Działa od 1 stycznia 2017 r.

Państwowy system zarządzania treścią CMS

Strona główna Rzeczypospolitej Polskiej,

Rzeczpospolita Polska

strona KPRM i strony resortów



Prace rozpoczną się w 2017 r.

Państwowy system zarządzania treścią CMS

dla pozostałych jednostek administracji rządowej



CMS samorządowy
Otwarty kod państwowego systemu CMS dla jednostek samorządowych (następca SSDIP)

mini-CMS
Otwarty kod państwowego systemu CMS dla pozostałych podmiotów wypełniających zadania publiczne (następca SSDIP)

Grafika nr 3. Schemat państwowego systemu zarządzania treścią (CMS).

I. Opis szczegółowy części informacyjnej

1. Strona główna Portalu Rzeczypospolitej Polskiej

Część informacyjna Portalu, która przejmie funkcje Biuletynu Informacji Publicznej (strony głównej bip.gov.pl) zostanie zorganizowana według wskazań ustawy z dnia 6 września 2001 o dostępie do informacji publicznej, będzie więc stroną:

- 1) „zawierającą wykaz podmiotów, o których mowa w art. 4 ust. 1 i 2 [ww. ustawy], wraz z odnośnikami umożliwiającymi połączenie z ich stronami;
- 2) zapewniającą dostęp do informacji publicznej oraz możliwość jej przeszukiwania w systemie, o którym mowa w ust. 4a;
- 3) zapewniającą dostęp do centralnego repozytorium”.

Biorąc pod uwagę brzmienie art. 9 ust 1 ustawy:

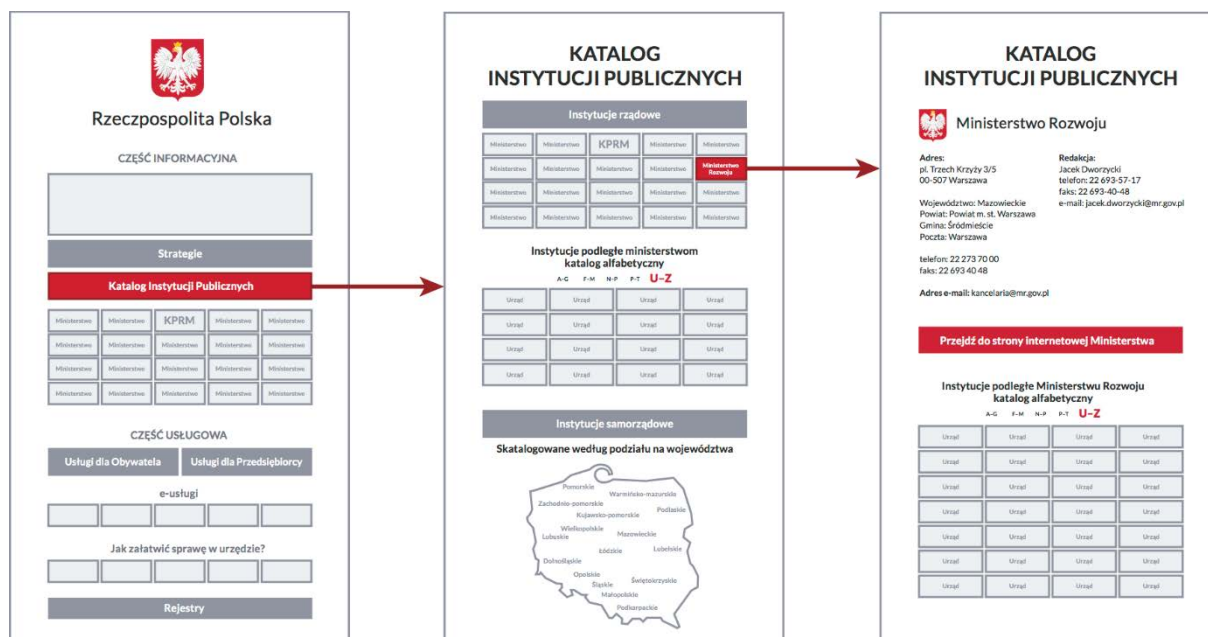
- Ad. 1: Stworzona przez ministra właściwego ds. informatyzacji strona główna Portalu powinna zawierać spis podmiotów prowadzących strony podmiotowe wraz z linkami do nich.
- Ad. 2: Portal powinien zawierać moduł wyszukiwający, obejmujący spis podmiotów, o którym mowa w pkt. 1, a także udostępniać dane systemu SSDIP.
- Ad. 3: Portal powinien zawierać link do strony udostępniającej rejestry danych (obecnie danepubliczne.gov.pl).

Ustawa mówi dalej:

„Minister właściwy do spraw informatyzacji gromadzi i udostępnia adresy wskazujące strony Biuletynu Informacji Publicznej tworzone przez podmioty, o których mowa w art. 4 ust. 1 i 2”.

W powiązaniu z art. 9 ust 1 pkt 1 adresy udostępniane są aktualnie na stronach poszczególnych podmiotów dostępnych za pośrednictwem listy — aktywnego drzewa podmiotów. Podobne rozwiązanie może funkcjonować w ramach Portalu Administracji Rzeczypospolitej Polskiej. Dopóki funkcjonowanie Portalu oparte będzie o obowiązujące dziś założenia ustawy o dostępie do informacji publicznej, istotne będzie wskazanie, że to są strony BIP w rozumieniu ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.

Sposób wskazania adresów zależy również od układu treści strony startowej Portalu Administracji Rzeczypospolitej Polskiej.



Grafika nr 4.

Schemat architektury informacji na stronie głównej państwa (Portalu Administracji Rzeczypospolitej Polskiej). Po kliknięciu w klawisz z katalogiem instytucji publicznych, użytkownik przechodzi do strony z informacjami o instytucji, skąd może przejść na stronę www instytucji (stronę podmiotową). Przedstawiony schemat to model poglądowy — wzór drzewa strony; nie jest to jeszcze layout graficzny strony Portalu.

2. Przykładowa strona podmiotowa Portalu Rzeczypospolitej Polskiej — [...].gov.pl/ministerstwo²

Strony podmiotowe Portalu Rzeczypospolitej Polskiej będą, jeśli zajdzie potrzeba wyodrębnienia części usługowej, zorganizowane jak strona startowa według podstawowego podziału na dwie części: informacyjną i usługową.

Część informacyjna będzie spełniała standardy struktury strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej z uwzględnieniem zmian, jakie zostaną wprowadzone na poziomie rozporządzenia.

Obowiązki dla strony podmiotowej Portalu:

1. Zapewnienie w zakresie struktury strony BIP³:
 - a. Zastosowanie SSDIP lub albo innego systemu teleinformatycznego.
 - b. Forma strony www.
 - c. Link do SGBIP.
 - d. Adres redakcji strony.

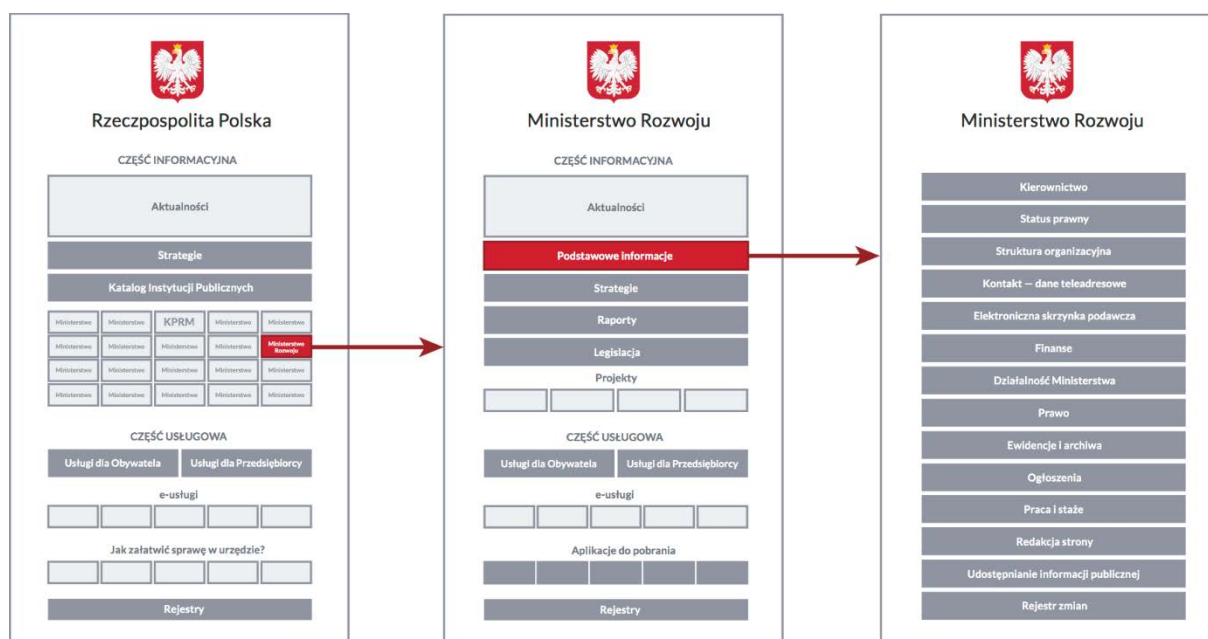
² Nawias [...] zostanie zastąpiony wybranym elementem adresu url Portalu — w momencie powstawania niniejszego dokumentu decyzja co do tej części adresu url jeszcze nie zapadła.

³ Na podstawie ustawy z dnia 6 września 2001 o dostępie do informacji publicznej oraz rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej, z uwzględnieniem przewidywanej zmiany (nie będzie już potrzeby umieszczania logotypu BIP w górnej części strony).

- e. Imię, nazwisko, nr telefonu i adres email redaktora.
- f. Instrukcja korzystania ze strony podmiotowej BIP.
- g. Menu przedmiotowe umożliwiające odnalezienie informacji.
- h. Brak reklam.

2. Wyznaczona przez podmiot osoba jest odpowiedzialna za:

- a. Przekazywanie (min. ds. informatyzacji) informacji niezbędnych do prowadzenia strony głównej BIP.
- b. Niezwłoczne powiadamianie o zmianach w treści informacji przekazanych na BIP.
- c. Dokonywanie zmian treści informacji publicznych na stronach podmiotowych BIP.



Grafika nr 5.

Schemat architektury informacji na stronie głównej ministerstwa (strona środkowa). Sekcja "podstawowe informacje" (rozinięcie po stronie prawej) odzwierciedla główny rdzeń Biuletynu Informacji Publicznej.

HARMONOGRAM

Portal w pierwszej kolejności, od 1 stycznia 2017 r. będzie skupiał jednostki administracji rządowej RP, ale docelowo ma się stać jednolitą bramą całej administracji publicznej RP.

Uruchomienie produkcyjne Portalu Rzeczypospolitej Polskiej: strona główna Portalu, strona Kancelarii Prezesa Rady Ministrów i strony wszystkich ministerstw	31 marca 2017
Przygotowanie projektów architektury treści i layoutów pozostałych jednostek administracji rządowej	2017–2018
Przygotowanie projektów architektury treści i layoutów dla stron jednostek administracji samorządowej i pozostałych podmiotów	2017–2019

II. OPIS SZCZEGÓŁOWY CZĘŚCI USŁUGOWEJ

1. Założenia dotyczące funkcjonowania części usługowej

Część usługowa Portalu Administracji Publicznej Rzeczypospolitej Polskiej stanowi rozwinięcie dotychczasowej funkcji portalu obywatel.gov.pl. Zgodnie z założeniami portal obywatel.gov.pl to serwis, który opisuje i standaryzuje usługi urzędowe w sposób zrozumiały i jednoznaczny dla obywatela oraz ułatwia ich realizację online⁴, a portal biznes.gov.pl pełni analogiczną rolę wobec przedsiębiorców.

Funkcja ta zostanie wzmocniona m.in. poprzez położenie większego nacisku na ofertę e-usług, możliwość założenia bezpiecznego konta do kontaktów z administracją, możliwość uzyskania informacji publicznej oraz konsultowania dokumentów rządowych.

Część usługowa portalu, oprócz funkcji bramy dla usług dziedzinowych, stanie się interfejsem dla usług świadczonych na ePUAP dla obywateli i przedsiębiorców. Dotychczasowa strona główna ePUAP nie będzie widoczna dla użytkownika.⁵ Oznacza to, że usługi centralne⁶ będą nadal dostępne online lecz zostaną opisane zgodnie ze standardem opisu obowiązującym na portalu obywatel.gov.pl. Dla usług lokalnych⁷ zostanie wydzielona przestrzeń pozwalająca na wyszukiwanie usług świadczonych przez poszczególne jednostki administracji publicznej. Portal będzie także posiadał odnośniki do portali regionalnych, jak Wrota Małopolski, SEKAP czy Wrota Podlasia.

Takie podejście pozwoli na faktycznie utworzenie bramy do usług publicznych. Jednocześnie będą prowadzone prace mające na celu przede wszystkim projektowanie i wdrażanie tych e-usług, które będą możliwe do realizacji na terenie całego kraju.

⁴ Portal obywatel.gov.pl w obecnym kształcie jest rozwijany jako projekt w ramach uchwały nr 76/2015 Rady Ministrów z dnia 26 maja 2015 r. w sprawie przygotowania i wdrożenia inicjatywy „Obywatel”.

⁵ Przewiduje się również utworzenie na portalu strefy dla urzędnika, która będzie wykorzystywać dotychczasowe funkcje ePUAP jako narzędzia wymiany korespondencji oraz realizacji usług międzyurzędowych.

⁶ Usługa centralna to usługa udostępniana przez jeden organ np. ministra lub organ centralny, którą można realizować na terenie całego kraju we wszystkich podmiotach właściwych do załatwiania tego rodzaju spraw.

⁷ Usługa lokalna to usługa udostępniona przez organ jst, którą można realizować jedynie w urzędzie tego organu (np. przez wójta, starostę)

Stosowne zmiany prawne zapewnią obsługę usług świadczonych poprzez Portal przez jednostki zobowiązane do ich realizacji – chodzi o zapewnienie skuteczności komunikacji z podmiotami publicznymi i pewność dla obywatela, że jego sprawa zostanie tą drogą załatwiona.

Na portalu zostanie zachowana zasada prostego języka, tak aby prezentowane informacje o sposobie załatwienia usług były zrozumiałe dla każdego użytkownika. Zasady te będą wpisywały się w standardy udzielania informacji publicznej.

2. Katalog usług publicznych⁸

Warunkiem rozwoju portalu w części usługowej jest stworzenie katalogu usług publicznych, **ściśle powiązanego z katalogiem administracji publicznej**. Katalog usług publicznych pozwoli na:

- jednoznaczne zdefiniowanie nazw poszczególnych usług,
- opisanie, wg przyjętego standardu, sposobu realizacji danej usługi.

Katalog usług publicznych stanie się referencyjnym katalogiem ograniczającym możliwość indywidualnej interpretacji sposobu, w jaki realizowane są usługi.

W trakcie prac nad KUP powinny zostać zidentyfikowane bariery prawne i techniczne cyfryzacji usług oraz opracowane propozycje uproszczeń procedur administracyjnych. To pozwoli na sprawniejszą realizację usług (m.in. poprzez ich automatyzację) oraz stosowanie optymalnych rozwiązań technicznych pozwalające na wdrażanie e-usług wysokiej jakości.

Prace nad KUP odbywać się będą we współpracy z właścicielami merytorycznymi oraz użytkownikami usług, aby:

- zapewnić zgodne z przepisami oraz faktycznym przeznaczeniem definicje i opisy usług,
- zapewnić zrozumiałość procesu realizacji usługi z punktu widzenia użytkownika i opisanie sposobu jej realizacji w sposób zrozumiały dla użytkownika.

Współpraca z właścicielami biznesowymi usług (ministerstwami) powinna obejmować wsparcie szkoleniowe w zakresie projektowania zorientowanego na użytkownika i wykorzystującego doświadczenia użytkownika oraz wykorzystania techniki Notacji i Modelu Procesu Biznesowego (Business Process Model and Notation — BPMN). Budowanie kompetencji w tym zakresie wśród urzędników pozwoli na lepsze określenie przebiegu realizacji istniejących i przyszłych usług, ich uproszczenie oraz automatyzację.

Konieczne jest opracowanie standardu projektowania usług do obowiązkowego stosowania, co najmniej przez administrację rządową, a jako rozwiązanie rekomendowane, dla pozostałej części administracji publicznej. Standard powinien zostać opracowany w oparciu o istniejące tego typu standardy stosowane w administracji publicznej innych krajów (np. Wielka Brytania, Stany Zjednoczone) w celu wykorzystania dobrych praktyk i doświadczeń już stosowanych.

3. E-usługi

Część usługowa portalu zostanie wzbogacona szerszą ofertą usług realizowanych online. W tym celu są i będą prowadzone prace:

- inwentaryzacyjne pozwalające na zidentyfikowanie najbardziej pożądanых usług do ucyfrowienia oraz mało znanych usług, które już są świadczone drogą elektroniczną,

⁸ Katalog usług publicznych w tym rozumieniu nie będzie tworzony „na bieżąco” w odpowiedzi na zgłaszane do zamieszczenia usługi, jak to miało miejsce w przypadku katalogu usług publicznych na ePUAP.

- identyfikacyjne, pozwalające na określenie przeszkód prawnych utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie usług online,
- optymalizacyjne, pozwalające na usprawnienie świadczenia usług, które już są 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 SRP oraz API EZD RP. Uruchomienie tych mechanizmów pozwoli na zwiększenie podaży usług charakteryzujących się ograniczeniem do minimum obowiązku podawania przez użytkownika danych niezbędnych do realizacji usługi.

Jednocześnie, w celu zwiększenia ogólnej podaży e-usług i zwiększenia zainteresowania obywateli korzystaniem z elektronicznego kanału kontaktów z administracją publiczną mogą być wdrażane usługi działające na zasadzie wypełnienia e-wniosku (tzw. usługi formularzowe). Należy jednak takie rozwiązania traktować jako punkt wyjścia do dalszego rozwoju danej e-usługi i realizować je przy możliwie jak najmniejszym nakładzie środków. Funkcjonalność takich usług można wzmocnić również przez wykorzystanie dodatkowych kanałów kontaktu, np. bankowość elektroniczną.

Krótką charakterystykę podejścia do uruchamiania usług online w dwóch wariantach: minimalnym — dla usług formularzowych oraz optymalnym — dla usług o wysokim poziomie automatyzacji, została przedstawiona w poniższej tabeli.

Tabela nr 1. Szkic podejścia do uruchamiania e-usług publicznych

podejście	wariant minimum	wariant optimum
charakterystyka	usługi "formularzowe" (użytkownik wypełnia formularz online; możliwe opcje z formularzami dostosowanymi do konkretnej sytuacji w usługach wielowariantowych: użytkownik jest prowadzony poprzez pytanie pomocnicze do formularza, gdzie aktywne są tylko te pola, które dotyczą jego sytuacji; w zależności od natury, produkt usługi, w przypadku dokumentów, musi być odebrany osobiście lub przekazany w inny sposób)	usługi wysokiej jakości „zaawansowane” (dane niezbędne do świadczenia usługi "zaciągane" z rejestrów państwowych, użytkownik sprawdza tylko ich poprawność, uzupełnia brakujące, załącza inne konieczne informacje, np. zdjęcie; użytkownik jest prowadzony poprzez pytania pomocnicze do wariantu usługi, który odpowiada jego sytuacji; istnieje możliwość płatności online w przypadku konieczności dokonania opłaty; realizacja usługi jest inicjowana przez użytkownika lub administrację w zależności od natury, produkt usługi, w przypadku dokumentów, musi być odebrany osobiście lub przekazany w inny sposób)
warunki powodzenia	• bezpieczne i stabilne środowisko, w którym usługi będą zamieszczane • współpraca ze strony właścicieli biznesowych usług (ministerstwa) • środki finansowe	• bezpieczne i stabilne środowisko, w którym usługi będą zamieszczane połączone z rejestrami państwowymi • współpraca ze strony właścicieli biznesowych usług (ministerstwa) • środki finansowe
zalety/szanse	• krótki czas przygotowania i wdrożenia • niskie koszty przygotowania i wdrożenia • pierwszy krok do usług „światowej klasy” • możliwość przygotowania wielu usług w krótkim czasie • mniej pracochłonne badanie potrzeb użytkownika (ścieżka klienta ograniczona do potrzeby prawidłowego wypełnienia formularza) • możliwość świadczenia kanałami komercyjnymi	• możliwość pełnego podejścia do potrzeb użytkownika • automatyzacja procesu po stronie obywatela – nie wpisuje danych, które ma administracja • automatyzacja procesu po stronie administracji – urzędnik nie musi weryfikować dodatkowo danych zaciągniętych z rejestrów • oszczędność czasu i pieniędzy (niskie koszty obsługi) • możliwość świadczenia kanałami komercyjnymi
wady/wyzwania	• brak pełnego podejścia do potrzeb użytkownika • „przeniesienie” papierowej procedury do	• realizacja uzależniona od innych przedsięwzięć – np. ustalenia architektury informacyjnej państwa,

	środowiska online – powielanie biurokracji • powodzenie rozwiązania tymczasowego może demotywować do dalszego rozwoju	sposobu komunikacji rejestrów z bramą do usług • czasochłonność • brak zrozumienia po stronie ministerstw (zakodowany „tradycyjny” sposób tworzenia usług i e-usług) • wysokie koszty wdrożenia
sposoby finansowania	• środki własne ministerstw • rezerwa na informatyzację	• rezerwa na informatyzację • środki POPC

Źródło: oprac. własne

Pojęcie e-usług publicznych rozumiane jest szeroko i dotyczy nie tylko usług wynikających bezpośrednio z przepisów prawa (ustawowych). Dlatego przewiduje się rozwijanie również tych usług, które ułatwią realizację usług ustawowych. Tego typu usługi obejmują m.in. usługi „kalendarzowe” — przypomnienia o terminach płatności podatków i opłat, umawianie spotkań/wizyt, czy usługi pozwalające sprawdzić swoje dane w rejestrach państwowych, jak np. liczba punktów karnych czy posiadanie ubezpieczenia chorobowego.

Główną rolę w projektowaniu i wdrażaniu oraz optymalizacji e-usług będą pełnić właściciele biznesowi (ministerstwa). Zadaniem właściciela biznesowego jest identyfikacja usług do scyfryzowania lub optymalizacji oraz podjęcie działań mających na celu, tam gdzie to konieczne, uproszczenie procedur i zmiany legislacyjne.

W ministerstwach w ramach prac nad e-usługami będą powstawać multidyscyplinarne zespoły skupiające pracowników merytorycznych, legislatorów, przedstawicieli CKA, pracowników z jednostek realizujących usługi w praktyce, użytkowników i przedstawicieli MC. W ramach prac nad projektowaniem i wdrażaniem e-usług niezbędne jest wsparcie pracowników właścicieli biznesowych odpowiednimi szkoleniami.

W ramach MC powinien powstać zespół, którego zadaniem będzie koordynowanie prac nad projektowaniem i wdrażaniem e-usług. Do zadań tego zespołu należałoby:

- zapewnienie spójności pomiędzy projektami/przedsięwzięciami dot. projektowania i wdrażania e-usług, w tym eliminowanie dublujących się prac,
- zapewnienie spójności pomiędzy projektami/przedsięwzięciami dot. projektowania i wdrażania e-usług a działaniami w ramach architektury informacyjnej państwa,
- zapewnienie zgodności projektowanych i wdrażanych usług z przyjętymi standardami projektowania usług,
- priorytetyzacji działań w przypadku ograniczonych zasobów

MC może, w porozumieniu z innymi ministerstwami, inicjować projekty mające na celu umożliwienie i ułatwienie projektowania i wdrażania usług publicznych, których nie jest właścicielem biznesowym.

4. Pozostałe usługi

Dotychczasowe informacje o usługach nieświadczonych online będą nadal utrzymywane (aktualizowane) w części usługowej. Dodatkowo tworzone będą karty opisów popularnych usług, które nie są świadczone online. Tym samym zostanie zachowana funkcja przewodnika po usługach publicznych bez względu na sposób świadczenia usługi. Takie podejście pozwoli na zapewnienie informacji o sposobie realizacji usług publicznych dla użytkowników, którzy z różnych przyczyn nie mogą lub nie chcą korzystać z e-usług. Tworzenie kart usług będzie odbywać się z zachowaniem

standardów prostego języka. Zasady te będą wpisywały się w standardy udzielania informacji publicznej.

Jednocześnie, w miarę zwiększania liczby usług online, opisy usług świadczonych do tej pory kanałami tradycyjnymi będą uzupełniane informacją przekierowującą do mechanizmu e-usługi.

5. Funkcjonalności

Obecnie funkcjonalności portalu obywatel.gov.pl obejmują:

- wyszukiwarkę usług,
- wyszukiwarkę najbliższego urzędu dla usług odmiejscowionych,
- wyszukiwarkę właściwego urzędu dla usług świadczonych przez USC i ZUS,
- formularz zgłaszania błędów/problemów
- słowniczek kontekstowy.

Funkcjonalności te będą dalej rozwijane i doskonalone.

Przewiduje się tworzenie nowych funkcjonalności w miarę rozwoju części usługowej. Przykładowe funkcjonalności mogą obejmować np.:

- wyszukiwarkę usług lokalnych (z ePUAP i portali regionalnych),
- asystę wirtualnego doradcy,
- funkcję czatu,
- bezpieczne konto do kontaktów z administracją publiczną.

6. Współpraca z innymi systemami w ramach Architektury Informacyjnej Państwa

Część usługowa portalu zapewni dostęp do usług świadczonych przez portale regionalne. Połączenie między systemami zapewni API portali regionalnych. Jednocześnie za pomocą API części usługowej portale regionalne będą miały dostęp do opisów usług. Takie rozwiązanie pozwoli na odciążenie portali regionalnych od zadań związanych z przygotowaniem i aktualizacją opisów usług oraz na promocję standardu prostego języka.

Automatyzacja usług wymaga sprawnej współpracy z SRP i EZD RP. Ta współpraca zostanie zapewniona przez API SRP oraz API EZD RP. Takie rozwiązanie pozwoli na automatyczny obieg danych niezbędnych do załatwienia danej usługi. Konieczność ingerencji użytkownika zostanie ograniczona do (ewentualnego) zainicjowania sprawy, weryfikacji danych „zaciągniętych” z systemu i dostarczenia tylko tych informacji, których administracja nie posiada.

Korzystanie z e-usług ma być ułatwione poprzez zastosowanie bezpiecznych i łatwych sposobów uwierzytelniania za pomocą eID w tym Profilu Zaufanego. Możliwe będzie również korzystanie z dostępu do e-usług publicznych np. za pomocą bankowości elektronicznej lub innych usług komercyjnych. Takie rozwiązanie pozwoli na zwiększenie liczby korzystających z elektronicznego kanału świadczenia usług publicznych.

7. Sposoby realizacji działań.

Działania w ramach rozwoju części usługowej mogą być realizowane za pomocą:

- kontynuacji inicjatywy „Obywatel”,
- projektów finansowanych z POPC,
- projektów finansowanych ze środków własnych MC oraz innych ministerstw.

HARMONOGRAM

Rozwój części usługowej portalu będzie pracą ciągłą, wobec tego w harmonogramie wskazano jedynie zakres ilościowy usług zrealizowanych w wyznaczonych terminach.

Cyfryzacja min. 50 nowych usług publicznych wysokiej klasy, co do których nie istnieją bariery prawne cyfryzacji	31 grudnia 2017
Cyfryzacji min. 20 nowych usług publicznych wysokiej klasy, co do których istnieją bariery prawne cyfryzacji	31 grudnia 2018
Optymalizacja min. 50 dotychczas działających e-usług	31 grudnia 2018
Systematyczne włączanie w ekosystem Portalu rejestrów obsługiwanych przez niezależne systemy w tym usługowych portali dziedzinowych, takich jak np.: (1) zdrowie, (2) prawo, legislacja i konsultacje on-line itp., działających w ramach wspólnej architektury usługowej Portalu	31 marca 2017 — 31 grudnia 2019

