

ZARZĄDZENIE NR 149 /2015
BURMISTRZA MIASTA I GMINY CHMIELNIK
Z DNIA 28 WRZEŚNIA 2015 R.
w sprawie przyjęcia Strategii Promocji E-usług w Gminie Chmielnik

Działając na podstawie art. 33. ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (DZ.U. z 2013 r. poz. 594 z późniejszymi zmianami)

zarządza się, co następuje:

§1

Przyjmuje się Strategię promocji e-usług w Gminie Chmielnik w brzmieniu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2

Wykonanie zarządzenia powierza się Naczelnikowi Wydziału Administracji i Promocji UMiG Chmielnik.

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania

BURMISTRZ

Paweł Wójcik

Załącznik nr 1
do Zarządzenia nr 149/2015
Burmistrza Miasta i Gminy Chmielnik
z dnia 28 września 2015 r.

STRATEGIA PROMOCJI E-USŁUG

GMINA CHMIELNIK

WPROWADZENIE

W Polsce kładzie się duży nacisk na rozwój e-usług w administracji publicznej. Wsparcie w tym zakresie zostało przewidziane w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, szczególnie w priorytecie V Dobre rządzenie. w ramach działania 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej - poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej. Celem rozwoju e-Administracji jest upowszechnienie wykorzystania technologii informatycznych i komunikacyjnych (ICT) do usprawnienia realizacji zadań publicznych, głównie poprzez udostępnienie w kanałach elektronicznych usług publicznych (tzw. e-usług) wspierających realizację tych zadań.

Urząd Miasta i Gminy w Chmielniku bierze udział w projekcie „e-Urząd – satysfakcja, komfort i wygoda dla Mieszkańców” realizowanym w ramach poddziałania 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej. Projekt otrzymała dofinansowanie w ramach konkursu ogłoszonego przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji. Celem projektu jest podniesienie standardów świadczenia elektronicznych usług publicznych.

Informatyzacja usług świadczonych przez administrację publiczną stanowi jeden z istotnych celów budowania wizerunku urzędu przyjaznego obywatelowi. Biorąc pod uwagę potrzeby klienta i dostosowując swoje działania do jego oczekiwań konieczne staje się stopniowe odchodzenie administracji wszystkich szczebli od świadczenia usług face to face na rzecz e-usług. Wprowadzanie w coraz większym zakresie sektora technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych ma na celu usprawnianie funkcjonowania administracji w państwie, co w konsekwencji prowadzi do poprawy jakości świadczonych usług publicznych.

E- government

Jest to proces ciągłego doskonalenia jakości zarządzania i świadczenia usług administracyjnych Proces ten obejmuje:

- Relacje zewnętrzne:
 - ✓ urząd-obywatel,
 - ✓ urząd -podmiot gospodarczy
 - ✓ urząd-usługodawca
- Relacje wewnętrzne:

- ✓ urząd-urząd
- ✓ urząd-pracownicy.

Elektroniczny urząd obejmuje:

- wykorzystanie w administracji publicznej nowych technologii w celu udostępnienia obywatelom dostosowanych do ich potrzeb usług i informacji w sposób znacznie praktyczniejszy, użyteczniejszy i łatwiejszy w obsłudze.
- wprowadzenie urzędu do Internetu;
- dostępność usług i informacji publicznych przez 24 godziny i 7 dni w tygodniu;
- odwzorowanie tradycyjnych usług oferowanych przez urzędy publiczne różnych szczebli na ich elektroniczne odpowiedniki.

W praktyce e-administracja oznacza, że klient urzędu może za pomocą skorzystać z wykorzystaniem Internetu z wielu usług świadczonych przez urząd np. rozliczyć się z podatków dochodowych, rejestrować firmy, wypełniać formularze do otrzymania prawa jazdy i dowodu osobistego, zapisywać się na wizyty lekarskie, szukać pracy.

Program udostępniania części usług i informacji administracji publicznej w Internecie, Unia Europejska oficjalnie sprecyzowała w 2000 roku w programie e-Europe. W ramach usług UE wymienia e-government, czyli administrację publiczną on-line. Celem e-Europe jest dostarczenie obywatelom UE nowoczesnych, internetowych usług publicznych oraz stworzenie dynamicznego środowiska do prowadzenia e-businessu. Dobrze rozwinięty system administracji publicznej powinien pozwolić na integrację systemów informatycznych poszczególnych administracji, a następnie powiązanie tego systemu z systemami administracji publicznej innych krajów w ramach programu IDA – Interchange of Data between Administrations.

E-USŁUGI W URZĘDZIE MIASTA I GMINY W CHMIELNIKU

Koncepcja wprowadzania i rozwoju e-usług przez Urząd Miasta i Gminy w Chmielniku jest spójna ze *Strategią Rozwoju Miasta i Gminy Chmielnik 2012-2020*. W ramach trzeciego celu strategicznego *Wzrost liczby mieszkańców Miasta i Gminy Chmielnik* w celu operacyjnym 3.2 *Mieszkańcy mają łatwy dostęp i korzystają z wysokiej jakości usług publicznych* zaplanowano jako pierwsze zadanie wskazano *Wprowadzenie e-usług w samorządzie i jednostkach podległych*. Jako jeden ze wskaźników realizacji trzeciego celu strategicznego wskazano wdrożenie łącznie 30 e-usług.

Działanie to zostało skorelowane z przygotowaniem dla lokalnej społeczności odpowiednich narzędzi do realizacji w/w zadania tj. przede wszystkim zapewnieniem dostępu do Internetu w całej gminie. Również w ramach trzeciego celu strategicznego, w obszarze celu operacyjnego 3.3.1 *Mieszkańcy mają możliwość korzystania z pełnej infrastruktury technicznej* jako zadanie 1 wskazano *Zapewnienie możliwości korzystania z szybkiego Internetu w całym regionie*, a jako zadanie 2 *Uruchomienie Internetu bezprzewodowego w Chmielniku*. Brak bezprzewodowego Internetu w centrum Miasta Chmielnik wskazano jako „minus” w obszarze infrastruktury gminy.

Strategia Rozwoju Miasta i Gminy Chmielnik 2012 – 2020 jest spójna z analogicznymi dokumentami przygotowywanymi na poziomie powiatu, gdzie jako jeden z celów szczegółowych wskazuje się konieczność *poprawy warunków obsługi administracyjnej mieszkańców powiatu, wprowadzenie obsługi przez Internet*.

Tak więc jednym z działań, na których skupia się samorząd gminy Chmielnik jest rozwój usług w zakresie e-administracji. Pozwoli to na znaczne ułatwienie w dostępie mieszkańców do usług świadczonych przez Urząd Gminy, uproszczenie w załatwianiu spraw urzędowych, uzyskiwanie informacji na ich temat, śledzenie, na jakim etapie znajduje się realizacja naszej sprawy. Rozwój e-usług pozwoli również na znaczne oszczędności w czasie po stronie klienta urzędu.

Aby mówić o świadczeniu przez samorząd e-usług, należy pamiętać, że są to usługi, które spełniają następujące warunki:

1. są świadczone w sposób częściowo lub całkowicie zautomatyzowany przez technologię informacyjną;
2. są realizowane w Internecie i za pośrednictwem Internetu;
3. są zindywidualizowane względem odbiorcy (personalizowana);
4. strony świadczonych usług znajdują się w różnych miejscach (usługa zdalna).

W ramach realizowanego projektu Urząd Miasta i Gminy w Chmielniku wprowadził e-usługi. Są one adresowane zarówno do osób fizycznych, jak i podmiotów prawnych.

Wprowadzane e-usługi obejmują:

Lp.	Nazwa usługi
1	Wypis i wyrys ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy
2	Decyzja o warunkach zabudowy
3	Utylizacja wyrobów zawierających azbest
4	Deklaracja o wysokości opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi
5	Zezwolenie na usunięcie drzew i krzewów
6	Dopisanie do spisu wyborców
7	Sprostowanie/uzupełnienie aktu stanu cywilnego
8	Wydanie odpisu z aktu stanu cywilnego
9	Wydanie zaświadczenia z ewidencji ludności
10	Zaświadczenie o zameldowaniu i wymeldowaniu

STRATEGIA PROMOCJI E-USŁUG W GMINIE CHMIELNIK



CELEM STRATEGII PROMOCJI E-USŁUG

W GMINIE CHMIELNIK

JEST ZWIĘKSZENIE SKALI KORZYSTANIA Z USŁUG PUBLICZNYCH

ŚWIADCZONYCH DROGA ELEKTRONICZNĄ

WŚRÓD MIESZKAŃCÓW GMINY

WYBÓR I UZASADNIENIE GRUP DOCELOWYCH

Działania promocyjne zostały podzielone na kilka grup. Kryterium podziału stanowiły rodzaje grup docelowych Miasta i Gminy Chmielnik, do których będą adresowane konkretne działania:

1. ogół dorosłych mieszkańców
2. przedsiębiorcy
3. organizacje pozarządowe
4. młodzież

Instrumenty wykorzystywane do promocji zostały dopasowane do poszczególnych grup docelowych, ponieważ identyczny przekaz skierowany do różnych grup byłby nieskuteczny.

Ogół dorosłych mieszkańców

Według danych statystycznych za 2013 rok na terenie Miasta i Gminy Chmielnik mieszka 11.566 osób, w tym 5.814 mężczyzn i 5.752 kobiet. Wśród ogółu mieszkańców 20% to ludność w wieku przedprodukcyjnym, 18% w wieku poprodukcyjnym i 62% w wieku produkcyjnym. Działania promocyjne zostaną skierowane do ogółu dorosłych, a więc osób w wieku produkcyjnym i poprodukcyjnym. Wybór tak szerokiej grupy docelowej wynika z faktu, że większość e-usług dostępnych w Urzędzie Miasta i Gminy w Chmielniku jest adresowana do osób fizycznych np.:

- dopisanie do spisu wyborców;
- sprostowanie, uzupełnienie aktu stanu cywilnego;
- wydanie odpisu z aktu stanu cywilnego;
- wydawanie zaświadczenia z ewidencji ludności;
- zaświadczenie o zameldowaniu i wymeldowaniu.

Również sama możliwość założenia konta na ePUAP, a także korzystania z bezpłatnego Profilu Zaufanego to usługi, które są adresowane do wszystkich dorosłych mieszkańców Miasta i Gminy Chmielnik.

Należy dążyć do sytuacji, w której jak największa liczba dorosłych mieszkańców będzie korzystała z e-usług. Przyjęto założenie, że e-administracja to obszar, który w najbliższych latach będzie rozwijał się w sposób dynamiczny. Coraz więcej spraw w kontaktach z urzędem, w tym Urzędem Miasta i Gminy w Chmielniku, będzie można załatwiać przez Internet.

Przedsiębiorcy

Przedsiębiorcy stanowią istotną grupę docelową działań promocyjnych usług świadczonych drogą elektroniczną. Na terenie Miasta i Gminy Chmielnik według danych statystycznych za rok 2013 działa 755 podmiotów gospodarki narodowej. Na 10 tys. mieszkańców wskaźnik jednoosobowej działalności gospodarczej wynosi 519. Sytuuje on Miasto i Gminę Chmielnik na 7 miejscu wśród 21 gmin powiatu kieleckiego.

E-usługi są tym elementem, który pozwala na właściwe załatwianie spraw bądź wyeliminowanie konieczności kontaktów osobistych w urzędzie. Jest to szczególnie istotne w przypadku przedsiębiorców, którzy relatywnie częściej niż osoby fizyczne załatwiają

w urzędach sprawy związane z prowadzoną działalnością. E-usługi pozwalają na oszczędność czasu i szybsze załatwianie spraw w urzędzie. Warto również zwrócić uwagę na fakt, że przedsiębiorcy w dużej mierze mają już doświadczenia w korzystaniu z e-usług np. w kontaktach z urzędem skarbowym, czy zakładem ubezpieczeń społecznych.

Organizacje pozarządowe

Na terenie Miasta i Gminy Chmielnik działa ok. 30 organizacji pozarządowych. Są to przede wszystkim stowarzyszenia działające w obszarze kultury, ochrony tradycji, nauki, sportu, rekreacji. Prowadzące działalność charytatywną. Zajmujące się kwestiami pomocy społecznej, wspierające osoby niepełnosprawne. Dużą grupę organizacji pozarządowych stanowią Ochotnicze Straże Pożarne.

Podstawę współpracy samorządu i NGO stanowi Program Współpracy Gminy Chmielnik z Organizacjami Pozarządowymi. Urząd Gminy prowadzi na swojej stronie internetowej zakładkę dedykowaną trzeciemu sektorowi. Przygotowuje również Mapę Aktywności Organizacji Pozarządowych. Publikuje informacje ważne dla NGO, między innymi ogłoszenia o konkursach dedykowanych trzeciemu sektorowi, informacje prawne itd.

Organizacje pozarządowe ze względu na swój społeczny charakter stanowią istotną grupę docelową dla działań promocyjnych w obszarze e-administracji. Podobnie jak przedsiębiorcy korzystają one częściej niż osoby fizyczne z usług urzędów, a więc wiedza na temat nowych e-usług będzie dla nich przydatna. Ponadto ze względu na formę działalności i aktywność społeczną warto włączyć organizacje pozarządowe w proces edukowania lokalnej społeczności w zakresie e-usług.

Młodzież

Ważną grupę docelową stanowi młodzież ucząca się na terenie Miasta i Gminy Chmielnik. Działaniami promocyjnymi zostaną objęci uczniowie ostatniej – trzeciej klasy gimnazjum oraz wszystkich poziomów nauczania szkoły zawodowej, liceum i technikum, a więc osoby, które w krótkim czasie staną się klientami urzędów. Dlatego też należy rozpocząć edukację w zakresie e-usług już na etapie szkolnym. Edukacja w zakresie e-usług i szerzej e-administracji wpisuje się w proces dydaktyczny podstawy programowej. Ponadto dla młodzieży Internet i obsługa komputera nie stanowią bariery, korzysta ona z różnego rodzaju usług świadczonych tą drogą. Dlatego istnieje duże prawdopodobieństwo, że młodzież będzie chętnie korzystać z usług dostępnych w ramach e-administracji.

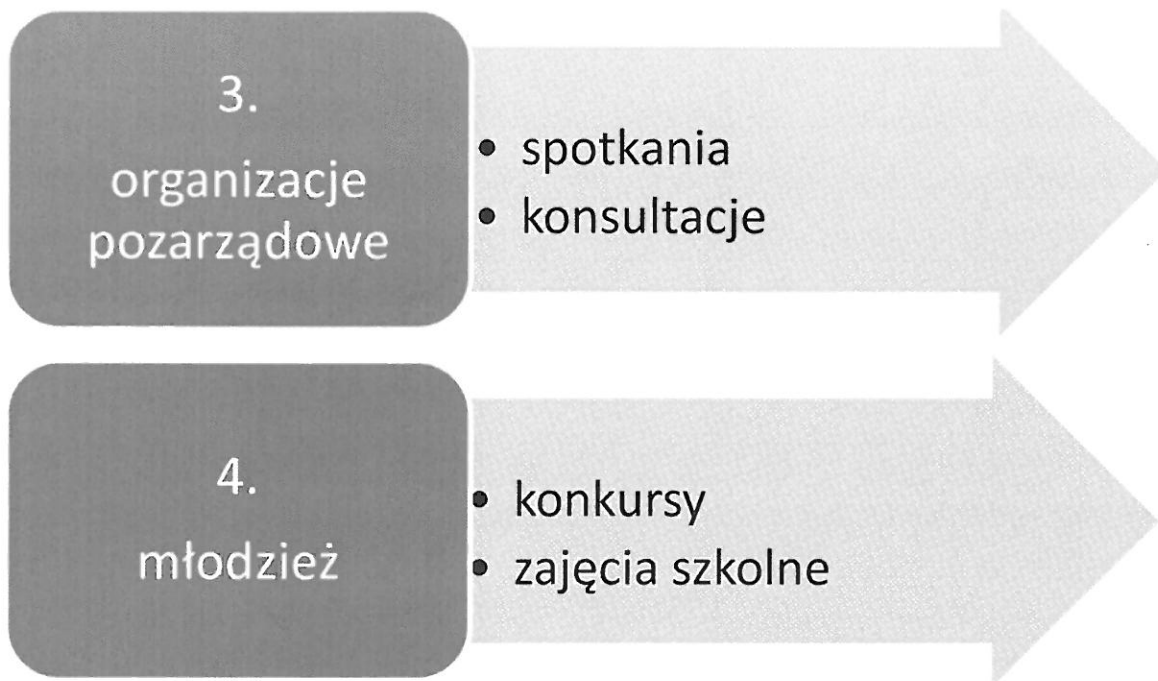
Na terenie Miasta i Gminy Chmielnik znajdują się następujące gimnazja i szkoły średnie:

- ✓ Zespół Szkół nr 3 w Chmielniku, który obejmuje:
 - Zasadniczą Szkołę Zawodową
 - Technikum
 - Liceum Ogólnokształcące im. Adolfa Dygasińskiego
- ✓ Gimnazjum im. Generała Kazimierza Tańskiego w Chmielniku

W związku z tym, że Zespół Szkół nr 3 w Chmielniku jest jednostką organizacyjną na poziomie powiatu, na potrzeby realizacji działań promocyjnych konieczne będzie stosowne porozumienie pomiędzy samorządem Miasta i Gminy Chmielnik a władzami Powiatu Kieleckiego.

DOBÓR DZIAŁAŃ PROMOCYJNYCH DO GRUP DOCELOWYCH





CHARAKTERYSTYKA DZIAŁAŃ PROMOCYJNYCH W KONTEKŚCIE GRUP DOCELOWYCH

1. Ogół mieszkańców gminy

- Publikacje

W lokalnej gazecie Urząd Miasta i Gminy będzie w miarę potrzeb zamieszczał informacje o e-usługach świadczonych przez urząd. Informacje te będą redagowane w dostępny sposób, tak przekaz był zrozumiały dla wszystkich mieszkańców niezależnie od wieku, wykształcenia i umiejętności posługiwania się komputerem oraz Internetem. Publikowane materiały będą zawierały informacje o korzyściach płynących z korzystania z e-usług, dostępnych usługach. Znajdą się w nich również informacje, gdzie można otrzymać pomoc w założeniu Profilu Zaufanego w ramach e-PUAP oraz uzyskać informacje dotyczące e-usług świadczonych przez Urząd Miasta i Gminy w Chmielniku

- Spotkania bezpośrednie

Bezpośrednie spotkania z mieszkańcami, dotyczące problematyki e-administracji będą odbywały się na poziomie sołectw - w świetlicach wiejskich. Taka lokalizacja spotkań pozwoli na szeroki udział mieszkańców. Nie będzie wymagała dojazdu, co mogłoby stanowić barierę szczególnie dla osób starszych oraz osób z niepełnosprawnością

ruchową. Spotkania te będą miały charakter informacyjno – szkoleniowy. Przedstawiciele Urzędu Miasta i Gminy będą informować uczestników spotkań na temat e-usług świadczonych przez Urząd, a także pomogą chętnym założyć konto na e-PUAP. Pokażą również w praktyce, jak korzystać z e-usług.

2. Przedsiębiorcy/organizacje pozarządowe

Dla tej grupy docelowej zaplanowano dwa typy działań promocyjnych.

- Spotkania z przedsiębiorcami

Władze samorządowe organizują regularne spotkania z przedsiębiorcami działającymi na lokalnym rynku. Narzędzie to zostanie wykorzystane do promocji e-urzędu. Podczas w/w spotkań będzie poruszana tematyka e-usług, z których mogą skorzystać przedsiębiorcy w kontaktach z Urzędem Miasta i Gminy w Chmielniku.

- Spotkania z przedstawicielami organizacji pozarządowych

Cele i formuła tych spotkań będą analogiczne jak w przypadku spotkań z przedsiębiorcami.

- Fokusy

W celu jak najlepszego dopasowania informacji o e-usługach do potrzeb lokalnej społeczności materiały informacyjne oraz formularze przygotowywane do wprowadzenia w wersji elektronicznej będą weryfikowane w ramach badań fokusowych z udziałem przedsiębiorców i organizacji pozarządowych. Taka formuła pozwoli na przetestowanie czytelności i trafności przygotowywanych informacji oraz pozwoli na ich pierwsze przetestowanie, a także wprowadzenie niezbędnych korekt.

3. Młodzież

- Konkursy

W celu promocji i poszerzenia wiedzy na temat e-usług świadczonych przez Urząd Miasta i Gminy Chmielnik samorząd we współpracy z dyrekcją i kadrami pedagogicznymi gimnazjum i szkół ponadgimnazjalnych znajdujących się na

terenie Miasta i Gminy przeprowadzi konkurs, którego tematem będą e-usługi udostępniane przez lokalny samorząd.

- **Lekcje**

W klasach III gimnazjum oraz we wszystkich klasach szkół ponadgimnazjalnych zostaną przeprowadzone zajęcia dotyczące e-usług świadczonych przez Urząd Miasta i Gminy Chmielnik. Zajęcia te będą miały charakter praktyczny. Uczniowie zapoznają się zarówno z zakresem poszczególnych usług realizowanych w formie elektronicznej, jak i z praktycznymi aspektami funkcjonowania e-urzędu. Zajęcia będą realizowane w ramach np. lekcji informatyki, wiedzy o społeczeństwie, godzin wychowawczych.

MONITORING STRATEGII PROMOCJI E-USŁUG W GMINIE CHMIELNIK

Wskaźniki monitoringu realizacji strategii promocji e-usług dla 1 roku kalendarzowego

NAZWA DZIAŁANIA	WSKAŹNIK	SPOSÓB POMIARU	CZĘSTOTLIWOŚĆ POMIARU
promocja e-usług wśród nauczycieli na poziomie gimnazjum i szkół ponadgimnazjalnych	1 spotkanie informacyjno/szkoleniowe dla nauczycieli	lista obecności	1/rok
włączenie tematyki e-usług w program zajęć szkolnych	4 konspektów zajęć (po 1 dla każdego poziomu nauczania) 8 godz. zajęć dot. e-usług (2 godz./poziom nauczania)	dokumentacja szkolna dzienniki lekcyjne	1/rok
konkursy dla młodzieży	1 konkurs w roku	dokumentacja konkursu	1/rok
spotkania z mieszkańcami w świetlicach wiejskich	5 spotkań	dokumentacja Urzędu Gminy	1/rok
spotkania z przedsiębiorcami	1 spotkanie	protokół ze spotkania	1/rok
spotkania z organizacjami pozarządowymi	1 spotkanie	protokół ze spotkania	1/rok
badanie poziomu satysfakcji mieszkańców Gminy z działań na rzecz promocji e-usług	1 badanie	ankieta	1/rok

Za procedurę monitorowania realizacji strategii promocji e-usług odpowiada Urząd Gminy Chmielnik

ZAŁĄCZNIK NR 1

ANKIETA

Badanie poziomu satysfakcji mieszkańców z działań Urzędu Gminy Chmielnik
na rzecz promocji e-usług

L.P.	PYTANIE	TAK	NIE
1.	Czy korzysta Pan/Pani z e-usług świadczonych przez Urząd Gminy w Chmielniku?		
2.	Czy posiada Pan/Pani profil zaufany na E-PUAP?		
3.	Czy słyszał/ła Pan/Pani o działaniach promujących e-usługi realizowanych przez naszą Gminę?		
4.	Czy Pan/Pani lub rodzina brali udział w którejś z akcji promujących e-usługi realizowanych przez naszą Gminę?		

Jeśli odpowiedź na pytanie 4 jest twierdzą, proszę zaznaczyć, w których z poniższych wydarzeń promocyjnych Pan/Pani lub rodzina/znajomi brali udział

L.P.	NAZWA WYDARZENIA	TAK	NIE
1.	promocja e-usług wśród nauczycieli		
2.	włączenie tematyki e-usług w program zajęć szkolnych		
3.	konkursy dla młodzieży		
4.	spotkanie z przedsiębiorcami, na którym poruszano tematykę e-usług		
5.	spotkania z organizacjami pozarządowymi, na którym poruszano tematykę e-usług		

Jak ocenia Pan/Pani działania promujące e-usługi prowadzone przez Urząd Gminy				
bardzo dobrze	dobrze	średnio	źle	nie mam zdania