



**STRATEGIA ROZWOJU  
SYSTEMU INFORMATYCZNEGO  
URZĘDU MIASTA KRAKOWA**

## SPIS TREŚCI

I.	WSTĘP I DEFINICJE	3
II.	OKREŚLENIE PRIORYTETÓW	6
III.	POLITYKA BEZPIECZEŃSTWA SYSTEMU INFORMATYCZNEGO UMK	8
IV.	ELEKTRONICZNY OBIEG DOKUMENTÓW	12
V.	BIULETYN INFORMACJI PUBLICZNEJ	15
VI.	PORTALE KOMUNIKACYJNE	24
VII.	SYSTEM ZARZĄDZANIA OBSŁUGĄ KLIENTÓW (WAITING)	33
VIII.	SYSTEM OBSŁUGI INWESTORA	35
IX.	SYSTEM OBSŁUGI PRZEDSIĘBIORCY	37
X.	SYSTEM WYMIARU, POBORU I WINDYKACJI PODATKÓW I OPŁAT	39
XI.	SYSTEM FINANSOWO-KSIĘGOWY	43
XII.	SYSTEM ZARZĄDZANIA ZASOBAMI LUDZKIMI	47
XIII.	SYSTEM LEGISLACYJNY	50
XIV.	SYSTEM INFORMACJI PRZESTRZENNEJ	53
XV.	SYSTEM EWIDENCJI GRUNTÓW I BUDYNKÓW	61
XVI.	SYSTEM ZARZĄDZANIA MAJĄTKIEM GMINY I SKARBU PAŃSTWA	65
XVII.	SYSTEM ZARZĄDZANIA NIERUCHOMOŚCIAMI	69
XVIII.	ZARZĄDZANIE SYSTEMEM INFORMATYCZNYM UMK	72
XIX.	PODSUMOWANIE	79

### **Załączniki:**

1. WYKAZ APLIKACJI STOSOWANYCH W UMK
2. WYKAZ APLIKACJI REJESTRUJĄCYCH KORESPONDENCJĘ W UMK.
3. NAJWAŻNIEJSZE PROJEKTY INFORMATYCZNE.

# I. WSTĘP I DEFINICJE

## 1. CEL OPRACOWANIA

Celem opracowania jest przedstawienie zakresu i sposobu wykorzystania narzędzi informatycznych oraz danych gromadzonych przez Urząd Miasta Krakowa (zwany dalej UMK), określenie kierunków rozwoju i przewidywanych kosztów rozwoju informatycznych narzędzi stosowanych w UMK. Dokument bierze pod uwagę obecny stan Systemu Informatycznego UMK, strategiczne cele Miasta Krakowa, a także istniejące uwarunkowania prawne i organizacyjne.

## 2. ZAKRES OPRACOWANIA

W opracowaniu zostaną przedstawione podstawowe informacje dotyczące UMK, jego celów i zakresu działania w kontekście potrzeby posiadania systemów informatycznych. Strategia wykorzystania zasobów informacyjnych UMK oraz rozwoju jego systemu informatycznego stanowi wybór tych obszarów rozwoju, które są krytyczne dla efektywności pracy UMK i w których istnieją warunki skutecznego przeprowadzenia projektów informatycznych poprawiających jakość działania UMK ze względu na:

- jakość i wiarygodność danych gromadzonych i przetwarzanych przez UMK oraz zapewnienia bezpieczeństwa tych danych,
- otwartość systemu, tj. zdolność do współpracy z innymi systemami publicznymi,
- automatyzację procesu wymiany danych z innymi systemami,
- usprawnienie usług publicznych i możliwości świadczenia ich przez Internet,
- wspomaganie kluczowych procesów UMK, w tym rozwój narzędzi umożliwiających analizę efektywności systemu.

W każdym z opisywanych obszarów zostaną wskazane projekty priorytetowe, szacunkowe koszty, podstawowe miary efektywności oraz opisane ramowe plany działania.

Strategia Rozwoju Systemu Informatycznego Urzędu Miasta Krakowa określa kierunki jego rozwoju na najbliższe lata, aby mógł on realizować postawione przed nim cele, tzn. wskazuje:

- procesy, które ma wspierać,
- projekty, których wdrożenie zwiększy jego funkcjonalność.

Tworząc niniejszy dokument przyjęto dwa podstawowe założenia:

- System Informatyczny powinien być skutecznym narzędziem wspierającym świadczenie przez Urząd Miasta Krakowa usług publicznych, w tym przede wszystkim usług administracyjnych,
- użytkownicy Systemu powinni znać jego możliwości i w pełni je wykorzystywać oraz posiadać świadomość zagrożeń mogących oddziaływać na dane przetwarzane w tym Systemie i dysponować elementarną wiedzą na temat eliminacji tych zagrożeń.

## 3. KONTEKST PRAWNY

13 kwietnia 2005 r. Rada Miasta Krakowa podjęła uchwałę nr LXXV/742/05 w sprawie przyjęcia Strategii Rozwoju Krakowa, tzn. przyjęcia strategicznego planu

obejmującego wszystkie obszary działania miasta w perspektywie wieloletniej. Dokument ten stanowi kompleksowy, spójny i wieloletni, horyzontalny plan rozwojowy krakowskiej aglomeracji. Określa on dalekosiężną wizję rozwoju Miasta oraz misję jego samorządu; wyznacza również cele strategiczne i operacyjne, a także katalog niezbędnych programów średniookresowych, tzw. sektorowych, mających realizować tę Strategię.

Wśród celów operacyjnych w Strategii sformułowano cel I-8 pod nazwą „**Rozwój samorządności lokalnej i doskonalenie metod zarządzania, zwiększenie świadomości obywatelskiej i zainteresowania życiem miasta**”. Jako sposób jego realizacji wskazano m.in. program sektorowy pn. „*Program podnoszenia jakości usług publicznych*”.

Częścią tego programu jest zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa określające działania Urzędu Miasta Krakowa jako jednostki świadczącej usługi publiczne. W dokumencie tym wskazano pewne działania w zakresie poprawy informatyzacji Urzędu. Kwestie te jednak są na tyle istotne, że wymagają ujęcia w osobny dokument, jakim jest niniejsza Strategia Rozwoju Systemu Informatycznego Urzędu Miasta Krakowa.

Opracowanie uwzględnia priorytety wymienione w dokumencie „Strategia kierunkowa rozwoju informatyzacji Polski do roku 2013 oraz perspektywiczna prognoza transformacji społeczeństwa informacyjnego do roku 2020” (dokument przyjęty przez Radę Ministrów 29 czerwca 2005 r.) tj.:

- zapewnienie wszystkim obywatelom i przedsiębiorcom infrastruktury dostępu do usług drogą elektroniczną,
- rozwój szerokiej i wartościowej oferty usług dostępnych w Internecie i cyfrowych mediach audiowizualnych,
- rozwój zasobów cyfrowych,
- powszechna edukacja na rzecz społeczeństwa informacyjnego.

#### 4. KONTEKST ORGANIZACYJNY

Urząd Miasta Krakowa jest powołany do wykonywania zadań publicznych. Jednym z elementów nowoczesnego zarządzania tymi zadaniami jest wprowadzony zgodnie z normą ISO 9001:200 System Zarządzania Jakością. Zgodnie z przyjętym w tym Systemie podziałem, zadania publiczne obejmują świadczenie usług w grupach procesów zarządzania, procesów realizacyjnych, procesów wspomagających. Realizacja tych zadań przebiega we współpracy między komórkami organizacyjnymi UMK oraz między UMK i miejskimi jednostkami organizacyjnymi w następujących płaszczyznach:

- Klient zewnętrzny - UMK: płaszczyzna obejmująca procesy związane z realizacją usług administracyjnych, społecznych, komunalnych dla mieszkańców i podmiotów gospodarczych;
- UMK – UMK: płaszczyzna obejmująca współpracę komórek organizacyjnych UMK w realizacji wszystkich usług i zadań, nadzór i kontrolę;
- UMK - MJO: płaszczyzna obejmująca zlecenie zadań do realizacji, nadzór i kontrolę.

Realizacja zadań publicznych, w tym ciążące na UMK obowiązki dostosowania do przepisów ustaw i rozporządzeń, muszą być wspomagane nowoczesnymi rozwiązaniami informatycznymi. Podstawowym założeniem utrzymania i rozwoju Systemu Informatycznego UMK (zwanego dalej SI UMK) jest uwzględnienie rozwoju technologii informatycznych oraz ogólnokrajowych i ogólnoświatowych trendów w informatyce.

## 5. DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego dokumentu przyjęto poniższe definicje:

**System Informatyczny UMK (SI UMK)** – zbiór, którym można zarządzać jako całością, składający się z wszystkich programów, narzędzi programowych, procedur przetwarzania informacji, urządzeń, przedmiotów (np. nośniki magnetyczne) oraz pomieszczeń (np. serwerownia), będących własnością Gminy Miejskiej Kraków i funkcjonujących w UMK lub administrowanych przez UMK, służących do przetwarzania informacji w postaci elektronicznej w UMK.

**Informacje (dane)** – wszelkie zapisy w układach elektronicznych oraz na innych nośnikach (papierowych, magnetycznych, optycznych itp.) przetwarzane w SI UMK.

**Przetwarzanie informacji** – jakiegokolwiek operacje wykonywane na informacjach, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie i usuwanie, wykonywane w SI UMK.

**Bezpieczeństwo informacji** – zapewnienie poufności, integralności i dostępności informacji przetwarzanych w SI UMK, czyli zabezpieczanie ich przed nieautoryzowanym dostępem, zmianą, utratą, uszkodzeniem, zniszczeniem lub zatajeniem.

**Poufność informacji** – właściwość zapewniająca, że informacja przetwarzana w SI UMK jest udostępniana tylko osobom upoważnionym.

**Integralność informacji** – właściwość zapewniająca, że informacja przetwarzana w SI UMK nie została zmieniona lub zniszczona w sposób nieautoryzowany, czyli że została zachowana jej dokładność.

**Dostępność informacji** – właściwość zapewniająca, że informacja przetwarzana w SI UMK jest dostępna dla osób upoważnionych zawsze wtedy, gdy istnieje taka potrzeba.

## II. OKREŚLENIE PRIORYTETÓW

Urząd Miasta Krakowa świadczy usługi na rzecz klientów zewnętrznych, którymi są zarówno osoby fizyczne – mieszkańcy Miasta i jego goście, jak i instytucje - przedsiębiorstwa, uczelnie, organizacje.

Klient załatwiający swoją sprawę chce być obsłużony szybko i kompetentnie. Nie interesuje go jak wygląda urzędowa „kuchnia”, natomiast oczekuje krótkiej kolejki, minimum formalności i korzystnej dla siebie decyzji. Wobec coraz bardziej powszechnego dostępu do Internetu chciałby móc załatwić swą sprawę bez składania wizyty w Urzędzie poza absolutnie koniecznymi przypadkami, a także poprzez sieć śledzić poszczególne etapy jej załatwiania. W Internecie spodziewa się również znaleźć wszystkie niezbędne informacje, które umożliwią mu przygotowanie właściwych dokumentów, oszacowanie szans na pozytywne załatwienie sprawy oraz sprawdzenie czasu oczekiwania na decyzję.

Urząd ma świadomość, że jego działanie jest służbą, a jego przedsięwzięcia organizacyjne powinny umożliwiać coraz lepsze jej pełnienie. Temu także powinien sprzyjać rozwój Systemu Informatycznego UMK. Dlatego też ustanawia się następujące priorytety rozwoju tego Systemu oraz cele i działania sprzyjające osiągnięciu tych rezultatów ukierunkowane na wsparcie owej służebnej roli Urzędu i przez to spełnienie oczekiwań klientów:

- I. MAGISTRAT - URZĄD NOWOCZESNY I PRZYJAZNY MIESZKAŃCOM**
- II. INFORMATYZACJA MAGISTRATU - NOWOCZESNE I RACJONALNE ZARZĄDZANIE W ADMINISTRACJI**

Każdemu priorytetowi przyporządkowano cele i działania, które zostały bardziej szczegółowo omówione w kolejnych rozdziałach niniejszego dokumentu.

### **PRIORYTET I MAGISTRAT - URZĄD NOWOCZESNY I PRZYJAZNY MIESZKAŃCOM**

Cele:

1. Otwarcie w dziedzinie informacji (działania na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego)
2. Sprawna obsługa klienta zewnętrznego (ograniczenie ilości wizyt w Urzędzie)

#### **Cel 1. Otwarcie w dziedzinie informacji**

Działania służące osiągnięciu tego celu:

1. Rozwój Systemu Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa oraz aplikacji zintegrowanych, wdrożenie projektu urzad on-line. (patrz Rozdz. V)
2. Rozwój portali komunikacyjnych (Internet, Intranet, Ekstranet) (patrz Rozdz. VI)

**Cel 2. Sprawna obsługa klienta zewnętrznego (ograniczenie ilości wizyt w Urzędzie)**

Działania służące osiągnięciu tego celu to:

1. Wdrożenie systemu zarządzania obsługą klientów (waiting) (patrz Rozdz. VII)
2. Wdrożenie systemu obsługi inwestora (patrz Rozdz. VIII)
3. Wdrożenie pełnej funkcjonalności systemu obsługi przedsiębiorcy (patrz Rozdz. IX)
4. Wdrożenie systemu poboru podatków i opłat (patrz Rozdz. X)

**PRIORYTET II**

**INFORMATYZACJA MAGISTRATU - NOWOCZESNE I RACJONALNE  
ZARZĄDZANIE W ADMINISTRACJI**

Cele:

1. Wspomaganie informatyczne jak największej liczby procesów w Magistracie (zapobieganie powielaniu działań urzędników)
2. SI UMK – narzędzie efektywne, bezpieczne i właściwie zarządzane

**Cel 1. Wspomaganie informatyczne jak największej liczby procesów w Magistracie (zapobieganie powielaniu działań urzędników)**

Działania służące osiągnięciu tego celu to:

1. Wdrożenie systemu elektronicznego obiegu dokumentów (patrz Rozdz. IV)
2. Wdrożenie pełnej funkcjonalności systemu finansowo-księgowego (patrz Rozdz. XI)
3. Wdrożenie pełnej funkcjonalności systemu obsługi zamówień publicznych (patrz Rozdz. XII)
4. Wdrożenie systemu zarządzania zasobami ludzkimi (patrz Rozdz. XIII)
5. Wdrożenie pełnej funkcjonalności systemu legislacyjnego (patrz Rozdz. XIV)
6. Rozwój systemu informacji przestrzennej (patrz Rozdz. XV)
7. Wdrożenie pełnej funkcjonalności systemu ewidencji gruntów i budynków (patrz Rozdz. XVI)
8. Wdrożenie systemu zarządzania majątkiem Gminy i Skarbu Państwa (patrz Rozdz. XVII)
9. Wdrożenie systemu zarządzania lokalami Gminy (patrz Rozdz. XVIII)
10. Wdrożenie programu szkoleń dla użytkowników aplikacji nowych i już używanych (patrz Rozdz. XIX)

**Cel 2. System Informatyczny UMK – narzędzie efektywne, bezpieczne i właściwie zarządzane**

Działania służące osiągnięciu tego celu to:

1. Wprowadzenie nowej struktury Wydziału Informatyki i nowych zasad zarządzania Systemem Informatycznym (patrz Rozdz. XIX)
2. Wdrożenie Polityki Bezpieczeństwa Systemu Informatycznego UMK (patrz Rozdz. III)

### **III. POLITYKA BEZPIECZEŃSTWA SYSTEMU INFORMATYCZNEGO UMK**

#### **1. CELE I OCZEKIWANIA**

Przygotowanie i wdrożenie polityki bezpieczeństwa to nie tylko realizacja wymogu prawnego, ale również zwiększenie zaufania, jakim darzą system informatyczny jego użytkownicy oraz jego klienci zewnętrzni - inwestorzy i mieszkańcy Krakowa. Podniesienie zaufania wobec systemu jest niezbędne dla wzmożenia zainteresowania klientów zewnętrznych usługami świadczonymi przez Magistrat drogą elektroniczną.

Bezpieczeństwo danych przetwarzanych w systemie informatycznym ma także istotne znaczenie dla jakości świadczonych za pomocą tego systemu usług. System, który jest bezpieczny, to równocześnie system przejrzysty i sprawnie zarządzany – a więc system wydajny. Należy przy tym pamiętać, iż zapewnienie bezpieczeństwa przetwarzanych danych, to proces ciągły, podlegający permanentnej kontroli. Regulaminy, procedury oraz środki techniczne składające się jako całość na politykę bezpieczeństwa systemu, będą wciąż aktualizowane, a użytkownicy systemu będą na bieżąco informowani (np. w formie szkoleń) o nowych zagrożeniach i zastosowanych środkach ochrony, które ich dotyczą.

#### **2. STAN OBECNY**

Należy pamiętać, iż bezpieczeństwo danych przetwarzanych w Systemie Informatycznym UMK to zapewnienie poufności, integralności i dostępności tych danych, czyli zabezpieczenie ich przed nieautoryzowanym dostępem, zmianą, utratą, uszkodzeniem, zniszczeniem lub zatajeniem. Mając na uwadze powyższe, można określić najpoważniejsze czynniki ryzyka, jakie obecnie istnieją w SI UMK:

- brak zapisanych, sformalizowanych procedur zarządzania i postępowania dla osób zarządzających Systemem,
- występujące silne uzależnienie od czynnika ludzkiego w procesie zarządzania Systemem (niedostateczny poziom automatyzacji procesów zarządzania),
- brak zapisanej pełnej dokumentacji technicznej dotyczącej wszystkich obszarów SI UMK,
- brak pełnej, prowadzonej w czasie rzeczywistym inwentaryzacji zasobów informatycznych wraz z jednoznacznym wskazaniem osób odpowiedzialnych za zarządzanie poszczególnymi zasobami.

Dnia 7 lutego 2007 r. Prezydent Miasta Krakowa wydał zarządzenie nr 243/2007 w sprawie wprowadzenia Polityki Bezpieczeństwa Informacji Urzędu Miasta Krakowa. Jest to dokument najwyższej rangi określający politykę bezpieczeństwa danych, w tym przede wszystkim danych osobowych, przetwarzanych we wszystkich systemach w UMK. Jest on wiążący dla wszystkich komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa korzystających z tych systemów, a w szczególności z Systemu Informatycznego UMK.

#### **3. PLANOWANE DZIAŁANIA**

Na podstawie tego dokumentu zostanie przygotowany pakiet dokumentów szczegółowych, które wspólnie stworzą pełną i szczegółową Politykę Bezpieczeństwa Systemu Informatycznego UMK. Naturalnie głównym celem takiej polityki jest określenie



zasad bezpieczeństwa danych przetwarzanych w Systemie Informatycznym, a nie bezpieczeństwa samego Systemu.

Pakiet dokumentów szczegółowych, o którym mowa powyżej, będzie miał charakter ewolucyjny oraz będzie zawierał co najmniej dokumenty wymienione poniżej.

1. W obszarze zarządzania Systemem:
  - a. Procedury nadawania uprawnień do przetwarzania danych i rejestrowania tych uprawnień w SI UMK oraz wskazanie osoby odpowiedzialnej za te czynności.
  - b. Stosowane metody i środki uwierzytelnienia oraz procedury związane z ich zarządzaniem i użytkowaniem.
  - c. Procedury rozpoczęcia, zawieszenia i zakończenia pracy przeznaczone dla użytkowników systemu.
  - d. Procedury tworzenia kopii zapasowych zbiorów danych oraz programów i narzędzi programowych służących do ich przetwarzania.
  - e. Sposób, miejsce i okres przechowywania:
    - Elektronicznych nośników informacji zawierających dane chronione.
    - Kopii zapasowych, o których mowa w pkt d.
  - f. Sposób zabezpieczenia systemu informatycznego przed działalnością oprogramowania, którego celem jest uzyskanie nieuprawnionego dostępu do SI UMK.
  - g. Sposób realizacji wymogów, o których mowa w § 7 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024).
  - h. Procedury wykonywania przeglądów i konserwacji Systemu oraz nośników informacji służących do przetwarzania danych.
  - i. Określenie administratora systemu i administratora danych, roli i obowiązków oraz zasad współpracy między koordynatorem systemów informatycznych, opiekunem podsystemu, gospodarzem i użytkownikami oraz administratorem systemu i danych.
  - j. Procedury zakupu nowego oprogramowania: określenie zespołu dokonującego analizy stanu obecnego, analizy możliwości zaadaptowania posiadanego oprogramowania, analizy oprogramowań na rynku, konieczne przepływy informacji między innymi systemami.
  - k. Procedury wdrażania nowych aplikacji oraz zgłaszania propozycji modyfikacji do aplikacji już funkcjonujących, jak również procedury zgłaszania błędów.
2. W obszarze zarządzania bezpieczeństwem:
  - a. Wykaz budynków, pomieszczeń lub części pomieszczeń, tworzących obszar, w którym przetwarzane są dane chronione.
  - b. Wykaz zbiorów danych chronionych wraz ze wskazaniem programów zastosowanych do przetwarzania tych danych.
  - c. Opis struktury zbiorów danych chronionych wskazujący zawartość poszczególnych pól informacyjnych i powiązania między nimi.
  - d. Sposób przepływu danych pomiędzy SI UMK a systemami zewnętrznymi (np. SOO).
  - e. Wymagania dla aplikacji i systemów przetwarzania informacji chronionych.
  - f. Opis postępowania w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowych.
  - g. Obowiązki użytkowników informacji chronionych, w tym również obowiązki użytkowników uprzywilejowanych (administratorów).

- h. Obowiązki Administratora Bezpieczeństwa Informatycznego (nadzór nad tworzeniem i przestrzeganiem zasad bezpieczeństwa danych) oraz obowiązki administratorów systemów (zarządzanie bezpieczeństwem danych).
- i. Określenie środków technicznych i organizacyjnych niezbędnych dla zapewnienia poufności, integralności i rozliczalności przetwarzanych danych.

#### **4. PROJEKT WDROŻENIA POLITYKI BEZPIECZEŃSTWA SI UMK**

Polityka bezpieczeństwa musi być rozumiana, akceptowana, a przede wszystkim przestrzegana przez wszystkich użytkowników SI UMK. Najważniejszym krokiem do osiągnięcia powyższych celów są szkolenia użytkowników w zakresie zasad bezpieczeństwa oraz włączenie użytkowników (szczególnie tych zaawansowanych – gospodarzy, koordynatorów czy administratorów) na wczesnym etapie w tworzenie wyżej wymienionych dokumentów.

Zwłaszcza szkolenia stanowią niezwykle istotny etap wdrożenia, albowiem są one gwarancją zrozumienia przez użytkowników zagrożeń i potrzeb zabezpieczania informacji. Pozwalają również podnieść ogólną kulturę ochrony informacji, a w konsekwencji – lepiej przygotować użytkowników SI UMK do przestrzegania polityki bezpieczeństwa w czasie przebiegu ich normalnej pracy, a co najważniejsze – pozwalają znacznie podnieść poziom bezpieczeństwa przetwarzanych danych bez konieczności ponoszenia dodatkowych, wysokich kosztów.

Poza szkoleniami, obowiązkowym będzie również podpisywanie przez użytkowników przed uzyskaniem dostępu do SI UMK (oraz okresowo w późniejszym czasie na zasadach przypominających) oświadczeń o nieujawnianiu informacji i przestrzeganiu zapisów polityki - tzw. umów o poufności. Dodatkowo zobowiązanie do przestrzegania polityki bezpieczeństwa będzie elementem zakresu obowiązków każdego pracownika UMK.

Przy tworzeniu szczegółowych dokumentów bezpieczeństwa SI UMK zostaną rozróżnione dwa fundamentalne obszary systemu:

- Intranet, czyli platforma wymiany informacji pomiędzy pracownikami Urzędu (członkami domeny administrowanej przez Wydział Informatyki),
- Ekstranet, czyli platforma wymiany informacji pomiędzy pracownikami UMK i pozostałych jednostek Gminy.

Prócz oczywistych względów bezpieczeństwa danych, wynika to również z faktu, iż sprawne zarządzanie narzędziem, jakim jest system informatyczny, wymaga jego wewnętrznej spójności. Dostęp z zewnątrz do zasobów Urzędu będzie ściśle regulowany, a jego zasięg będzie odpowiadać wyłącznie faktycznym potrzebom klienta zewnętrznego Magistratu (czyli gościa SI UMK).

Każdy element systemu musi zachowywać całościowe standardy bezpieczeństwa, albowiem fundamentalna zasada dotycząca ochrony danych głosi, że każdy system jest tylko tak bezpieczny, jak bezpieczne jest jego najsłabsze ogniwo. Oznacza to konieczność zachowania standardów jakościowych i funkcjonalnych dla całości oprogramowania wchodzącego w jego skład.

## 5. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ

Lp.	Data	Nazwa
1.	30.08.2007 r.	Powołanie Administratora Bezpieczeństwa Informacyjnego.
2.	30.08.2007 r.	Wskazanie Merytorycznych Administratorów Informacji.
3.	30.08.2007 r.	Wyznaczenie Gospodarzy.
4.	30.08.2007 r.	Opracowanie procedur dotyczących: 1. Zasad przyznawania identyfikatora użytkownika. 2. Zasad zakładania konta użytkownika we wszystkich aplikacjach SI UMK. 3. Zasad zmiany hasła do kont użytkownika.
5.	30.09.2007 r.	Opracowanie zakresu i harmonogramu szkoleń dla użytkowników SI UMK z zakresu zasad bezpieczeństwa danych.
6.	01.10.2007 r.	Rozpoczęcie szkoleń i wdrożenie procedur dotyczących haseł.
7.	01.10.2007 r.	Opracowanie pozostałych procedur wskazanych w Instrukcji Zarządzania SI UMK (np. procedura tworzenia kopii zapasowych).
8.	30.10.2007 r.	Opracowanie analizy ryzyka i wskazanie informacji chronionych przetwarzanych w SI UMK.
9..	30.11.2007 r.	Opracowanie I wersji Polityki Bezpieczeństwa SI UMK w oparciu o analizę ryzyka.

## **IV. ELEKTRONICZNY OBIEG DOKUMENTÓW**

### **1. CELE I OCZEKIWANIA**

Budowa i wdrożenie systemu informatycznego umożliwi przetwarzanie korespondencji/sprawy rejestrowanej przez klienta zewnętrznego lub pracownika UMK przy pomocy elektronicznych metod wymiany danych, generowanie informacji o stanie jej załatwienia i ostatecznej decyzji oraz zarządzanie dokumentami elektronicznymi zgodnie z obowiązującym prawem i standardami korporacyjnymi a także znacznie ograniczy ilość dokumentów papierowych i skróci czas obiegu dokumentacji wewnątrz Urzędu.

### **2. STAN OBECNY**

W UMK systemem wspomagającym rejestrację i nadzorowanie przepływu pism i prowadzonych spraw jest RISS (Rejestracja i Śledzenie Spraw Urzędu). Wszystkie stanowiska podłączone do tego podsystemu mają możliwość przesyłania pomiędzy sobą wszelkich informacji, pism i spraw bez udziału papieru i straty czasu potrzebnego na dostarczanie dokumentów. Elektroniczny przekaz danych zapewnia również możliwość sprawdzenia kto w danej chwili zajmuje się daną sprawą, na jakim etapie realizacji znajduje się sprawa i jaka jest jej historia.

Ponadto w UMK istnieją inne aplikacje (podane w załączniku nr 2) rejestrujące korespondencję przychodzącą i umożliwiające generowanie i wydawanie odpowiednich pism i decyzji.

#### **Posiadany sprzęt komputerowy**

- a) Serwery bazodanowe
  - HP SD16
  - HP ProLiantML350/370
- b) Serwery aplikacji LAN
  - HP ProLiantML350/370
  - Compaq ProLiant3000
- c) Stacje robocze - komputery z procesorami Intel II/III/IV, Celeron oraz AMD Athlon
- d) LAN – sieć przełączana 100/1000 Mbit/s

#### **Oprogramowanie**

Obecne podsystemy wspierające w sposób elektroniczny rejestrację korespondencji przychodzącej i wychodzącej wykonane są w architekturze klient-serwer. Stacje robocze oraz serwery aplikacji są klientami oprogramowania wykonanego przy pomocy technologii OracleDeveloper6i, MSAccess, MSVisualC++ i MS.NET. Serwerami są motory baz danych Oracle.

### **3. WYSTĘPUJĄCE PROBLEMY**

Systemy funkcjonujące w UMK rejestrujące korespondencję przychodzącą i wychodzącą oraz umożliwiające zakładanie spraw nie są wyposażone w:

- mechanizm umożliwiający monitorowanie i prezentację stanu sprawy w BIP/Portal Komunikacyjny Urząd On-line,
- mechanizm umożliwiający modelowanie procesów,
- mechanizm współpracy z IKP (Infrastrukturą Klucza Publicznego),
- repozytorium dokumentów.

#### 4. PLANOWANE DZIAŁANIA

Przed rozpoczęciem projektu Elektronicznego Obiegu Dokumentów (EOD) należy w maksymalnie uproszczyć istniejący system informacyjny poprzez optymalizację procedur funkcjonujących w UMK. Dodatkowo powinno się przyjąć jako niepodważalne zasady:

- wprowadzania informacji w miejscach ich powstawania,
- jednokrotnego wprowadzania wszystkich wykorzystywanych informacji,
- stosowania słowników, kodów i standardów.

Kolejnym krokiem w realizacji projektu EOD będzie analiza aktualnego systemu zarządzania. Część tej analizy została wykonana w postaci inwentaryzacji aplikacji wspomagających rejestrację korespondencji i wniosków wpływających do UMK. W wyniku analizy powinno się m. in. sformułować propozycje zmian organizacyjno-funkcjonalnych.

Następnie należy opracować projekt koncepcyjny EOD na bazie poniższych funkcjonalnych założeń w postaci modułów, w które musi być wyposażony EOD:

- Moduł zarządzający korespondencją przychodzącą,
- Moduł zarządzający korespondencją wychodzącą,
- Moduł zarządzający korespondencją wewnętrzną,
- Moduł zarządzający sprawami,
- Moduł zarządzający repozytorium dokumentów,
- Moduł zarządzający procesami,
- Moduł monitorujący i publikujący stan sprawy,
- Moduł zarządzający raportami/zestawieniami,
- Moduł zarządzający tożsamością i uprawnieniami w EOD,
- Moduł zarządzający interfejsami do systemów zewnętrznych np. ESP, BIP, PKI, E-Opłata, „Otago”, MSIP, PB\_USC itp.

W ramach wdrożenia EOD należy zbudować wewnętrzne Centrum Certyfikacji (CC), mechanizm współpracy z zewnętrznymi Kwalifikowanymi Centrami Certyfikacji, System Zarządzania Tożsamością, Komunikator typu Gadu-Gadu (GG) umożliwiający klientowi nawiązanie połączenia on-line z urzędnikiem oraz serwer faksów służący do przyjmowania i wysyłania faksów z poziomu EOD. Karty magnetyczne generowane w ramach wewnętrznego i zewnętrznego CC oraz Systemu Zarządzania Tożsamością powinny być wspólne.

Zastosowanie EOD wymaga określenia i zaimplementowania wytycznych z obowiązujących aktów prawnych, norm, powszechnie dostępnych standardów teleinformatycznych czy też innych dobrych praktyk programistycznych, zgodnie z którymi będzie obsługiwana interakcja pomiędzy dwoma zainteresowanymi stronami. Zatem system EOD:

- musi wspierać zarządzanie dokumentami zgodnie z założeniami norm **ISO serii 9000**,

- musi wspierać zarządzanie dokumentami zgodnie z **Instrukcją Kancelaryjną i Jednolitym Rzeczym Wykazem Akt,**
- musi wspierać zarządzanie dokumentami zgodnie z **Kodeksem postępowania administracyjnego,**
- musi być realizowany zgodnie z ustawami:
  - z dnia 17 lutego 2005 r. **o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne,**
  - z dnia 14 lipca 1983 r. **o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach,**
  - z dnia 18 września 2001 r. **o podpisie elektronicznym,**
  - z dnia 6 września 2001 r. **o dostępie do informacji publicznej,**
  - z dnia 18 lipca 2002 r. **o świadczeniu usług drogą elektroniczną,**
  - z dnia 12 września 2002 r. **o elektronicznych instrumentach płatniczych,**
  - z dnia 29 sierpnia 1997 r. **o ochronie danych osobowych,**
  - z dnia 22 stycznia 1999 r. **o ochronie informacji niejawnych**
 i aktami wykonawczymi do nich,
- musi być realizowany zgodnie z innymi aktami prawnymi obowiązującymi w Polsce.

System EOD musi wspomagać pracę grupową poprzez automatyzację pracy w całości lub w części, podczas której dokumenty, informacje, zadania lub sprawy są przekazywane od jednego uczestnika do następnego według ściśle określonych wcześniej procedur. Aby to było możliwe system EOD musi posiadać moduł zarządzający przebiegami procesów („workflow”).

Wizualizacja pewnych elementów przy pomocy interfejsu graficznego pozwala na iteracyjne optymalizowanie zadań realizowanych przez UMK. Jednak, aby to było możliwe konieczne jest, aby moduł typu „workflow” zaimplementowany w systemie EOD działał w oparciu o sprawdzone powszechne standardy.

A zatem EOD musi:

- wspierać **meta-model pracy organizacji/koalicji WorkFlow Management Coalition** wraz z językiem definicji procesów **XML Process Definition Language (XPDL) WfMC** lub inny posiadający podobne zastosowania i charakterystykę w zakresie modelowania procesów przepływu,
- być realizowany ze standardami teleinformatycznymi opisanymi w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 11 października 2005 r. w **sprawie minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.**

## 5. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ

Opis zadania	Termin realizacji /etapy	Źródła finansowania	Jednostki współpracujące	Jednostka realizująca
Przygotowanie założeń do budowy systemu	wrzesień - październik 2007 r.	Zadanie własne	Wszystkie wydziały	OR, IT
Opracowanie studium wykonalności systemu	listopad 2007 - styczeń 2008	Środki własne	Wszystkie wydziały	OR, IT
Opracowanie projektu systemu	luty – maj 2008	Środki własne	Wszystkie wydziały	OR, IT
Zakup, wdrożenie systemu	czerwiec 2008 – czerwiec 2009 r.	Środki własne	Wszystkie wydziały	OR, IT

## V. BIULETYN INFORMACJI PUBLICZNEJ

### 1. CELE I OCZEKIWANIA

Utrzymanie, rozbudowa, modernizacja systemu Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa ma umożliwić tworzenie danych publicznych dla klienta zewnętrznego oraz interakcję UMK i miejskich jednostek organizacyjnych (zwanych dalej MJO) z tym klientem, zgodnie z obowiązującym prawem i standardami korporacyjnymi. Podstawowymi kierunkami rozwoju systemu BIP są:

- rozwój narzędzi świadczenia usług publicznych on-line,
- rozbudowa systemu BIP traktowana jako proces ciągły, uwzględniający zmieniające się potrzeby UMK i MJO, uwarunkowane prawnie i technicznie funkcjonowanie serwisów informacyjnych w sieci Internet,
- rozwój narzędzi do współpracy z internautami,
- współpraca z innymi serwisami WWW Urzędu

Warunkiem rozwoju systemu BIP jest obligatoryjna integracja ze wskazanymi w niniejszej Strategii systemami informatycznymi UMK.

### 2. STAN OBECNY

#### Aspekt: portal

Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa jest ujednoliconym systemem stron w sieci Internet udostępniającym **informację publiczną** (zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej; obecnie 190 000 stron i dokumentów z całego obszaru kompetencji gminy miejskiej Kraków) w strukturze 6 podstawowych modułów:

1. Władze
2. Urząd Miasta Krakowa
3. Finanse i mienie
4. Polityki, programy, raporty
5. Jednostki Miejskie
6. Wybory

Portal miejski ma być platformą biuletynów informacji publicznej wszystkich 446 jednostek miejskich. Obok realizacji przepisów ustawy o dostępie do informacji publicznej, serwis włącza się w szeroko rozumianą politykę rozwoju społeczeństwa informacyjnego poprzez uruchamianie usług świadczonych drogą elektroniczną.

O skali udostępnianej informacji publicznej świadczą następujące statystyki za 2006 rok:

- ilość wejść do BIP – **23 161 756**
- objętość przesyłanych danych - **702,9 GB**
- Łącznie nad wprowadzaniem i aktualizacją informacji do portalu BIP MK i MJO czuwa blisko 1000 operatorów.

Obecnie system BIP MK w 100% zapewnia potrzeby UMK w zakresie publikowania informacji publicznej i danych publicznych. Z uwagi jednak na brak pełnej integracji z SI UMK publikacja ta na wielu stronach odbywa się nie w sposób automatyczny (np. poprzez pobieranie danych z aplikacji źródłowej), ale poprzez powtórne wpisanie tych

danych za pośrednictwem CMS BIP. Do końca maja 2007 r. wdrożono natomiast 270 BIP MJO.

W ramach usług publicznych on-line wyróżniamy cztery stopnie zaawansowania:

1. Informacja – publikacja informacji o świadczonej usłudze,
2. Interakcja jednostronna – udostępnianie formularzy w formie elektronicznej,
3. Interakcja dwustronna – przyjmowanie formularzy elektronicznie (procedura częściowa),
4. Interakcja dwustronna – przyjmowanie spraw elektronicznie, usługi oparte o autentykację.

W UMK prowadzona jest elektroniczna obsługa klienta zewnętrznego w całości na poziomie pkt. 1 i 2 oraz w części na poziomie pkt. 3 i 4. Przeszkodą do dalszego rozwoju elektronicznych usług jest nieprzystosowanie podsystemów SI UMK do obsługi podpisu elektronicznego, brak integracji z Elektroniczną Skrzynką Podawczą (zwaną dalej ESP) oraz brak portalu umożliwiającego elektroniczne wypełnianie formularzy. Żadna z procedur określających sposób załatwiania spraw w UMK oraz MJO związanych z wydawaniem decyzji administracyjnych nie jest przygotowana do pełnego, transakcyjnego elektronicznego załatwienia sprawy, uwzględniającego wydanie decyzji, poinformowanie usługobiorcy, dostawę i płatność.

Poniżej przedstawiono obecne możliwości załatwiania spraw przez Internet wraz z przyporządkowaniem do wymienionych wyżej czterech stopni zaawansowania

- 640 procedur opisujących sprawy załatwiane przez UMK i MJO – Jak załatwić sprawę w Urzędzie (pkt. 1 i 2)
- Elektroniczna Skrzynka Podawcza (pkt. 4)
- Punkt Obsługi Przedsiębiorcy (pkt. 1, 2 i 3)
- Proces inwestycyjny (pkt. 1, 2 i 3)
- Rekrutacja do szkół ponadgimnazjalnych (pkt. 1 i 4)
- Rekrutacja do przedszkoli samorządowych prowadzonych przez Gminę Miejską Kraków (pkt. 1 i 4)
- Udostępnienie informacji publicznej (pkt. 1 i 4)
- Zgłaszanie skarg i wniosków (pkt. 1 i 4)
- Praca w UMK (pkt. 1 i 4)

Obecnie w BIP brak autentykacji i autoryzacji dostępu, brak mechanizmów udostępniających klientowi zewnętrznemu pełnej informacji o jego sprawach wraz z dokumentami i decyzjami administracyjnymi (opatrzonymi podpisem elektronicznym) - poprzez personalizowany interfejs WWW, wymagający autentykacji, brak integracji Rekrutacji i Procesu inwestycyjnego z systemem BIP MK.

#### Sprawdzanie stanu sprawy

- Wniesione sprawy (zarejestrowane w programie pn. Rejestracja i Śledzenie Spraw - RISS)
- Dowody osobiste
- Dowody rejestracyjne
- Prawa jazdy
- WZ i pozwolenia na budowę



Brak jest możliwości sprawdzenia stanu sprawy spod pozostałych 38 aplikacji rejestrujących wnoszone do UMK sprawy.

### Usługi informacyjne

- Dane teleadresowe do komórek organizacyjnych UMK
- Dane teleadresowe i mailowe do komórek organizacyjnych i osób załatwiających procedury zewnętrzne
- Stanowiska informacyjno - podawcze
- IDZ – Internetowy Dziennik Zapytań
- Pytania do Punktu Obsługi Przedsiębiorcy
- Informacja prawna
- Wyszukiwarki:
  - Przewodnik po procedurach
  - Zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa
  - Uchwały Rady Miasta Krakowa
  - Rezolucje Rady Miasta Krakowa
  - Ogłoszenia i komunikaty
  - Interpelacje
  - Oświadczenia majątkowe
  - Wyszukiwarka kodów PKD
  - Spis przedsiębiorców
  - Zamówienia publiczne
  - Ewidencje, rejestry, archiwa
  - Ulice Miasta Krakowa
  - Komunalizacja nieruchomości

### Aspekt: system teleinformatyczny

Oprócz funkcji opisanych powyżej system BIP MK jest zarazem złożonym zintegrowanym **system teleinformatycznym** UMK i MJO (zgodnym z Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej).

### Sprzęt komputerowy

- Serwery bazodanowe
  - HP 9000/800 rp7410
- Serwer zarządzania treścią CMS
  - IBM x345
- Serwer WWW
  - HP 9000/800 rp7410
- stacje robocze – komputery PC z procesorami Intel
- sieć LAN – 100/1000 Mbit/s

### Oprogramowanie

System zarządzania serwisem BIP MK i MJO działa jako heterogeniczna aplikacja w połączeniu z systemami baz danych Oracle i MySQL. Opracowany jest przy pomocy technologii php, JavaScript i Java. Serwer WWW oparty jest o projekt Apache. Całość tworzy wysokowydajny system prezentacji informacji. System BIP MK i MJO korzysta on-line i off-

line z danych zgromadzonych w UMK zawartych w takich aplikacjach jak: Legislacja, System Obsługi Zamówień Publicznych, Polecenia Wykonania Zadania (PWZ) oraz Pogos.

Dostęp do aktualizacji serwisu realizowany jest poprzez system zarządzania zawartością CMS. Administratorzy BIP, pracownicy Referatu Informacji Publicznej UMK, oraz uprawnieni pracownicy komórek organizacyjnych UMK posiadają indywidualne konta w systemie zarządzania, które umożliwiają autoryzowany dostęp do aktualizacji przydzielonych stron. Serwis podzielony jest na działy tematyczne. Dostęp do formularzy aktualizacji informacji w poszczególnych działach przydzielany jest przez administratorów. Uprawnieni pracownicy MJO posiadają indywidualne konta w systemie zarządzania, które umożliwiają autoryzowany dostęp do aktualizacji stron BIP MJO.

System zarządzania zawartością BIP MK i MJO składa się z następujących modułów:

- moduł prezentacji informacji
- moduł metkowania
- moduł dziennika zmian
- moduł dla operatora
- moduł administratora
- moduł aktualizacji zawartości (struktura, zawartość stron)
- moduł archiwum
- moduł rejestracji zdarzeń w systemie

oraz warstwy dostępu do baz danych, poprzez którą realizowane są wszelkie operacje na bazach.

Obok dwóch podstawowych aplikacji zintegrowanego systemu BIP (BIP MK i BIP MJO) zostały zbudowane aplikacje pomocnicze i interaktywne narzędzia, m.in:

- Jak załatwić sprawę w Urzędzie – Przewodnik po procedurach załatwiania spraw.
- Sprawdzanie on-line stanu załatwienia sprawy (RISS)
- Rada i Dzielnice
- E-Nabór
- Punkt Obsługi Przedsiębiorcy
- System obsługi zamówień publicznych – SOZP
- Internetowy Dziennik Zapytań IDZ
- Ogłoszenia i komunikaty (moduł OKO)
- Warstwa organizacyjna UMK - Integrator
- Ewidencje, Rejestry, Archiwa
- Oświadczenia majątkowe wymagane ustawami o samorządzie gminnym i powiatowym
- Interpelacje radnych miasta Krakowa
- Prawo jazdy
- Dowód rejestracyjny
- Dowód osobisty
- Zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa
- Uchwały i rezolucje RMK
- Statystyki
- RSS
- Elektroniczne formularze do niektórych procedur załatwiania spraw

### 3. PLANOWANE DZIAŁANIA

Przewiduje się trzy główne rodzaje działań:

- Prowadzenie serwisu www BIP MK i MJO.
- Rozbudowa systemu BIP MK, jako proces ciągły, uwzględniający zmieniające się potrzeby UMK, uwarunkowane prawne i techniczne funkcjonowanie serwisów informacyjnych w sieci Internet.
- Budowa nowych modułów informacyjnych w BIP.

#### Prowadzenie serwisu www

Prowadzenie serwisów BIP MK i MJO obejmuje działania w zakresie:

- pozyskiwania informacji
- redagowania serwisu
- aktualizowania informacji
- budowania nowych struktur serwisu
- koordynowania prac
- kontrolą prawidłowości użytkowania baz danych
- administrowania serwisem
- archiwizowania danych
- eksploatacji

#### Rozbudowa systemu BIP MK

Rozbudowa systemu BIP jako proces ciągły musi być realizowana w różnych kierunkach:

- a) rozbudowa procedur administracyjno-organizacyjnych w zakresie zarządzania procesem przygotowywania i publikacji w systemie BIP:
  - procedury opracowywania narzędzi dla realizacji zadań publicznych,
  - procedury integracji zewnętrznych aplikacji i baz danych z BIP MK i MJO,
- b) rozbudowa mechanizmów zarządzania zawartością BIP:
  - unifikacja kodowania w systemach informatycznych dostarczających informacje do BIP do UTF-8,
  - unifikacja mechanizmów wymiany informacji pomiędzy systemami BIP,
  - migracja modułów programowych BIP w kierunku najnowszych wersji oprogramowania PHP5(6), MySQL, Oracle 10,Java,
  - mechanizmy autentykacji i autoryzacji dla operatorów i administratorów (hasła, certyfikaty, PKI),
  - mechanizmy moderowania publikacją stron BIP MK i BIP MJO,
  - mechanizmy wersjonowania dokumentów,
  - mechanizmy rejestracji i autoryzacji dostępu do serwisu BIP MK i BIP MJO,
  - mechanizmy szablonów dokumentów w BIP,
  - mechanizmy zarządzania pracą operatorów w BIP (uprawnienia, kontrola, statystyka),
  - kalendarz dni pracy poszczególnych komórek UMK,
  - wielostopniowa archiwizacja dokumentów,
  - mechanizmy obsługi interfejsów prezentacyjnych:
    - dla niedowidzących,

- BIP w wersji LITE – dla palmtopów i telefonów komórkowych,
  - interfejsy do telegazety, kiosków,
  - wersje językowe,
  - moduł statystyk i analiz:
    - statystyki dotyczące pracy operatorów i administratorów,
    - statystyki dotyczące dokumentów w CMS,
    - statystyki warstwy prezentacyjnej,
  - mechanizmy chroniące przed celowym spowolnieniem lub uniemożliwieniem dostępu do zasobów systemu BIP,
- c) rozbudowa mechanizmów prezentacji informacji BIP:
- ciągła rozbudowa związana z bieżącymi potrzebami i wymogami prawa,
  - zapewnienie zgodności ze standardami W3C, XHTML, WAI,
  - dostosowanie do nowych wersji przeglądarek internetowych,
  - specjalizowane wyszukiwarki,
  - dedykowane interfejsy warstwy prezentacyjnej:
    - dla niedowidzących,
    - BIP w wersji LITE – dla palmtopów i telefonów komórkowych,
    - interfejsy do telegazety, kiosków,
    - wersje językowe,
  - prezentacja informacji z innych systemów:
    - E-Rada, Legislacja,
    - Ratusz,
    - Integrator,
    - Zamówienia publiczne,
    - Inne
  - prezentacja informacji w technologii push – np. RSS,
  - mechanizmy pozycjonowania serwisu w wyszukiwarkach,
  - integracja informacji adresowej z systemem informacji przestrzennej.
- d) rozbudowa mechanizmów interaktywnej komunikacji z internautami:  
 Mechanizmy komunikacji z użytkownikami serwisu – Web 2.0
- Bazy internautów, interesantów
    - Rejestracja użytkowników
    - Autentykacja i autoryzacja dostępu
    - Certyfikaty, podpis elektroniczny
    - Koszyk spraw (IDZ, ESP, RISS, inne)
  - mechanizmy personalizacji dostępu do serwisu
  - mechanizmy rejestracji i kontroli działań użytkowników
  - mechanizmy komunikacji ogólnej z użytkownikami serwisu:
    - księga wniosków i opinii
    - forum internautów
    - BIP
    - rozbudowa kanałów informacyjnych RSS - rozwój modułu umożliwiającego łatwą dystrybucję treści
    - FAQ - tworzenie modułów najczęściej zadawanych pytań dla BIP oraz modułów informacyjnych w BIP

Urząd on-line:

- przewodnik urzędowy, procedury załatwiania spraw – budowa interaktywnych mechanizmów wspomagających załatwianie spraw przez Internet
    - interaktywne formularze – mechanizmy przetwarzania formularzy
    - mechanizmy generacji wzorców formularzy
    - rozbudowany system informacji o procedurach
    - wspomaganie wypełniania formularzy - baza wiedzy o przepisach i aktach prawnych
    - interpretacje przepisów i odpowiedzi na najważniejsze pytania
  - mechanizmy obsługi podpisu elektronicznego
  - e-nabór
  - stan spraw
  - mechanizmy integrujące się z Elektronicznym Obiegiem Dokumentów umożliwiające wysyłanie pism i prezentacje stanu załatwienia spraw
  - mechanizmy integrujące z innymi systemami SI UMK załatwiania spraw i serwisami miejskimi informującymi o stanie sprawy
  - mechanizmy udostępniające klientowi zewnętrznemu pełną informację o jego sprawach wraz z dokumentami i decyzjami administracyjnymi (opatrzonego podpisem elektronicznym) - poprzez personalizowany interfejs WWW, wymagający autentykacji.
  - moduły e-jednostka – dla jednostek miejskich.
- e) rozbudowa mechanizmów prezentacji informacji z podsystemów SI UMK:
- Legislacja,
  - Zamówienia publiczne
  - Obsługa Inwestora
  - Integrator
  - RISS
  - Elektroniczny Obieg Dokumentów
  - Elektroniczna Skrzynka Podawcza
  - Planowane e-Rada, e-Dzielnice
  - Inne wskazane w niniejszej Strategii

Integracja musi być realizowana na styku BIP MK/Urząd on-line, Elektroniczny Obieg Dokumentów, Bazy Źródłowe, Hurtownie Danych, podsystemy SI UMK. Portal www BIP MK pozostanie warstwą prezentacji informacji, przetwarzanie musi być realizowane w innych aplikacjach, np. EOD, CMS, Bazy Źródłowe.

- f) rozbudowa mechanizmów wymiany informacji z innymi serwisami WWW oraz zewnętrznymi systemami informatycznymi (XML, SOAP, AJAX, Webservices, itp.):
- z innymi serwisami BIP
  - Miejską Prezentacją Internetową Magiczny Kraków (zwaną dalej MPI) oraz pozostałymi serwisami miejskimi
  - systemami centralnymi i innymi zewnętrznymi systemami informatycznymi

#### Budowa nowych aplikacji i modułów informacyjnych dla BIP MK

- Urząd on-line
- Baza informacji o jednostkach miejskich
- Baza nazw ulic

- System informacji przestrzennej: plan Krakowa z identyfikacją punktów adresowych umieszczonych w BIP – synchronizacja danych adresowych z planem
- Moduł e-learning
- Moduł e-jednostki – informacja, procedury, interaktywne formularze – dla jednostek miejskich
- e-learning na 2 poziomach:
  - e-learning dla operatorów systemu BIP MK (szkolenia z posługiwania się wszystkimi narzędziami BIP MK)
  - e-learning dla użytkowników systemu BIP MK (szkolenia z posługiwania się wszystkimi narzędziami np. załatwiania spraw i informacyjnymi BIP MK)
- Rozbudowa BIP MK (WAI) dostępność BIP dla osób niepełnosprawnych w zakresie załatwiania spraw przez Internet.
- Moduł transmisji obrad RMK
- Według potrzeb wydziałów UMK i MJO
- Inne wymagane nowelizacjami w prawie

#### 4. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ

Rozwój BIP MK to proces ciągły. Dla niektórych zadań można jednak wskazać ramy czasowe.

Opis zadania	Termin realizacji /etapy	Źródła finansowania	Jednostki współpracujące	Jednostka realizująca
e-Nabór UMK e-Nabór MJO	wrzesień 2007 r. czerwiec 2008 r.	Środki własne	IT	OR
<b>Podpis elektroniczny</b> ○ - ESP cz. 2 ○ integracja z podsystemami SI UMK, w tym przede wszystkim z EOD oraz urzędem on-line ○ - mechanizm personalizowany interfejs WWW, wymagający autentykacji.	<b>1.05.2008 r.</b> Etapy: ○ analiza procedur zewnętrznych – <b>wrzesień 2007 r.</b> ○ inwentaryzacja zasobów SI UMK związanych z realizacją procedur – <b>wrzesień 2007 r.</b>	UE oraz środki własne	wszystkie komórki UMK	IT i OR
<b>Urząd on-line</b>	<b>2010 r.</b> ○ Opracowanie koncepcji urząd on-line – <b>wrzesień 2007 r.</b> ○ Przygotowanie projektu – <b>październik 2007 r.</b> ○ Aplikowanie do UE, przygotowanie wniosku –	UE oraz środki własne	BE oraz wszystkie komórki UMK	IT i OR

	<b>grudzień 2007 r.</b>			
<b>Stan sprawy</b> - integracja z podsystemami SI UMK, w tym przede wszystkim z EOD oraz urzędem on-line	Równoległe z wdrożeniem EOD i ewentualnymi pozostałymi aplikacjami rejestrującymi przyjmowanie spraw w UMK.	UE oraz środki własne	wszystkie komórki UMK	IT i OR
<b>Rozwój BIP –</b> modernizacje, wdrożenia mechanizmów, aplikacje	Proces ciągły Część aplikacji może być realizowana w ramach projektu urząd on-line	UE oraz środki własne	IT	OR
<b>Integracja z podsystemami SI UMK</b>	Odpowiednio w przypadku każdego wdrożenia /utrzymania	W ramach środków na wdrożenie /utrzymanie podsystemu	OR	Wydział odpowiedzialne za wdrożenie
<b>Hosting, administrowanie i opieka techniczna</b>	Każdego roku	Środki własne	IT	OR

## VI. PORTALE KOMUNIKACYJNE

### 1. CELE I OCZEKIWANIA

Utrzymanie, rozbudowa, modernizacja oraz standaryzacja serwisów www Urzędu Miasta Krakowa ma umożliwiać szybki dostęp klientów zewnętrznych oraz pracowników Urzędu i miejskich jednostek organizacyjnych do aktualnej informacji, zgodnie z obowiązującym prawem i standardami korporacyjnymi, ze względu na trzy aspekty:

ASPEKT 1 – Wdrożenie jednolitej platformy dla serwisów internetowych (zwanej dalej internetem)

- 1.1. Rozbudowa i modernizacja BIP Miasta Krakowa oraz serwisów zintegrowanych
- 1.2. Rozwój MPI Magiczny Kraków oraz serwisów zintegrowanych
- 1.3. Rozwój Portalu Edukacyjnego
- 1.4. Wdrożenie Interaktywnej Internetowej Sieci Informacji Turystycznej
- 1.5. Rozbudowa portalu Miejskiego Programu Przeciwdziałania Przemocności Młodzieży oraz serwisów zintegrowanych
- 1.6. Wdrożenie portalu MOWIS (zawierającego informację nt. Miejskiego Ośrodka Wspierania Inicjatyw Społecznych)
- 1.7. Rozwój portalu Biuro Planowania Przestrzennego
- 1.8. Wdrożenie portalu e-Rada
- 1.9. Wdrożenie portalu e-Dzielnice

ASPEKT 2 – Serwis intranetowy (zwany dalej intranetem)

- 1.10. Rozwój portalu intranetowego Serwis Informacyjny UMK

ASPEKT 3 – Serwis ekstranetowy (zwany dalej ekstranetem)

- 1.11. Wdrożenie portalu ekstranetowego UMK-MJO

### 2. STAN OBECNY

#### Internet

Stan obecny oraz planowane działania odnośnie Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa zostały opisane w rozdziale III, odnośnie portalu e-Rada – w rozdziale XVII i portalu e-Dzielnice – w rozdziale XVII.

Obecnie Urząd Miasta utrzymuje wiele rozproszonych serwisów www. Rolę wiodącego serwisu ze względu na szerokie informowanie i promowanie miasta spełnia MPI Magiczny Kraków.

#### **MPI „Magiczny Kraków”**

Miejska Prezentacja Internetowa dostępna pod adresem [www.krakow.pl](http://www.krakow.pl) zaopatrzona w rozwijalne menu jest portalem podzielonym na pięć głównych działów, w czytelny sposób prezentującym ofertę turystyczną, inwestycyjną i kulturalną Krakowa oraz relacjonującym bieżące wydarzenia miejskie (informacje, fotogalerie, filmy). MPI realizowana jest w oparciu o system bazodanowy (php i sql), zawiera strony statyczne, wykorzystuje technologię java script. W ramach tego portalu, realizowanego przez Kancelarię Prezydenta, funkcjonują strony www poszczególnych działów i segmentów samodzielnie redagowane przez



upoważnionych do tego pracowników Urzędu. Z „Magicznym Krakowem” połączone są także dodatkowe autonomiczne serwisy realizowane przez Urząd Miasta, tj. „Portal Edukacyjny Miasta Krakowa”, „Czysta Akcja”, „Informator dla Przedsiębiorców MSP”, „Informator Europejski”.

Aby osiągnąć pełną funkcjonalność MPI „Magiczny Kraków” planuje się:

- wdrożenie systemu zarządzania zawartością CMS dla działów realizowanych dotychczas w formie stron statycznych, zapewniając do nich dostęp uprawnionym pracownikom UMK, celem zarządzania ich zawartością zgodnie z kompetencjami danej komórki organizacyjnej;
- uruchomienie systemu raportującego zmiany wykonywane na stronach www przez upoważnionych pracowników UMK;
- modyfikację interaktywnego planu miasta, uruchomienie warstw tematycznych aktualizowanych zgodnie z kompetencjami przez pracowników właściwych merytorycznie wydziałów, biur, kancelarii, zespołów UMK oraz miejskich jednostek organizacyjnych;
- integrację strukturalną, informacyjną, graficzną z MPI „Magiczny Kraków” autonomicznych urzędowych serwisów internetowych;
- uruchomienie spójnego systemu nawigacji i zarządzania serwisem;
- optymalizację stron pod kątem prędkości ich wyświetlania, wyszukiwania przez wyszukiwarki internetowe oraz przystępności dla użytkownika,
- realizację nowych wersji językowych MPI;
- implementację narzędzia do prowadzenia i publikowania bieżącej statystyki serwisu;
- zintegrowanie wyszukiwarek serwisu w jeden system globalnie obsługujący prezentację;
- połączenie informacyjnych baz danych poszczególnych działów głównych i segmentów serwisu, pozwalające na swobodne zarządzanie treścią;
- dostosowanie serwisu dla osób niepełnosprawnych – zgodność z wymogami WAI;
- zmianę struktury MPI i layoutu zgodnie z oficjalną linią graficzną Miasta (2008 r.);
- rozbudowę systemu kamer internetowych;
- modyfikację bazy komunikatów, wdrożenie systemu pozwalającego na archiwizację polemik i publikację komentarzy do informacji;
- udostępnienie portalu „Magiczny Kraków” dla urządzeń przenośnych (telefony komórkowe, PDA);
- uruchomienie narzędzia umożliwiającego zmianę wyglądu serwisu w zależności od preferencji odbiorcy (kolor tła, rodzaj menu, wielkość czcionki);
- wprowadzenie zintegrowanego systemu publikacji w MPI elementów promocyjnych (pop-upy, bannery, dodatkowe bloki strony głównej).

### **Portal Edukacyjny**

Portal Edukacyjny to serwis edukacyjny miasta i jednocześnie podstawowe źródło informacji o funkcjonowaniu oświaty w Krakowie. Powstał z myślą o sprawnym funkcjonowaniu krakowskich placówek oświatowych oraz w trosce o wygodę uczniów, rodziców i kadry pedagogicznej. Portal zapewnia bezpieczne korzystanie z zawartych w nim informacji poprzez wykorzystanie funkcji bezpiecznego logowania. Jest rozszerzeniem informacji zawartych w Biuletynie Informacji Publicznej oraz scala informacje rozproszone w internecie a dotyczące funkcjonowania krakowskiej oświaty. Usprawnia komunikację ze szkołami – dyrektorami placówek, rodzicami, uczniami i nauczycielami. Portal Edukacyjny zawiera następujący zakres informacji:

- Aktualności

- Informacje o Wydziale Edukacji (dane kontaktowe, informacja o zakresie działania poszczególnych osób pracujących w wydziale)
- Terminarz najważniejszych wydarzeń, imprez itp. organizowanych przez wydział i placówki oświatowe
- Ogłoszenia
- Baza danych o placówkach oświatowych
- Wykaz najważniejszych aktów prawnych związanych z oświatą
- Baza linków, pliki do pobrania

Portal umożliwia także prowadzenie elektronicznej rekrutacji do przedszkoli oraz do szkół ponadgimnazjalnych.

Miasto jest obecnie w trakcie wdrażania Zintegrowanego Systemu Zarządzania Oświatą, czyli systemu informatycznego usprawniającego organizację pracy w oświacie, począwszy od szkół i placówek oświatowych poprzez zespoły ekonomiki oświaty po Wydział Edukacji UMK. System będzie obsługiwał całość spraw związanych m.in. z kwestiami finansowymi, kadrowo-płacowymi, uczniowskimi, arkuszem organizacyjnym placówek, bazą danych ogólnych oraz będzie umożliwiał elektroniczny obieg dokumentów. Projekt jest współfinansowany z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, a zakończenie jego wdrażania planowane jest na IV kwartał 2007 r. Po zakończeniu wdrażania ZSZO wraz z Portalem Edukacyjnym będzie tworzyć jeden, spójny system informatyczny krakowskiej oświaty.

### **Interaktywna Internetowa Sieć Informacji Turystycznej**

Interaktywna internetowa sieć informacji turystycznej ma polegać na stworzeniu profesjonalnego serwisu internetowego dla turystów zagranicznych i krajowych, dostępnego w 6 wersjach językowych. Serwis ma być oparty na interaktywnej mapie Krakowa. Portal ten będzie zawierał aktualne dane na temat wydarzeń kulturalnych i produktów turystycznych (np. elektroniczną wersję Krakowskiej Księgi Produktów Turystycznych). Powinien szeroko opisywać wszelkie dostępne usługi turystyczne. Prezentowana będzie baza hotelowa w trybie on-line z pełną możliwością rezerwacji miejsc. Portal powinien dawać możliwość internetowych zakupów map, przewodników itd. Projekt ma być powiązany z głównym portalem internetowym UMK. Portal ten ma być stworzony i sfinansowany przez Biuro Promocji i Marketingu Miasta, a następnie przekazany w ręce Krakowskiego Biura Festiwalowego.

### **Portal Miejskiego Programu Przeciwdziałania Przeszłości Młodzieży oraz serwisów zintegrowanych**

W ramach tego portalu funkcjonuje sześć witryn internetowych:

- [www.mpppm.pl](http://www.mpppm.pl) - połączona z oficjalną stroną Miasta [www.krakow.pl](http://www.krakow.pl), zawiera najbardziej istotne informacje na temat programu;
- [www.mlodziej.info](http://www.mlodziej.info) - poświęcona „Poradnikowi Młodego Krakusa”, publikacji wydawanej od 2003 roku;
- [www.mlodziej.net](http://www.mlodziej.net) - na której zamieszczona jest internetowa wersja magazynu dla młodzieży gimnazjalnej „Śmigło” – miesięcznika nieodpłatnie rozprowadzanego w krakowskich gimnazjach;
- [www.mlodziej.org](http://www.mlodziej.org) - to strona poświęcona projektowi pn. Krakowska Akademia Samorządności (KAS). KAS jest to forum edukacji obywatelskiej dla uczniów krakowskich gimnazjów i liceów;
- [www.mlodziej.krakow.pl](http://www.mlodziej.krakow.pl) - poświęcona projektom realizowanym wspólnie z Komendą Miejską Policji w Krakowie;

- [www.juliada.pl](http://www.juliada.pl) - to strona informująca o cyklu organizowanych przez MPPPM imprez rekreacyjno - sportowych dla dzieci i młodzieży pozostającej w mieście podczas wakacji.

Wszystkie witryny są zarządzane spod aplikacji CMS.

### **Portal MOWIS**

W kwietniu 2007 r. Wydział Spraw Społecznych złożył wniosek do Mechanizmu Finansowego EOG i Norweskiego Mechanizmu Finansowego dotyczący działalności Miejskiego Ośrodka Wspierania Inicjatyw Społecznych. Projekt dotyczy utworzenia w Krakowie ośrodka, którego nadrzędnym celem będzie rozwijanie współpracy między samorządem i organizacjami trzeciego sektora poprzez udzielanie przez gminę szerokiego wsparcia organizacjom pozarządowym. Jako priorytetowe kierunki działania w kolejnej, planowanej fazie budowania MOWIS, przyjęto rozwijanie bazy organizacyjnej i zespołów merytorycznych w pięciu wybranych kierunkach:

- funkcjonowania ośrodka informacji i doradztwa;
- promowania wolontariatu;
- rozwoju oferty szkoleniowej;
- rozwijania konsultacji społecznych (debat publicznych);
- integrowania (inspirowanie wydarzeń i imprez).

Podstawowym narzędziem koordynacji powyższych działań będzie Internet: portal poświęcony tematyce współpracy miasta z NGOs, promocji krakowskich NGOs i ich działalności, aktualności dotyczące NGOs, bank informacji o krakowskich NGOs (kontakt, formy działań, wyszukiwarki), mapa aktywności: interaktywny serwis dot. usług społecznych realizowanych w poszczególnych dzielnicach miasta: interaktywna mapa miasta z naniesionymi punktami lokalizacji instytucji świadczących usługi społeczne, wolontariat, informacje o organizowanych przez miasto konkursach grantowych, wymaganej dokumentacji, wyniki i inne. System informacyjny będzie również wykorzystany do prowadzenia konsultacji społecznych i współpracy w ramach mieszanych zespołów problemowych. System informatyczny pozwoli na wdrożenie socjologicznych programów badawczych służących diagnozowaniu i monitorowaniu kondycji krakowskich organizacji pozarządowych i ich potrzeb (prowadzone w odniesieniu do poszczególnych rejonów/dzielnicy miasta i obszarów aktywności NGOs), ewaluacji realizowanych przez miasto programów związanych z rozwijaniem partycypacji społecznej.

Obecnie są aktualizowane dane banku informacji o krakowskich organizacjach pozarządowych, umieszczone na stronie [www.krakow.pl](http://www.krakow.pl).

### **Portal Biuro Planowania Przestrzennego**

Biuro Planowania Przestrzennego prowadzi stronę internetową <http://planowanie.um.krakow.pl/bpp/>, na której zamieszczane są wiadomości dotyczące procedury sporządzania poszczególnych planów miejscowych, plany sporządzane, plany obowiązujące, studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego miasta Krakowa oraz informacje ogólne z zakresu działalności Biura i planowania przestrzennego w Krakowie. Strona ta jest zintegrowana z Biuletynem Informacji Publicznej Miasta Krakowa oraz korzysta z zasobów serwerowych i sieciowych BIP.

Ponadto w UMK funkcjonują inne samodzielne strony internetowe (posiadające odrębne domeny), jak np.: Proces Inwestycyjny, strona Krakowskiej Olimpiady Młodzieży oraz miejskich imprez sportowo-rekreacyjnych.

## **Intranet**

**Serwis Informacyjny UMK** to wewnątrzurzędowa sieć komputerowa, będąca integralną częścią SI UMK, która przy wykorzystaniu technologii internetowych pozwala użytkownikom wyszukiwać, używać i współdzielić informacje, zasoby urzędowe oraz zewnętrzne strony internetowe. Dedykowana jest wyłącznie UMK. System intranetowy jest ukierunkowany na optymalne dystrybuowanie informacji wewnątrz UMK, gwarantuje jednoczesny dostęp do nich wszystkim pracownikom oraz wprowadza lepszą komunikację pomiędzy nimi. Technologie intranetowe sprawiają, iż wszystkie ważne dla pracowników materiały, dokumenty i informacje, instrukcje, zalecenia itp. stają się dostępne dla wszystkich w tym samym czasie. Obecnie w ramach działania intranetowego serwisu WWW prezentowana jest informacja w postaci następujących modułów tematycznych:

- Strona główna - Od redakcji, Komunikaty, przypomnienia
- ABC Urzędu - System telefoniczny w UMK, Rejestr urzędowy, Struktura organizacyjna, Regulaminy, Planowanie budżetu, BHP, Udostępnianie informacji publicznej, Obieg elektroniczny
- Aktualności - Nowości w prawie, Sprawozdania, analizy, Serwis prasowy, Pod patronatem Prezydenta, Adresy stron internetowych
- Dla pracowników – Szkolenia, Działalność ZFŚS, Ubezpieczenia, Związki zawodowe, Pracownicza Kasa Zapomogowo-Pożyczkowa, Biblioteka
- System Zarządzania Jakością - Audyt nadzoru, Szkolenia z zakresu SZJ, Misja Urzędu Miasta Krakowa, Benchmarking

Moduły funkcjonalne oraz integrujące:

- Na skróty
- Rejestry
- Serwisy
- Ważne linki
- Komunikaty, przypomnienia
- RSS
- Wyszukiwarka

## **Ekstranet**

### **Serwis Informacyjny SKRZYŃKA**

Obecnie działa pośrednia forma między ekstranetem i intranetem Serwis Informacyjny SKRZYŃKA. Został zbudowany za pośrednictwem Internetu, z wykorzystaniem systemu CMS. Serwis jest ukierunkowany na dystrybuowanie informacji między MJO i wskazanymi komórkami organizacyjnymi UMK. Gwarantuje jednoczesny dostęp do zgromadzonych informacji wszystkim uprawnionym pracownikom tych jednostek oraz zapewnia lepszą komunikację pomiędzy nimi. Serwis jest podzielony na 2 części:

1. MJO – KZD, KZK, ZCK, ZTP:

- Plany budżetowe
- Sprawozdania budżetowe
- Planowanie wydatków inwestycyjnych
- Monitorowanie realizacji inwestycji
- Dodatkowe informacje do zadań budżetowych

- Pozostałe informacje i sprawozdania

2. UMK dla MJO – BM, BI, GO, BE, SR, BT, OC  
oraz funkcjonalności: kontakt, pomoc, RSS, wyślij na maila

Nie jest to jednak rzeczywisty serwis ekstranetowy, gdyż żadne dane z zasobów intranetu nie mogą być za jego pośrednictwem udostępniane MJO. Brak także jakiegokolwiek integracji z podsystemami SI UMK oraz miejskimi serwisami www. Informacje publikowane w tym serwisie każdorazowo muszą być wpisywane w system CMS, co powoduje powielanie czynności pracowników UMK i MJO (którzy wprowadzają te same dane do innych podsystemów SI UMK).

### **Sieć infomatów i punktów PIAP**

Obecnie oddano mieszkańcom do użytkowania 18 bezpłatnych punktów dostępu do Internetu (PIAP) w 18 siedzibach Dzielnic i 4 infomaty.

## **3. PLANOWANE DZIAŁANIA**

### **Internet**

- Powołanie zespołu zadaniowego dla opracowania koncepcji prowadzenia serwisów www przez UMK. Efektem tej pracy powinny być jasne, przejrzyste zasady wdrażania nowych serwisów oraz utrzymania, modernizacji i integracji już istniejących, wyznaczania podmiotów prowadzących serwisy i administrujących nimi.
- Rozbudowa i modernizacja Miejskiej Prezentacji Internetowej (MPI) „Magiczny Kraków” ma umożliwić skuteczną realizację polityki informacyjnej UMK, kreację wizerunku samorządu i pracy urzędu, promocję miasta Krakowa na skalę ogólnopolską i światową; tworzenie, udostępnienie i aktualizowanie danych publicznych dla klienta zewnętrznego zgodnie z zapotrzebowaniem poszczególnych grup docelowych (turystów, mieszkańców, inwestorów, przedsiębiorców, niepełnosprawnych, dzieci i młodzieży etc.); interakcję UMK z tym klientem, ugruntowanie pozycji stron [www.krakow.pl](http://www.krakow.pl) w internecie i świadomości odbiorców (akcje informacyjno – promocyjne, konkursy, patronaty medialne) jako jedynego oficjalnego portalu Miasta Krakowa oraz platformy skupiającej wszystkie serwisy www prowadzone przez UMK.
- Rozbudowa i modernizacja BIP MK powinna zakładać budowanie platformy e-Urzędu (Urzędu on-line) skupiającej wszystkie usługi publiczne świadczone za pośrednictwem Internetu przez UMK (z wykorzystaniem tych elementów w serwisach www prowadzonych przez UMK).

### **Intranet**

Kolejnymi planowanymi do wdrożenia są:

- Serwis Goniec Urzędowy
- Sondy
- Modernizacja Rejestru urzędowego
- System Informatyczny UMK

- Notatki z narady dyrektorów
- Moduł załatwiania spraw wewnątrzurzędowych (obsługowych) za pośrednictwem aplikacji, np. zamawianie i pobieranie materiałów biurowych, rezerwacje sal, rezerwacje samochodu, itp.
- Moduł forum
- Moduł e-learning

### Ekstranet

Opracowanie i wdrożenie portalu ekstranetowego jako fragmentu zasobów intranetowych udostępnionych wzajemnie przez UMK i MJO, przy zakazie powszechnego dostępu z sieci [Internet](#). Dostęp do portalu będzie możliwy po uwierzytelnieniu i autoryzacji przez łącze internetowe. Powinien funkcjonować jako wydzielona część serwisu intranetowego tak po stronie zasobów UMK, jak i zasobów MJO. Udostępniane informacje i dane będą eksportowane z baz SI UMK i intranetowej oraz z systemów MJO. Należy dążyć do automatycznego pobierania danych zapisywanych w innych aplikacjach (np. WYBUD, SWBZ, itd.). Każdy podsystem SI UMK związany z funkcjonowaniem MJO powinien uwzględniać integrację z portalem ekstranetowym i wzajemnie ze strony MJO. Portal w przyszłości powinien być platformą elektronicznego obiegu dokumentów UMK-MJO. Wdrożenie wymaga rozszerzenia kompetencji wydziału IT o obsługę MJO w powyższym zakresie.

#### Podjęcie systemowych działań odnośnie Internetu, Intranetu, Ekstranetu oraz ich integracji z SI UMK:

- Systematyzacja serwisów, opracowanie i przyjęcie zasad realizacji serwisów www przez UMK w celu uniknięcia powielania czynności przez pracowników UMK przy publikowaniu tych samych informacji.
- Standaryzacja publikacji i prezentacji dla wszystkich serwisów www. Aby prawidłowo działały powyżej opisane oraz nowo wdrażane portale należy dążyć do standaryzacji aplikacji, za pośrednictwem których serwisy są publikowane, np. CMS. Każdy z serwisów musi mieć dostęp do baz źródłowych i hurtowni treści, które będą prezentowane na stronach lub musi być zintegrowany z istniejącymi zasobami.
- Standaryzacja zasobów, np. serwisy powinny być wyposażone w dział aktualności, ogłoszenia, moduły wyszukiwania, FAQ, sondy, moderowane fora i czaty na żywo, komunikację poprzez e-mail, multimedia.
- Mechanizmy integracji serwisów. Integracja musi być realizowana na styku aplikacji, za pomocą których serwisy są publikowane, BIP MK, urząd on-line, Elektronicznego Obiegu Dokumentów, Baz Źródłowych i Hurtowni Danych i innych.
- Mechanizmy monitorowania aktywności stron, tak aby móc rozpoznać popularność oraz przydatność przekazywanej informacji.

#### **4. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ**

Rozwój portali komunikacyjnych to proces ciągły. Dla niektórych zadań można jednak wskazać ramy czasowe. Zasadniczym działaniem warunkującym powodzenie działań jest powołanie Komitetu Sterującego na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego (Internet, Intranet, Ekstranet) w terminie - wrzesień 2007.

Opis zadania	Termin realizacji /etapy	Źródła finansowania	Jednostki współpracujące	Jednostka realizująca	
<b>Wdrożenie jednolitej platformy dla serwisów internetowych</b>	<b>wrzesień 2007 r.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opracowanie koncepcji prowadzenia serwisów www,</li> <li>Opracowanie zasad standaryzacji publikacji, prezentacji, zasobów</li> <li>Przygotowanie regulacji w tym zakresie</li> </ul>	-	Zespół zadaniowy	OR, KP	
	<b>październik 2007 r.</b> Opracowanie zasad integracji serwisów oraz mapy powiązań	-	Zespół zadaniowy	OR	
	<b>grudzień 2007 r.</b> Opracowanie systemu wizualizacji serwisów www	-	Zespół zadaniowy	KP, MP	
	<b>grudzień 2007 r.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza narzędzi informatycznych – wspólnej platformy dla prowadzenia serwisów WWW,</li> <li>Opracowanie SIWZ dla systemu</li> </ul>	-	Zespół zadaniowy	KP, OR	
	<b>2008 r.</b> Zakup narzędzia informatycznego, wdrożenie			KP, OR	IT
	<b>2008/2009</b> Integracja rozproszonych serwisów www z platformą Magiczny Kraków i BIP	Środki własne, UE	SP, SR, BR, SP, BP, GO, MP	KP, OR	
<b>Serwis intranetowy</b>	<b>lipiec 2007</b> Serwis Gонец Urzędowy	Środki własne	OR	KP	
	<b>lipiec 2007</b> Sondy	Środki własne	-	OR	
	<b>sierpień 2007 r.</b> System Informatyczny UMK	Środki własne	OR	IT	
	<b>2007/2008</b> Moduł załatwiania spraw wewnątrzurzędowych (obsługowych) za pośrednictwem aplikacji	Środki własne	OR, OU	IT	
	<b>2008 r.</b> Moduł forum	Środki własne	Wszystkie komórki UMK	OR	
	<b>2008 r.</b> Moduł e-learning	Środki własne	Wszystkie komórki UMK	OR	
<b>Serwis ektranetowy</b>	<b>wrzesień 2007 r.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opracowanie koncepcji prowadzenia serwisu Ektranetowego MJO-UMK,</li> <li>Opracowanie zasad standaryzacji publikacji, prezentacji, zasobów oraz przygotowanie regulacji w tym zakresie</li> </ul>	-	Powołanie zespołu zadaniowego	OR	
	<b>wrzesień 2007 r.</b>	-	Powołanie zespołu	IT	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opracowanie koncepcji prowadzenia serwisu Ekstranetowego MJO-UMK,</li> <li>• Opracowanie zasad standaryzacji publikacji, prezentacji, zasobów oraz przygotowanie regulacji w tym zakresie</li> </ul>		zadaniowego	
	<p><b>październik 2007 r.</b> Opracowanie zasad integracji serwisów oraz mapy powiązań</p>	-	Zespół zadaniowy	IT
	<p><b>grudzień 2007 r.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza narzędzi informatycznych – platformy dla prowadzenia serwisu.</li> <li>• Opracowanie SIWZ dla systemu</li> </ul>		Zespół zadaniowy	IT
	<p><b>2008/2010</b> Zakup narzędzia informatycznego, wdrożenie</p>	Środki własne + EU	MJO-UMK	IT



## **VII. SYSTEM ZARZĄDZANIA OBSŁUGĄ KLIENTÓW (WAITING)**

### **1. CELE I OCZEKIWANIA**

Najprostszą i najefektywniejszą strategią osiągnięcia efektywnej obsługi jest skrócenie trasy, którą obywatele muszą pokonać w celu załatwienia określonej sprawy. System zarządzania obsługą klientów winien usprawnić obsługę w Centrach Obsługi Mieszkańców oraz - co najważniejsze - wprowadzić możliwość koordynacji w tym zakresie przy pomocy Internetu.

Informacje gromadzone przez system to źródło wiedzy dla personelu zarządzającego organizacją obsługi klientów. Szybki i łatwy w odbiorze dostęp do raportów na poziomie Urzędu umożliwia analizę każdego aspektu czynności związanych z obsługą klientów. System jest w stanie wygenerować wiele statystyk obrazujących między innymi czasy oczekiwania i obsługi, przepływ klientów i trendy występujące w każdej grupie usług. Wszelkie informacje o kliencie mogą być przedstawiane w czasie rzeczywistym, pozwalając administratorowi na podejmowanie właściwych decyzji. Ich automatyczna archiwizacja umożliwia badanie efektywności pracowników oraz planowanie racjonalnej obsady na stanowiskach związanych z obsługą klientów.

### **2. STAN OBECNY**

System zarządzania obsługą obywateli istnieje w podstawowej formie w Wydziale Ewidencji Kierowców i Pojazdów. Wdrożona jest tam funkcjonalność pozwalająca korzystać z niego wyłącznie w UMK, bez możliwości rejestracji zdalnej. Wdrożenie w jednym wydziale w ograniczonym zakresie powoduje, że potencjalne korzyści wynikające z jego funkcjonowania są minimalizowane przez występowanie problemów w zarządzaniu obsługą w skali całego Urzędu.

### **3. PLANOWANE DZIAŁANIA**

Klient, który przychodzi do Urzędu natrafia przy wejściu na automat biletowy. Następnie wybiera interesującą go kategorię usług spośród odpowiednich przycisków, potwierdza swoje przybycie, po czym otrzymuje właściwy bilet. Mieszkańcy zamiast bezpośredniej wizyty mogą zarejestrować się przez telefon lub Internet.

Gdy tylko odpowiednie stanowisko obsługi jest gotowe na przyjęcie interesanta, pracownik wciska przycisk „Następny” na swoim osobistym terminalu przywoławczym. Informacja ta zostaje błyskawicznie wyświetlona na wyświetlaczach stanowiskowych oraz głównych lub monitorach TV. Przywołaniu towarzyszy dyskretny sygnał akustyczny lub generowana automatycznie przez program zarządzający zapowiedź słowna. Ten wizualny i dźwiękowy komunikat to dla interesanta jednoznaczna informacja, do którego stanowiska obsługi powinien się udać.

#### 4. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ

<b>Opis zadania</b>	<b>Termin realizacji /etapy</b>	<b>Źródła finansowania</b>	<b>Jednostki współpracujące</b>	<b>Jednostka realizująca</b>
Wdrożenie systemu w lokalizacji – ul. Wielicka 28A	<b>lipiec – sierpień 2007 r.</b>	Środki własne	S.A., KM,	IT
Wdrożenie systemu w lokalizacji - al. Powstania Warszawskiego 10	<b>wrzesień – październik 2007 r.</b>	Środki własne	S.A., KM,	IT
Wdrożenie systemu w lokalizacji - s. Zgody 2, ul. Stachowicza 18	<b>grudzień 2007 r.</b>	Środki własne	S.A., KM, SO	IT

## VIII. SYSTEM OBSŁUGI INWESTORA

### 1. CELE I OCZEKIWANIA

Inwestorzy to grupa osób, które w sposób zasadniczy wpłynąć mogą na rozwój miasta, dlatego też tworzenie odpowiednich warunków dla nich to jedno z podstawowych zadań władz miasta. Urząd Miasta otwarty na potrzeby tej grupy w większym stopniu przyczynia się do wzrostu aktywności gospodarczej i poprawy poziomu życia.

Jednym z elementów, które składają się na tzw. „dobry klimat inwestycyjny” jest możliwość elektronicznego składania wniosków i śledzenia spraw załatwianych w urzędach przez osoby, których sprawy te dotyczą. Należy mierzyć ilość inwestorów załatwiających sprawy osobiście w UMK oraz ilość załatwiających je on-line. Działania podejmowane przez UMK powinny być ukierunkowane na zwiększanie ilości spraw możliwych do załatwienia on-line i zwiększenia dostępności tego sposobu postępowania. Należy przyjąć, że ilość trend spraw załatwianych on-line będzie rosła.

Celem wprowadzenia systemu obsługi inwestora jest:

- skrócenie czasu trwania procesu poprzez jego komputeryzację (minimalizacja czynności powtarzających się w poszczególnych etapach procesu inwestycyjnego np. wielokrotnego podawania danych osobowych; przekazywanie informacji w formie dokumentacji elektronicznej),
- szybkie udzielanie informacji zwrotnej inwestorowi,
- ułatwienie wnoszenia opłat,
- uproszczenie procedury postępowania,
- minimalizacja uczestnictwa inwestora w procesie.

Realizacja powyższego podnosi zaufanie inwestorów do Urzędu i jest spełnieniem postulatu, iż Urząd winien być transparentny a działania urzędników – kompetentne i podejmowane bez zbędnej zwłoki.

Wychodząc naprzeciw takiemu zapotrzebowaniu w UMK wdrażany jest system wspomagający obsługę procesu inwestycyjnego.

### 2. PODJĘTE I PLANOWANE DZIAŁANIA

W ramach systemu „Proces inwestycyjny” inwestorzy mogą składać wnioski:

- wydanie wypisów i wyrysów ze Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego oraz z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego,
- udzielenie informacji o przeznaczeniu terenu w Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego lub w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego,
- udostępnienie poświadczonych kopii mapy zasadniczej oraz kopii z map ewidencyjnych,
- wydanie wyrysów i wypisów z operatu ewidencyjnego.

Po wpisaniu w przeglądarce adresu <http://planet.um.krakow.pl/UMK/> inwestor ma możliwość składania on-line wniosków do Wydziału Geodezji lub Biura Planowania Przestrzennego. Informacje o tym, do którego Wydziału UMK należy złożyć wniosek, znajdują się na stronie. Na stronie tej znajdzie się także dział FAQ (najczęściej zadawanych

pytań), a przy jej pomocy będzie można wysłać do Urzędu maila z pytaniem, komentarzem lub uwagą na temat procesu inwestycyjnego.

Złożony w ten sposób wniosek zostanie zapisany w bazie danych systemu. System ten wspiera pracę instytucji w zakresie efektywnego zarządzania obiegiem dokumentów. Każdy proces decyzyjny może zostać zamodelowany w łatwy i zrozumiały sposób za pomocą graficznego edytora procesów. Wbudowany system uprawnień umożliwia pracownikom wgląd tylko w dokumenty i decyzje należące do ich domeny pracy. Osoby koordynujące pracę działu mają narzędzie pozwalające na równomierny podział zadań między podległych pracowników, podjęcie istotnych decyzji lub przekazanie sprawy do innego działu. System umożliwia również poinformowanie inwestora drogą elektroniczną o przygotowaniu dokumentów do odbioru.

Funkcjonalność wdrażanego rozwiązania w Wydziale Architektury i Urbanistyki polega na wykorzystaniu mechanizmu śledzenia sprawy z poziomu strony www. Inwestor składa dokumenty osobiście w Urzędzie, a potem po zalogowaniu się na stronie <http://planet.um.krakow.pl/UMK/> może sprawdzać, na jakim etapie i gdzie załatwiany jest jego wniosek. W ramach systemu „Proces inwestycyjny” inwestorzy po zalogowaniu mogą monitorować stan sprawy przy wydawaniu decyzji o warunkach zabudowy i pozwolenia na budowę.

Biorąc pod uwagę konieczność rozszerzenia zakresu informacji i usług dostępnych dla inwestora w postaci elektronicznej w perspektywie planowany jest rozwój systemu polegający na dodaniu modułów z zakresu innych komórek organizacyjnych UMK.

### 3. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ

Opis zadania	Termin realizacji /etapy	Źródła finansowania	Jednostki współpracujące	Jednostka realizująca
Analiza efektywności rozwiązania w Wydziałach GD, BP i AU	sierpień – wrzesień 2007 r.	Zadanie własne	GD, BP, AU, SR	IT, OR
Opracowanie studium wykonalności rozbudowy systemu	październik – grudzień 2007	Środki własne	GD, BP, AU, SR	IT, OR
Opracowanie projektu rozbudowy systemu	styczeń – marzec 2008	Środki własne	GD, BP, AU, SR	IT, OR
Zakup, wdrożenie systemu	kwiecień – grudzień 2008 r.	Środki własne	GD, BP, AU, SR	IT, OR

## **IX. SYSTEM OBSŁUGI PRZEDSIĘBIORCY**

### **1. CELE I OCZEKIWANIA**

W ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Krakowa w dniu 13 marca 2007 roku figurowało 78193 przedsiębiorców.

W celu sprawniejszej ich obsługi konieczne jest opracowanie i wdrożenie informatycznego systemu obsługi administracyjnej przedsiębiorcy zakładającego lub prowadzącego działalność gospodarczą. Ten system miałby na celu usprawnienie przepływu informacji pomiędzy wydziałami Urzędu, które biorą udział w wydawaniu decyzji dla przedsiębiorcy, monitorowanie procesu i skrócenie czasu wydawania tych decyzji, wyeliminowanie konieczności powielania tych samych czynności, a tym samym zminimalizowanie liczby kontaktów przedsiębiorcy z urzędem.

### **2. STAN OBECNY**

1 października 2004r. otworzono w Centrum Administracyjnym pierwszy w Polsce **Punkt Obsługi Przedsiębiorcy**, dzięki porozumieniu zawartemu pomiędzy Prezydentem Miasta Krakowa a Urzędem Statystycznym, Izbą Skarbową i Zakładem Ubezpieczeń Społecznych. W POP przedsiębiorcy mogą załatwić większość spraw związanych z uruchomieniem i prowadzeniem działalności gospodarczej w jednym miejscu. Obecność przedstawicieli tych instytucji umożliwia uzyskanie pełnej informacji na temat dalszych czynności, które musi podjąć osoba rozpoczynająca działalność gospodarczą, bez konieczności odwiedzania ich siedzib. Pracownik Wydziału Spraw Administracyjnych udziela również informacji w języku angielskim cudzoziemcom zainteresowanym otwarciem działalności gospodarczej w Polsce. Punkt wspiera przedsiębiorców w sposób ukierunkowany na ich obsługę, ze szczególnym uwzględnieniem małych i średnich firm, w tym zwłaszcza rozpoczynających działalność gospodarczą po raz pierwszy. Od 1 października 2004 r. ponad 100 tysięcy osób skorzystało z usług Punktu Obsługi Przedsiębiorcy. 95% potwierdziło, iż jego powstanie ułatwiło dostęp do informacji niezbędnych do prowadzenia działalności gospodarczej, natomiast 89% ankietowanych stwierdziło, że umiejscowienie przedstawicieli ZUS, Urzędu Skarbowego oraz Urzędu Statystycznego w Punkcie usprawniło proces rejestracji firmy. Obecnie w ramach POP działa również stanowisko Państwowej Inspekcji Pracy.

Uruchomiono jednocześnie nową stronę internetową, przez co usprawniony został przepływ informacji pomiędzy przedsiębiorcami a Punktem Obsługi Przedsiębiorcy oraz specjalne kioski multimedialne mające na celu ułatwienie przedsiębiorcom dokonania czynności ewidencyjnych. Działa także punkt informacji o funduszach europejskich dla przedsiębiorców zainteresowanych uczestniczeniem w programach unijnych.

### **3. PLANOWANE DZIAŁANIA**

Wdrożenie systemu powinno rozpocząć się od przeglądu istniejących procedur administracyjnych UMK dotyczących przedsiębiorców. Przegląd ma na celu przedstawienie propozycji ich uproszczenia i zespolenia. Konieczność tego działania wynika z faktu, iż w wielu przypadkach załatwiania spraw przez przedsiębiorców w UMK, powtarzane są i potwierdzone badaniami opinie o znacznej biurokracji związanej z zakładaniem

i prowadzeniem działalności gospodarczej. Przedsiębiorcy często muszą składać w Urzędzie Miasta Krakowa dokumenty, które już wcześniej zostały złożone w innym wydziale UMK. Powoduje to wzrost kosztów działania przedsiębiorstwa i stratę czasu. Istotą przeglądu procedur pod kątem zastosowania ich w systemie informatycznym obsługi przedsiębiorcy powinno być dokonanie przeglądu istniejących w UMK wewnątrzurzędowych procedur administracyjnych dotyczących przedsiębiorców, przegląd systemów przepływu informacji i dokumentów pomiędzy stanowiskami i wydziałami, analiza efektywności istniejących procesów, przedstawienie propozycji uproszczenia oraz określenie powiązań między nimi. Powstały raport posłuży do opracowania i wdrożenia informatycznego systemu obsługi administracyjnej przedsiębiorcy.

Wdrożony system informatyczny powinien objąć m.in.:

- usprawnienie czynności kontrolnych,
- automatyczne przesyłanie elektronicznych dokumentów między stanowiskami,
- opracowanie skryptów sprawdzających kompletność formularzy,
- eliminację składania kolejnych wniosków,
- korzystanie z danych wprowadzonych w innych procedurach (np. dane identyfikujące przedsiębiorcę), korzystanie z dokumentacji uzyskanych z innych procedur itp.

Docelowym modelem byłby układ oparty na zasadzie „urząd bez papieru”, uwzględniający możliwość złożenia przez przedsiębiorcę podpisu elektronicznego oraz możliwość wglądu w stan sprawy poprzez internet. Dla przedsiębiorców nie posługujących się podpisem elektronicznym możliwe będzie złożenie wniosku w wersji papierowej.

Informatyczny system obsługi przedsiębiorcy zakładającego lub prowadzącego działalność gospodarczą powinien być twórczym rozwinięciem tworzonego od 2 lat informatycznego systemu obsługi inwestora w trakcie procesu inwestycyjnego.

#### 4. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ

Opis zadania	Termin realizacji /etapy	Źródła finansowania	Jednostki współpracujące	Jednostka realizująca
Analiza efektywności rozwiązania w Wydziale SA	<b>sierpień – listopad 2007 r.</b>	Zadanie własne	S.A., GD, AU, BP, GS, GO	IT
Opracowanie studium wykonalności rozbudowy systemu	<b>grudzień 2007– luty 2008</b>	Środki własne	S.A., GD, AU, BP, GS, GO	IT
Opracowanie projektu rozbudowy systemu	<b>marzec - maj 2008</b>	Środki własne	S.A., GD, AU, BP, GS, GO	IT
Zakup, wdrożenie systemu	<b>czerwiec - grudzień 2008 r.</b>	Środki własne	S.A., GD, AU, BP, GS, GO	IT

## **X. SYSTEM WYMIARU, POBORU I WINDYKACJI PODATKÓW I OPŁAT**

### **1. CELE I OCZEKIWANIA**

W wyniku opisanych niżej działań nastąpi wyeliminowanie istniejących ewidencji ręcznych oraz podwójnych ewidencji, których istnienie spowodowane jest brakiem pełnej funkcjonalności wdrożonych aplikacji, niepełnym wdrożeniem posiadanych aplikacji oraz brakiem dostatecznej wiedzy użytkowników. Zakończona zostanie eksploatacja aplikacji niespełniających oczekiwań i wymogów bezpieczeństwa, a w ich miejsce wdrożone zostaną takie aplikacje, które spełnią wymogi pełnej integracji z systemem UMK. Zakończenie budowy jednolitej, zintegrowanej bazy danych zapewni, że raz wprowadzone do systemu UMK dane będą przetwarzane i wykorzystywane przez wszystkie aplikacje bez konieczności ponownego ich wprowadzania. Zostanie stworzona jednolita, zintegrowana baza podatników i kontrahentów, w której będzie możliwość identyfikacji/porównania podatnika z ilością posiadanych na terenie Gminy Miejskiej Kraków działek. Tym samym stworzona zostanie możliwość identyfikacji działek nie objętych deklaracją podatkową.

### **2. STAN OBECNY**

W chwili obecnej obsługa poboru podatków i opłat wspomagana jest przez następujące aplikacje:

- Podsystem PNIER – Naliczanie podatku od nieruchomości – ZUI Otago,
- Podsystem WNIER – Windykacja Podatku od Nieruchomości i Leśnego - ZUI Otago,
- Podsystem PROL – Naliczanie Podatku Rolnego, Leśnego i od Nieruchomości - ZUI Otago,
- Podsystem WROL – Windykacja Podatku Rolnego, Leśnego i od Nieruchomości - ZUI Otago,
- Podsystem ZAK – Zwrot Podatku Akcyzowego - ZUI Otago,
- Podsystem NPOJ – Naliczanie podatku od środków transportowych - ZUI Otago,
- Podsystem WPOJ – Windykacja podatku od środków transportowych - ZUI Otago,
- WPBUD – Obsługa wpływów budżetowych - ZUI Otago,
- Podsystem KASA – Obsługa kasy dochodowej i wydatkowej - ZUI Otago,
- Podsystem MANDATY – osoba fizyczna,
- Podsystem KOALA – obsługa koncesji alkoholowych – osoba fizyczna,
- System informatyczny – Czysze – MeMax,
- System informatyczny - NOP – MeMax - „archiwum” do końca roku 2007,
- System informatyczny – Podatek rolny - MeMax - „archiwum” do końca roku 2008,
- System informatyczny – Pojazdy – MeMax - od 2007 r. wyłącznie do przechowywania danych archiwalnych,
- System Obsługi Windykacji – Należności Cywilnoprawne – Imeri Software,
- System Obsługi Windykacji – Należności Publicznoprawne - Imeri Software,
- Podsystem V-Biuro – Compass.

Jest to zatem 18 aplikacji obsługiwanych w większości przez Wydział Podatków i Opłat, a w zakresie obsługi kasy, wpływów budżetowych oraz windykacji należności cywilnoprawnych i publicznoprawnych również przez Wydział Finansowy. Obsługa koncesji alkoholowych prowadzona jest w Wydziale Spraw Administracyjnych.

9 z wymienionych aplikacji to systemy wchodzące w skład Zintegrowanego Systemu Wspomagania Zarządzania Miastem OTAGO, 3 wykorzystywane są tylko do przechowywania danych archiwalnych, pozostałe zaś są autorstwa następujących firm: MeMax, Compass, Imeri Software oraz autorstwa osób indywidualnych.

Wszystkie aplikacje systemu OTAGO korzystają z aplikacji KOS (Zarządzanie kartotekami osób i słownikami), która sama również jest elementem tego systemu.

Przepływy informacji między aplikacjami działającymi w ramach zintegrowanego systemu OTAGO są w dużym stopniu zautomatyzowane, co sprawia, że większość informacji wprowadzanych jest do systemu tylko raz. Dotyczy to między innymi następujących procesów: naliczanie i windykacja podatków, generowanie indywidualnych numerów rachunków bankowych dla podatników (TransCollect), przesyłanie przypisów do podsystemu KASA, realizacja wpłat, przesyłanie raportów kasowych do podsystemu FK, wczytywanie wpłat z plików przesłanych przez bank i automatyczne rozksięgowywanie wpłat na kartach kontowych podatników.

Aplikacje działające poza systemem OTAGO nie są zintegrowane z aplikacjami systemu OTAGO, choć te w dużym stopniu kontynuują obsługę danej operacji. Efektem tego jest ponowne wprowadzanie tych samych danych do innego systemu i utrudnienia w dalszej obsłudze. Problemy te nasiliły się w szczególności podczas wdrażania podsystemu KASA, w którym pewne rodzaje świadczeń wprowadzane są ręcznie przez kasjera po okazaniu przez wpłacającego „karteczki” wypisanej na stanowisku merytorycznym, z rozpisaniem na należność, odsetki, koszty. Dane te nie mogą być również przesyłane do automatycznego zaksięgowania na kartach kontowych. Z tych między innymi powodów oraz z faktu, iż systemy te są przestarzałe, a niektóre z nich (MeMax) nie posiadają asysty technicznej wynika, że należy podjąć pilną decyzję co do dalszej ich eksploatacji.

### **3. PODSTAWOWE ZAGROŻENIA I PROBLEMY WYNIKAJĄCE Z ISTNIEJĄCEGO STANU**

- brak integracji między wieloma systemami powoduje konieczność dublowania tej samej pracy na różnych stanowiskach,
- brak jednolitej, zintegrowanej bazy podatników (zbiorcza karta kontowa), na której można by zobaczyć należności ze wszystkich rodzajów podatków i opłat,
- nieuporządkowane kartoteki osób fizycznych i prawnych powodują zagrożenie dublowania kartotek podatników oraz trudności w wyszukiwaniu osób,
- brak dostatecznej wiedzy użytkowników na temat funkcjonalności systemu. Powodem tego stanu jest fakt, iż nie istnieją obecnie w Magistracie procedury szkoleń użytkowników, określające sposób przepływu informacji oraz podział obowiązków między koordynatorem systemów informatycznych, opiekunem podsystemu, gospodarzem i użytkownikiem,
- brak niezbędnej funkcjonalności w działających systemach,
- niezakończone wdrożenia niektórych aplikacji,
- podjęcie nietrafnych decyzji co do zakupu nowego oprogramowania bez wcześniejszej analizy możliwości wykorzystania istniejącego oraz konieczności powiązań między dotychczas wykorzystywanymi podsystemami.



#### 4. PLANOWANE DZIAŁANIA

Wśród kluczowych działań, które należy podjąć w celu wyeliminowania istniejących problemów i pełnego wdrożenia systemu podatków i opłat wymienić należy m.in.:

- Zakończenie eksploatacji systemów firmy Memax, Mandaty, Koala. Czas realizacji: do końca 2007 r. umożliwiającą rozpoczęcie pracy w nowym systemie od stycznia 2008 r.,
  - Systemy firmy Memax: propozycja rezygnacji z nich zapadła ok. dwa lata temu. Systemy nie posiadają asysty technicznej oraz nie spełniają wymaganych standardów bezpieczeństwa danych. Brak jest możliwości integracji tych systemów z innymi systemami. Należy podjąć działania zmierzające do zmiany tego oprogramowania.
  - system MANDATY: nie spełnia wielu wymogów i oczekiwań użytkowników. Mimo istnienia na rynku odpowiedniego programu, z którym wstępnie zapoznali się już użytkownicy, zakup do tej pory nie został zrealizowany. Istnieje również możliwość prowadzenia tej ewidencji w podsystemie WPBUD (choć być może byłoby to bardziej pracochłonne),
  - system KOALA (koncesje alkoholowe): brak jakichkolwiek powiązań. Dane wydrukowane z tego systemu wprowadzane są ręcznie do podsystemu WPBUD. Jest to bardzo pracochłonne i nie ma możliwości wprowadzenia tych danych w takim czasie, aby można było zobaczyć przypisy w podsystemie KASA, co powoduje znaczne utrudnienia podczas przyjmowania wpłat w terminach płatności. Należy rozważyć możliwość exportu danych lub zakupu aplikacji istniejącej w systemie OTAGO, obsługującej ten zakres działalności i powiązanej z innymi podsystemami.
- Podjęcie decyzji w sprawie wdrożenia niewykorzystywanych aplikacji i funkcjonalności oraz uzupełnienie funkcjonalności brakujących. Ujednoczenie systemu kasowego w Urzędzie. Czas realizacji: koniec 2007 r.
  - moduł KASA w systemie V-Biuro: brak możliwości przesyłania przyjętych wpłat do podsystemów WPBUD i FK. Dane te wprowadzane są ręcznie. Moduł KASA jest drugim systemem w UMK obsługującym kasy w Magistracie,
  - system OPGRU – WOGRU (naliczanie i windykacja opłat gruntowych): od wielu lat jest prowadzone i do chwili obecnej niezakończone wdrożenie, a jego kontynuowanie stoi pod znakiem zapytania. Obecnie Wydział Skarbu Miasta wprowadza dane do podsystemu OPGRU (ok. 60 % danych), ale od momentu zakupu systemu Vega (Compass) brak przepływu danych między tymi systemami. Ponadto do chwili obecnej nie zostało uruchomione wdrożenie WOGRU. Windykacja tych opłat prowadzona jest w systemie MeMax bez jakichkolwiek powiązań. Wydział Podatków i Opłat w terminie do 31 lipca 2007 r. zainicjuje powołanie międzywydziałowego zespołu zadaniowego (PD,GS,FK,IT), który opracuje m.in.:
    - harmonogram prac umożliwiających zaprzestanie prowadzenia ewidencji księgowej w zakresie opłat gruntowych w programie MeMax,
    - harmonogram prac z określeniem szczegółowych działań mających na celu ostateczne zakończenie wdrożenia systemu OPGRU – WROGU albo systemu alternatywnego.

- Stworzenie jednolitej, zintegrowanej bazy podatników – zbiorczej karty kontowej – zbierającej dane podatnika z wszystkich tytułów. Czas realizacji: koniec 2007 r.
- Wprowadzenie możliwości dokonywania opłat w kasach Urzędu za pomocą kart płatniczych. Planowany termin realizacji: początek 2008 r.
- Umożliwienie dostępu do terminali internetowych w punktach obsługi mieszkańców dla dokonywania opłat poprzez Internet (przelewy bankowe). Czas realizacji: początek 2008 r.
- Wdrożenie systemu do obsługi zagadnień związanych z windykacją mandatów karnych kredytowanych. Czas realizacji: początek 2008 r.

## **5. PROJEKTY PRZEWIDYWANE DO REALIZACJI:**

Moduł „Zbiorcza baza podatników i kontrahentów Gminy” działający w ramach podsystemów Otągo powinien:

- umożliwiać pobieranie danych o podatniku / kontrahencie ze wszystkich podsystemów i stworzenie zbiorczej bazy podatników w zakresie wszystkich tytułów płatności,
- umożliwiać wprowadzanie danych dotyczących rozliczeń z kontrahentami w jednostkach miejskich,
- stworzyć zbiorczą bazę dłużników i kontrahentów miejskich w zakresie należności i zobowiązań.

Odpowiedzialnymi za realizację są Biuro Skarbnika oraz Wydział Informatyki.  
Termin realizacji: 2008 r.

## XI. SYSTEM FINANSOWO-KSIĘGOWY

### 1. CELE I OCZEKIWANIA

W wyniku opisanych niżej działań nastąpi wyeliminowanie istniejących ewidencji ręcznych oraz podwójnych ewidencji, których istnienie spowodowane jest brakiem pełnej funkcjonalności wdrożonych aplikacji, niepełnym wdrożeniem posiadanych aplikacji oraz brakiem dostatecznej wiedzy użytkowników. Zakończenie budowy jednolitej, zintegrowanej bazy danych zapewni, że raz wprowadzone do systemu UMK dane będą przetwarzane i wykorzystywane przez wszystkie aplikacje bez konieczności ponownego ich wprowadzania. Zostanie dokonane wyraźne i jednoznaczne oddzielenie syntetyki od analityki, a w systemie finansowo-księgowym pozostaną jedynie dane syntetyczne.

### 2. STAN OBECNY

W chwili obecnej obsługa procesów planowania i realizacji budżetu, a zatem obsługa finansowo-księgową wspomaganą jest przez następujące aplikacje:

- Podsystem FK\_ORG – Obsługa finansowo-księgową budżetu Miasta – ZUI Otago,
- Podsystem FK\_JB - Obsługa finansowo-księgową jednostki budżetowej – ZUI Otago,
- Podsystem PLAN – Rejestracja planu budżetu Gminy - ZUI Otago,
- Podsystem GRU – Obsługa Generalnego Rejestru Umów – ZUI Otago,
- Podsystem WYBUD - Obsługa wydatków budżetowych – ZUI Otago,
- Podsystem KASA – Obsługa kasy dochodowej i wydatkowej - ZUI Otago,
- Podsystem GM – Gospodarka Materiałowa - ZUI Otago,
- System bankowości internetowej – BusinessNet – Bank BPH S.A.,
- System Budżet JST Plus i Budżet JST Plus JB – OPW Doscomp,
- System Budżetowania Jednostek Samorządu Terytorialnego „Bestia”,
- System PF PRO Płynność finansowa – DS Consulting.

Jest to zatem 11 aplikacji użytkowanych przez:

1. Wydział Budżetu Miasta,
2. Wydział Finansowy,
3. Wydział Podatków i Opłat,
4. Biuro Skarbnika.

W niektórych z nich (GRU, WYBUD) praca rozpoczyna się już w wydziałach merytorycznych i jest kontynuowana przez wymienione wyżej wydziały.

Wszystkie aplikacje systemu OTAGO korzystają z aplikacji KOS (Zarządzanie kartotekami osób i słownikami), która sama również jest elementem tego systemu. Należy jednak dodać, że w pewnych zakresach wymienione aplikacje pobierają i przetwarzają dane z aplikacji działających w wydziałach merytorycznych. Są to:

- systemy: KADRY i PŁACE – Wydział Organizacji i Nadzoru,
- systemy: SWR - świadczenia rodzinne i DOCZ - dodatki mieszkaniowe – Wydział Świadczeń Socjalnych.

Przepływy informacji między aplikacjami działającymi w ramach zintegrowanego systemu OTAGO są w dużym stopniu zautomatyzowane, co sprawia, że większość informacji wprowadzanych jest do systemu tylko raz. Dotyczy to między innymi następujących operacji:

- a) rejestracja planu wraz z jego automatycznym zaksięgowaniem w systemach finansowo-księgowych oraz przesyłaniem do systemów rejestrujących umowy, faktury i inne dokumenty w celu kontroli zgodności z planem,
- b) rejestracja umowy, a następnie dokumentów do umowy poprzez pobranie danych z umowy, wystawianie przelewów wraz z automatycznym ich przesłaniem do systemu bankowego oraz systemów finansowo-księgowych (automatyczne księgowanie przelewów), tworzenie list wypłat do podsystemu KASA, realizacja wypłat, przesyłanie raportów kasowych do podsystemów FK,
- c) generowanie zaangażowania wydatków budżetowych na podstawie zawartych umów i zleceń oraz dokumentów bezumownych, sprawdzanie z planem wydatków oraz przesyłanie do systemu FK do automatycznego zaksięgowania,
- d) generowanie list wypłat z podsystemów PŁACE, SWR i DOCZ i przesyłanie ich do podsystemu WYBUD, gdzie następuje kontrola finansowa, zatwierdzanie do wypłaty, wystawianie przelewów, elektroniczne przesyłanie do banku,
- e) generowanie dokumentu syntetycznego do podsystemu FK z podsystemu GM (Gospodarka Materiałowa).

Pomimo dużego stopnia integracji podsystemów istnieją jednak dziedziny, w których prowadzone są dodatkowo ręczne ewidencje lub dane do podsystemu są ręcznie wprowadzane.

### **3. PODSTAWOWE ZAGROŻENIA I PROBLEMY WYNIKAJĄCE Z ISTNIEJĄCEGO STANU**

- brak pełnej integracji między systemami powoduje konieczność dublowania tej samej pracy na różnych stanowiskach,
- brak odpowiedniej funkcjonalności w zakresie prowadzenia ewidencji analitycznych sprawia, że systemy FK stanowią w dużym stopniu systemy analityczne (np. świadczenia rodzinne, dodatki mieszkaniowe), co bardzo obciąża i wydłuża wykonywanie wielu operacji,
- nieuporządkowane kartoteki osób fizycznych i prawnych powodują zagrożenie dublowania kartotek podatników oraz trudności w wyszukiwaniu osób,
- brak dostatecznej wiedzy użytkowników na temat funkcjonalności systemu. Powodem tego stanu jest fakt, iż nie istnieją obecnie w Magistracie procedury szkoleń użytkowników, określające sposób przepływu informacji oraz podział obowiązków między koordynatorem systemów informatycznych, opiekunem podsystemu, gospodarzem i użytkownikiem,
- brak niezbędnej funkcjonalności w działających systemach,
- niezakończone wdrożenia niektórych aplikacji

### **4. PLANOWANE DZIAŁANIA**

Zespół odpowiedzialny za poszczególne aplikacje (koordynator systemów, opiekun aplikacji, gospodarz) powinien przeprowadzić inwentaryzację ręcznych i podwójnych ewidencji, co w konsekwencji powinno prowadzić do:

- uzupełnienia istniejących systemów o funkcjonalności umożliwiające prowadzenie ksiąg analitycznych do systemów FK i przesyłanie zapisów syntetycznych do FK,
- uzupełnienia brakujących funkcjonalności w zakresie generowania zaangażowania do systemu FK: podsystemy KADRY i PŁACE, SWR, DOCZ,
- uzupełnienia brakujących funkcjonalności w zakresie integracji systemu V-Biuro i systemu WPBUD w celu wyeliminowania wielokrotnego wprowadzania tych samych danych,
- podjęcia decyzji co do dalszych losów aplikacji PF PRO – Płynność finansowa. Obecnie wykorzystywana jest część lokalna aplikacji. Dane do niej wprowadzane są przez komórki organizacyjne UMK, a weryfikowane i zestawiane przez Wydział Finansowy. Nie została wdrożona część centralna aplikacji w zakresie wprowadzania danych przez jednostki miejskie,
- przyjęcia i przeprowadzenia procedury porządkowania kartotek

## 5. PROJEKTY PRZEWIDYWANE DO REALIZACJI

- Projekt „**Księgi analityczne do systemu FK**” powinien obejmować:
  - rozbudowę podsystemów SWR, DOCZ i innych o możliwość prowadzenia ksiąg analitycznych do systemu FK,
  - generowanie dokumentów syntetycznych do systemu FK,
  - przygotowanie odpowiednich wydruków spełniających wymogi ustawy o rachunkowości w zakresie ksiąg analitycznych.

Odpowiedzialnymi za realizację są Biuro Skarbnika oraz Wydział Informatyki.  
Termin realizacji: 2008 r.

- Projekt „**Porządkowanie kartotek**”  
Aplikacje systemu OTAGO są najważniejszą grupą programów obsługującą obszar finansowo-księgowy w Urzędzie, dlatego niezwykle ważnym zadaniem w najbliższym czasie jest uporządkowanie i późniejsze utrzymanie porządku w kartotekach systemu OTAGO (podsystem KOS). Kartoteki, z których korzystają wszystkie podsystemy systemu OTAGO, zawierają tak wiele powtórzeń oraz braki danych jednoznacznie identyfikujących osobę, że korzystanie z nich znacznie utrudnia, zamiast ułatwiać pracę. Niemożność wyszukania osoby pociąga za sobą powiększanie tych nieprawidłowości poprzez wprowadzenie przez kolejnego użytkownika - jako danych nowej osoby - danych osoby w rzeczywistości już istniejącej w systemie. Projekt porządkujący kartoteki w systemie OTAGO powinien obejmować co najmniej:
  - ustalenie jednoznacznej osobowej odpowiedzialności za stan kartotek,
  - wprowadzenie kontroli nad dopisywaniem kontrahentów (zarówno osób prawnych, jak i fizycznych) zapewniającej, że zwykły użytkownik nie będzie mógł dopisywać osób bez identyfikatora publicznego (NIP, REGON i PESEL),
  - każde wpisanie bez numeru, jeśli jest konieczne, należy oznaczyć (lub nawet raportować), a osoba odpowiedzialna winna najszybciej jak to możliwe próbować wyjaśnić i uzupełnić brakujące identyfikatory,
  - dopisanie (zaimportowanie) identyfikatorów dla istniejących podmiotów, dla których ich obecnie brak,

- „wyczyszczenie” obecnych kartotek poprzez uczynienie niewidocznymi (lub nieczynnymi) wszystkich „wcieleń” poza jednym dla każdego podmiotu,
- oparcie pracy i wyszukiwania w podsystemach na publicznych identyfikatorach liczbowych (oznacza to, że dokumenty są „przyipinane do tego numeru”, a nie do NAZWISKA, czy NAZWY, czyli jeśli dla osoby prawnej na dokumencie jest NIP, to bez względu na nazwę dokument jest księgowany na kontrahenta o tym SAMYM numerze NIP i/lub REGON, a inna nazwa jest wpisywana w polu OPIS DOKUMENTU. Podobnie, gdy osoba fizyczna zmieniła nazwisko, imię, adres, to identyfikuje ją tylko PESEL i/lub NIP, a inne informacje umieszcza się w polu opis,
- wyszukiwanie we wszystkich podsystemach musi się zaczynać od tego identyfikatora,
- zablokowanie wyszukiwania z % na początku,
- uzupełnianie identyfikatorów w innych bazach (innych systemów SI UMK) – przede wszystkim geodezyjnych oraz zablokowanie możliwości dokonywania nowych wpisów bez podawania tych identyfikatorów.

Odpowiedzialnymi za realizację są: Wydział Informatyki oraz pozostałe komórki organizacyjne, w których dane do kartotek są wprowadzane.

Termin realizacji: 2008 r.

## **XII. SYSTEM ZARZĄDZANIA ZASOBAMI LUDZKIMI**

### **1. CELE I OCZEKIWANIA**

Modernizacja obecnego lub zakup nowego oprogramowania ma służyć zarówno lepszemu zarządzaniu zasobami ludzkimi, w szczególności planowaniu etatów, symulacji kosztów zatrudnienia, dokonywaniu analiz porównawczych w szerszym zakresie, ewidencji czasu pracy, integracji funkcjonujących obecnie w różnych systemach baz danych i narzędzi, poprawie jakości gromadzonych danych, jak również zwiększeniu poziomu ich bezpieczeństwa, podwyższeniu poziomu obsługi klienta i większej elastyczności w dostosowaniu systemu do zmieniających się przepisów prawa.

### **2. STAN OBECNY**

Wydział Organizacji i Nadzoru - pion personalny pracuje w podsystemie Kadry, Płace oraz Płatnik, obsługuje bazy szkoleniowe prowadzone w Excelu. System nie jest dostosowany do obecnych wymagań w zakresie HR z powodu braku modułów wspomagających dotyczących np. ocen pracowniczych, potrzeb szkoleniowych, rekrutacji pracowników, modułu informowania.

Podstawowe problemy i zagrożenia wynikające z użytkowania tego modułu to m.in:

- a) nieelastyczność – brak swobodnego raportowania danych,
- b) liczne błędy w raportach,
- c) blokowanie wykonywania zapisów kadrowych po otwarciu listy płac,
- d) brak możliwości przenoszenia danych z systemu do Excela przez bezpośredniego użytkownika,
- e) brak możliwości importowania danych w przypadku ponownego zatrudnienia,
- f) konieczność prowadzenia wersji elektronicznej i papierowej – a więc wyższa pracochłonność, większe prawdopodobieństwo pomyłek,
- g) brak integracji z innymi systemami lub bazami np. bazami szkoleniowymi, systemem WYBUD.

### **3. PLANOWANE DZIAŁANIA**

Modernizacja i rozbudowa funkcjonalności lub wdrożenie nowego narzędzia klasy HR dla uzyskania systemu zawierającego co najmniej następujące moduły:

#### **Kadry**

Moduł odpowiada za gromadzenie i archiwizację dowolnych danych o pracownikach, przydatnych w planowaniu i prowadzeniu polityki kadrowo-płacowej. Informacje o zatrudnionych, historia zmian oraz kopie dokumentów przechowywane są w elektronicznych teczkach pracowniczych. Specjalne kalendarze pozwalają na rejestrację zdarzeń, takich jak awanse, szkolenia czy delegacje. Zastosowanie operacji grupowych ogranicza czas niezbędny do przygotowania lub zmiany systemów i grafików pracy. Moduł jest w pełni zgodny z przepisami o ochronie danych osobowych - rejestruje kompletną informację o dokonanych zmianach i chroni dane przed dostępem osób niepowołanych.

## **Płace**

Moduł wspiera proces naliczania i kontroli wynagrodzeń pracowników. Pozwala na budowę dowolnych, dopuszczalnych przez polskie prawo, systemów płacowych. Wygodne narzędzia do zbiorczej edycji danych w znacznym stopniu przyspieszają ewentualne modyfikacje parametrów płacowych (np. zmianę stałych składników wynagrodzenia o ustaloną wartość lub współczynnik). Aplikacja w oparciu o dane kadrowe (np. informacja o urloпах lub stażu pracy) automatyzuje naliczanie płac. Umożliwia też dowolne rozksięgowania wynagrodzeń m.in. według miejsca powstawania kosztów. System uprawnień skutecznie zabezpiecza poufne informacje przed dostępem osób niepowołanych.

## **Umowy cywilno-prawne**

Moduł odpowiada za rozliczanie umów cywilno-prawnych, zawartych zarówno z pracownikami, jak i osobami niezatrudnionymi w Urzędzie. Umożliwia bieżącą kontrolę kosztów pracy pracowników zatrudnionych na podstawie umów cywilno-prawnych z podziałem na projekty lub komórki organizacyjne. Automatyzuje obsługę ubezpieczeń społecznych oraz zdrowotnych (obowiązkowych i dobrowolnych). Pozwala na rozliczanie na listach płac umów cywilno-prawnych zawartych z własnymi pracownikami łącznie z wynagrodzeniem z tytułu umów o pracę.

## **Deklaracje i przelewy**

Moduł automatyzuje rozliczenia podatkowe oraz wystawianie przelewów z tytułu wynagrodzeń. Obsługuje wszystkie wzory przelewów, generując pliki elektroniczne lub przelewy papierowe (w formie nadruków lub gotowych druków). Pozwala na obsługę wielu rachunków bankowych pracowników i Urzędu - poszczególne kwoty mogą być przelewane w definiowanych proporcjach. Wraz z systemem dostarczany jest komplet aktualnych i historycznych deklaracji podatkowych. Stała ich aktualizacja zapewnia pełną zgodność z prawem.

## **Ubezpieczenia społeczne**

Moduł zwiększa bezpieczeństwo pracodawcy w świetle złożonych polskich przepisów dotyczących ubezpieczeń społecznych. Obsługuje wszystkie zagadnienia związane z kontrolą i obliczaniem składek oraz pilnowaniem limitów ubezpieczeń społecznych, funduszy pozaubezpieczeniowych oraz ubezpieczenia zdrowotnego. Współpracuje z programem Płatnik.

## **Sprawozdawczość**

Szeroka gama gotowych raportów kadrowo-płacowych zaspokaja standardowe potrzeby Urzędu. Dzięki zastosowaniu elastycznych szablonów dokumentów możliwe jest ich dostosowanie do jego specyfiki. Moduł pozwala również przygotować dostosowane do wymagań organizacji raporty oraz umożliwia analizę danych bezpośrednio w arkuszach kalkulacyjnych.

## **e-kadry**

e-kadry są intranetowym rozszerzeniem modułu Kadry. Moduł obsługuje proces elektronicznego zgłaszania, akceptacji i rejestracji wniosków dot. nieobecności, eliminując zbędną biurokrację i zapewniając rzetelność rozliczeń dni wolnych. Dostęp do zbiorczych i aktualnych informacji o planach urlopowych podległego zespołu ułatwia kierującym komórkami organizacyjnymi planowanie i utrzymywanie ciągłości pracy. Pracownicy otrzymują wygodne narzędzia pozwalające na kontrolę statusu złożonych wniosków urlopowych oraz liczby wykorzystanych dni wolnych. Aplikacja ułatwia też organizację pracy



na poziomie całego Urzędu, zapewniając dostęp do informacji o aktualnych i planowanych absencjach pracowników lub ewentualnych zastępstwach.

#### 4. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ

Opis zadania	Termin realizacji /etapy	Źródła finansowania	Jednostki współpracujące	Jednostka realizująca
Przeprowadzenie analizy pod kątem potrzeb, funkcjonalności, integracji z SI UMK	<b>wrzesień 2007 r.</b>	-	IT	OR
Przygotowanie koncepcji funkcjonalności systemu wraz z kosztorysem, zaplanowanie środków budżetowych	<b>wrzesień-październik 2007 r.</b>	-	IT	OR
Opracowanie projektu oraz SIWZ	<b>listopad-grudzień 2007 r.</b>	-	IT	OR
Zamówienie publiczne	<b>styczeń-luty 2008 r.</b>	Środki własne	IT	OR
Etapowe dostarczanie modułów funkcjonalnych systemu; wyodrębnienie etapów realizacji (w zależności od możliwości czasowych, finansowych, kadrowych)	<b>maj –październik 2008 r.</b>	-	IT	OR
Etapowe wdrożenia funkcjonalności; (testy, wdrożenie, szkolenia użytkowników, użytkowanie)	<b>listopad 2008 - listopad 2009 r.</b>	-	IT	OR

## XIII. SYSTEM LEGISLACYJNY

### 1. CELE I OCZEKIWANIA

Rozbudowa i modernizacja systemu informatycznego pozwoli na zautomatyzowanie i przyspieszenie procesu legislacyjnego Rady Miasta Krakowa oraz Prezydenta Miasta Krakowa zgodnie z obowiązującym prawem i standardami korporacyjnymi.

### 2. STAN OBECNY

Obsługa czynności legislacyjnych Gminy Miejskiej Kraków jest wspierana w sposób cyfrowy przez zintegrowany system informatyczny składający się z modułów:

- Legislacja, składająca się z dwóch podsystemów Rada i Sesja,
- Interpelacje
- Rejestr uchwał i rezolucji
- BIP MK – serwis RMK
- BIP MK – serwis Dzielnice (w części)
- Oświadczenia majątkowe

oraz przez aplikację:

- PWZ
- Rejestr zarządzeń prezydenta

Aplikacja Legislacja jest wykorzystywana do obsługi Rady Miasta w zakresie:

- Sesji RMK
  - Projekty uchwał
  - Poprawki i autopoprawki
  - Opinie
  - Porządki obrad
  - Głosowania
  - Uchwały i rezolucje
  - Podsumowania
  - Protokoły
- Komisji RMK
  - Bieżący plan posiedzeń
  - Porządek posiedzenia
  - Protokoły, projekty, opinie
  - Informacje o składzie i zakresie działania

Aplikacja służy do bezpośredniej automatyzacji obsługi posiedzeń Rady Miasta Krakowa. Podczas sesji RMK wyświetlana jest na bieżąco informacja na temat aktualnego punktu porządku obrad. Każdy z radnych wyposażony jest w sprzęt i oprogramowanie umożliwiające głosowanie. System automatycznie zlicza głosy i podaje wynik.

Dodatkowy moduł systemu Legislacja obsługuje w części Dzielnice (składy rad i zarządów, komisji, dane teleadresowe, granice, harmonogramy posiedzeń rad i zarządów).

Dzięki integracji z systemem Legislacja, BIP MK na bieżąco prezentuje wszystkie informacje dot. ścieżki legislacyjnej uchwał RMK, przebiegu sesji i głosowań, prac komisji RMK. Dodatkowo pracujące aplikacje BIP - interpelacji, oświadczeń majątkowych, rejestrów uchwał i rezolucji - w całości prezentują w sieci Internet informacje wymagane przepisami prawa, a w części także informacje związane z funkcjonowaniem 18 Dzielnic.

Aplikacja Rejestr Poleceń i Uchwał pozwala rejestrować i udostępniać systemom zewnętrznym ostateczne wersje zarządzeń Prezydenta oraz poleceń służbowych Prezydenta i Dyrektora Magistratu (Internet, Intranet).

### **3. PROBLEMY**

Analiza szczegółowa problemów w aplikacjach pozwala stwierdzić, że:

- brak jest pełnej integracji systemów Sesja i Legislacja z BIP RMK w zakresie publikacji i prezentacji informacji,
- występują błędy w zakresie pracy Legislacji,
- występują błędy w zakresie obsługi prezentacji Sesji,
- brak jest umowy wsparcia technicznego z producentem oprogramowania
- brak elektronicznego obiegu dokumentów RMK
- brak zintegrowanego systemu obsługującego w całości funkcjonowanie Dzielnic, włącznie z obiegiem elektronicznym.
- brak systemu obsługującego ścieżkę legislacyjną zarządzeń Prezydenta, poleceń służbowych Prezydenta, poleceń służbowych Dyrektora Magistratu; włącznie z obiegiem elektronicznym.

### **4. PLANOWANE DZIAŁANIA**

W celu informatyzacji czynności legislacyjnych Rady Miasta Krakowa należy:

- dokonać szczegółowej analizy problemów istniejących systemów pod względem funkcjonalnym i prawnym oraz uchwały Nr XI/160/07 Rady Miasta Krakowa z dnia 25 kwietnia 2007 r. w sprawie kierunków działania dla Prezydenta Miasta Krakowa w zakresie przygotowania i realizacji projektu Informatycznej Obsługi Rady Miasta Krakowa - e-Rada.
- dokonać modernizacji istniejącego systemu lub wdrożyć nowy system e-Rada w zakresie pełnej automatyzacji i eliminacji dokumentów papierowych, zadań związanych z obsługą Rady (elektroniczny obieg dokumentów dla RMK).
- dokonać pełnej integracji podsystemów Rada i Sesja w ramach systemu Legislacja
- dokonać pełnej integracji z BIP RMK i jego aplikacjami w zakresie publikacji i prezentacji informacji

W celu informatyzacji czynności legislacyjnych Dzielnic Miasta Krakowa należy opracować i wdrożyć odpowiedni system informatyczny e-Dzielnice. System ten musi być zintegrowany z e-Radą, BIP MK, Serwisem Informacyjnym UMK, EOD, ektranetem oraz systemem wybory do rad dzielnic.

W celu informatyzacji czynności legislacyjnych Prezydenta Miasta i Dyrektora Magistratu należy opracować i wdrożyć odpowiednie systemy informatyczne. Systemy te

muszą być zintegrowane z e-Radą, e-Dzielnicami, BIP MK, Serwisem Informacyjnym UMK, EOD, ekstranetem.

## **5. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ**

Harmonogram realizacji Projektu Informatycznej Obsługi Rady Miasta Krakowa - e-Rada stanowi załącznik nr 2 do uchwały Nr XI/160/07 Rady Miasta Krakowa z dnia 25 kwietnia 2007 r.

## **XIV. SYSTEM INFORMACJI PRZESTRZENNEJ**

### **1. CELE I OCZEKIWANIA**

Rozbudowa i modernizacja oraz standaryzacja centralnej bazy geodanych Miejskiego Systemu Informacji Przestrzennej (zwanego dalej MSIP) poprzez pozyskiwanie i udostępnianie nowych informacji przestrzenno-opisowych mają umożliwić i usprawnić szybki dostęp pracowników UMK oraz klientów zewnętrznych do danych przestrzennych w postaci elektronicznej zgodnie z obowiązującym prawem i standardami korporacyjnymi.

Podstawą współdziałania różnorodnych systemów informacji przestrzennej (geograficznej) i współdzielenia danych zgromadzonych w tych systemach jest standaryzacja i normalizacja. W informacji geograficznej normalizacja polega na metodycznym i sformalizowanym połączeniu szczegółowych opisów pojęć z tej dziedziny oraz powszechnie przyjętych i stosowanych pojęć z dziedziny technologii informacyjnych.

Od 2004 roku Polska jest członkiem CEN (Comité Européen de Normalisation), co zobowiązuje nas do wprowadzania norm europejskich do zbioru polskich norm. Jednocześnie odpowiedzialny za normalizację informacji geograficznej Komitet Techniczny CEN/TC przyjął za podstawę do budowy systemu norm europejskich w dziedzinie informacji geograficznej normy międzynarodowe ISO.

Normalizacja informacji geograficznej jest przedmiotem norm serii ISO 19100 i 19109 (dla modeli aplikacyjnych). Obejmuje ona podstawy metodyczne, usługi w zakresie informacji geograficznej, administrowanie danymi, modele przestrzenne danych oraz profile i normy funkcjonalne. Opracowane standardy z tej serii należy wykorzystać do zapisu danych w strukturach bazy danych MSIP i ich charakterystyk w systemach metadanych.

MSIP powinien zawierać oprogramowanie do pobierania i przetwarzania danych przestrzennych pochodzących z różnych źródeł, korzystające z interfejsów i funkcjonujące w otwartym środowisku technologii informacyjnej, przedstawionym w normie ISO 19119. Ze względu na przynależność Polski do Unii Europejskiej na szczególną uwagę zasługuje przygotowywana Dyrektywa INSPIRE. Dlatego też należy zadbać, aby usługi udostępniane przez system MSIP były zgodne z INSPIRE (INSPIRE Architecture and Standards Position Paper). Transfer danych w MSIP powinien dokonywać się zgodnie ze standardem GML.

### **2. STAN OBECNY**

MSIP dla Urzędu Miasta Krakowa powstał w wyniku współpracy firmy ECO-GIS z Warszawy z Pełnomocnikiem Prezydenta Miasta Krakowa ds. MSIP oraz Wydziału Geodezji i jest częścią SI UMK. Zadaniem projektu jest dostarczanie informacji o zasobach Gminy Kraków w postaci czytelnych map cyfrowych, a przez to lepsze zarządzanie tymi zasobami. Informacja w systemie MSIP jest tworzona w postaci warstw tematycznych takich jak np.: ewidencja gruntów, hydrografia, sieć ulic.

MSIP w UMK realizuje następujące zadania:

- kształtuje politykę w zakresie GIS w UMK (struktura organizacyjna i zarządzanie),
- gromadzi dane z baz źródłowych,
- standaryzuje dane,
- udostępnia dane w postaci warstw tematycznych.

## **Sprzęt komputerowy**

- a) Serwery bazodanowe
  - Compaq ProLiant 3000  
(powierzchnia dyskowa: 170 GB)  
(powierzchnia bazodanowa: 10 GB)
- b) Serwery aplikacji LAN
  - Compaq ProLiant 3000
  - ISMP 610 z zewnętrzną macierzą dyskową
- c) Serwery aplikacji DMZ
  - Compaq ProLiant CL380
- d) Stacje robocze - komputery z procesorami Intel II/III/IV, Celeron oraz AMD Athlon
- e) LAN – sieć przełączana 100/1000 Mbit/s

## **Oprogramowanie**

System MSIP pracuje w architekturze klient-serwer. Serwerem jest komputer Compaq ProLiant 3000, na którym znajduje się projekt wykonany przy pomocy oprogramowania GeoMedia 5.0 i MGE/SX (Modular GIS Environment) oraz Oraclowa Baza Danych RDBMS 7.3.4.5. Zasilanie projektu w dane odbywa się poprzez import z baz źródłowych do formatu GeoMedia. Niezależnie wykonywany jest import do projektu MGE.

Rolę klienta pełnią komputery, na których zainstalowane jest oprogramowanie MSIP Viewer opracowane przez MSIP z wykorzystaniem przeglądarki GeoMedia Viewer v. 2.0 firmy Intergraph. W UMK funkcjonują jeszcze stanowiska wyposażone w oprogramowanie GeoMedia służące do prowadzenia zadań wymagających funkcjonalności wykraczającej poza możliwości oprogramowania MSIP Viewer.

Komunikacja między systemem MGE a bazą Oracle odbywa się za pomocą interfejsu RIS over TCP/IP firmy Intergraph, natomiast komunikacja między klientem a projektem MGE po protokole TCP/IP dla MSIP Viewer. Część informacji tworzona w ramach projektu MSIP jest obecnie udostępniana pod WWW.

W chwili obecnej z dostępu do baz danych MSIP korzysta ok. 500 użytkowników i ilość ta systematycznie się powiększa. Jednolity sposób obsługi aplikacji współpracujących z MSIP upraszcza wiele problemów związanych z asystą programów i szkoleniami pracowników. Tworzy to zestandaryzowaną platformę obsługi zagadnień związanych z grafiką zarówno na stanowiskach, na których dane są wprowadzane, jak i na tych, na których dostęp ogranicza się do przeglądania. Usprawnia to również system utrzymywania w aktualności bazy MSIP. W połączeniu ze zdalnym zarządzaniem oprogramowania MSIP Viewer, umożliwiającym automatyczną aktualizację wersji, przyspiesza to obsługę i serwisowanie stanowisk wyposażonych w to narzędzie.

Ponadto działa serwis WWW, przy pomocy którego są prezentowane następujące zasoby:

- Mapa Miasta Krakowa z numeracją ulic
- Nieruchomości Miasta Krakowa
- Komisja Inwentaryzacyjna Miasta Krakowa (nieruchomości podlegające komunalizacji)

Przyjęte rozwiązanie technologiczne pozwala na zarządzanie w zintegrowany sposób zarówno danymi przestrzennymi, jak i atrybutami opisowymi do obiektów graficznych, zapewniając jednocześnie zachowanie ustalonych standardów i formatów tych danych oraz bezpieczeństwa i kontroli dostępu do danych, znajdujących się w zasobie MSIP.

W ramach działania MSIP można wyróżnić następujące grupy oprogramowania:

- oprogramowanie systemowe
  - systemy operacyjne serwerów – MSWindowsNT4.0, MSWindows2000
  - systemy operacyjne stacji roboczych – MSWindowsXP/2000/98/95
  - motory baz danych – Oracle7, MSACCESS
  - serwery aplikacji – MGE
- oprogramowanie aplikacyjne
  - pakiet MSOffice,
  - MSIP View
  - GeoMedia
  - RIS
  - oprogramowanie zasilające hurtownie MSIP
- oprogramowanie narzędziowe służące do budowy MSIP
  - MSDN
  - MSAccess
  - GeoMedia
  - Microstation

### **Warstwy tematyczne**

W ramach projektu MSIP można wyróżnić następujące główne warstwy tematyczne:

- Zabytki
- Analiza Własności
- Decyzje - Pozwolenia na budowę
- Decyzje - WZiZT
- Parki kulturowe
- Budynki
- Dane statystyczne
- Edukacja
- Ewidencja gruntów
- Geologia
- Umowy na odpady
- Uzdrowiska
- Zieleń miejska
- Hydrografia
- Informacje geodezyjne
- Inwestycje
- Inwestycje zrealizowane
- Jednostka Ewidencyjna i Obręb
- Klasoużytki
- Komunikacja i Transport
- Mieszkalnictwo
- MZBD (Działki Gminy Kraków i Skarbu Państwa)
- Obwody i okręgi wyborcze
- Planowanie przestrzenne
- Podział administracyjny
- Uzbrojenie

Dla każdej z tych warstw można uzyskać inną podwarstwę w zależności od atrybutów, które zostaną określone przez użytkownika.

### **3. PROBLEMY**

Na podstawie wstępnej analizy zasobów sprzętowo-programowych oraz zapotrzebowania na dane z MSIP można wyróżnić następujące zagadnienia-problemy:

- brak szczegółowej analizy potrzeb Wydziałów w zakresie MSIP
- brak standardów w zakresie danych
- brak nowoczesnego systemu i oprogramowania dla metadanych
- brak nowoczesnego oprogramowania aplikacyjnego i narzędziowego do tworzenia MSIP
- brak odpowiedniego sprzętu komputerowego i oprogramowania systemowego
- brak uwarunkowań organizacyjnych UMK do tworzenia MSIP w Wydziałach
- brak uwarunkowań prawnych UMK do tworzenia MSIP w Wydziałach

### **4. PLANOWANE DZIAŁANIA**

#### **Określenie głównych działań w ramach rozwoju MSIP**

W ramach rozwoju MSIP konieczne są do wykonania w latach 2007 i 2008 następujące działania:

- analiza funkcjonalna zasobów MSIP
- analiza techniczna MSIP
- analiza potrzeb Wydziałów w zakresie MSIP
- opracowanie koncepcji i wybór nowoczesnej technologii GIS dla MSIP
- opracowanie koncepcji systemu metadanych MSIP
- opracowanie metod konwersji danych przestrzennych MSIP do nowoczesnych technologii
- opracowanie zasad organizacyjnych funkcjonowania MSIP
- opracowanie zasad prawnych funkcjonowania MSIP
- modernizacja sprzętu serwerowego oraz oprogramowania aplikacyjnego i systemowego
- modernizacja oprogramowania narzędziowego MSIP
- rozwój serwisów WWW,
- modernizacja urzędzeń wielofunkcyjnych
- tworzenie dedykowanych łączy teleinformatycznych o określonej przepustowości z jednostkami zewnętrznymi (np. KZK, Państwowa Straż Pożarna, Straż Miejska, Centrum Zarządzania Kryzysowego, itp.) z zachowaniem wszelkich procedur bezpieczeństwa w SI UMK
- szkolenia pracowników z MSIP

#### **Określenie aspektów prawnych dla rozwoju MSIP**

Ważnym elementem prawnym i organizacyjnym jest przyporządkowanie baz danych wydziałom (Tab.1), które będą odpowiedzialne za ich tworzenie, funkcjonowanie i aktualizację, gdyż istnieje jeszcze wiele luk prawnych szczególnie w przepisach dotyczących baz tematycznych. Dlatego wszystkie tworzone bazy danych tematycznych należy zabezpieczyć pod względem prawnym zarządzeniem Prezydenta Miasta. Propozycję depozytariuszy (Wydziałów tworzących) baz danych przedstawiono w Tab.1

Oto najważniejsze, użyteczne uwagi:



- Ramy prawne stanowią jeden z ważniejszych aspektów tworzenia SIP. Istnieją silne związki między regułami prawnymi a architekturą techniczną.
- Odniesienia do prawnych i technicznych aspektów systemów informacyjnych znajdują się obecnie w prawie 50 ustawach i towarzyszącym im aktach prawnych niższego rzędu.
- Dane gromadzone w SIP mogą być użyteczne jako dowody w postępowaniu cywilnym. Moc dowodowa tych danych będzie większa, jeśli będą one kwalifikowane prawnie jako dokumenty urzędowe. Obecnie moc dowodowa wydruku z komputera podlega swobodnej ocenie według reguł swobodnej oceny dowodów. Sugeruje się złagodzenie w k.p.a. niektórych wymogów formalnych w stosunku do aktów administracyjnych i zaświadczeń stanowiących wydruk z komputera.
- Wymiana danych i informacji między jednostkami organizacyjnymi MSIP powinna odbywać się według ujednoczonych zasad ustalonych wewnętrznymi dokumentami systemowymi, a wymiana z innymi podmiotami - na zasadzie umowy.
- Wykorzystanie dokumentów pierwotnych w systemach informacji przestrzennej nie może prowadzić do naruszania autorskich praw osobistych ani majątkowych. Przedmiotem prawa autorskiego są również bazy danych.
- Zasady odpłatności za udostępnianie informacji przestrzennej powinny być zróżnicowane, od udostępniania nieodpłatnego po odpłatność na zasadach komercyjnych.
- Prywatyzacja zadań publicznych związanych z tworzeniem i funkcjonowaniem systemu informacji przestrzennej może przynieść wiele korzyści zarówno organom administracji publicznej jak i użytkownikom informacji przestrzennej. Można tu wyróżnić prywatyzację zadaniową, prywatyzację usług, prywatyzację zarządzania.
- Przetwarzanie danych przestrzennych jest wymieniane w różnych aspektach w 47 aktach ustawowych, ale nie tworzą one spójnych podstaw prawnych dla SIP

**Tabela 1.** Depozytariusze baz danych

Nr grupy	Kod b.d.	Nazwa bazy danych	Depozytariusze baz danych	
I	I.1	Pokrycie terenu	GD	
	I.4	Obszary i obiekty przyrodnicze - prawnie chronione	GO	
	I.5	Hydrografia	GD	
	I.6	DTM	BP	
	I.7	Formy terenu	GD	
	I.10	Złóża i kopaliny	GO	
	I.11	Obszary zdegradowane	GO	
	I.12	Źródła zanieczyszczeń powietrza	GO, WIOŚ	
	I.13	Wysypiska i składowiska odpadów komunalnych i przemysłowych	GO	
	I.14	Zakłady utylizacji odpadów	GO	
	I.16	Instytucje i organizacje zajmujące się ochroną środowiska	GO	
	II	II.2	Struktura własnościowa użytków rolnych	GD
		II.4	Struktura powierzchniowa użytków rolnych	GD
III	III.1	Drogi i urządzenia związane z transportem drogowym	GO	
	III.3	Sieci i urządzenia energetyczne	GD	
	III.4	Gazociągi	GD	
	III.7	Sieci transportu osobowego	GO	
	III.8	Firmy prowadzące przewozy osobowe	GO	
	III.9	Mosty i obiekty mostowe	GO	
	III.10	Magazyny paliw płynnych, gazowych, stacje benzynowe	GO	

	III.11	Ujęcia wody	GO
	III.12	Oczyszczalnie ścieków	GO
	III.13	Linie telekomunikacyjne	GO
	III.15	Wodociągi	GO
	III.16	Kanalizacja	GO
IV	IV.2	Obwody wyborcze	OR
	IV.3	Obwody spisowe	GD, US
	IV.4	Obwody szkolne	EK
V	V.1	Zakłady przemysłowe	GO
VI	VI.1	Liczba i gęstość zaludnienia w Dzielnicach Samorządowych	SA
	VI.2	Liczba i gęstość zaludnienia w Jednostkach Urbanistycznych,	SA
	VI.3	Struktura wieku, płci, wykształcenia	SA
	VI.4	Bezrobocie i patologie społeczne	SP
	VI.5	Zatrudnienie według działów gospodarki	SR
VII	VII.1	Lokalizacja i charakterystyka szkół	EK
	VII.2	Placówki oświatowe	EK
VIII	VIII.1	Obiekty sportowe i rekreacyjne	SP
	VIII.2	Instytucje z obszaru kultury fizycznej i sportu	SP
	VIII.3	Szkoły z klasami sportowymi	EK
IX	IX.1	Zabytki nieruchome	KD
	IX.2	Obiekty z obszaru kultury (teatry, muzea, kina, domy kultury)	KD
	IX.3	Dziedzictwo kultury niematerialnej	KD
	IX.4	Stowarzyszenia i organizacje zajmujące się kulturą i dziedzictwem kultury	KD
XI	XI.1	Szpitala i kliniki	SP
	XI.2	Przychodnie ogólne	SP
	XI.3	Przychodnie specjalistyczne	SP
	XI.4	Hospicja	SP
XIII	XIII.1	Mapa zasadnicza	GD

## Określenie aspektów organizacyjnych dla rozwoju MSIP

Organizacja współdecyduje o sukcesie lub o porażce systemu. Szczególnie przy większych systemach jest konieczne zaprojektowanie współdziałania systemu (współpracy, podległości) z jednostkami instytucji, dla której zbudowano system, a także z jednostkami zewnętrznymi. Jako jedno z zadań modułu „organizacja” uznaje się również analizę kosztów i zapewnienie finansowania niezbędnego do funkcjonowania systemu.

Jeżeli wraz z projektem technicznym systemu opracowuje się również jego organizację w jednostce, to kierownictwu jednostki i jej pracownikom będzie łatwiej odpowiedzieć na pytania: Czy wraz z uruchomieniem systemu nastąpią zmiany w strukturze organizacyjnej jednostki? Czy dla funkcjonowania systemu należy powołać nową komórkę, czy też system będzie ulokowany w jednej z istniejących komórek?

Proponuje się powołanie Rady Programowej ds. MSIP w składzie: Przewodniczący Rady, Dyrektorzy Wydziałów. Jej zadaniem będzie opracowywanie harmonogramu kolejności tworzenia bazy danych przestrzennych oraz na ten cel zabezpieczenia środków finansowych.

Koncepcja SIPu dla miasta Krakowa zakładała, że bazy danych MSIP dla Krakowa będą gromadziły wszystkie dane potrzebne do zarządzania miastem, pochodzące z różnych źródeł. Tę koncepcję przedstawia Rysunek 1

<i>Własne Bazy Danych</i>	<i>Bazy udostępniane w imieniu właściciela</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>[-] Państwowy Zasób Geodezyjno- Kartograficzny</li> <li>[-] Infrastruktura</li> <li>[-] Statystyka publiczna</li> <li>Inne...</li> </ul>
<b>Miejski Zarząd Baz Danych</b>		Przetwarzanie danych dla Rady Miasta Prezydenta Miasta Wydziałów UMK <div style="text-align: right;"><b>informacja ► decyzja</b></div>

Rysunek 1. Miejski System Informacji Przestrzennej- MSIP.

MSIP musi z istoty swej definicji obejmować wszystkie składniki systemu: materialne i niematerialne takie jak: sprzęt, oprogramowanie, bazy danych, personel i organizację. Na personel składają się osoby pracujące w obecnych jednostkach Urzędu Miasta, którym będą przypisane określone zadania z zakresu tworzenia i eksploatacji baz danych.

MSIP musi uwzględniać zasady funkcjonowania Państwowego Zasobu Geodezyjnego i Kartograficznego oraz projektowaną strukturę informacji przestrzennej (SDI). SDI będzie obejmować całość danych przestrzennych na obszarze miasta (o charakterze geodezyjnym, kartograficznym i niekartograficznym). MSIP będzie zawierał część zbiorów formalnie należących do Państwowego Zasobu Geodezyjnego i Kartograficznego i ta część będzie udostępniana według zasad obowiązujących dla zasobu.

### **Określenie aspektów sprzętowo-programowych dla rozwoju MSIP**

Oprogramowanie dla MSIP, odwrotnie niż sprzęt, musi spełniać szereg specjalnych warunków. Po pierwsze, musi zawierać funkcje umożliwiające wypełnienie następujących zadań: zbierania, gromadzenia, aktualizacji, przetwarzania danych, wykonywania analiz przestrzennych i modelowania.

To, czy oprogramowanie umożliwia łączenie części graficznej (mapy) z bazą danych opisowych jest jednym z ważnych kryteriów odróżniania edytorów graficznych służących do opracowania map i rysunków na podstawie danych numerycznych od oprogramowania

GISowego. W związku z tym oprogramowanie musi posiadać funkcję łączenie mapy z jej częścią opisową zgromadzoną bazie danych.

Sprzęt serwerowy oraz oprogramowanie MSIP musi zostać rozbudowane w nowoczesne i wydajne środowisko przetwarzania danych:

- dla hurtowni MSIP
- dla serwera map MSIP
- dla personelu budującego i aktualizującego MSIP
- dla informacji udostępnianych on-line jednostkom zewnętrznym w postaci repliki hurtowni MSIP,

Każde z tych środowisk przetwarzania danych musi być wyposażone w wersje oprogramowania aktualnie wspierane przez producenta.

Na podstawie analiz zebranych od użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych MSIP przewiduje się budowę nowych warstw tematycznych w oparciu o nowoczesne narzędzia informatyczne oraz wdrażanie nowych n-warstwowych technologii informatycznych przetwarzania danych przestrzennych. Każda z nowych warstw tematycznych wymaga stworzenia odpowiedniego systemu zasilającego oraz interfejsu łączącego hurtownię MSIP z bazami źródłowymi. Do realizacji tych zadań niezbędne jest wyposażenie stanowisk budujących MSIP w narzędzia umożliwiające programowanie aplikacji w technologii wspierającej ustawowy standard XML i WebServices oraz program tworzący bazy źródłowe. Obecnie na rynku wspierającymi te standardy są technologie: .NET i J2EE.

## 5. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ

<b>Opis zadania</b>	<b>Termin realizacji /etapy</b>	<b>Źródła finansowania</b>	<b>Jednostki współpracujące</b>	<b>Jednostka realizująca</b>
Analiza istniejących zasobów i rozwiązań technicznych	<b>sierpień - październik 2007 r.</b>	Zadanie własne	Wszystkie wydziały	IT
Opracowanie studium wykonalności systemu	<b>listopad 2007 - marzec 2008</b>	Środki własne	Wszystkie wydziały	IT
Opracowanie wstępnego projektu systemu	<b>kwiecień – maj 2008</b>	Środki własne	Wszystkie wydziały	IT
Konsultacje i uzgodnienia projektu	<b>czerwiec – wrzesień 2008</b>	Środki własne	Wszystkie wydziały	IT
Projekt systemu	<b>październik – grudzień 2008</b>	Środki własne	Wszystkie wydziały	IT
Wdrożenie systemu	<b>styczeń – grudzień 2009 r.</b>	Środki własne	Wszystkie wydziały	IT

## **XV. SYSTEM EWIDENCJI GRUNTÓW I BUDYNKÓW**

### **1. CELE I OCZEKIWANIA**

Dla uzyskania znaczącej poprawy jakości obsługi mieszkańców i inwestorów oraz uzyskania efektywnych narzędzi wspomagających zarządzanie miastem konieczne jest wdrożenie rozbudowanej funkcjonalności systemu ewidencji gruntów i budynków. Należy doprowadzić do całkowitej cyfryzacji danych geodezyjnych przyjmując zasadę, że system oparty na elektronicznej bazie danych jest podstawowym i jedynym sposobem gromadzenia, przetwarzania i archiwizowania danych geodezyjnych. Szczególne znaczenie ma zapewnienie pełnej spójności części opisowej i graficznej ewidencji gruntów i budynków oraz prowadzenie ewidencji cen i transakcji. Ponadto należy uwzględnić konieczność stworzenia mechanizmów ścisłej współpracy systemu geodezyjnego z systemami:

- informacji przestrzennej,
- zarządzania majątkiem Gminy i Skarbu Państwa,
- zarządzania zasobem lokalowym Gminy,
- obsługi inwestora.

### **2. STAN OBECNY**

W Wydziale Geodezji w latach 2005-2006 wdrożono zintegrowany system ewidencji gruntów i budynków. Stanowiło to kolejny etap informatyzacji zasobu geodezyjnego, którego głównym celem były doprowadzenie do spójności danych opisowych i graficznych oraz danych dotyczących infrastruktury. Przez dekadę informacje te gromadzono w oddzielnych bazach, które nie były ze sobą spójne. Wdrożenie nowego systemu pozwoliło usunąć bariery technologiczne dla uzyskania spójności danych, natomiast nie była możliwa ich w pełni automatyczna transformacja do nowego systemu.

Podstawowe zagrożenia:

- brak spójności danych opisowych i graficznych,
- usterki funkcjonalne nowego narzędzia,
- brak optymalizacji wydajności nowej aplikacji,
- negatywne nastawienie użytkowników.

### **3. PLANOWANE DZIAŁANIA**

Pełne wdrożenie narzędzia o następujących funkcjonalnościach:

- 1) prowadzenie zintegrowanej bazy ewidencji gruntów, budynków i lokali oraz modułów i funkcji programowych;
- 2) prowadzenie rejestru cen i wartości nieruchomości;
- 3) prowadzenie cyfrowej mapy zasadniczej w oparciu o istniejące dane;
- 4) prowadzenie w postaci zinformalizowanej prac Zespołu Koordynującego Usytuowanie Projektowanych Sieci Uzbrojenia Terenu;
- 5) prowadzenie danych geodezyjnych i kartograficznych zgodnie z obowiązującymi przepisami Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii w układach odniesień kartograficznych;
- 6) przygotowywanie danych ewidencyjnych dla potrzeb IACS i IPE;

- 7) prowadzenie i udostępnianie w postaci elektronicznej zasobu geodezyjnego i kartograficznego;
- 8) prowadzenie obsługi kancelaryjnej i finansowo-księgowej zasobu geodezyjnego i kartograficznego;
- 9) prowadzenie w sposób zintegrowany zadań w Wydziale Geodezji z wykorzystaniem technologii cyfrowej.

### **Ogólne wymagania funkcjonalne**

1. Rejestrowanie w bazie danych, przetwarzanie, prezentacja graficzna wszystkich obiektów oraz generowanie dokumentów i raportów przewidzianych obowiązującymi ustawami, rozporządzeniami, instrukcjami i wytycznymi technicznymi.
2. Kontrola uprawnień użytkowników w zakresie administrowania, modyfikacji, czytania i wydawania danych z rozbiciem na poszczególne obiekty ewidencyjne. Centralna administracja systemem z możliwością ustawiania parametrów systemu i uprawnień użytkowników oraz logami bezpieczeństwa systemu.
3. Obsługa historii rejestrowanych zmian poprzez:
  - możliwość odtworzenia historii obiektów;
  - możliwość bezpośredniego generowania mapy na dany dzień – bez możliwości edycji, a jedynie do prezentacji, wydruków itp.;
  - możliwość przeglądania danych opisowych na dany dzień – bez możliwości edycji, a jedynie do wydruków, prezentacji itp.
4. Mechanizm warstwy roboczej i długich transakcji, czyli możliwość tworzenia niezależnych warstw roboczych, które mogą być prezentowane i edytowane z wykrywaniem różnic i konfliktów między warstwami tak, aby pośrednie zmiany danych w warstwach roboczych były niewidoczne w bazie źródłowej do czasu ostatecznego zakończenia prac (tzw. zatwierdzenie długiej transakcji) poprzez scalenie warstwy roboczej z warstwą bazy źródłowej.
5. Zaawansowane reguły topologiczne realizujące mechanizm wykrywania błędów topologicznych i wspomaganie korekty takich błędów.
6. Możliwość dokonywania bezpośrednich analiz przestrzenno-opisowych na danych gromadzonych w bazie i odnajdywanie obiektów podlegających różnego rodzaju zależnościom przestrzennym.
7. Obsługa przepływu prac, informacji i dokumentów m.in. poprzez:
  - ich wzajemne powiązanie (z możliwością sprawdzenia i obejrzenia na każdym etapie wykonywania pracy, dokumentów z nią związanych oraz możliwością sprawdzenia, z jakimi pracami związany jest każdy dokument),
  - dystrybuowanie prac,
  - możliwość sprawdzenia etapu realizacji prac.
8. Możliwość obsługi metadanych (zsynchronizowanych z danymi przechowywanymi w systemie), czyli prowadzenie i udostępnianie kartoteki danych, gdzie przechowywane są informacje o danych, ich zakresie tematycznym, lokalizacji, osobach odpowiedzialnych za ich aktualizację; automatyczne wyszukiwanie materiałów w określonym obszarze; ułatwiony dostęp do materiałów archiwalnych itp.
9. Eksport/import danych zgodnie ze standardami stosowanymi w Polsce i na świecie (SWDE, SWING, XML, GML, DXF, DWG, DGN, MID, MIF, SHP, Oracle S.C. oraz innych, jawnych formatach ASCII).
10. Prosty i powszechny dostęp do informacji poprzez przeglądarkę WWW przynajmniej w zakresie przeglądania danych opisowych i geometrycznych.
11. Możliwość komunikacji z klientem drogą elektroniczną (np. poprzez e-mail, stronę internetową).

12. Udostępnianie informacji w sposób interaktywny (tworzenie zapytań i wymiana informacji) poprzez Intranet/Internet.
13. Obsługa elektronicznego archiwum geodezyjnego w zakresie przechowywania i indeksowania zasobów.

### **Parametry techniczne**

1. Jedna zintegrowana baza danych, ze wspólnymi słownikami dla ewidencji gruntów, budynków i lokali oraz modulem zarządzania ośrodkiem, gdzie wszystkie dane systemu, zarówno graficzne, opisowe, jak i konfiguracyjne przechowywane są w jednej, wspólnej relacyjnej bazie danych.
2. Możliwość skalowania rozwiązania np. poprzez zmianę liczby stanowisk roboczych, liczby obsługiwanych lokalizacji, wielkości i typów wykorzystywanych pamięci, procesorów, liczby dysków itp.
3. Współpraca ze standardowymi aplikacjami (pakietu MSOffice) funkcjonującymi w środowisku stanowisk roboczych – w zakresie przesyłania do nich danych obsługiwanych w programie użytkowym.
4. Otwarta architektura systemu, która umożliwi jego rozbudowę o dodatkową funkcjonalność współpracującą z modułami funkcjonującymi i działającymi na tej samej bazie.
5. Struktura rozwiązania użytkowego umożliwiająca modyfikację jego modułów, a także pełną integrację z dodatkowymi modułami zewnętrznymi.
6. Wielodostępowe i wielomodułowe zintegrowane środowisko aplikacyjne, w którym prace wykonane w ramach jednego z modułów systemu będą mogły być wykorzystywane w innych modułach.
7. Możliwość jednoczesnej edycji tych samych danych przez wielu użytkowników, z blokowaniem obiektów, wykrywaniem i rozstrzygnięciem konfliktów zmian podczas zapisu.
8. Pełny dostęp osoby lub osób upoważnionych przez kierownictwo UMK do zapisanych w bazie danych i innych dokumentów za pomocą standardowych narzędzi motoru baz danych będącego elementem środowiska sprzętowo-programowego.
9. Rozwiązanie użytkowe musi zapewnić zabezpieczenie przechowywanych w bazie danych na poziomach, w tym m.in.:
  - chronione hasła dostępu;
  - definiowanie polityki haseł (minimalna długość hasła, okres wygasania, blokada, pamiętanie historii hasła itp.);
  - nadawanie identyfikatora i hasła użytkownika;
  - zarządzanie uprawnieniami użytkowników systemu;
  - rejestrowanie zmian dotyczących kont i haseł użytkowników;
  - data i czas ostatniego logowania się użytkownika do rozwiązania;
  - rejestrowanie zmian uprawnień użytkowników;
  - możliwość uruchomienia szyfrowanych sesji z rozwiązaniem;
  - wykonywanie kopii bezpieczeństwa;
  - rejestracje zdarzeń zachodzących w systemie.
10. Rozwiązanie musi zapewniać odpowiedź na proste zapytania, np.:
  - wyszukiwanie działki po numerze księgi wieczystej i innej podstawie władania;
  - wyszukiwanie działki po adresie;
  - wyszukiwanie działki po nazwisku i imieniu lub nazwie firmy – właściciela;w czasie do 3 sekund, oraz generowanie danych z bazy dla np.:

- działki i jej otoczenia z treścią mapy ewidencyjnej (po podaniu jednostki ewidencyjnej, numeru obrębu i numeru działki) - w czasie do 5 sekund;
  - obrębu z treścią mapy ewidencyjnej (po podaniu jednostki ewidencyjnej i numeru obrębu) - w czasie do 15 sekund,
- przy 200 jednocześnie pracujących użytkownikach (w tym 30 wykonujących zmiany).
11. Rozwiązanie musi umożliwiać jednoczesną pracę przynajmniej 500 użytkownikom.
  12. Środowisko pracy stacji roboczych: Windows 2000/ XP, usługi terminalowe Microsoft Windows Terminal Services lub Citrix Metaframe, przeglądarka WWW.
  13. Bazodanowa platforma: RDBMS ORACLE w wersji wspieranej przez firmę Oracle.
  14. Platforma systemowa dla bazy danych Oracle: HP-UX 10.20/11,11v2, MS Windows 2000.

#### 4. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ

Opis zadania	Termin realizacji /etapy	Źródła finansowania	Jednostki współpracujące	Jednostka realizująca
Analiza funkcjonalna wdrożonego rozwiązania	sierpień - wrzesień 2007 r.	Zadanie własne	Wszystkie wydziały	GD, IT
Opracowanie projektu modernizacji zasobów sprzętowych	sierpień - wrzesień 2007 r.	Środki własne	Wszystkie wydziały	GD, IT
Opracowanie harmonogramu optymalizacji rozwiązania programowego	październik 2007 r.	Środki własne	Wszystkie wydziały	GD, IT
Konsultacje i uzgodnienia harmonogramu	listopad – grudzień 2007 r.	Środki własne	Wszystkie wydziały	GD, IT
Optymalizacja systemu	styczeń – czerwiec 2008 r.	Środki własne	Wszystkie wydziały	GD, IT



## **XVI. SYSTEM ZARZĄDZANIA MAJĄTKIEM GMINY I SKARBU PAŃSTWA**

### **1. CELE I OCZEKIWANIA**

Funkcjonowanie systemu zarządzania majątkiem Gminy i Skarbu Państwa polegać ma ściśle na systemie geodezyjnym oraz przy zapewnieniu powiązania z systemami poboru opłat. Jednocześnie narzędzie winno to umożliwiać dynamiczne zarządzanie i udostępnianie informacji o majątku, który podlega nabyciu, zbyciu, jest oddawany w użytkowanie lub wynajmowany. Biorąc po uwagę przewidywaną niezwykle dynamikę tych procesów w najbliższych latach (skorelowaną z koniunkturą gospodarczą) wdrożenie takiego systemu winno ułatwić zarządzanie tym majątkiem poprzez możliwość przetwarzania i agregowania informacji w postaci elektronicznej.

### **2. STAN ISTNIEJĄCY**

W Wydziale Skarbu Miasta brak jest obecnie jednolitego systemu wspomagającego zarządzanie majątkiem Gminy i Skarbu Państwa. Funkcjonuje zaledwie kilka zatowarowanych aplikacji o różnej funkcjonalności i na różnym poziomie technologicznym, wspierających niektóre procedury. W takiej sytuacji podstawowym sposobem gromadzenia i przetwarzania danych pozostaje tradycyjna baza w postaci dokumentów papierowych, co powoduje niezwykle uciążliwość i stwarza zasadnicze problemy organizacyjne.

Podstawowe zagrożenia to:

- brak koordynacji działań komórek organizacyjnych,
- nieefektywna wymiana informacji,
- długi czas gromadzenia i przetwarzania danych.

W dotychczasowej praktyce wykorzystywania danych o nieruchomościach przez komórki organizacyjne UMK można dostrzec dwie tendencje. Jedna opiera się na rozbudowie systemu Ratusz, której realizacją jest opracowanie programu OPGRU wspomagającego naliczanie opłat z tytułu użytkowania wieczystego, zarządu czy użytkowania.

Druga tendencja polega na tworzeniu programów rozwiązujących doraźne potrzeby komórek organizacyjnych UMK, jednakże niepowiązanych z innymi bazami funkcjonującymi w UMK. Przykładem tego może być część programów funkcjonujących w Wydziale Skarbu Miasta wspomagających obsługę sprzedaży mieszkań, dzierżaw czy wniosków o zwrot nieruchomości. Również w innych wydziałach powstały podobne programy.

### **3. PLANOWANE DZIAŁANIA**

Baza danych o nieruchomościach miasta Krakowa i Skarbu Państwa obejmować będzie wszystkie nieruchomości gruntowe, budynkowe i lokalowe, których właścicielem jest miasto Kraków lub Skarb Państwa. W bazie znajdą się także nieruchomości innych właścicieli, jeśli administrują nimi jednostki komunalne. Baza danych o nieruchomościach będzie bazą wtórną w stosunku do baz danych funkcjonujących w komórkach organizacyjnych UMK. Baza ta ma być środkiem umożliwiającym sporządzanie różnorodnych raportów tematycznych dotyczących nieruchomości, a także usprawnić gospodarowanie nieruchomościami. Jej istnienie i sprawne funkcjonowanie jest warunkiem koniecznym, choć niewystarczającym do efektywnego gospodarowania nieruchomościami

przez właściwe komórki organizacyjne UMK. W oparciu o zgromadzone dane pracownicy wydziałów będą mogli przygotować programy wykorzystania nieruchomości miejskich i prowadzić aktywną gospodarkę nieruchomościami gruntowymi, budynkowymi i lokalowymi. Działania te umożliwią włączenie się w realizację strategicznych celów rozwojowych miasta. Baza danych o nieruchomościach powinna ułatwić sporządzanie analiz i zestawień wymaganych przepisami lub też sporządzanych na wniosek Prezydenta lub Rady Miasta.

W praktyce gospodarowania nieruchomościami, zwłaszcza w sytuacji, gdy na terenie miasta nie ma jednego, ogólnego planu zagospodarowania przestrzennego, a jedynie dla pewnych obszarów zostały lub dopiero zostaną opracowane miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego, konieczne jest korzystanie z wielu źródeł danych, wśród nich:

- baza ewidencji gruntów,
- baza ewidencji ludności,
- dane dotyczące zagospodarowania terenu.

Gospodarowanie nieruchomościami wymaga sięgania do różnorodnych danych o ich stanie prawnym, o funkcjach terenu przewidzianych w miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, o dotychczasowym stanie technicznego zagospodarowania i sposobie wykorzystania terenu, o ewentualnych roszczeniach o zwrot lub innych postępowaniach, które mogłyby uniemożliwić swobodne dysponowanie prawem własności itd. Obecny stan rozproszenia i różnorodności gromadzenia informacji uniemożliwia jednoczesne wykorzystanie danych zgromadzonych w różnych wydziałach Urzędu.

Głównymi użytkownikami bazy będą wydziały Skarbu Miasta (GS), Mieszkalnictwa (ML) oraz Geodezji (GD). Ponadto baza będzie mogła być wykorzystywana do wykonywania zadań przez Wydziały: Architektury i Urbanistyki (AU), Finansowy (FK), Edukacji (EK), Kultury i Dziedzictwa Narodowego (KD), Strategii i Rozwoju Miasta (SR), Spraw Społecznych (SP), Organizacji i Nadzoru (OR), Spraw Administracyjnych oraz Biuro Planowania Przestrzennego (BP).

Do założenia bazy danych o nieruchomościach wykorzystane zostaną dane zgromadzone w bazach opisowych i graficznych ewidencji gruntów. Dane o budynkach i lokalach zostaną uzupełnione, jeśli już istniały w postaci cyfrowej, lub wprowadzone w oparciu o dane źródłowe znajdujące się w komórkach organizacyjnych UMK lub jednostkach podległych.

Celem utworzenia bazy danych o nieruchomościach jest zgromadzenia informacji, rozproszonych w wielu różnych, wydziałowych bazach danych i umożliwienie dostępu do tych danych pracownikom Urzędu. Przedstawiony cel można osiągnąć poprzez utworzenie hurtowni danych. Zadaniem hurtowni jest zgromadzenie i zintegrowanie różnorodnych danych o nieruchomościach oraz ich szybkie analizowanie. W hurtowni (bazie danych o nieruchomościach) znajdą się dane pochodzące z baz stale, tak jak dotychczas, prowadzonych i aktualizowanych w wydziałach. Podczas przenoszenia do hurtowni dane powinny być ujednolicane, oczyszczane i integrowane. W ten sposób dane operacyjne istniejące w wydziałach będą przetworzone do nowej postaci. Dopiero ta postać umożliwi powstanie użytecznej wiedzy wykorzystywanej w wydziałach. W swoim założeniu hurtownia danych będzie docelowo podstawowym źródłem aktualnych na określony moment danych i będzie dostępna dla szerokiego grona pracowników Urzędu Miasta Krakowa.

Przy pomocy aplikacji dla hurtowni danych, osoby prowadzące gospodarkę nieruchomościami będą mogły na bieżąco analizować stan prawny i faktyczny nieruchomości.

## Założenia ogólne

### Cel budowy bazy danych

Zebranie w jednolitej strukturze danych o nieruchomościach i umożliwienie dostępu do tych danych pracownikom Urzędu.

Dane obecnie są rozproszone w wielu różnych bazach wydziałowych. Część z nich zapisana jest w relacyjnych bazach danych, część posiada strukturę bazy danych wpisaną w obsługujące ją aplikacje. Niektóre należy dopiero utworzyć w postaci bazy danych i obsłużyć aplikacjami specjalnie w tym celu zbudowanymi.

### Zakres tematyczny danych

Dane zapisane w bazie dotyczą nieruchomości gruntowych, budynkowych i lokalowych, których właścicielem jest miasto Kraków lub Skarb Państwa oraz nieruchomości innych właścicieli, jeśli administrują nimi jednostki komunalne. Sposób udostępnienia danych ma uwzględniać możliwość wielowątkowego raportowania.

### Administrator danych

Przez administratora danych należy rozumieć osobę kierującą jednostką organizacyjną Urzędu Miasta Krakowa decydującą o celach i środkach przetwarzania danych, odpowiedzialną merytorycznie za gromadzenie i przetwarzanie danych. Z uwagi na zakres tematyczny Administratorem Danych będzie Dyrektor Wydział Skarbu Miasta lub osoba przez niego upoważniona.

### Użytkownicy

Ze względu na sposób korzystania, użytkownicy bazy uzyskają informacje zgodnie z ich uprawnieniami wynikającymi z zakresu realizowanych w Urzędzie zadań.

Przetworzone informacje mają być danymi jednostkowymi bądź raportami o wskazanych kryteriach, prostych lub złożonych. Postać raportów powinna obejmować możliwość uzyskania informacji jednostkowych bądź zbiorczych w zakresie analiz wskazanych atrybutów.

### Uwagi ogólne

Niniejsze warunki należy traktować jako ramowe. W trakcie analizy mogą one być uzupełnione o szczegóły wynikające z konstrukcji baz źródłowych, bądź potrzeb wydziałów, które na obecnym etapie nie zostały określone.

## 4. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ

Opis zadania	Termin realizacji /etapy	Źródła finansowania	Jednostki współpracujące	Jednostka realizująca
Analiza istniejącego systemu informatycznego w Oddziale Obsługi Przedsiębiorcy	sierpień 2007 r.	Zadanie własne	GD, PD, ML, BP, AU	IT, GS
Opracowanie założeń nowego systemu informatycznego	wrzesień 2007 r.	Środki własne	GD, PD, ML, BP, AU	IT, GS
Opracowanie studium wykonalności oraz projektu systemu	październik - grudzień 2007 r.	Środki własne	GD, PD, ML, BP, AU	IT, GS
Przeprowadzenie	styczeń – grudzień	Środki własne	GD, PD, ML, BP, AU	IT, GS

postępowania na opracowanie i wdrożenie nowego systemu	<b>2008 r.</b>		AU	
--	----------------	--	----	--

## **XVII. SYSTEM ZARZĄDZANIA NIERUCHOMOŚCIAMI**

### **1. CELE I OCZEKIWANIA**

Zarządzanie zasobem lokalowym związane jest z koniecznością bieżącego przetwarzania dużych ilości informacji oraz ciągłej aktualizacji danych bazowych. Funkcjonowanie takiego systemu ma znaczenie użyteczne związane z ewidencjonowaniem i rozliczaniem opłat czynszowych i eksploatacyjnych. Jednocześnie niezwykle ważne jest, aby dane będące podstawą rozliczeń finansowych były na bieżąco aktualizowane, co wymaga ścisłej współpracy z systemem geodezyjnym oraz systemem zarządzania majątkiem. Wdrożenie takiego systemu przyniesie wymierne efekty ekonomiczne i przyczyni się do racjonalizacji wykorzystania zasobu lokalowego przez Gminę.

### **2. STAN ISTNIEJĄCY**

Problematyka zarządzania zasobem lokalowym Gminy jest domeną kilku jednostek organizacyjnych, a w szczególności Zarządu Budynków Komunalnych, Wydziału Mieszkalnictwa oraz Wydziału Skarbu Miasta. W tej sytuacji brak wspólnego narzędzia w praktyce uniemożliwia efektywne zarządzanie. Wymiana informacji między tymi jednostkami odbywa się metodami tradycyjnymi (papierowymi), co prowadzi do niespójności i błędów w posiadanych bazach informacyjnych. Jednocześnie różny sposób gromadzenia i przetwarzania danych w tych jednostkach – konglomerat metod tradycyjnych i elektronicznych o zróżnicowanym poziomie zaawansowania - powoduje bałagan i uniemożliwia jakąkolwiek koordynację.

Podstawowe zagrożenia:

- brak jednolitej bazy danych,
- brak systematycznej i zestandaryzowanej wymiany informacji,
- brak współpracy pomiędzy jednostkami,
- niska efektywność ekonomiczna zarządzania zasobem.

### **3. PLANOWANE DZIAŁANIA**

#### **I ETAP**

Wdrożenie systemu składającego się z następujących części:

**Część Zasoby** zapewni co najmniej:

- 1) rejestrowanie i modyfikowanie danych o budynkach, lokalach mieszkalnych i użytkowych z możliwością definiowania dodatkowych pól wymaganych przez użytkownika,
- 2) rejestrowanie danych dotyczących osób fizycznych i prawnych z możliwością definiowania dodatkowych pól wymaganych przez użytkownika,
- 3) wyszukiwanie danych dotyczących budynków, lokali, osób po określeniu w szczególności: podstawowej funkcji, typu władania, władających, formy własności/typu umowy, typu osoby, imienia/nazwy skróconej, nazwiska/nazwy.

**Część Czysze** musi zawierać co najmniej:

- 1) naliczenia dla najemców lokali mieszkalnych i lokali użytkowych,
- 2) windykcję,
- 3) liczniki pomiarowe budynków,
- 4) media,
- 5) bilans nieruchomości.

**Część Finansowo – Księgowa**, której zadaniem jest prowadzenie ewidencji księgowej zgodnie z wymogami ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości. Musi zapewniać co najmniej obsługę:

- 1) księgi głównej,
- 2) sprzedaży,
- 3) fakturowania,
- 4) zakupów,
- 5) środków trwałych,
- 6) kasy,
- 7) banków,
- 8) kadr i płac,
- 9) ewidencji wyposażenia,
- 10) podatku od nieruchomości.

**Część Pustostany** umożliwi gromadzenia danych o pustostanach lokali mieszkalnych, dokonywania w nich zmian przez osoby do tego uprawnione, wykorzystywania informacji w celu racjonalnego i efektywnego gospodarowania pustostanami przez dysponenta – Wydział Mieszkalnictwa.

Pustostany winny być skumulowane w systemie, jako specyficzna grupa lokali mieszkalnych, tak by osoby odpowiedzialne za nadzorowanie procesu wyjaśniania stanu prawnego i faktycznego pustostanów, zlecenia i wykonywania remontów oraz zasiedlania pustostanów mogły mieć do nich bezpośredni dostęp.

**Część Wspólnoty Mieszkaniowe** umożliwi:

- 1) gromadzenie wszelkich danych o budynkach wspólnot mieszkaniowych w których Gmina i/lub Skarb Państwa jest właścicielem lokali mieszkalnych i/lub użytkowych,
- 2) dokonywanie rozliczeń kosztów utrzymania nieruchomości wspólnej wynikających z posiadanego przez Gminę i/lub Skarb Państwa udziału w budynku wspólnoty mieszkaniowej.

System ten winien spełnić następujące wymagania ogólne:

1. Zapewnić pełną obsługę dla przynajmniej 3.500 budynków i 35.000 lokali oraz możliwość obsługi w ograniczonym zakresie dla przynajmniej 60.000 lokali (opisanych poprzez dane adresowe, właścicieli/władających, powierzchnie, funkcjonalność i księgę wieczystą).
2. Dać możliwość wyszukiwania informacji z danych zgromadzonych w bazie wg zadanych przez użytkownika kryteriów wraz z opcją drukowania.
3. Umożliwić centralną administrację systemem przez administratorów Systemu Zamawiającego z możliwością ustawiania parametrów systemu i uprawnień użytkowników do menu, funkcji, raportów i danych przechowywanych przez system (z definiowanymi grupami użytkowników).

## II ETAP

1. Udostępnienie Systemu Zarządzania Nieruchomościami innym komórką organizacyjnym UMK oraz jego bieżące automatyczne zasilanie danymi z Systemu Ewidencji Gruntów i Budynków w celu utworzenia pełnej i aktualizowanej wszystkimi danymi bazy ML-ZBK, oraz ewentualne połączenie Systemu z innymi systemami wchodzącymi w skład SI UMK.
2. Rozszerzenie funkcjonalności Systemu Zarządzania Nieruchomościami m.in. o obsługę wnioskodawców w zakresie pomocy mieszkaniowej i realizację świadczeń zdrowotnych.

## 4. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ

Opis zadania	Termin realizacji /etapy	Źródła finansowania	Jednostki współpracujące	Jednostka realizująca
Analiza efektywności rozwiązania w ZBK	<b>sierpień – wrzesień 2007 r.</b>	Zadanie własne	IT, ML	ZBK
Zakup i testowanie systemu w ML	<b>wrzesień – grudzień 2007</b>	Środki własne	IT, ML	ZBK
Wdrożenie systemu w ML	<b>grudzień 2008 r.</b>	Środki własne	IT	ZBK, ML
Udostępnianie systemu innym wydziałom UM, zasilanie danymi geodezyjnymi oraz ewentualne połączenia z innymi systemami wchodzącymi w skład SI UMK.	<b>2009 r. – 2010 r.</b>	Środki własne	IT, ML	ZBK
Rozszerzenie funkcjonalności Systemu Zarządzania Nieruchomościami	<b>2009 r. – 2010 r.</b>	Środki własne	IT	ML

## XVIII. ZARZĄDZANIE SYSTEMEM INFORMATYCZNYM

Aby System Informatyczny w Urzędzie Miasta Krakowa działał sprawnie, był w pełni i racjonalnie wykorzystywany, musi być sprawnie zarządzany. Poniżej zaproponowano taką strukturę oraz takie funkcje Wydziału Informatyki (zwanego dalej IT), aby możliwa była właściwa obsługa Systemu.

Formułując i opisując zasady funkcjonowania Wydziału Informatyki w Urzędzie Miasta Krakowa oraz jego współdziałania z innymi komórkami organizacyjnymi przyjmuje się, że Wydział ten pełni rolę koordynującą, wspomagającą i wspierającą. Jego głównym zadaniem jest administracja i opieka techniczna nad Systemem Informatycznym UMK (w tym zabezpieczenie danych przetwarzanych w Systemie), nadzór nad właściwym wykorzystaniem wszystkich części składowych Systemu przez użytkowników oraz koordynacja i pomoc przy realizacji przedsięwzięć związanych z rozwojem Systemu.

Dodatkowo Wydział IT opiekuje się systemami informatycznymi niebędącymi częścią SI UMK, używanymi w Urzędzie do przetwarzania danych (np. CEPIK, SOO itp.) w takim zakresie, na jaki pozwalają odpowiednie uregulowania prawne czy umowy.

Poniżej opisano poszczególne zadania Wydziału Informatyki. Najważniejsze zmiany w proponowanym modelu w stosunku do **stanu aktualnego** to:

- wprowadzenie finansowania zakupów nowego oprogramowania i sprzętu ze środków planowanych przez komórki merytoryczne, przy zachowaniu kontroli Wydziału Informatyki nad ich zasadnością (obecnie zakupy oprogramowania i sprzętu są finansowane z budżetu IT),
- dokładne zdefiniowanie ról i zadań opiekunów, gospodarzy i koordynatorów systemów (obecnie role te są różnie wypełniane w przypadku różnych systemów, a obowiązki i uprawnienia poszczególnych osób nie są jasno określone i mają raczej charakter zwyczajowy),
- tworzenie drobnego oprogramowania przez programistów IT w ramach ich obowiązków służbowych (aktualnie takie programy są zwykle pisane w ramach umów cywilno-prawnych, a prawa autorskie do nich pozostają własnością osób fizycznych),
- uporządkowanie funkcjonowania serwisu sprzętowego (obecnie użytkownik zgłaszający awarię często nie wie, kto i kiedy zajmie się jego problemem),
- wprowadzenie ścisłych reguł inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania (przy opracowywaniu niniejszego dokumentu stwierdzono, że Urząd nie dysponował pełnym wykazem zasobów sprzętowych i programowych),
- koordynowanie szkoleń użytkowników systemów przez Wydział Informatyki (dotychczas szkolenia nie były koordynowane w skali całego Urzędu, a ich zakres nie w pełni odpowiadał rzeczywistym potrzebom).

### 1. Zakup nowego oprogramowania

Systemowego uregulowania wymaga kwestia zakupu nowego oprogramowania wspomagającego pracę wydziałów. Proponuje się przyjęcie zasady, że inicjatorem zakupu jest wydział merytoryczny, jako mający największe rozeznanie z jednej strony co do swoich potrzeb, z drugiej strony co do istniejącej oferty rynkowej.

Wydział merytoryczny przedstawia Wydziałowi Informatyki postulat zakupu konkretnego oprogramowania lub oprogramowania spełniającego zdefiniowane założenia funkcjonalne, określając jakie potrzeby zostaną dzięki niemu zaspokojone, jaki wpływ będzie miał zakup na obsługę klienta i lepszą realizację zadań. Wydział Informatyki weryfikuje przedstawioną propozycję, sprawdzając równocześnie, czy instalacja nowego oprogramowania będzie wymagała poszerzenia bazy sprzętowej i czy dzięki zakupowi będzie



można np. zrezygnować z używania jakiejś dotąd stosowanej, a przestarzałej aplikacji. Wydział Informatyki sprawdza również, czy dane gromadzone w dotychczas stosowanych aplikacjach mogą być przeniesione do nowej wersji lub jakie ewentualnie kroki należy poczynić, aby było to możliwe. Niezbędne jest także zbadanie wpływu, jaki będzie miało uruchomienie nowego oprogramowania na pozostałe elementy Systemu Informatycznego oraz na pozostałe aplikacje wykorzystywane w wydziale kupującym oraz – ewentualnie – w innych wydziałach. Dodatkowo konieczne jest badanie, czy nowe programy spełniają zasady bezpieczeństwa określone w Polityce Bezpieczeństwa Systemu Informatycznego. Dopiero po przeprowadzeniu takiej analizy Wydział Informatyki wydaje opinię na temat celowości zakupu i określa faktyczne koszty, uwzględniające także szkolenia, czas przestoju przy przenoszeniu danych itp.

Nie może być mowy o zakupie przypadkowych aplikacji, które funkcjonują poza Systemem Informatycznym UMK, a realizują funkcjonalności, które w znacznym zakresie pokrywają się z funkcjonalnościami już używanych aplikacji. Oznacza to, iż winien zostać szczegółowo opisany standard oprogramowania „wprowadzanego” do SI UMK oraz że decyzja o zakupie każdej nowej aplikacji winna być każdorazowo poddana ocenie przez osoby zarządzające SI UMK. Niezbędny wydaje się również rozsądny okres testów przed zakupem każdej z aplikacji.

Analiza stanowi materiał pomocniczy dla kierownictwa Urzędu przy podejmowaniu decyzji o zakupie konkretnego oprogramowania.

Jeśli postępowanie zakupowe wymaga powołania komisji, w skład komisji muszą wchodzić zarówno przedstawiciele wydziału merytorycznego, jak i przedstawiciele Wydziału Informatyki.

Proponuje się, by zakup nowych licencji obciążał budżet wydziałów merytorycznych używających danych aplikacji, co pozwoli zwiększyć kontrolę nad efektywnym ich wykorzystaniem poprzez finansową odpowiedzialność tych wydziałów i zrationalizować sposób wykorzystania licencji przez użytkowników.

Zakup każdego oprogramowania musi się kończyć jego wdrożeniem oraz rezygnacją z aplikacji przestarzałych, niespełniających odpowiednich standardów, jeśli takie były używane, oraz integracją i uzupełnieniem baz danych.

## **2. Zakup nowego sprzętu**

Zakupy sprzętu informatycznego są koordynowane przez Wydział Informatyki.

Wydziały merytoryczne zgłaszają swoje potrzeby do Wydziału Informatyki, który weryfikuje ich zasadność, a następnie sprawdza, czy jest możliwe wykorzystanie sprzętu będącego już w Urzędzie, czy też należy dokonać zakupu. Procedura zakupu jest w całości realizowana przez Wydział Informatyki, jako posiadający pełne informacje co do oferty rynkowej.

Proponuje się, aby - ujęte w budżecie Wydziału Informatyki - środki na zakup oprogramowania i sprzętu były planowane przez poszczególne wydziały, a ich wydatkowanie następowało w wyniku wspólnej decyzji dyrektora Wydziału Informatyki oraz dyrektora wydziału merytorycznego, przy zachowaniu opisanej wyżej procedury.

Wydział Informatyki dokonuje natomiast wszystkich zakupów dotyczących serwerów, urządzeń sieciowych i innych elementów sprzętu o zasięgu ponadwydziałowym. Planuje i posiada środki na ten cel w swoim budżecie.

W Wydziale Informatyki działa komórka zajmująca się realizacją zakupów, w tym przygotowaniem i przeprowadzaniem przetargów.

### **3. Opiekunowie, gospodarze i koordynatorzy systemów**

Do każdej aplikacji przetwarzającej dane w Systemie Informatycznym Urzędu powinny być przyporządkowane co najmniej dwie osoby: gospodarz w wydziale merytorycznym oraz opiekun techniczny w Wydziale Informatyki, który równocześnie jest administratorem tej aplikacji.

Gospodarz to osoba, która mając wiedzę merytoryczną w zakresie działania wydziału, zna równocześnie wszystkie możliwości programu. Osoba ta jest odpowiedzialna za wskazanie pracowników w wydziale, którzy będą korzystać z danego programu i powinni być przeszkoleni. Ona odpowiada także za okresowe sprawdzanie, czy program jest wykorzystywany w pełni, czy pracownicy wymagają szkoleń bardziej zaawansowanych lub przypominających. Ta osoba kontaktuje się z opiekunem programu w Wydziale Informatyki, zgłaszając mu ewentualne konieczności modyfikacji i możliwości usprawnień aplikacji.

Gospodarza wyznacza dyrektor wydziału i ceduje na nią prawo przydzielania dostępu do aplikacji. Dyrektor wydziału jest administratorem danych merytorycznych i w jego gestii pozostaje wyrażanie zgody na dostęp do danych wykorzystywanych w aplikacji przez osoby spoza wydziału.

Opiekun techniczny systemu utrzymuje stały kontakt z gospodarzem aplikacji w wydziale merytorycznym, przyjmuje uwagi i realizuje postulaty, które są zasadne, organizuje szkolenia.

Dla pewnych określonych obszarów działania o zasięgu ponadwydziałowym (np. sfera finansowo-księgową, informacja przestrzenna) powołuje się koordynatora systemu. Jest to osoba, która ma wiedzę merytoryczną i informatyczną w danym obszarze, a także wiedzę dotyczącą wykorzystywanego w UMK oprogramowania z tego zakresu. Jej zadaniem jest koordynacja i kontrola poprawności działań mających na celu stworzenie spójnej, zintegrowanej bazy danych, opracowywanie zasad powiązania ze sobą poszczególnych systemów obsługujących daną działalność Miasta i przepływu danych między systemami, kierowanie pracami wdrożeniowymi w poszczególnych wydziałach, współpraca z gospodarzami i opiekunami podsystemów, uczestnictwo w naradach koordynacyjnych, szkolenie użytkowników, analiza potrzeb i oczekiwań decydentów i użytkowników, opiniowanie każdorazowo zakupu nowego systemu informatycznego z danego zakresu.

### **4. Programiści**

W Wydziale Informatyki powinny być zatrudnione osoby piszące drobne programy wynikające z doraźnych potrzeb wydziałów (np. pomocnicze bazy danych). Powinno się unikać zlecenia tworzenia takich programów na zewnątrz ze względu na dostęp do kodów źródłowych i ewentualne późniejsze modyfikacje. Ponieważ takie potrzeby pojawiają się sporadycznie, zadanie tworzenia doraźnych programów i późniejszego nadzoru nad ich wykorzystaniem powinno być elementem zakresu czynności pracowników wykonujących także inne zadania w Wydziale Informatyki.

W wyniku przyjęcia takiego rozwiązania Urząd pozostanie właścicielem praw autorskich i wszelkie modyfikacje (częste np. ze względu na zmiany obowiązującego prawa) nie będą uzależnione od wykupienia przez Urząd asysty technicznej u autorów programów, a tym samym od ponoszenia dodatkowych kosztów.

### **5. Serwis**

W celu usprawnienia pracy serwisu technicznego proponuje się, aby zgłoszenia użytkowników przyjmowane były tylko w jednej komórce wsparcia technicznego (Wsparcie Użytkowników – WU), w jednym miejscu (przeznaczenie jednego, zawsze dostępnego numeru telefonu) i niezwłocznie rejestrowane. Możliwe powinno być także zgłaszanie poprzez wypełnienie prostego formularza umieszczonego na stronie intranetowej UMK.

Wszystkie zgłoszenia muszą być widoczne na stronie intranetowej razem z szacowanym czasem oczekiwania na interwencję. Zgłoszenie telefoniczne powinno być wprowadzone do systemu zgłoszeniowego przez pracownika serwisu IT, który je odebrał.

Na podstawie treści zgłoszenia komórka serwisowa wstępnie je diagnozuje i - jeśli to możliwe - rozwiązuje problem we własnym zakresie w kolejności zgłoszeń, zwłaszcza jeśli zgłoszenie dotyczy sprzętu i konfiguracji komputerów.

W przypadku niemożności rozwiązania problemu lub np. gdy głębsza diagnoza wskazała taką potrzebę, kieruje się zgłoszenie do komórki administracji systemu (Administracja SI UMK - ADM). Jeśli zgłoszenie wymaga interwencji serwisu zewnętrznego, następuje skierowanie zgłoszenia do partnera zewnętrznego.

Konieczna jest ścisła rejestracja zgłoszeń wszelkich awarii, w której odnotowywane będą: moment zgłoszenia awarii, przekierowanie zgłoszenia do pozostałych komórek IT, czas reakcji, czas jaki upłynął od zgłoszenia do usunięcia usterki, opis uszkodzenia wraz z opisem jego usunięcia oraz ze wskazaniem przyczyn (jeśli to możliwe), adnotacje jeśli uszkodzenie wymagało interwencji serwisu zewnętrznego.

Prowadzenie takiej ewidencji umożliwi sprawdzenie, czy służby Wydziału Informatyki są wystarczające do utrzymania wszystkich elementów SI UMK we właściwym stanie, czy sprzęt i oprogramowanie są odpowiedniej jakości (stopień awaryjności), czy pracownicy w wydziałach są przygotowani do korzystania ze sprzętu i oprogramowania (potrzeba ewentualnych szkoleń). Ewidencja taka umożliwi także ocenę strat spowodowanych awariami, przestojami i niewykonywaniem zadań.

Kompetencje komórek Wydziału Informatyki działających w obszarze „serwisowym” powinny być następujące:

**WU** – (Wsparcie użytkowników):

- a) przyjmowanie i rejestrowanie wszystkich zgłoszeń od użytkowników SI UMK;
- b) szybka wstępna diagnoza tych zgłoszeń, być może nawet bez wizyty u użytkownika (jeśli to nie jest konieczne). W wyniku tej diagnozy – samodzielne rozwiązanie problemu lub przekierowanie zgłoszenia do komórki ADM lub do serwisu zewnętrznego. W przypadku skierowania zgłoszenia do serwisu zewnętrznego – komórka WU koordynuje i prowadzi sprawę aż do końca, czyli np. aż do zwrotu naprawianego sprzętu do użytkownika.

**ADM** – Administracja Systemem:

- a) administracja wszystkimi elementami systemu (serwery, aplikacje, sieć itp.), obsługa zaawansowana użytkowników oraz ich zgłoszeń otrzymanych od komórki WU;
- b) zakładanie kont użytkowników w całym systemie (we wszystkich aplikacjach, podsystemach, poczcie elektronicznej itp.);
- c) pełna obsługa poczty e-mail, w tym ochrona antywirusowa i antyspamowa;
- d) administracja aplikacjami, serwerami, systemami, w tym obsługa backupu, codzienny przegląd logów, odwieszanie sesji użytkowników, zmiana hasła użytkownika itp.;
- e) administracja i rozbudowa sieci komputerowej;
- f) ustalanie i realizacja szczegółowych, technicznych zasad konfiguracji urządzeń aktywnych w sieci (m in. zasady bezpieczeństwa w oparciu o najnowszą wiedzę techniczną i regulacje Polityki Bezpieczeństwa);
- g) nadzorowanie dostępu do Internetu, w tym ochrona zgodna z zasadami Polityki Bezpieczeństwa;
- h) serwis, zarządzanie i obsługa sieci telefonicznej i central telefonicznych;

- i) rozwiązywanie problemów z aplikacjami na komputerach użytkowników (nie jest konieczna fizyczna obecność przy komputerze użytkownika, można to realizować poprzez zdalny dostęp do komputerów PC. Dla ułatwienia takiego rozwiązywania problemów należy stopniowo zastępować komputery terminalami graficznymi.);
- j) w przypadkach koniecznych - przekazywanie nierozwiązanych zgłoszeń do serwisu zewnętrznego;
- k) ustalanie szczegółowych, technicznych zasad konfiguracji komputerów PC (m. in. zasad bezpieczeństwa) w oparciu o najnowszą wiedzę techniczną oraz regulacje Polityki Bezpieczeństwa;
- l) ustalanie i realizacja szczegółowych, technicznych zasad konfiguracji systemów, baz danych i aplikacji (m. in. zasad bezpieczeństwa) w oparciu o najnowszą wiedzę techniczną i regulacje Polityki Bezpieczeństwa;
- m) propozycje nowych procedur bezpieczeństwa (do aktualizacji Polityki Bezpieczeństwa).

#### **WDR – Wdrożenia i Programowanie:**

- a) przygotowywanie i prowadzenie wdrożeń;
- b) tworzenie oprogramowania;
- c) przygotowywanie analiz i raportów danych przetwarzanych w SI UMK,
- d) koordynacja szkoleń użytkowników.

#### **6. Inwentaryzacja oprogramowania i sprzętu**

Niezbędne jest sporządzenie pełnej listy oprogramowania zainstalowanego w UMK (zawierającej funkcje programu, miejsce instalacji, wydziały wykorzystujące itp.), a następnie jej aktualizacja przy każdej zmianie. Tylko w ten sposób możliwe będzie z jednej strony usunięcie oprogramowania niewykorzystywanego, z drugiej niestosowanie różnych aplikacji do realizacji tych samych zadań, z trzeciej zaś uniknięcie zbędnych zakupów.

Konieczne jest również zinwentaryzowanie sprzętu informatycznego posiadanego przez Urząd i bieżąca aktualizacja wykazu. Da to możliwość lepszego wykorzystywania posiadanych urządzeń i racjonalizacji zakupów.

Pełna inwentaryzacja zasobów Systemu Informatycznego, wraz ze wskazaniem osób odpowiedzialnych za ich zarządzanie i zabezpieczenie, jest absolutnie niezbędna dla prawidłowego wdrożenia Polityki Bezpieczeństwa. Każdy serwer, każda baza danych i każda aplikacja przetwarzająca dane chronione w SI UMK musi mieć wskazaną jedną osobę odpowiedzialną (administratora).

System inwentaryzacji winien gromadzić dane dotyczące: sprzętu w ujęciu ilościowym i jakościowym, oprogramowania systemowego, narzędziowego i użytkowego oraz ilości licencji. System winien pracować w trybie on-line, co oznacza, że osoby upoważnione będą miały dostęp do danych rzeczywistych. Wykorzystanie takiego systemu umożliwi elastyczne i dostosowane do faktycznych potrzeb zarządzanie posiadanymi zasobami.

#### **7. Szkolenia**

Komórka WDR (Wdrożenia i Programowanie) w Wydziale Informatyki powinna zająć się również sprawami szkoleń. Jej zadaniem będzie koordynacja szkoleń użytkowników w zakresie wykorzystywanych systemów oraz przeprowadzanie drobnych szkoleń użytkowników.

Szkolenia obejmować powinny każdą osobę w UMK, która korzysta w pracy z komputera. Nowo przyjmowany pracownik powinien być zapoznany z zasadami obowiązującymi przy korzystaniu z systemów informatycznych w UMK. Wstępne szkolenie

powinno obejmować podstawowe elementy, takie jak korzystanie z Internetu i Intranetu, poczty elektronicznej, edytora tekstu, arkusza kalkulacyjnego lub – jeśli osoba deklaruje znajomość tych programów – sprawdzenie jej faktycznych umiejętności. Następnym etapem szkolenia, to zaznajomienie z systemami wykorzystywanymi na konkretnym stanowisku.

Wprowadzenie każdego nowego systemu wymaga wstępnego przeszkolenia użytkowników. Po zainstalowaniu i uruchomieniu systemu należy okresowo sprawdzać, czy jego możliwości są w pełni i właściwie wykorzystywane i – w razie potrzeby – przeprowadzać szkolenia doszkalające.

Szkolenia podstawowe mogą być przeprowadzane przez pracowników komórki WDR, natomiast w przypadku szkoleń bardziej zaawansowanych zadaniem komórki będzie dobór szkółących i organizacja szkolenia. Ta komórka będzie odpowiedzialna także za organizację szkoleń prowadzonych przez dostawców systemów.

Pracownicy komórki powinni pozostawać w stałym kontakcie z gospodarzami systemów w wydziałach merytorycznych, którzy będą zobowiązani do sygnalizowania konieczności przeprowadzenia szkoleń zaawansowanych lub przypominających w zakresie wykorzystania konkretnego systemu. Niezbędne jest stworzenie procedury szkoleń wewnętrznych, podczas których użytkownicy systemu będą poznawać nowe funkcjonalności używanych przez siebie aplikacji.

Należy także prowadzić okresowe, przypominające szkolenia i prezentacje na temat możliwości dostępnych narzędzi informatycznych dla kierowników komórek organizacyjnych oraz dla gospodarzy aplikacji. Użytkownik lepiej poinformowany na temat możliwości dostępnego mu narzędzia lepiej go wykorzystuje, natomiast decydent posiadający podobną wiedzę nie planuje nowych, niepotrzebnych zakupów.

Jako zasadę należy przyjąć, iż szkolenia zewnętrzne zamawiane przez UMK będą realizowane według programu ustalonego przez Urząd.

Niezbędne jest ponadto zapewnienie odpowiednich środków na zaawansowane szkolenia dla pracowników Wydziału Informatyki.

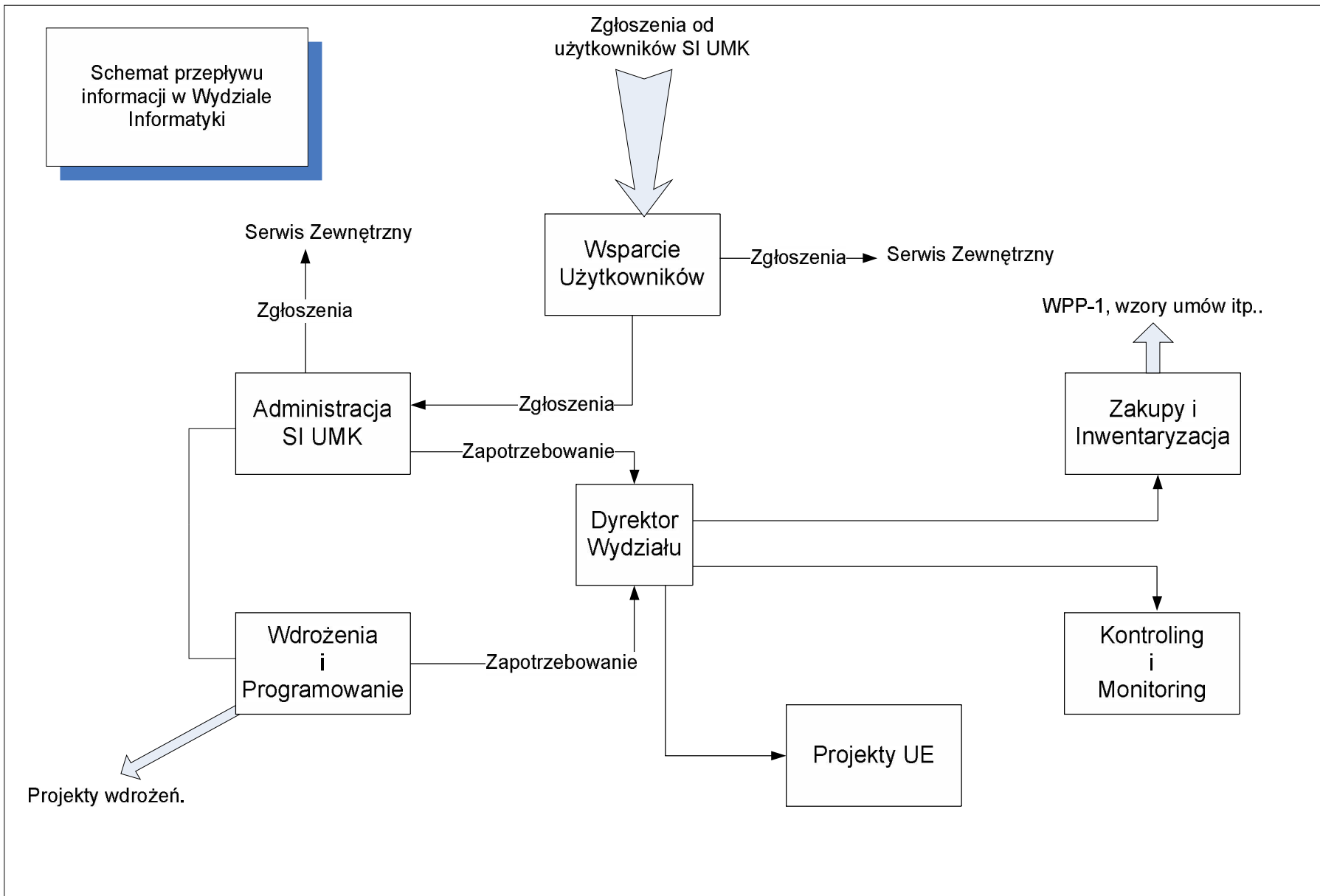
Należy również pamiętać, że szkolenia użytkowników w zakresie bezpieczeństwa informatycznego skutkujące przyjęciem prawidłowych nawyków i praktyk użytkowników są niezbędnym środkiem efektywnej ochrony danych przetwarzanych w systemie informatycznym.

### **Uwaga**

Poza strukturą Wydziału Informatyki działa Administrator Bezpieczeństwa Informatycznego, którego zadania są następujące:

- a) nadzór nad przestrzeganiem zasad bezpieczeństwa oraz kontrola bezpieczeństwa danych przetwarzanych w SI UMK;
- b) aktualizacja dokumentów Polityki Bezpieczeństwa, w tym ustalanie reguł, zasad, procedur bezpieczeństwa;
- c) akceptowanie ustalonych w IT zasad bezpieczeństwa (np. instrukcji zarządzania systemami zgodnych z przygotowaną wcześniej Polityką Bezpieczeństwa).

Schemat przepływu informacji w Wydziale Informatyki przedstawiony jest na poniższym rysunku



## **XIX. PODSUMOWANIE**

Wdrożenie Strategii Rozwoju Systemu Informatycznego Urzędu Miasta Krakowa jest elementem programu poprawy jakości usług publicznych świadczonych na rzecz mieszkańców. Jej realizacja winna doprowadzić do z informatyzowania kolejnych obszarów działa administracji samorządowej w Krakowie. W szczególności, dzięki możliwości wnoszenia spraw do UMK drogą elektroniczną, urząd staje się dostępny dla klientów 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

Realizacja Strategii Rozwoju Systemu Informatycznego Urzędu Miasta Krakowa jest zadaniem ciągłym. Dla jego realizacji wymagana jest współpraca wszystkich komórek organizacyjnych UMK i jednostek miejskich. Wdrożenie nowych aplikacji lub modernizacja dotychczasowych spowoduje ponadto konieczność zmiany w podejściu do sposobu realizacji zadań wykonywanych w sposób tradycyjny – bez wspomaganie systemu informatycznego.

Należy podkreślić, że niniejszy dokument nie zawiera opisu wszystkich działań w zakresie rozwoju systemu informatycznego, które winny być realizowane w ciągu najbliższych pięciu lat. Dynamika zmian w dziedzinie technologii teleinformatycznych oraz ewolucja działań administracji samorządowej nakazuje jednak przyjęcie dokumentu w przedstawionej wersji przy jednoczesnym założeniu, że wymagana jest jego coroczna aktualizacja.

Obecna wersja dokumentu zawiera najważniejsze zadania krakowskiego samorządu w zakresie rozwoju systemu informatycznego, które zostały merytorycznie zdefiniowane i opisane, dla których określono także harmonogramy działań. W kolejnych edycjach Strategii Rozwoju SI zostaną opisane zagadnienia relacji pomiędzy Urzędem Miasta Krakowa a jednostkami miejskimi, ze szczególnym uwzględnieniem obszarów związanych z ochroną zdrowia. Docelowo planowana jest pełna integrację systemów informatycznych w UMK oraz miejskich jednostek organizacyjnych.

Koordinatorem realizacji zadań opisanych w Strategii Rozwoju SI będzie Wydział Informatyki.

**WYKAZ APLIKACJI STOSOWANYCH W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA**

FLp.	Nazwa programu (aplikacji)	Komórka organizacyjna korzystająca z tego programu
------	----------------------------	--

**Obszar: budżet miasta w tym UMK**

1.	FK_JB Otago - Obsługa finansowo-księgową jednostki budżetowej.	FK, SR, PD
2.	FK_ORG Otago - Obsługa finansowo-księgową organu.	BM
3.	GM Otago - Gospodarka materiałowa.	FK, IT
4.	GRU Otago - Obsługa Generalnego Rejestru Umów.	wszystkie komórki organizacyjne UMK
5.	KASA Otago - Obsługa kasy dochodowej i wydatkowej.	FK, PD
6.	PLAN Otago - Rejestracja planu budżetu Gminy.	FK, BM
7.	WPBUD Otago - Obsługa wpływów budżetowych.	FK, KM, PD
8.	WYBUD Otago - Obsługa wydatków budżetowych.	wszystkie komórki organizacyjne UMK
9.	BESTi@ (System budżetowania jednostek samorządu terytorialnego)	BM
10.	Budżet JB i Budżet JST Plus	FK, BM
11.	MultiCash PRO (system bankowości elektronicznej)	FK, BM, KM, PD
12.	PŁATNIK	FK, OR
13.	WIND Imeri ( system obsługi windykacji należności cywilno-prawnych i obsługi windykacji należności publiczno – prawnych)	FK
14.	BusinessNet (Korporacyjny Portal Finansowy)	FK, PD, BM
15.	PF PRO (Płynność Finansowa)	FK, BM, OC, SP, ML, EK, WP, KM, GD, SR, SO, PD, BR, KD, AU, SA
16.	V-BIURO (Obsługa zasobu geodezyjnego i kartograficznego)	FK, GD
17.	PLBUD Otago (Planowanie Budżetu Miasta)	Nie aktualizowane dane

**Obszar: podatki**

18.	PNIER_F Otago - Naliczanie podatku od nieruchomości.	PD, GD
19.	PROL Otago- Naliczanie podatku rolnego, leśnego i od nieruchomości.	PD
20.	WNIER_F Otago - Windykacja podatku od nieruchomości i leśnego.	PD



21.	WROL Otago - Windykacja podatku rolnego, leśnego i od nieruchomości.	PD
22.	ZAK Otago - Zwrot podatku akcyzowego od oleju napędowego	PD
23.	MeMax - Prowadzenie kart kontowych w zakresie należności związanych z wieczystym użytkowaniem gruntów, dzierżawą oraz najmem - Podatek od nieruchomości osób prawnych - Podatek rolny od osób fizycznych - Podatek od środków transportu	PD
24.	MANDATY (Obsługa Mandatów Straży Miejskiej)	PD
25.	NWPOJ – naliczanie i windykacja podatku od środków transportowych	PD
26.	WOGRU Otago - Windykacja Opłat za Wieczyste Użytkowanie Gruntów	Aplikacja zakupiona, jednak praca w ramach tej aplikacji będzie możliwa po wprowadzeniu przez GS pełnych danych do programu OPGRU.

**Obszar: zarządzanie Magistratem**

27.	KADRY Otago - Kadry Urzędu	OR
28.	PŁACE Otago - Płace Urzędu	OR
29.	RISS Otago - Rejestracja i Śledzenie Spraw	Wszystkie komórki organizacyjne UMK
30.	SOKU Imeri (System Obsługi Księgozbioru Urzędowego)	OR
31.	REP (Repertorium spraw sądowych)	PR
32.	PWZ (Rejestr uchwał, poleceń i zarządzeń)	OR
33.	WYBORY (Obsługa wyborów, referendów itp..)	OR
34.	ACL – analiza danych w bazach – produkt ACL Services Ltd. Canada	ZA
35.	SOZP Imeri (System obsługi zamówień publicznych)	SP, ML, OR, KM, WZ, SR, SO, PD, GO, BR, BI, IT
36.	INTG Imeri (Integrator – System Obsługi Warstwy Organizacyjnej)	Wszystkie komórki organizacyjne UMK
37.	CMS BIP	Wszystkie komórki organizacyjne UMK
38.	ESP (Elektroniczna Skrzynka Podawcza)	OR
39.	DZLN Imeri (Obsługa Diet Dzielnic)	BR
40.	LEGISLACJA , DIETY (System obsługi RMK)	BR
41.	QSYSTEM (Portal Intranetowy Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa)	Wszystkie komórki organizacyjne UMK
42.	POLECENIA (Rejestr poleceń wydanych przez Dyrektora)	OR

	Magistratu)	
43.	InfoMedia (Zarządzanie majątkiem trwałym UMK i inwentaryzacja)	OU
44.	SZKZ (Becomo) - System Zarządzania Kosztami Zadań	Wszystkie komórki organizacyjne UMK
45.	LEX Omega (System informacji prawnej)	Wszystkie komórki organizacyjne UMK
46.	Baza uchwał organów dzielnic	BR

**Obszar: gospodarka nieruchomościami**

47.	ENIER_BL Otago - Ewidencja Nieruchomości, Budynki Lokale	ML, GD
48.	ENIER_G Otago - Ewidencja Nieruchomości, Grunty	Dane nie aktualizowane od 4.08.2006r.
49.	IDEC Otago - Informator Decydenta	Dane nie aktualizowane od 4.08.2006r.
50.	DZIERŻAWA (Obsługa i ewidencja wdzierżawionych obiektów Gminy Kraków)	GS
51.	MSIP VIEWER	ML, EK, GD, MZBD, SR, GO, BI, AU
52.	LOKM Otago - (Obsługa komunalnych lokali mieszkalnych)	ML
53.	Pustostany	ML

**Obszar: sprawy administracyjne**

54.	PESELG (z modułem WYBORY) - Ewidencja Ludności, obsługa wyborów i poboru	SA, FK, ML, KM, GD, PD
55.	POGOS - Ewidencja Działalności Gospodarczej	SA, GD
56.	COALA (Rejestr wniosków i zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych)	SA
57.	KODOW - koperty dowodowe	SA – funkcje programu przejmie nowa aplikacja SOORAP
58.	KARTA- baza kart wędkarskich, kart strażników i łowiectwa podwodnego	SA
59.	SOORAP – aplikacja pomocnicza do systemu SOO w zakresie dowodów osobistych	SA
60.	Obsługa komisji lekarskich przy poborze	SA
61.	SOO - System Obsługi Obywatela	SA
62.	Pierwsza Obwodnica (MZBD)	SA
63.	Rynek (MZBD)	SA
64.	Place targowe (MZBD)	SA
65.	INDEKSY (Rejestr Indeksów urodzeń, ślubów i zgonów)	SC
66.	PB USC do Rejestracji Stanu Cywilnego	SC
67.	BAZA USC (Rejestr Jubilatów)	SC

**Obszar: komunikacja**

68.	EWPOJ Otago - Ewidencja Pojazdów	KM, PD
-----	----------------------------------	--------

69.	CEPIK (Centralna ewidencja Kierowców i Pojazdów)	KM
70.	ZASWIADCZENIA PRZEWOZY (Ewidencja zaświadczeń na przewozy drogowe na potrzeby własne)	KM
71.	SKP (Rejestr przedsiębiorców prowadzących stacje kontroli pojazdów)	KM
72.	OSK (Rejestr przedsiębiorców prowadzących ośrodki szkolenia kierowców)	KM
73.	LICENCJE OSÓB (Ewidencja licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób)	KM
74.	LICENCJE RZECZY (Ewidencja licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy)	KM
75.	LICENCJE TAXI (Ewidencja licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką)	KM
76.	INSTRUKTOR (Ewidencja instruktorów prowadzących szkolenia kandydatów na kierowców i motorniczych)	KM
77.	DOROŻKA (Ewidencja nadanych numerów bocznych dorożkom konnym)	KM
78.	DIAGNOSTA (Ewidencja diagnostów wykonujących badanie techniczne pojazdów)	KM

#### Obszar: świadczenia socjalne

79.	SWR Otago - Świadczenia rodzinne	SO
80.	DODATKI Otago (Obsługa Dopłat Czynszowych)	SO
81.	KARTY PARKINGOWE	SO

#### Obszar: sprawy społeczne

82.	Baza Stowarzyszeń (Rejestr organizacji pozarządowych)	SP
83.	Baza Wniosków i Dotacji (Rejestr wniosków o dofinansowanie i przyznanie dotacji)	SP

#### Obszar: edukacja

84.	Analizator QNT	EK
85.	Baza danych systemu informacji oświatowej	EK
86.	LAMBDA – system zarządzający przyznawaniem stypendiów szkolnych	EK
87.	KGarten – system wspomagania rekrutacji do przedszkoli	EK
88.	OMIKRON – system wspomagania rekrutacji do szkół ponadgimnazjalnych	EK
89.	Placówki oświatowe – ubezpieczenia	EK

#### Obszar: geodezja

90.	Logos Enterprise	GD
91.	Inkom (komunikacja)	GD
92.	Cerber (komunikacja)	GD
93.	Tabaza – baza MS Acces	GD
94.	EWID	GD
95.	KOSA	GD
96.	V-MAPA	GD

97.	V-DOK	GD
98.	VEGA	GD
99.	Serwis nieruchomości miejskich (MZBD)	GD
100.	INFRA	GD
101.	OŚRODEK	GD
102.	Skorowidz Działek	GD

**Obszar: gospodarka komunalna**

103.	Vista Map (Intergraph)	GO
104.	Red Line (BENTLEY)	GO
105.	Satchmo	GO
106.	Saturn	GO
107.	HotLine, NetLine	GO
108.	Calmet/calpuff	GO
109.	Vissum	GO
110.	Niska emisja	GO
111.	Prawo geologiczne 2.0 (MZBD)	GO
112.	SWZS - System Wspomagania Zarządzania Środowiskiem	GO
113.	Geologia (MZBD)	GO, SR
114.	Zieleń (MZBD)	GO

**Obszar: planowanie przestrzenne i architektura**

115.	Bentley	BP, GD
116.	Geomedia	BP
117.	SPLIT	BP
118.	ADC	BP
119.	Terra Modeler	BP
120.	Pix Maker	BP
121.	Motywacja	BP
122.	PLANBUD	AU

**Obszar: rozwój miasta**

123.	Internetowy Plan Miasta (MZBD)	SR
124.	Inwestycje (MZBD)	SR
125.	Stat Krak (MZBD)	SR

**Obszar: zabytki**

126.	Obiekty zabytkowe (MZBD)	KD
------	--------------------------	----

**Obszar: gospodarowanie mieniem miasta**

127.	OPGRU Otago - Naliczanie Opłat za wieczyste użytkowanie gruntów	GS
128.	MIESZKANIA (Ewidencja sprzedanych lokali mieszkalnych Gminy Kraków)	GS

**Obszar: zarządzanie Systemem Informatycznym UMK**

129.	GEN_RAP - Generator Raportów	Wszystkie komórki organizacyjne
------	------------------------------	---------------------------------

		UMK
130.	KOS - Zarządzanie kartotekami osób i słownikami	Wszystkie komórki organizacyjne UMK
131.	INSO - Informator Systemu Otago – raportowanie	Wszystkie komórki organizacyjne UMK
132.	SYSTEM Otago (Aplikacja centralna Systemu Ratusz)	IT

### WYKAZ APLIKACJI REJESTRUJĄCYCH KORESPONDENCJĘ W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA

Lp.	Program	Opis programu	Komórka organizacyjna
1.	CEPIK	KIEROWCA - pozwala na przesyłanie danych do produkcji praw jazdy, tworzenie ewidencji osób posiadających uprawnienia do kierowania pojazdami oraz osób bez uprawnień; pozwala na wydawanie międzynarodowych praw jazdy oraz pozwoleń do kierowania tramwajem POJAZD – pozwala na rejestrację i tworzenie ewidencji pojazdów oraz przesyłanie danych w celu personalizacji dowodów rejestracyjnych	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców
2.	COALA	Obsługa w zakresie zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	Wydział Spraw Administracyjnych
3.	DIAGNOSTA	Ewidencja diagnostów wykonujących badanie techniczne pojazdów	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców
4.	DODATKI	Obsługa dodatków mieszkaniowych: naliczanie dodatków i wypłaty świadczeń mieszkańcom gminy. Prowadzi ewidencję złożonych wniosków, wydanych decyzji. Gromadzi dane zarówno o wnioskodawcach, jak i administratorach/właścicielach budynków, których lokatorzy otrzymują dodatki.	Wydział Świadczeń Socjalnych
5.	DOROŻKA	Ewidencja nadanych numerów bocznych dorożkom konnym	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców
6.	DZIERŻAWA	Obsługa i ewidencja wdzierżawionych nieruchomości Gminy Kraków	Wydział Skarbu Miasta
7.	PESELG	Podsystem ELUD (Ewidencja Ludności) służy do ewidencjonowania danych osobowo - adresowych stałych i byłych mieszkańców Gminy Miejskiej Kraków Podzielony jest na pięć kartotek, w których osoby pogrupowane są według rodzaju zameldowania w gminie (stałych, czasowych, czasowych do 2-m-cy, niepotwierdzonych i byłych). Przystosowany jest do wymiany danych z TBD. Podsystem ELUD posiada homologację RCI PESEL.	Wydział Spraw Administracyjnych
8.	RYNEK (MZBD)	Rejestracja spraw związanych z różnorodnymi formami działalności komercyjnej i niekomercyjnej na terenie Gminy Miejskiej Kraków	Wydział Spraw Administracyjnych
9.	EWPOJ	Program służy obecnie jako baza do NWPOJ-a. Został zastąpiony POJAZDEM.	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców
10.	GRU	Podsystem GRU (Generalny Rejestr Umów) służy do ewidencjonowania i kontroli wszelkich umów, porozumień oraz aktów notarialnych (itp.) zawieranych przez Gminę. Rejestr umów może być obsługiwany przez każdą komórkę urzędu (każdy rejestruje tylko swoje umowy), lub centralnie przez jeden wydział. Zarejestrowane dane wykorzystywane są później do wystawiania i kontroli innych dokumentów w podsystemach (np.: księgowych, takich jak faktury). Całość służy utrzymaniu dyscypliny budżetowej.	Skarbnik Miasta
11.	INSTRUKTOR	Ewidencja instruktorów prowadzących szkolenia kandydatów na kierowców i motorniczych	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców
12.	KARTA	Baza kart wędkarskich, kart strażników i łowiectwa podwodnego	Wydział Spraw Administracyjnych
13.	LAMBDA	System zarządzający przyznawaniem stypendiów szkolnych, przeznaczony do obsługi wniosków w sprawie pomocy materialnej dla uczniów. Program służy do rejestracji wniosków i generowania decyzji.	Wydział Edukacji

14.	LICENCJE OSÓB	Ewidencja licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców
15.	LICENCJE RZECZY	Ewidencja licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców
16.	LICENCJE TAXI	Ewidencja licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców
17.	MIESZKANIA	Ewidencja sprzedanych lokali mieszkalnych Gminy Kraków	Wydział Skarbu Miasta
18.	NISKA EMISJA	Program służy do rejestracji wniosków, generowania umów oraz rozliczeń środków finansowych dot. Likwidacji palenisk węglowych	Wydział Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska
19.	NWPOJ	Podsystem NWPOJ (Naliczanie i windykacja podatku od środków transportu) obsługuje zdarzenia związane z naliczeniem i windykowaniem opłaty za użytkowanie środków transportu zarówno dla osób fizycznych jak i prawnych.	Wydział Podatków i Opat
20.	OPGRU	Podsystem OPGRU obsługuje zdarzenia związane z naliczeniem opłaty za wieczyste użytkowanie gruntów zarówno dla osób fizycznych, jak i prawnych. Podsystem nalicza wymiary na podstawie danych zarejestrowanych w podsystemie ENIER_G (Ewidencja nieruchomości-grunty).	Wydział Skarbu Miasta
21.	OSK	Rejestr przedsiębiorców prowadzących ośrodki szkolenia kierowców	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców
22.	PB_USC	PB_USC Komputerowy System Rejestracji Aktów Stanu Cywilnego USC dostosowany jest do obowiązującej ustawy z dnia 29 września 1986 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego (Dz. U. z 2004 r. Nr 161, poz. 1688, z późn. zm.) oraz rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 26 października 1998 r. w sprawie szczegółowych zasad sporządzania aktów stanu cywilnego, sposobu prowadzenia ksiąg stanu cywilnego, ich kontroli, przechowywania i zabezpieczenia oraz wzorów aktów stanu cywilnego, ich odpisów, zaświadczeń i protokołów (Dz. U. Nr 136, poz. 884, z późn. zm.). Jest programem użytkowym, wspomagającym czynności urzędu w zakresie rejestracji aktów i wydawania odpisów aktów urodzenia, małżeństwa i zgonu.	Urząd Stanu Cywilnego
23.	PLANBUD	Podsystem służy do prowadzenia ewidencji wydawanych decyzji pozwoleń na budowę i wizyt	Wydział Architektury i Urbanistyki
24.	PNIER_F	Podsystem PNIER_F (Naliczanie podatku od nieruchomości od osób fizycznych) obsługuje zdarzenia związane z zakupem, sprzedażą części lub całości nieruchomości oraz gruntów objętych opodatkowaniem. Rejestracja wszystkich podstaw opodatkowania skutkuje automatycznym wygenerowaniem kart kontowych podatników z rozbiciem na składowe podatku od nieruchomości, rolnego i leśnego oraz dokonuje w nich odpowiednich zapisów księgowych dotyczących przypisów lub odpisów podatku. Moduł realizuje i w pełni kontroluje wszystkie dopuszczalne prawem funkcje nie wymagając od operatora jakichkolwiek ręcznych modyfikacji w tworzonych przez podsystem płatnościach. Powstałe zapisy, w sposób automatyczny zapisywane są na kartach kontowych podatników w module windykacyjnym. Ponadto aplikacja wyposażona jest w bogaty system różnego rodzaju zniżek wykazywanych w stosownych sprawozdaniach. Ponadto podsystem generuje informacje niezbędne dla przygotowania sprawozdań o zaległościach przedsiębiorców oraz o uszczupleniach Gminy wynikających z obniżenia górnych stawek podatkowych.	Wydział Podatków i Opat
25.	POGOS	Podsystem POGOS (Ewidencja działalności gospodarczych) przeznaczony jest do ewidencjonowania wszelkich informacji o podmiotach gospodarczych działających na terenie Gminy.	Wydział Spraw Administracyjnych
26.	PROL	Podsystem PROL (Naliczanie podatku rolnego i leśnego) obsługuje zdarzenia związane z zakupem, sprzedażą części lub całości gospodarstwa, gruntów rolnych i leśnych objętych łącznym zobowiązaniem w postaci podatku rolnego. W wyniku ich rejestracji podsystem automatycznie	Wydział Podatków i Opat

		generuje karty kontowe podatników, dokonuje w nich odpowiednich zapisów księgowych dotyczących przypisów lub odpisów podatku. Moduł realizuje i w pełni kontroluje wszystkie dopuszczane prawem funkcje nie wymagając od operatora jakichkolwiek ręcznych modyfikacji w budowanych przez podsystem ratach, które w sposób automatyczny zapisywane są na kartach kontowych podatników w module windykacyjnym. Ponadto wyposażony jest w bogaty system różnego rodzaju zniżek. Aplikacja może obsługiwać jednocześnie osoby prawne i fizyczne.	
27.	PWNIER_P	Podsystem PWNIER_P (Naliczanie i windykacja podatku od nieruchomości dla osób prawnych) swoim zakresem funkcjonalnym obejmuje komplet zagadnień związanych z naliczaniem i windykowaniem należności z tytułu podatku od nieruchomości osób prawnych.	Wydział Podatków i Opłat
28.	REP	Rejestr spraw sądowych Gminy Kraków	Zespół Radców Prawnych
29.	RISS	Program służący do rejestracji poczty wpływającej z zewnątrz do Urzędu. Generuje dla każdego pisma unikalny numer ID oraz pozwala śledzić w obrębie Urzędu, do jakiej komórki organizacyjnej pismo trafiło, pod jakim znakiem zostało zarejestrowane i kiedy sprawa została zakończona.	Wydział Organizacji i Nadzoru
30.	SKP	Rejestr przedsiębiorców prowadzących stacje kontroli pojazdów	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców
31.	SOO System Obsługi Obywatela	Centralny system rejestracji i wydawania dowodów osobistych.	Wydział Spraw Administracyjnych
32.	SWR	Podsystem SWR (Obsługa Świadczeń Rodzinnych) przeznaczony jest do obsługi świadczeń rodzinnych i opiekuńczych przyznawanych mieszkańcom gminy wg ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych oraz wymagań homologacyjnych (specyfikacja 1.0 dla systemu Syriusz Ministerstwa Gospodarki Pracy i Polityki Społecznej z dnia 16.02.2004). Prowadzi ewidencję wniosków i wydanych decyzji, a także obsługę wypłat. SWR rejestruje również osoby uprawnione do pobierania zaliczek alimentacyjnych, jednorazowej zapomogi z tytułu urodzenia dziecka, a także rejestruje dłużników alimentacyjnych.	Wydział Świadczeń Socjalnych
33.	V-Biuro	Moduł służący do rejestracji prac geodezyjnych i kartograficznych wykonywanych przez jednostki wykonawstwa geodezyjnego, przyjmowania zamówień na materiały geodezyjne, wyceny i naliczenia opłat za pobieranie materiałów, ewidencji przyjęcia operatów do zasobu geodezyjno – kartograficznego, realizacji wniosków o uzgodnienie usytuowania projektowanych sieci uzbrojenia terenu.	Wydział Geodezji
34.	V-Dok	Moduł przeznaczony do prowadzenia obiegu dokumentów i spraw obsługiwanych przez Wydział Geodezji (Oddział Postępowań Administracyjnych, Oddział Katastru Nieruchomości). Służy on do rejestracji dokumentów wpływających do Wydziału. Wbudowany w program mechanizm statusów umożliwia śledzenie, na jakim etapie opracowania znajdują się dokumenty lub sprawy. Od momentu rejestracji każde pismo i sprawa przypisane są do pracownika. Wszystkie wykonywane czynności w systemie są zapisywane w historii – co umożliwia śledzenie kto i kiedy wykonał daną czynność, np.: rejestrację dokumentu, przypisanie dokumentu do sprawy.	Wydział Geodezji
35.	ZAK	Aplikacja ZAK jest programem przeznaczonym do realizacji zadania wynikającego z ustawy z dnia 10 marca 2006 r. o zwrocie podatku akcyzowego zawartego w cenie paliwa napędowego, wykorzystywanego do produkcji rolnej. Podsystem pozwala na wprowadzenie do bazy komputerowej wniosków składanych przez uprawnionych producentów rolnych, przeprowadzając jednocześnie ich wstępną weryfikację. Program ZAK pozwala na komputerowe wystawianie decyzji do zarejestrowanych wniosków, a następnie po ich uprawomocnieniu tworzy listę plac przekazywaną do Wydziału Finansowego, który zajmuje się wypłatą naliczonego zwrotu podatku akcyzowego. Aplikacja posiada możliwość przeniesienia niewykorzystanej wartości z przyznanego limitu w pierwszym półroczu danego roku na drugie półrocze.	Wydział Podatków i Opłat
36.	ZASWIADCZENIA PRZEWOZY	Ewidencja zaświadczeń na przewozy drogowe na potrzeby własne	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców



**WYKAZ PROJEKTÓW INFORMATYCZNYCH REALIZOWANYCH (LUB PRZEWDZIANYCH DO REALIZACJI) PRZEZ  
URZĄD MIASTA KRAKOWA**

<b>L P</b>	<b>NAZWA PROJEKTU</b>	<b>WYDZIAŁ REALIZUJĄCY</b>	<b>WYDZIAŁY WSPÓLPRACUJĄCE</b>	<b>ŹRÓDŁA FINANSOWANIA</b>	<b>CZAS REALIZACJI</b>
1.	<b>Elektroniczny Obieg Dokumentów</b>	OR, IT	Wszystkie komórki UMK	Środki własne	czerwiec 2009 r.
2.	<b>e-Nabór UMK</b>	OR	IT	Środki własne	wrzesień 2007 r.
3.	<b>e-Nabór MJO</b>	OR	IT	Środki własne	czerwiec 2008 r.
4.	<b>Podpis elektroniczny</b>	IT, OR	Wszystkie komórki UMK	UE oraz środki własne	maj 2008 r.
5.	<b>Urząd on-line</b>	IT, OR	BE, wszystkie komórki UMK	UE oraz środki własne	2010 r..
6.	<b>Stan sprawy</b> - integracja z podsystemami SI UMK, w tym przede wszystkim z EOD oraz urzędem on-line	IT, OR	Wszystkie komórki UMK	UE oraz środki własne	Równoległe z wdrożeniem EOD i ewentualnymi pozostałymi aplikacjami rejestrującymi przyjmowanie spraw w UMK.
7.	<b>Rozwój BIP</b> – modernizacje, wdrożenia mechanizmów, aplikacje	OR	IT	UE oraz środki własne	Proces ciągły
8.	<b>Wdrożenie jednolitej platformy dla serwisów internetowych</b>	OR, KP, MP, IT	SR, BR, SP, BP, GO	UE oraz środki własne	2008/2009
9.	<b>Serwis intranetowy</b>	OR	Wszystkie komórki UMK	Środki własne	2008 r.
10.	<b>Serwis ekstranetowy</b>	IT, OR	Wszystkie komórki UMK	Środki własne	2008/2010
11.	<b>System zarządzania obsługą klientów – Waiting</b> – ul. Wielicka 28	IT	S.A., KM	Środki własne	lipiec – sierpień 2007 r.

12.	<b>System zarządzania obsługą klientów – Waiting – Al. Powstania Warszawskiego 10</b>	IT	S.A., KM	Środki własne	wrzesień – październik 2007 r.
13.	<b>System zarządzania obsługą klientów – Waiting – Os. Zgody 2, ul. Stachowicza 18</b>	IT	S.A., KM, SO	Środki własne	grudzień 2007 r.
14.	<b>System obsługi inwestora</b>	IT, OR	GD, BP, AU, SR	Środki własne	grudzień 2008 r.
15.	<b>System obsługi przedsiębiorcy</b>	IT	S.A., GD, AU, BP, GS, GO	Środki własne	grudzień 2008 r.
16.	<b>Zbiorcza baza podatników i kontrahentów Gminy</b>	BS, IT	-	Środki własne	grudzień 2008 r.
17.	<b>Księgi analityczne do systemu FK</b>	BS, IT	-	Środki własne	grudzień 2008 r.
18.	<b>Porządkowanie kartotek</b>	IT	Wszystkie komórki UMK	Środki własne	grudzień 2008 r.
19.	<b>System zarządzania zasobami ludzkimi</b>	OR	IT	Środki własne	listopad 2009 r.
20.	<b>Informatyczna Obsługa Rady Miasta Krakowa - e-Rada.</b>	BR, IT	-	Środki własne	grudzień 2008 r.
21.	<b>System Informacji Przestrzennej</b>	IT	Wszystkie komórki UMK	Środki własne	grudzień 2009 r.
22.	<b>System Ewidencji Gruntów i Budynków</b>	GD, IT	Wszystkie komórki UMK	Środki własne	czwiecie2008 r.
23.	<b>System zarządzania majątkiem Gminy i Skarbu Państwa</b>	IT, GS	GD, PD, ML, BP, AU	Środki własne	grudzień 2008 r.
24.	<b>System zarządzania nieruchomościami</b>	ZBK, ML	IT	Środki własne	2010 r.

