# Załącznik nr 6.2 do SWZ Szczegółowy opis zamówienia

# CZĘŚĆ 5 - dotyczący planowanych e-usług (Analiza wymaganych e-usług wraz ze schematami umożliwiającymi określenie zakresu zadania)

**Zamawiający : Gmina Młynary**

Spis treści

[Usługa dostępu do faktur elektronicznych z możliwością płatności on-line, dostępu do aktualnego wskazania licznika oraz historycznych stanów rozliczeniowych 2](#_Toc486493993)

[Usługa dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru (informacje o zagrożeniach i wydarzeniach) 11](#_Toc486493996)

[Wniosek o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej 15](#_Toc486493997)

[Wniosek o zawarcie umowy o dostawę mediów. 20](#_Toc486493998)

[Usługa zgłoszenia przez interesariusza zaistniałego zdarzenia np. awarii 25](#_Toc486493999)

[Usługa kalendarza rezerwacji 30](#_Toc486494002)

# Usługa dostępu do faktur elektronicznych z możliwością płatności on-line, dostępu do aktualnego wskazania licznika oraz historycznych stanów rozliczeniowych

**Cel procesu:**

Zapewnienie interesariuszowi Zamawiającego możliwość jak najbardziej wygodnego i efektywnego czasowo sposobu uregulowania swoich należności względem Zamawiającego.

**Uczestnicy procesu**:

1. Klient
2. Wydział finansów i księgowości

**Właściciel procesu:** Gmina Młynary

**Świadczenie usługi:**

Stan aktualny:

Obecnie, otrzymywanie faktury w postaci elektronicznej wymaga złożenia wniosku o otrzymywanie faktur drogą elektroniczna w postaci papierowej. Weryfikacji poprawności wypełnienia wniosku dokonuje pracownik Zamawiającego, co stanowi dla niego dodatkowy nakład pracy i rozprasza od podstawowych obowiązków służbowych. Klient może otrzymać fakturę jedynie przesłaną jako załącznik do poczty elektronicznej co nie jest najbezpieczniejszym z rozwiązań, gdyż wywołuje u odbiorcy nawyk otwierania załączników do poczty elektronicznej, co obecnie jest głównym źródłem zakażeń komputerów i innych urządzeń złośliwym oprogramowaniem. Jest to również uciążliwe dla odbiorców, gdyż wiele programów antywirusowych blokuje domyślnie załączniki o popularnych rozszerzeniach jak np. pdf, doc, docx, xls oraz xlsx. Jedyny sposób uregulowania przez interesariusza należności z tytułu otrzymanej faktury to mechaniczne wprowadzenie danych z faktury w swoim systemie bankowości elektronicznej lub udanie się z wydrukowaną fakturą na pocztę, do banku lub ewentualnie do Zamawiającego.

Stan docelowy:

Zostanie przygotowany wzór elektronicznego formularza zgody na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną, który to będzie interaktywny. Formularz będzie dostępny dla interesariuszy poprzez elektroniczne biuro obsługi Wnioskodawcy i będzie zawierał mechanizmy autokontroli wybranych pól. Interesariusz wypełnia elektroniczny formularz zgody na otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej i podpisuje go z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP. Formularz po przesłaniu rejestruje się w systemie finansowo-księgowym. Faktury udostępniane są interesariuszom domyślnie nie jako załączniki do poczty elektronicznej a jako dokumenty do pobrania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta co jest rozwiązaniem dużo bezpieczniejszym dla interesariuszy. Pocztą elektroniczną interesariusz może natomiast otrzymać powiadomienie o udostępnieniu nowego dokumentu do pobrania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta. W profilu systemowym użytkownika wyświetla się też informacja o wysokości należności z faktury w postaci elektronicznej z możliwością zapłaty on-line.

**Czas realizacji procesu:**

Stan aktualny:

Obecnie Zamawiający nie posiada nawet gotowego wzoru wniosku o otrzymywanie faktury w sposób elektroniczny. Wniosek taki musi samemu przygotować interesariusz.

Wniosek można złożyć tylko osobiście co wymaga osobistego pojawienia się w siedzibie Zamawiającego.

Złożony przez interesariusza wniosek musi być każdorazowo zweryfikowany pod kątem zgodności danych ze stanem faktycznym przez pracownika Zamawiającego. Powoduje to oderwanie pracownika od innych jego obowiązków.

Interesariusz otrzymaną fakturę może opłacić elektronicznie jedynie samemu wprowadzając jej dane w systemie bankowości elektronicznej lub tez może udać się do banku, na pocztę lub do siedziby Zamawiającego w celu jej opłacenia.

Całość procesu od złożenia wniosku do jego akceptacji zajmuje od kilku godzin do kilku dni. Opłacenie faktury zajmuje od kilkunastu minut do kilku dni w zależności od wybranego sposobu jej opłacenia.

Stan docelowy:

Interesariusz wypełnia przygotowany i ujednolicony elektroniczny formularz zgody na otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej i podpisuje go z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP. Zajmuje to kilka minut, gdyż nie musi sam tworzyć wniosku.

Weryfikacja poprawności wypełnienia formularza wniosku następuje natychmiast jeszcze przed jego złożeniem o czym informację otrzymuje jednocześnie interesariusz, więc wie, że złożył prawidłowo wypełniony wniosek. Nie traci więc czasu na poprawki a pracownik Zamawiającego nie musi poświęcać czasu na jego weryfikację.

Formularz po przesłaniu rejestruje się w systemie finansowo-księgowym. Faktury udostępniane są interesariuszom domyślnie jako dokumenty do pobrania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta. Pocztą elektroniczną interesariusz może otrzymać powiadomienie o udostępnieniu nowego dokumentu do pobrania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

Interesariusz z poziomu elektronicznego Biura Obsługi Klienta może dokonać zapłaty on-line co trwa zaledwie kilka minut, gdyż sam nie musi wypełniać wszystkich pól w systemie bankowości elektronicznej.

**Koszt realizacji procesu:**

Stan aktualny:

Obecnie interesariusz musi sam przygotować wniosek (około 30 min – średni koszt czasu pracy i ewentualnego prądu ok. 11 zł netto) odręcznie lub komputerowo i wydrukować wniosek (średni koszt tuszu, papieru, prądu i amortyzacji drukarki to około 25 groszy netto) oraz dostarczyć go osobiście (ze względu na weryfikację) do siedziby Wnioskodawcy a także wrócić do domu lub miejsca pracy (koszt trudny do oszacowania, zwykle jest to koszt na poziomie od kilkunastu do kilkudziesięciu złotych zależnie od wybranego środka transportu, czasochłonności i odległości).

Pracownik Zamawiającego musi dokonać weryfikacji złożonego wniosku (średni koszt czasochłonności na poziomie 9 zł).

Interesariusz po otrzymaniu faktury musi dane wprowadzić ręcznie do systemu bankowości (około 15 minut - średni koszt czasu pracy i prądu ok. 5,5 zł netto) lub wydrukować ją (średni koszt tuszu, papieru, prądu i amortyzacji drukarki to około 25 groszy netto) i udać się z otrzymaną faktura na pocztę, do banku lub siedziby Zamawiającego koszt trudny do oszacowania, zwykle jest to koszt na poziomie od kilku do kilkunastu złotych zależnie od wybranego środka transportu, czasochłonności i odległości) w celu jej opłacenia.

Stan docelowy:

Interesariusz wypełnia i wysyła formularz elektroniczny (około 15 minut - średni koszt czasu pracy i prądu ok. 5,5 zł netto).

Interesariusz loguje się do elektronicznego biura Obsługi Klienta i opłaca elektronicznie wystawioną fakturę (około 15 minut - średni koszt czasu pracy i prądu ok. 5,5 zł netto).

**Korzyści z wprowadzonych zmian dla uczestników procesu:**

Wygoda: interesariusz nie musi sam przygotowywać wniosek a pracownik Zamawiającego nie musi sam weryfikować poprawności danych wniosku.

Oszczędność czasu: krótszy czas poświęcony przez interesariusza na wypełnienie gotowego wniosku elektronicznie, na złożenie wniosku elektronicznie oraz na elektroniczną płatność. Krótszy czas od wpłynięcia wniosku do Wnioskodawcy do jego realizacji.

Uniknięcie błędów: formularz posiada mechanizmy weryfikacji poprawności wypełnienia więc eliminowane jest też ryzyko popełnienia błędu przez pracownika Zamawiającego podczas weryfikacji

**Stopień dojrzałości e-usługi:** 4

**Relacje:** Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

**Tryb:** Publiczny

**Schemat przed wdrożeniem e-usługi.**



**Schemat po wdrożeniu e-usługi.**



**Proces dostępu do aktualnego wskazania licznika oraz historycznych stanów rozliczeniowych**

**Cel procesu:** Zapewnienie interesariuszom wygodnego kanału dostępu do informacji o aktualnym wskazaniu licznika mediów i historycznych stanów tego licznika.

**Uczestnicy procesu**:

1. Klient
2. Dział organizacyjny/finsnsowy

**Właściciel procesu:** Gmina Młynary

**Świadczenie usługi:**

Stan aktualny:

Interesariusz chcący poznać stan swojego licznika (np. wodomierza) w dniu jego odczytu przez Zamawiającego jeszcze przed otrzymaniem faktury musi obecnie zgłosić się (pisemnie, osobiście lub telefonicznie) do Zamawiającego z prośbą o informację. Zamawiający sprawdza dane i udziela informacji interesariuszowi.

Stan docelowy:

Interesariusz otrzymuje dostęp do aplikacji mobilnej oraz eBOK z informacji o aktualnym wskazaniu licznika i wyszukiwarką stanów licznika na wybrany dzień dla urządzeń przypisanych do jego konta i objętych pomiarem w ramach niniejszego projektu.

**Czas realizacji procesu:**

Stan aktualny:

Interesariusz chcący poznać stan swojego licznika (np. wodomierza) w dniu jego odczytu przez Zamawiającego jeszcze przed otrzymaniem faktury musi obecnie zgłosić się (pisemnie, osobiście lub telefonicznie) do Zamawiającego z prośbą o informację. Zamawiający sprawdza dane i udziela informacji interesariuszowi. W przypadku najczęściej występującego kontaktu telefonicznego lub osobistego taka rozmowa włącznie ze sprawdzeniem danych to średnio około 5 minut. Nie jest to dużo, ale należy pamiętać, że jednostki zajmujące się obsługą mediów nie prowadzą z reguły działalności informacyjnej i każda taka rozmowa to mniej czasu dla pracownika Zamawiającego na realizację swoich działań podstawowych, a klientów obsługują zwykle około 2-3 tysięcy nawet w przypadku bardzo małych jednostek.

Stan docelowy: Interesariusz otrzymuje dostęp do aplikacji mobilnej oraz eBOK z informacji o aktualnym wskazaniu licznika i wyszukiwarką stanów licznika na wybrany dzień dla wszystkich urządzeń objętych pomiarem w ramach niniejszego projektu. Może on w ten sposób sam uzyskać interesujące go dane całkowicie bez angażowania pracowników Zamawiającego.

**Koszt realizacji procesu:**

Stan aktualny:

Kluczowe w tym procesie jest tak naprawdę nie dostarczanie informacji, ale jej zbieranie, ponieważ żeby przedstawić interesariuszowi informacje Zamawiający musi je najpierw zebrać. W chwili obecnej wodomierze na terenie Zamawiającego są odczytywane optycznie przez inkasenta (pracownik Zamawiającego patrzy na wodomierz i spisuje jego stan w zeszycie). Objazd całej gminy i odczytanie stanów wszystkich liczników jest czasochłonne więc stan każdego z liczników odczytywany jest nie częściej niż raz na kwartał. Oznacza to w praktyce, że stan każdego wodomierza odczytywany jest tylko raz na 3 miesiące. Koszt wykonania jednego odczytu oscyluje na poziomie 10 zł brutto.

Stan docelowy:

Komercyjny roczny koszt utrzymania rozwiązania pozwalającego na zdalnie gromadzenia danych odczytowych z wszystkich wodomierzy na terenie gminy w odstępach nie większych niż codziennych wyniesie nie więcej niż 5,05 zł brutto miesięcznie (czyli za średnio 30 odczytów). Uwzględniając fakt, że prawie 1/3 tej kwoty to koszt związany z przesyłaniem danych a ceny usług telekomunikacyjnych bardzo szybko spadają można oczekiwać, że w momencie zakończenia realizacji projektu koszt ten będzie niższy. Tylko przy zbieraniu danych w cyklach codziennych interesariusz może być pewien, że stan, który otrzymuje jest faktycznie stanem aktualnym, a nie z przed 3 miesięcy.

**Korzyści z wprowadzonych zmian dla uczestników procesu:**

Oprócz dostępu do faktycznie aktualnych danych zarówno dla Wnioskodawcy jaki i interesariuszy, zbierając dane w odstępach dziennych Zamawiający może fakturować interesariuszy w każdej chwili a nie dopiero kiedy uzyska dane. W chwili obecnej faktura za pobór wody jest wystawiana co kwartał, więc jest zawsze na dość znaczną kwotę (w końcu z 3 miesięcy). Wychodząc naprzeciw interesariuszom Zamawiający umożliwia uregulowanie wystawionej faktury w 3 równych miesięcznych częściach, ale ponieważ zużycie jest codzienne a rozliczenie kwartalne każda faktura to de facto na zapłata za to co było a jedynie rozliczenie ostatniego stanu odczytowego (nadpłata lub niedopłata) i prognoza na kolejne 3 miesiące. W systemie, gdzie dane odczytowe dostarczane są codziennie Zamawiający zamiast prognozować na 3 miesiące do przodu może fakturować na podstawie faktycznego zużycia za miniony miesiąc. Co więcej, interesariusz może w każdej chwili zgłosić się do Zamawiającego z prośbą o rozliczenie stanu dotychczasowego zużycia (np. przed wyjazdem na dłuższy urlop).

**Stopień dojrzałości e-usługi:** 3

**Dodatkowe informacje: nt. stopnia dojrzałości**: Dostęp do własnego licznika, możliwość zakładania alarmów poprzez aplikacje mobilna, przesyłanie informacji o historii wskazań licznika za wybrany okres czy przesyłanie informacji do wnioskodawcy od interesariusza o naliczeniu szybszej opłaty za wodę pomimo braku miesiąca na podstawie wskazań aktualnych licznika wody – to wszystko jest interakcja dwóch stron na poziomie 3. Umożliwienie dostępu do licznika i jego ciągle monitorowanie z wykorzystaniem dostępu online już zapewnia poziom dojrzałości e-uslugi min. 3 a możliwości komunikacji przez system z Zamawiającym w sposób automatyczny dla zadanych potrzeb np. rozliczenie stanu na dzień jest na pewno wymaganym poziomie e-uslugi.

**Relacje:** Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

**Tryb:** Publiczny

**Schemat przed wdrożeniem e-usługi.**



**Schemat po wdrożeniu e-usługi.**



# Usługa dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru (informacje o zagrożeniach i wydarzeniach)

**Cel procesu:**

Zapewnienie interesariuszowi dostępu do bieżącej informacji na temat istotnych wydarzeń dotyczących interesariusza - informacje o zagrożeniach i wydarzeniach.

**Uczestnicy procesu**:

1. Klient
2. Wydział techniczny

**Właściciel procesu:** Gmina Młynary

**Świadczenie usługi:**

Stan aktualny:

Obecnie, wszelkie powiadamianie interesariuszy musi się odbywać poprzez stronę Wnioskodawcy (z powodu braku wdrożonych innych narzędzi). Jest to rozwiązanie nieefektywne, gdyż mało kto ma możliwość regularnego sprawdzania zmian na stronie. Alternatywą są np. systemy powiadomień sms, jednak oznaczają one zawsze ponoszenie kosztów przez Zamawiającego na wiadomości sms. Bezpłatną alternatywą są wiadomości poczty elektronicznej, ale wielu interesariuszy nie chce przekazywać swoich osobistych adresów poczty elektronicznej i numerów telefonów komórkowych.

Stan docelowy:

Usługa dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru (informacje o zagrożeniach i wydarzeniach) stanowi usługę publiczną udostępnioną on-line o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja, ponieważ po wypełnieniu i złożeniu przez interesariusza drogą elektroniczną, formularza wyrażenia zgody na otrzymywanie informacji elektronicznej (udostępnionego on-line) zostaje on objęty procedurą informacyjną. Polega ona na udostępnieniu interesariuszowi informacji przez Zamawiającego. Informacje te mogą dotyczyć zarówno zgłoszeń, które wpłynęły z zewnątrz np. od innych interesariuszy (jeśli została uruchomiona usługa zgłoszenia przez interesariusza zaistniałego zdarzenia) jak i tych generowanych przez wewnętrzne systemy Zamawiającego np. planowane przerwy serwisowe, przeglądy infrastruktury, przerwy w dostawach. Usługa realizuje dystrybucję informacji do niego poprzez aplikację mobilną. Interesariusz sam pobiera i instaluje aplikację na swoim telefonie. Link do aplikacji dostępny jest po zalogowaniu do elektronicznego biura obsługi. Login i hasło dostępowe do aplikacji są takie samo jak do elektronicznego biura obsługi. Interesariusz nie musi podawać Zamawiającemu swojego adresu e-mail ani numeru telefonu, żeby usługa działała (jeśli tego nie chce).

**Czas realizacji procesu:**

Stan aktualny:

Powiadamianie interesariuszy poprzez informacje na stronę www Zamawiającego jest czasochłonne. Z uwagi na sposób pracy z CMS dodanie nawet najprostszej informacji (wybranie sekcji, odpowiednie sformatowanie, publikacja etc.) wymaga minimum 15-20 minut.

Stan docelowy:

Powiadomienia wyświetlają się w aplikacji mobilnej zawsze w tym samym miejscu i są zawsze sformatowane w ten sam sposób. Jest to z narzucone. Dlatego proces dodania informacji dla interesariusza wymaga tylko jej wprowadzenia i wysłania. Całość trwa nie więcej niż 10 minut.

**Koszt realizacji procesu:**

Stan aktualny:

Powiadamianie interesariuszy poprzez informacje na stronę www Zamawiającego wymaga minimum nakładu czasu pracy równemu ok 10 zł.

Stan docelowy:

Dodanie informacji i jej wysłanie wymaga zaledwie nakładu czasu pracy równemu 4 zł.

**Korzyści z wprowadzonych zmian dla uczestników procesu:**

Wygoda: interesariusz otrzymuje informacje od Zamawiającego o wydarzeniach istotnych dla niego (awarie, przerwy w dostawach, zdarzenia drogowe etc.)

Oszczędność czasu i środków: krótszy czas poświęcony przez Zamawiającego na przygotowanie i dystrybucje informacji. Zamawiający nie ponosi kosztu sms ani nie musi zbierać danych w postaci numerów telefonu ani adresów poczty elektronicznej.

Bezpieczeństwo: krótki czas dotarcia z ważną informacją do dużej grupy interesariuszy.

**Stopień dojrzałości e-usługi:** 3

**Dodatkowe informacje: nt. stopnia dojrzałości:** Tak jak zostało to opisane powyżej polega ona na udostępnieniu interesariuszowi informacji przez Zamawiającego. Informacje te mogą dotyczyć zarówno zgłoszeń, które wpłynęły z zewnątrz np. od innych interesariuszy (jeśli została uruchomiona usługa zgłoszenia przez interesariusza zaistniałego zdarzenia) jak i tych generowanych przez wewnętrzne systemy Zamawiającego np. planowane przerwy serwisowe, przeglądy infrastruktury, przerwy w dostawach. Usługa realizuje dystrybucję informacji do niego poprzez aplikację mobilną.

3 pozom interoperacyjności jest zachowany poprzez przeslanie przez interesariusza do wnioskodawcy za pomocą np. aplikacji mobilnej informacji. Zdarzeniu np. wyciek wody z rury na ulicy oraz automatycznym powiadomieniu tego interesariusza o zakończeniu naprawy i końcu awarii. Taka współpraca pomiędzy dwoma stronami w sposób automatyczny na podstawie wygenerowanych powiadomień przez system jest jak najbardziej wymaganym poziomem e-usługi

**Relacje:** Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

**Tryb:** Publiczny

**Schemat przed wdrożeniem e-usługi.**



**Schemat po wdrożeniu e-usługi.**



# Wniosek o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej

**Cel procesu:**

Umożliwienie interesariuszowi złożenie w sposób elektroniczny wniosku o określenie przez Zamawiającego warunków technicznych przyłączenia interesariusza do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej.

**Uczestnicy procesu**:

1. Klient
2. Wydział techniczny

**Właściciel procesu:** Gmina Młynary

**Świadczenie usługi:**

Stan aktualny:

Interesariusz składa w siedzibie Zamawiającego papierowy wniosek o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej wraz z wszystkimi wymaganymi dokumentami - plan zabudowy lub szkic sytuacyjny w skali 1:500 (1:1000), określający usytuowanie obiektu, do którego dostarczane będą media oraz dokument potwierdzający tytuł prawny wnioskodawcy do korzystania z obiektu, do którego dostarczane będą media (np. aktualny wyciąg z księgi wieczystej/akt własności lub umowa najmu/dzierżawy/użytkowania/użyczenia z załączoną zgodą właściciela obiektu).

Wniosek musi najpierw uzyskać w wersji papierowej od Zamawiającego, gdyż w chwili obecnej Zamawiający nie umożliwia pobranie go online ze swojej strony www. Nie udostępnia też formularza online. Pracownik Zamawiającego weryfikuje kompletność wniosku. W przypadku niekompletności interesariusz musi skompletować wniosek i złożyć go ponownie. W przypadku kompletności wniosku jest on kierowany do rozpatrzenia. Opinia jest wydawana w przeciągu 30 dni od dnia wpływu wniosku. Termin może ulec wydłużeniu o 14 dni w przypadku konieczności wykonania dodatkowych analiz. Decyzję określającą warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej interesariusz otrzymuje pisemnie.

Stan docelowy:

Zostanie przygotowany wzór elektronicznego formularza wniosku o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej i udostępniony poprzez elektroniczne biuro obsługi. Formularz będzie posiadał wbudowane mechanizmy weryfikacji kompletności składanego wniosku i nie pozwoli interesariuszowi na złożenie niekompletnego wniosku. Złożony u Zamawiającego kompletny wiosek podpisany profilem zaufanym jest kierowany do rozpatrzenia. Interesariusz otrzymuje decyzję określającą warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej w postaci elektronicznej. Będzie mógł ją pobrać z elektronicznego Biura Obsługi Klienta. Otrzyma on informację pocztą elektroniczną, że dokument został już udostępniony mu do pobrania.

**Czas realizacji procesu:**

Stan aktualny:

Obecnie Zamawiający nie posiada nawet gotowego wzoru wniosku o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej. Po wzór takiego wniosku interesariusz musi zgłosić się w siedzibie Zamawiającego. Czasochłonność od kilkunastu minut do kilku godzin zależnie od odległości interesariusz do wnioskodawcy oraz środka transportowego. Ponowne dotarcie doi siedziby Zamawiającego w celu złożenia wniosku trwa ponownie od kilkunastu minut do kilku godzin zależnie od odległości interesariusz do wnioskodawcy oraz środka transportowego.

Złożony przez interesariusza wniosek musi być każdorazowo zweryfikowany przez pracownika Zamawiającego pod kątem kompletności dokumentacji. Trwa to średnio około 10 minut.

Podpisane pismo z decyzją w sprawie określenia warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej jest kopertowane i adresowane (poniżej 5 minut). Następnie jest przekazywane na pocztę (zwykle następnego dnia roboczego).

Poczta zwykle doręcza pismo do interesariusza w terminie 2-4 dni roboczych.

Stan docelowy:

Interesariusz wypełnia elektroniczny formularz wniosku o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej i podpisuje go z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP. Zajmuje to 10 minut, jeśli interesariusz posiada wszystkie wymagane dokumenty w postaci elektronicznej. Jeśli nie należy doliczyć około 30 minut na zeskanowanie dokumentów.

Weryfikacja kompletności wniosku następuje natychmiast jeszcze przed jego złożeniem. Formularz nie przepuści wniosku, jeśli nie posiada on wymaganej ilości załączników. Zamawiający otrzymuje od razu kompletny wniosek nie musi poświęcać czasu na jego weryfikację.

Zamawiający decyzję wydaną w sprawie publikuje na koncie interesariusza elektronicznego Biura Obsługi Klienta (czas ok. 5 minut). eBok automatycznie generuje powiadomienie (e-mail lub aplikacja mobilna) dla interesariusza o dostępnym nowym dokumencie do pobrania.

**Koszt realizacji procesu:**

Stan aktualny:

Obecnie Zamawiający nie posiada nawet gotowego wzoru wniosku o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej. Po wzór takiego wniosku interesariusz musi zgłosić się w siedzibie Zamawiającego. Czasochłonność od kilkunastu minut do kilku godzin zależnie od odległości interesariusz do wnioskodawcy oraz środka transportowego. Ponowne dotarcie do siedziby Zamawiającego w celu złożenia wniosku trwa ponownie od kilkunastu minut do kilku godzin zależnie od odległości interesariusz do wnioskodawcy oraz środka transportowego.

Złożony przez interesariusza wniosek musi być każdorazowo zweryfikowany przez pracownika Zamawiającego pod kątem kompletności dokumentacji. Trwa to średnio około 10 minut.

Podpisane pismo z decyzją w sprawie określenia warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej jest kopertowane i adresowane (koszt koperty, tuszu, czasu i opłaty pocztowej na poziomie 10 zł).

Poczta zwykle doręcza pismo do interesariusza w terminie 2-4 dni roboczych.

Stan docelowy:

Interesariusz wypełnia elektroniczny formularz wniosku o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej i podpisuje go z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP. Zajmuje to 10 minut, jeśli interesariusz posiada wszystkie wymagane dokumenty w postaci elektronicznej. Jeśli nie należy doliczyć około 30 minut na zeskanowanie dokumentów.

Weryfikacja kompletności wniosku następuje natychmiast jeszcze przed jego złożeniem. Formularz nie przepuści wniosku, jeśli nie posiada on wymaganej ilości załączników. Wnioskodawca otrzymuje od razu kompletny wniosek nie musi poświęcać czasu na jego weryfikację.

Zamawiający decyzję wydaną w sprawie publikuje na koncie interesariusza elektronicznego Biura Obsługi Klienta (czas ok. 5 minut). eBok automatycznie generuje powiadomienie (e-mail lub aplikacja mobilna) dla interesariusza o dostępnym nowym dokumencie do pobrania.

Oszczędność czysto materialna w postaci ok. 10 zł zaoszczędzonych na każdej wysyłanej decyzji (kopert, tusz, czas, opłata pocztowa etc.) przekłada się przy planowanych 400 elektronicznie przekazanych dokumentach rocznie na roczne oszczędności rzędu 4 tysięcy złotych. Jeśli chodzi o oszczędności czasowe na obsłudze i doręczaniu dokumentów idą one w wiele dni.

**Korzyści z wprowadzonych zmian dla uczestników procesu:**

Wygoda: formularz sam podpowiada interesariuszowi jakie dokumenty musi dołączyć do składanego wniosku.

Oszczędność czasu: krótszy czas poświęcony przez interesariusza na uzyskanie wzoru i złożenie wniosku. Krótszy czas od wpłynięcia wniosku do Zamawiającego do otrzymania decyzji przez interesariusza.

**Stopień dojrzałości e-usługi:** 3

**Relacje:** Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

**Tryb:** Publiczny

**Schemat przed wdrożeniem e-usługi.**



**Schemat po wdrożeniu e-usługi.**



# Wniosek o zawarcie umowy o dostawę mediów.

**Cel procesu:**

Zapewnienie interesariuszowi Zamawiającego możliwość jak najbardziej dogodnego i efektywnego czasowo sposobu zawarcia umowy o dostawę mediów.

**Uczestnicy procesu**:

1. Klient
2. Wydział techniczny/sprzedaży (umów)

**Właściciel procesu:** Gmina Młynary

**Świadczenie usługi:**

Stan aktualny:

Interesariusz pobiera wzór wniosku o zawarcie umowy na dostawę mediów oraz wykaz wymaganych załączników w siedzibie Zamawiającego. Interesariusz wypełnia druk wniosku i składając go w siedzibie Zamawiającego załącza do niego:

1. Dokument potwierdzający tytuł prawny wnioskodawcy do korzystania z obiektu (np. aktualny wyciąg z księgi wieczystej/akt własności lub umowa najmu/dzierżawy/użytkowania/użyczenia z załączoną zgodą właściciela obiektu).

2. W przypadku osób fizycznych - kopia dowodu osobistego lub okazanie dowodu przy składaniu wniosku

3. W przypadku osób prawnych - aktualny wypis z ewidencji działalności gospodarczej, Krajowego Rejestru Sądowego lub inny dokument upoważniający do prowadzenia działalności (np. rejestr stowarzyszeń), uchwała wspólnoty powołująca zarząd wspólnoty oraz administratora

Pracownik Zamawiającego przyjmujący wniosek weryfikuje kompletność złożonego wniosku i przekazuje go do rozpatrzenia. W przypadku, jeśli zachodzi możliwość uzyskania decyzji przychylnej od razu, umowa z interesariuszem jest przygotowywana i przedstawiana interesariuszowi do podpisu. W przypadku, jeśli podjęcie decyzji nie może nastąpić podczas wizyty interesariusza w siedzibie Zamawiającego , po rozpatrzeniu wniosku interesariusz otrzymuje decyzję pocztą. Jeśli jest to decyzja przychylna razem z decyzją wysyłana jest podpisana przez Zamawiającego umowa, którą interesariusz podpisuje i odsyła lub dostarcza osobiście z powrotem do Zamawiającego.

Stan docelowy:

Zostanie przygotowany wzór elektronicznego formularza wniosku o zawarcie umowy na dostawę mediów. Formularz będzie dostępny dla interesariuszy i będzie zawierał mechanizmy autokontroli wybranych pól oraz ilości wymaganych załączników. Interesariusz wypełnia elektroniczny formularz wniosku o zawarcie umowy na dostawę mediów i podpisuje go z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP. Po rozpatrzeniu złożonego wniosku przez Zamawiającego, interesariusz otrzymuje decyzję w postaci elektronicznej. Jeśli jest to decyzja przychylna razem z decyzją przekazywana jest umowa, którą interesariusz podpisuje profilem zaufanym ePUAP i odsyła z powrotem do Zamawiającego.

**Czas realizacji procesu:**

Stan aktualny:

Obecnie Zamawiający nie udostępnia wzoru wniosku o zawarcie umowy na dostawę mediów w postaci elektronicznej. Interesariusz otrzymuje wzór wniosku o zawarcie umowy na dostawę mediów oraz wykaz wymaganych załączników w siedzibie Zamawiającego. Czasochłonność udania się do siedziby Zamawiającego to od kilkunastu minut do kilku godzin zależnie od odległości lokalizacji interesariusza oraz od wybranego środka transportu.

Interesariusz wypełnia druk wniosku i składa go w siedzibie Zamawiającego. Jeśli jest odpowiednio przygotowany (posiada wszystkie wymagane dokumenty) może od razu złożyć wniosek podczas jednej wizyty. W innym przypadku musi ponownie udać się do siedziby Zamawiającego po wypełnieniu wniosku i skompletowaniu wszystkich wymaganych dokumentów.

W przypadku, jeśli podjęcie decyzji nie może nastąpić podczas wizyty interesariusza w siedzibie Zamawiającego, po rozpatrzeniu wniosku interesariusz otrzymuje decyzję pocztą. Doręczenie trwa zwykle 2-4 dni robocze. Jeśli jest to decyzja przychylna razem z decyzją wysyłana jest podpisana ze strony Zamawiającego umowa, którą interesariusz podpisuje i odsyła pocztą (kolejne 2-4 dni robocze) lub dostarcza osobiście z powrotem do Zamawiającego.

Stan docelowy:

Interesariusz wypełnia elektroniczny formularz wniosku o zawarcie umowy na dostawę mediów i podpisuje go z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP. Zajmuje to kilka minut, gdyż nie musi sam tworzyć wniosku. Zajmuje to 10 minut, jeśli interesariusz posiada wszystkie wymagane dokumenty w postaci elektronicznej. Jeśli nie należy doliczyć około 30 minut na zeskanowanie dokumentów.

Weryfikacja czy interesariusz załączył odpowiednią ilość załączników do wniosku następuje natychmiast jeszcze przed jego złożeniem o czym informację otrzymuje jednocześnie interesariusz.

Po rozpatrzeniu złożonego wniosku przez Zamawiającego , interesariusz otrzymuje decyzję w postaci elektronicznej. Trwa to około 20 minut włącznie z zeskanowaniem podpisanych ze strony Zamawiającego dokumentów i podpisaniem ich podpisem kwalifikowanym Zamawiającego.

Jeśli jest to decyzja przychylna razem z decyzją przekazywana jest umowa, którą interesariusz drukuje i podpisuje a następnie odsyła z powrotem do Zamawiającego, również w postaci elektronicznej, podpisując swoim profilem zaufanym ePUAP.

**Koszt realizacji procesu:**

Stan aktualny:

Interesariusz otrzymuje wzór wniosku o zawarcie umowy na dostawę mediów oraz wykaz wymaganych załączników w siedzibie Zamawiającego. Czasochłonność udania się do siedziby Zamawiającego to od kilkunastu minut do kilku godzin zależnie od odległości lokalizacji interesariusza oraz od wybranego środka transportu. Koszt stanowi tu czas podróży oraz ewentualnie bilet lub zużyte paliwo i amortyzacja pojazdu.

Interesariusz wypełnia druk wniosku i składa go w siedzibie Zamawiającego. Jeśli jest odpowiednio przygotowany (posiada wszystkie wymagane dokumenty) może od razu złożyć wniosek podczas jednej wizyty. W innym przypadku musi ponownie udać się do siedziby Zamawiającego po wypełnieniu wniosku i skompletowaniu wszystkich wymaganych dokumentów.

W przypadku, jeśli podjęcie decyzji nie może nastąpić podczas wizyty interesariusza w siedzibie Zamawiającego, po rozpatrzeniu wniosku interesariusz otrzymuje decyzję pocztą. Doręczenie trwa zwykle 2-4 dni robocze i kosztuje około 10 zł uwzględniając również koszt koperty, tuszu etc. Jeśli jest to decyzja przychylna razem z decyzją wysyłana jest podpisana ze strony Zamawiającego umowa, którą interesariusz podpisuje i odsyła pocztą (kolejne 2-4 dni robocze i kolejne 10 zł) lub dostarcza osobiście z powrotem do Zamawiającego (kolejna wyprawa).

Stan docelowy:

Interesariusz wypełnia elektroniczny formularz wniosku o zawarcie umowy na dostawę mediów i podpisuje go z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP. Zajmuje to kilka minut, gdyż nie musi sam tworzyć wniosku. Zajmuje to 10 minut, jeśli interesariusz posiada wszystkie wymagane dokumenty w postaci elektronicznej. Jeśli nie należy doliczyć około 30 minut na zeskanowanie dokumentów. Poza poświęconym czasem jako koszt dochodzi tu zużycie prądu, które nie przekroczy jednak kosztów biletu lub paliwa.

Po rozpatrzeniu złożonego wniosku przez Zamawiającego, interesariusz otrzymuje decyzję w postaci elektronicznej. Trwa to około 20 minut włącznie z zeskanowaniem podpisanych ze strony Zamawiającego dokumentów i podpisaniem ich podpisem kwalifikowanym Zamawiającego. Oszczędność czysto materialna w postaci ok. 10 zł zaoszczędzonych na każdej wysyłanej decyzji (kopert, tusz, czas, opłata pocztowa etc.) przekłada się przy planowanych 400 elektronicznie przekazanych dokumentach rocznie na roczne oszczędności rzędu 4 tysięcy złotych. Jeśli chodzi o oszczędności czasowe na obsłudze i doręczaniu dokumentów idą one w dni.

Jeśli przekazana decyzja jest przychylna razem z decyzją przekazywana jest umowa, którą interesariusz drukuje i podpisuje a następnie odsyła z powrotem do Zamawiającego, również w postaci elektronicznej, podpisując swoim profilem zaufanym ePUAP. Zaoszczędza w ten sposób 10 zł i wizytę na poczcie.

**Korzyści z wprowadzonych zmian dla uczestników procesu:**

Wygoda: formularz sam podpowiada interesariuszowi jakie dokumenty musi dołączyć do składanego wniosku.

Oszczędność czasu: krótszy czas poświęcony przez interesariusza na uzyskanie wzoru, złożenie wniosku i zawarcie umowy. Krótszy czas od wpłynięcia wniosku do Zamawiającego do otrzymania decyzji i umowy przez interesariusza.

**Stopień dojrzałości e-usługi:** 3

**Relacje:** Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

**Tryb:** Publiczny

**Schemat przed wdrożeniem e-usługi.**



**Schemat po wdrożeniu e-usługi.**



# Usługa zgłoszenia przez interesariusza zaistniałego zdarzenia np. awarii

**Cel procesu:** Zapewnienie interesariuszom wygodnych kanałów zgłaszania zaistniałych zdarzeń a Zamawiającego dostarczenie narzędzi skutecznej weryfikacji otrzymanych zgłoszeń oraz masowej dystrybucji powiadomień o wydarzeniach.

**Uczestnicy procesu**:

1. Klient
2. Wydział techniczny/organizacyjny

**Właściciel procesu:** Gmina Młynary

**Świadczenie usługi:**

Stan aktualny:

Interesariusz zgłasza zaistniałe zdarzenie (np. awaria sieci dystrybucyjnej) do Zamawiającego telefonicznie, pocztą elektroniczną lub osobiście. Zamawiający dokonuje weryfikacji zasadności zgłoszenia poprzez swoje służby porządkowe lub techniczne. W przypadku stwierdzenia zasadności interwencji ze strony Zamawiającego deleguje on odpowiedni zespół swoich pracowników na miejsce zdarzenia w celu usunięcia przyczyny zgłoszenia lub jeśli otrzymane zgłoszenie nie jest w zakresie jego kompetencji dystrybuuje zgłoszone zdarzenie do właściwych służb. Jeśli zgłaszający interesariusz zostawił dane kontaktowe do siebie (adres poczty elektronicznej lub numer telefonu) może on otrzymać powiadomienie o usunięciu zdarzenia ze strony Zamawiającego . Obecnie Zamawiający nie dysponuje innymi narzędziami do masowego powiadamiania o zaistniałych wydarzeniach niż strona internetowa www oraz Biuletyn Informacji Publicznej, które niestety do bycia na bieżąco wymagają ciągłego śledzenia. Brak narzędzi szybkiego i masowego powiadamiania.

Dotyczy to również sytuacji, gdy to Zamawiający wykrył zdarzenie (np. planowana przerwa w dostawie wody) i chciałby o tym zdarzeniu pilnie powiadomić możliwie dużą grupę interesariuszy.

Stan docelowy:

Usługa zgłoszenia przez interesariusza zaistniałego zdarzenia np. awarii stanowi usługę publiczną udostępnioną on-line o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja, ponieważ polega na umożliwieniu interesariuszowi/klientowi Zamawiającego wypełnienia i złożenia drogą elektroniczną, formularza zgłoszenia (np. w elektronicznym biurze obsługi lub w aplikacji mobilnej). Formularz jest udostępniony on-line a samo zgłoszenie jest podstawą do rozpoczęcia procedury poinformowania/ostrzegania wszystkich tych klientów Zamawiającego, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie informacji w postaci elektronicznej (jeśli uruchomiona jest usługa dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru), ale ostrzenie może być najpierw poprzedzone procedurą weryfikacji zgłoszenia ze strony Zamawiającego. Zamawiający może np. przekazać zgłoszenie do weryfikacji swoim podległym służbom (np. terenowym, serwisowym) również do aplikacji mobilnej. Jeżeli zdarzenie zostanie zweryfikowane Zamawiający może uruchomić procedurę elektronicznej dystrybucji informacji on-line do wszystkich swoich klientów np. w postaci powiadomienia na aplikację mobilną, informacji na pocztę elektroniczną, krótkiej wiadomości tekstowej (lub dowolnej kombinacji tych oraz innych kanałów komunikacji) – zależnie od potrzeb i decyzji Zamawiającego. Interesariusz zgłaszający zdarzenie otrzymuje elektronicznie informację o statusie weryfikacji jego zgłoszenia oraz ewentualnym sposobie i terminie realizacji zgłoszenia.

**Czas realizacji procesu:**

Stan aktualny:

Interesariusz zgłaszając zaistniałe zdarzenie (np. do Zamawiającego telefonicznie, pocztą elektroniczną lub osobiście musi każdorazowo określić lokalizację zgłaszanego zdarzenia. Zamawiający dokonuje weryfikacji zasadności zgłoszenia poprzez swoje służby porządkowe lub techniczne. W tym celu kontaktuje się z nimi i każdorazowo przekazuje im treść otrzymanego zgłoszenia do weryfikacji. Jeśli zachodzi potrzeba spisania otrzymanego telefonicznie zgłoszenia i przesłania pisemnie (np. sms, e-mail) wymaga to każdorazowo kilka minut dodatkowego nakładu pracy.

W przypadku stwierdzenia zasadności interwencji ze strony Zamawiającego deleguje on odpowiedni zespół swoich pracowników na miejsce zdarzenia w celu usunięcia przyczyny zgłoszenia lub jeśli otrzymane zgłoszenie nie jest w zakresie jego kompetencji dystrybuuje zgłoszone zdarzenie do właściwych służb. Jeśli zgłaszający interesariusz zostawił dane kontaktowe do siebie (adres poczty elektronicznej lub numer telefonu) może on otrzymać powiadomienie o usunięciu zdarzenia ze stron Wnioskodawcy. Wymaga to znowu dodatkowego nakładu pracy, gdyż najpierw raportują służby do Zamawiającego (najczęściej telefonicznie z miejsca zdarzenia) o zamknięciu zgłoszenia a następnie Zamawiający oddzwania do interesariusza lub pisze mu maila.

Prawdziwie problematyczne staje się jednak masowe powiadamianie o wystąpieniu a następnie o ustaniu zdarzenia. Wymaga to bowiem subskrypcji serwisu SMS (co wiąże się z dodatkowymi kosztami) i posiadania bazy sms odbiorców lub wysyłka masowa maili w oparciu o listę mailingową. Co prawda oba rozwiązania nie wymagają uczestnictwa Zamawiającego , gdyż interesariusze mogą samodzielnie dopisywać się do bazy wysyłając mail lub sms. Interesariusze stają się jednak coraz bardziej świadomi swojej prywatności i z coraz większą rezerwą podchodzą do podawania swoich danych do obcych baz danych.

Stan docelowy:

Interesariusz wypełnia elektroniczny formularz zgłoszenia (w eBOK lub aplikacji mobilnej) i wysyła zgłoszenie. Jeśli zgłoszenie pochodzi z urządzenia, które potrafi samodzielnie określić lokalizację (np. z wykorzystaniem GPS) interesariusz nie musi samodzielnie wskazywać lokalizacji wydarzenia. Usługa przekazuje Zamawiającemu zgłoszenie do weryfikacji. Zamawiający może następnie przekazać zgłoszenie do weryfikacji swoim podległym służbom również do aplikacji mobilnej. Nie musi go przepisywać więc oszczędza parę minut (co może czasem być bardzo istotne). Jeżeli zdarzenie zostanie zweryfikowane (weryfikacja następuje również przez aplikację) Zamawiający może dystrybuować masowo informację do interesariuszy w postaci powiadomienia na aplikację mobilną. Nie wymagane jest kolejny raz przepisywania treści zgłoszenia ze strony Zamawiającego a ze strony interesariuszy podawania numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej. Użytkownik zgłaszający otrzymuje informację o załatwieniu sprawy również na aplikację mobilną (co nie wymaga oddzielnego wpisywania treści).

**Koszt realizacji procesu:**

Stan aktualny:

W chwili obecnej najbardziej kosztownym rozwiązaniem umożliwiającym masowe powiadamianie o zaistniałych zdarzeniach jest korzystanie z serwisu SMS, gdyż usługa ta wymaga ponoszenia kosztu za każdy wysłany sms.

Stan docelowy:

Jednorazowy zakup, wdrożenie i uruchomienie elektronicznego Biura Obsługi Klienta współpracującego z aplikacją mobilną, który to system oprócz opisanych powyżej funkcjonalności wykorzystuje mechanizm powiadomień typu PUSH do przekazywania informacji do interesariuszy.

**Korzyści z wprowadzonych zmian dla uczestników procesu:**

Szybkość: błyskawiczne przekazywanie dalej informacji bez konieczności jej wielokrotnego przepisywania.

Powszechność: możliwość dystrybucji informacji bez ograniczeń ilościowych.

Efektywność: ilość odbiorców informacji nie stanowi o koszcie dystrybucji informacji.

**Stopień dojrzałości e-usługi:** 3

**Dodatkowe informacje: nt. stopnia dojrzałości**: użytkownik udostępnia dla interesariusza system oraz ma możliwość śledzenia wszystkich urządzeń i całej infrastruktury sieciowej w gminie. Interesariusz zgłasza za pomocą aplikacji mobilnej awarie i po jej naprawnieniu otrzymuje automatycznie powiadomienie o zakończeniu awarii. Jest to eusługa na poziomie dojrzałości 3.

**Relacje:** Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

**Tryb:** Publiczny

**Schemat przed wdrożeniem e-usługi.**



**Schemat po wdrożeniu e-usługi.**



# Usługa kalendarza rezerwacji

**Cel procesu:**

Umożliwienie interesariuszowi wygodnego wglądu do istotnych dla nich terminarzy Zamawiającego z możliwością rezerwacji terminów.

**Uczestnicy procesu**:

1. Klient
2. Dział organizacyjny

**Właściciel procesu:** Gmina Młynary

**Świadczenie usługi:**

Stan aktualny:

Interesariusz chcący zarezerwować termin np. na spotkanie z decydentem, na wymianę wodomierza etc. dzwoni, pisze maila lub przychodzi do siedziby Zamawiającego w celu wglądu w terminarz i ustalenia terminu. Cechą charakterystyczną jest to że wszystkie te kanały dostępne są jedynie w godzinach pracy Zamawiającego (wyjątkiem jest wysłanie maila, którego można co prawda wysłać o dowolnej porze, ale już na potwierdzenie zwrotne rezerwacji trzeba niestety poczekać do momentu otwarcia siedziby Zamawiającego). Rezerwacja wymaga więc od interesariusza by miał wolny czas na wykonanie telefonu lub na wizytę w swoich godzinach pracy lub by wziął w tym celu wolne na cały dzień lub przynajmniej na wymagany czas.

Stan docelowy:

Usługa elektroniczna kalendarza rezerwacji stanowi usługę publiczną udostępnioną on-line o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja, ponieważ oprócz samego wglądu do kalendarza rezerwacji on-line dla wybranych przez Zamawiającego terminarzy (np. spotkanie z decydentem, wymiana wodomierza, podpisanie umowy etc.) usługa daje również dostęp do elektronicznego formularza rejestracji i złożenia drogą elektroniczną nowej rezerwacji oraz możliwości zmiany już istniejącej rezerwacji. Wypełnienie lub też modyfikacja i wysłanie formularza uruchamiają procedurę rezerwacji terminu przez Zamawiającego i potwierdzenia rezerwacji (lub jej zmiany) względem interesariusza (wysłanie informacji zwrotnej). Terminy dostępnych dyżurów dla kalendarza (lub ewentualnie kalendarzy) są widoczne z podziałem na wolne i zajęte. W sytuacji, gdy jedna lub wiele rezerwacji zostaje odwołanych ze strony Zamawiającego (np. choroba) interesariusze otrzymują powiadomienia o tym fakcie (pod warunkiem, że uruchomiona została usługa dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru a interesariusz wypełnił zgodę na otrzymywanie informacji elektronicznej) a w kalendarzu widać jakie terminy zostały anulowane i z jakiej przyczyny np. choroba.

**Czas realizacji procesu**:

Stan aktualny:

Interesariusz chcący zarezerwować termin np. na spotkanie z decydentem, na wymianę wodomierza etc. dzwoni lub przychodzi do siedziby Zamawiającego w celu wglądu w terminarz i ustalenia terminu. Wymaga to od interesariusza by miał wolny czas na rozmowę telefoniczną (najczęściej do 5 minut) lub na wizytę (5 do 10 minut) w swoich godzinach pracy lub by wziął w tym celu wolne przynajmniej na wymagany czas (doliczyć należy czas niezbędny by dotrzeć do siedziby Zamawiającego).

Stan docelowy:

Interesariusz nie musi dzwonić ani udawać się do siedziby Zamawiającego . Może on uzyskać wgląd w udostępnione przez Zamawiającego kalendarze o dogodnej dla siebie porze, niekoniecznie w godzinach pracy Zamawiającego. Rezerwację wolnego terminu może też dokonać w dowolnej porze i otrzymuje od razu potwierdzenie, że termin jest dla niego zarezerwowany. Nie musi w tym celu czekać do otwarcia siedziby Zamawiającego , a całość rezerwacji nie trwa dłużej niż góra 5 minut.

**Koszt realizacji procesu:**

Stan aktualny:

Interesariusz chcący zarezerwować termin np. na spotkanie z decydentem, na wymianę wodomierza etc. dzwoni, pisze maila lub przychodzi do siedziby Zamawiającego w celu wglądu w terminarz i ustalenia terminu. Cechą charakterystyczną jest to że wszystkie te kanały dostępne są jedynie w godzinach pracy Zamawiającego (wyjątkiem jest wysłanie maila, którego można co prawda wysłać o dowolnej porze, ale już na potwierdzenie zwrotne rezerwacji trzeba niestety poczekać do momentu otwarcia siedziby Zamawiającego). Rezerwacja wymaga więc od interesariusza by miał wolny czas na wykonanie telefonu lub na wizytę w swoich godzinach pracy lub by wziął w tym celu wolne na cały dzień lub przynajmniej na wymagany czas.

Pracownik Zamawiającego na obsługę procesu rezerwacji musi poświęcić tyle samo czasu co interesariusz, zależnie od kanału dostępu.

Stan docelowy:

Zamawiający korzysta z różnych narzędzi do rejestracji zadań i rezerwacji terminów. Projekt zakłada wymianę jednego narzędzia na kalendarz rezerwacji będący integralnym elementem elektronicznego Biura Obsługi Klienta, wokół którego usług skupia się niniejszy projekt i ujednolicenia wykorzystywanego narzędzia w ramach tych jednostek Zamawiającego, które zgodzą się na udostępnianie swoich kalendarzy interesariuszom.

**Korzyści z wprowadzonych zmian dla uczestników procesu:**

Korzyścią dla interesariuszy jest przede wszystkim elastyczność czasowa w zakresie kontaktu z Zamawiającym, bez konieczności rezygnacji z innych zadań/czynności by móc zarezerwować dogodny termin.

Korzyścią dla Zamawiającego jest przede wszystkim przejście na system bardziej samoobsługowy w zakresie obsługi interesariuszy co powoduje odciążenie z obowiązków pracowników Zamawiającego i pozwala im się skupić na innych obowiązkach/zadaniach.

**Stopień dojrzałości e-usługi:** 3

**Dodatkowe informacje: nt. stopnia dojrzałości**: Usługa elektroniczna kalendarza rezerwacji stanowi usługę publiczną udostępnioną on-line o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja, ponieważ oprócz samego wglądu do kalendarza rezerwacji on-line dla wybranych przez Zamawiającego terminarzy (np. spotkanie z decydentem, wymiana wodomierza, podpisanie umowy etc.) usługa daje również dostęp do elektronicznego formularza rejestracji i złożenia drogą elektroniczną nowej rezerwacji oraz możliwości zmiany już istniejącej rezerwacji. Wypełnienie lub też modyfikacja i wysłanie formularza uruchamiają procedurę rezerwacji terminu przez Zamawiającego i potwierdzenia rezerwacji (lub jej zmiany) względem interesariusza (wysłanie informacji zwrotnej). Terminy dostępnych dyżurów dla kalendarza (lub ewentualnie kalendarzy) są widoczne z podziałem na wolne i zajęte. W sytuacji, gdy jedna lub wiele rezerwacji zostaje odwołanych ze strony Zamawiającego (np. choroba) interesariusze otrzymują powiadomienia o tym fakcie (pod warunkiem, że uruchomiona została usługa dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru a interesariusz wypełnił zgodę na otrzymywanie informacji elektronicznej) a w kalendarzu widać jakie terminy zostały anulowane i z jakiej przyczyny np. choroba.

Na podstawie powyższego opisu przesłanego tez w opisie procesów ewidentnie wynika iż jest pełna interakcja. Interesariusz robiąc rezerwacje uwierzytelniając się poprzez platformę otrzymuje w sposób automatyczny również potwierdzenie tej rezerwacji a później w przypadku jej zmiany stan aktualny. Jest to absolutnie pełna dwustronna interakcja na poziomie dojrzałości 3.

**Relacje:** Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

**Tryb:** Publiczny

**Schemat przed wdrożeniem e-usługi.**

|  |  |
| --- | --- |
| Klient | Informacja dla klienta  Start |
| Dział organizacyjny | Sprawdzenie wolnego terminu, dokonanie nowej rezerwacji, modyfikacja lub odwołanie istniejącej rezerwacji  Zapytanie o wolny termin, zgłoszenie rezerwacji lub modyfikacja rezerwacji |

**Schemat po wdrożeniu e-usługi.**

|  |  |
| --- | --- |
| Użytkownik | Start  Kontrola terminów w kalendarzu on-line  Koniec procesu |
| Formularz e-usługi | Wypełnienie formularza o zarejestrowanie nowej lub modyfikację istniejącej rezerwacji  Nie  Udostępnienie użytkownikowi  Czy formularz prawidłowo wypełniony?  Tak |
| Dział organizacyjny | Odwołanie rezerwacji  Dodanie informacji w kalendarzu on-line |