



Dokumentacja Systemu Hamster Krótki opis

v 0.5

**Mainframe Sp. z o.o.
ul. Zielona 18
05-090 Raszyn**

Raszyn II 2008



Spis treści

1	WSTĘP	3
1.1	PODSTAWOWE POJĘCIA	3
1.2	PODSTAWOWE ELEMENTY FUNKCJONALNE SYSTEMU.....	3
1.3	WYMAGANIA TECHNICZNE.....	4
2	SYSTEM OBSŁUGI DOKUMENTÓW I SPRAW PRZEZ PRACOWNIKÓW URZĘDÓW	4
2.1	SPRAWY	4
2.2	DOKUMENTY	4
2.3	PLIKI	5
2.4	TERMINY	5
2.5	OSOBY POWIĄZANE Z DOKUMENTEM.....	5
2.6	JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE URZĘDU	6
3	OBSŁUGA UŻYTKOWNIKÓW	6
3.1	SPOSÓB IDENTYFIKACJI UŻYTKOWNIKA	6
3.1.1	<i>Osoba fizyczna</i>	6
3.1.2	<i>Osoba prawna</i>	6
3.2	PRACOWNIK URZĘDU.....	7
3.3	PRACOWNIK URZĘDU Z ROZSZERZONYMI UPRAWNIENIAMI	7
3.4	PRACOWNIK URZĘDU – ADMINISTRATOR UŻYTKOWNIKÓW	7
3.5	OBYWATEL – NIE BĘDĄCY PRACOWNIKIEM URZĘDU	7
4	E-URZĄD – DOSTĘP OBYWATELA DO SPRAW	8
4.1	WSZCZYNIANIE POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO	8
4.2	DOSTĘP DO SPRAW PROWADZONYCH W URZĘDZIE.....	8
4.2.1	<i>Dostęp do spraw prowadzonych w urzędzie</i>	8
4.2.2	<i>Składanie pism w toku postępowania</i>	8
5	USTAWIENIA PROGRAMU	9
5.1	WERSJA JĘZYKOWA INTERFACE-U PROGRAMU	9
5.2	PROFIL UŻYTKOWNIKA	9
6	ASPEKTY EKONOMICZNE DOTYCZĄCE WDROŻENIA	10
7	PODSUMOWANIE	11



1 Wstęp

System „HAMSTER e-Urząd” to nowoczesne i wszechstronne narzędzie do obsługi pracy urzędu i komunikacji urzędu z obywatelem.

System „HAMSTER e-Urząd” obsługuje wiele urzędów na raz. Jednakże poszczególne urzędy nie zakłócają wzajemnie swojej pracy ani nie widzą swoich dokumentów (chyba, że przekażą sprawę do załatwienia przez inny organ)

System wspomaga pracę i organizację urzędu i wspomaga proces kontaktu obywatela z urzędem poprzez udostępnianie na bieżąco informacji o stanie sprawy, możliwość wszczynania postępowania i wymiany korespondencji i dokumentów.

Niniejszy dokument pomyślany jest jako informacja o systemie. Nie jest to podręcznik użytkownika. Po szczegółowe instrukcje posługiwania się oprogramowaniem odsyłamy do odpowiednich podręczników użytkownika.

1.1 Podstawowe pojęcia

Obywatel	-	osoba fizyczna lub prawna załatwiająca sprawę w urzędzie lub chcąc uzyskać informację z urzędu
Urząd	-	organ administracji załatwiający sprawy i udostępniający dokumenty
Sprawa	-	Postępowanie administracyjne prowadzone w urzędzie
Dokument	-	Dokument papierowy lub elektroniczny
Plik	-	Plik komputerowy zawierający część lub całość dokumentu, np. zeskanowana strona z dokumentu

1.2 Podstawowe elementy funkcjonalne systemu

Archiwum dokumentów	-	część systemu przeznaczona dla pracowników urzędu, odpowiedzialna za obsługę spraw, dokumentów wewnątrz urzędu. Ta część systemu dostępna jest tylko dla pracowników urzędu
e-Urząd	-	część systemu przeznaczona dla obywatela. Ta część systemu służy do komunikacji obywatela z urzędem. Tu obywatel może złożyć wniosek o wszczęcie postępowania administracyjnego (podanie, wniosek itp.) oraz uzyskać informacje na temat swoich spraw
administracja użytkownikami	-	ta część systemu służy do zarządzania użytkownikami, ich uprawnieniami, prawami dostępu do poszczególnych funkcji urzędów, spraw i dokumentów.



1.3 Wymagania techniczne

HAMSTER e-urząd zaplanowany jest jako system do przetwarzania „na zewnątrz”. Użytkownik systemu korzysta z systemu, ale nie jest zobowiązany do zapewnienia jakiegokolwiek infrastruktury do eksploatacji systemu. Wystarczy dowolny komputer PC (może być WINDOWS, może być LINUX, może być MAC, byle miał program przeglądarki internetowej) no i oczywiście trzeba mieć dostęp do sieci. Urząd powinien (powinien, bo nie musi) zapewnić sobie stałe łącze do internetu. Zalecana przepustowość to nie mniej niż 512 Kbps.

Obywatel może korzystać z systemu wszędzie gdzie jest Internet np. w kawiarenkach internetowych.

2 System obsługi dokumentów i spraw przez pracowników urzędów

Ta część systemu przeznaczona jest dla pracownika urzędu. W zależności od swoich uprawnień, korzystając z tej części oprogramowania pracownik urzędu może załatwiać zlecone mu sprawy, sprawdzać terminy zleconych mu spraw, albo, jeżeli posiada dostateczne uprawnienia przekazywać sprawy do załatwienia innym pracownikom urzędu, monitorować proces załatwiania spraw czy też przeszukiwać archiwum spraw i dokumentów.

2.1 Sprawy

Generalnie jako sprawę należy traktować postępowanie administracyjne wszczęte na wniosek obywatela lub z urzędu.

Jednakże jako sprawę można równie dobrze wprowadzić dowolną sprawę załatwianą w urzędzie tak na potrzeby obywateli jak i wewnętrzne sprawy urzędu. Np. jako sprawę można zdefiniować okólnik wydany przez burmistrza czy wójta a dokumentami w sprawie mogą być wpisy poszczególnych pracowników o przyjęciu okólnika do wiadomości.

2.2 Dokumenty

Dokumentem w systemie jest to samo, co w rozumieniu potocznym. Oczywiście możliwe są tu pewne modyfikacje, ale zależą one od użytkownika. Np. Można traktować załączniki do dokumentu jako odrębny dokument albo jako elementy dokumentu podstawowego. Obydwa podejścia mogą mieć swoje uzasadnienie.

Każdy dokument może należeć do jednej lub wielu spraw, również może nie należeć do żadnej sprawy.

Jeżeli przewidujemy, że jakiś element dokumentu na przykład właśnie załącznik może być przydatny w innej sprawie to wtedy wydaje się celowe utworzenie z takiego załącznika odrębnego dokumentu w celu umożliwiania włączenia go do innej sprawy bez konieczności włączania całego dokumentu podstawowego. Przykładem takiego załącznika może być np. mapa (czyli załącznik graficzny).



2.3 Pliki

Plik jest to samo co plik w rozumieniu systemu komputerowego. Może to być np. dokument programu WORD, zeskanowana strona dokumentu (obraz), arkusz kalkulacyjny, czy też mapa cyfrowa.

System HAMSTER e-Urząd akceptuje każdy format pliku. Z punktu widzenia tego systemu nie ma znaczenia jaki to typ pliku, system zapamiętuje tylko informację o typie pliku tak jak dostarczy do komputera użytkownika.

Należy tu zwrócić uwagę, że do korzystania z pliku (zapoznania się z jego treścią) niezbędny jest program potrafiący otwierać plik danego typu. System HAMSTER nie zapewnia takich programów. Użytkownik musi je zapewnić we własnym zakresie.

Każdy plik powinien być włączony do dokumentu (plików nie włączonych do dokumentu nie można wyszukiwać).

2.4 Terminy

Do każdej sprawy i do każdego dokumentu może być przypisany termin. Co oznacza termin zależy tylko i wyłącznie od wyboru użytkownika. Może to być na przykład termin załatwienia sprawy czy termin zaopiniowania dokumentu.

Opis terminu jest wprowadzany przez użytkownika i system nie narzuca tu żadnych ograniczeń poza długością opisu)

Użytkownik może wyświetlić listę terminów wskazanych w dokumentach i sprawach, które są do niego przypisane uzyskując w ten sposób szybki dostęp do dokumentów i spraw, w których ma coś do zrobienia.

Uprzywilejowany użytkownik ma możliwość wyszukiwania i wprowadzania terminów we wszystkich dokumentach z jego urzędu

2.5 Osoby powiązane z dokumentem

Do każdej sprawy i dokumentu można dowieźć osobę – pracownika urzędu. Dowiezanie osoby odbywa się poprzez wybranie osoby z listy zdefiniowanych pracowników danego urzędu.

Osobie takiej można przypisać określone funkcje takie jak:

- Prowadzący
- Dekretujący
- Konsultant(opiniujący)
- Decydent

Normalny użytkownik widzi tylko te dokumenty i sprawy, w których jest zdefiniowany jako osoba powiązana ze sprawą/dokumentem. Pozostałe sprawy i dokumenty nie są dla niego widoczne.

Osoba uprawniona widzi wszystkie sprawy i dokumenty przynależne do danego urzędu.

Ponadto do sprawy definiuje się strony postępowania. Osoba zdefiniowana jako strona ma możliwość za pośrednictwem e-Urzędu wglądu do akt sprawy jak również składania dodatkowych pism w sprawie.



2.6 Jednostki organizacyjne urzędu

W celu grupowania spraw każdy urząd ma możliwość wprowadzenia struktury urzędu (jednostek organizacyjnych).

Poszczególne sprawy można przypisać do poszczególnych jednostek organizacyjnych. Ułatwia to poruszanie się po systemie i wyszukiwanie spraw i dokumentów.

3 Obsługa użytkowników

3.1 Sposób identyfikacji użytkownika

3.1.1 Osoba fizyczna

Identyfikatorem osoby fizycznej w systemie jest jej numer PESEL. Z organizacji systemu PESEL wynika, że jest to jednoznaczne określenie każdego obywatela, tak, więc jest właściwe do celów identyfikacji osoby.

Dodatkową zaletą jest to, że dzięki temu nie obarczamy użytkownika koniecznością pamiętania jakiegoś identyfikatora.

Obecna metoda autoryzacji użytkownika to hasło o długości maksymalnie 48 znaków. Użytkownik musi regularnie zmieniać to hasło (system wymusza zmianę po trzydziestu dniach od poprzedniej zmiany).

W najbliższym czasie jako alternatywę dla haseł do systemu zostanie wprowadzona obsługa certyfikatów elektronicznych w celu identyfikacji użytkownika zamiast hasła. Użytkownik będzie mógł wybrać metodę autoryzacji.

3.1.2 Osoba prawna

Identyfikatorem osoby prawnej w systemie jest jej numer NIP. Z organizacji numerów identyfikacji podatkowej NIP wynika, że jest to jednoznaczne określenie każdego podmiotu – osoby prawnej, tak, więc jest właściwe do celów identyfikacji.

Dodatkową zaletą jest to, że dzięki temu nie obarczamy użytkownika koniecznością pamiętania jakiegoś identyfikatora.

Obecna metoda autoryzacji użytkownika to hasło o długości maksymalnie 48 znaków. Użytkownik musi regularnie zmieniać to hasło (system wymusza zmianę po trzydziestu dniach od poprzedniej zmiany).

W najbliższym czasie jako alternatywę dla haseł do systemu zostanie wprowadzona obsługa certyfikatów elektronicznych w celu identyfikacji użytkownika zamiast hasła. Użytkownik będzie mógł wybrać metodę autoryzacji.

Celowo rozróżniamy w systemie osoby prawne i osoby fizyczne tak, aby możliwe było załatwianie spraw firmowych bez umożliwiania wglądu w sprawy prywatne osób działających w imieniu osoby prawnej. Do działania w imieniu osoby prawnej bardzo często



upoważniona jest więcej niż jedna osoba fizyczna i przy innym podejściu albo umożliwilibyśmy wzajemny wgląd w sprawy prywatne albo uniemożliwilibyśmy załatwianie spraw firmowych przez więcej niż jedną osobę.

3.2 Pracownik urzędu

Pracownik urzędu to w systemie HAMSTER e-Urząd klasa użytkowników przypisana do pracowników urzędu nie posiadających jakichś szczególnych uprawnień.

Każdy użytkownik systemu może być zdefiniowany jako pracownik jednego lub więcej urzędów (przewidujemy możliwość, że jedna osoba pracuje w więcej niż jednym urzędzie)

Uprawnienia pracowników w poszczególnych urzędach są rozłączne i nie mają na siebie wpływ.

3.3 Pracownik urzędu z rozszerzonymi uprawnieniami

Poszczególnym pracownikom urzędu mogą być przypisane rozszerzone uprawnienia. Takimi uprawnieniami są np. prawo do oglądania wszystkich dokumentów, również tych, które nie są przypisane do osoby, odłączanie plików od dokumentów, czy odłączanie dokumentów od spraw.

Tego typu funkcje przewidujemy dla uprawnionych pracowników urzędu takich jak np. Wójt, Burmistrz, Sekretarz.

3.4 Pracownik urzędu – administrator użytkowników

Administracja użytkownikami prowadzona jest z poziomu poszczególnych urzędów. Na poziomie centralnym definiowany jest jedynie administrator użytkowników w urzędzie. Wszystkie funkcje związane z obsługą użytkowników – pracowników urzędu prowadzone są z poziomu urzędu. Definiowanie użytkowników, definiowanie uprawnień, resetowanie haseł to funkcje dostępne dla urzędu.

3.5 Obywatel – nie będący pracownikiem urzędu

Każda osoba zarejestrowana w systemie, która podpisała stosowne oświadczenie uzyskuje dostęp do wszystkich spraw we wszystkich urzędach, w których jest zarejestrowana jako strona postępowania. Ta funkcjonalność systemu spełnia wszystkie wymagania określone w przepisach KPA. Dzięki takiemu podejściu obywatel ma pełny dostęp nie tylko do informacji o bieżącym stanie sprawy, ale do wszystkich dokumentów związanych z prowadzonym w jego sprawie postępowaniem. To znacznie więcej niż typowy e-urząd. To całkowite spełnienie dyspozycji artykułu 73 KPA. Jednocześnie urząd ma możliwość zastosowania artykułu 74 KPA poprzez zastosowanie wyższego stopnia poufności, co automatycznie blokuje dostęp obywatela-strony do określonych dokumentów.



4 e-Urząd – dostęp obywatela do spraw

4.1 Wszczywanie postępowania administracyjnego

Każdy użytkownik zarejestrowany w systemie po złożeniu stosownego oświadczenia ma możliwość wszczywania postępowania administracyjnego za pośrednictwem systemu.

Część systemu HAMSTER e-Urząd służy do wprowadzania nowych dokumentów do systemu.

Obywatel za pośrednictwem zdefiniowanych formularzy, za pośrednictwem wprowadzonego przez siebie tekstu, lub poprzez wprowadzenie do systemu zeskanowanego podania, wniosku może wszcząć postępowanie w urzędzie.

Za datę wszczęcia postępowania uznaje się datę wprowadzenia dokumentu do systemu. Wynika to z umowy zawartej przez urząd z dostawcą rozwiązania.

System jest automatycznie i w sposób ciągły synchronizowany z wzorcem czasu prezentowanym przez Główny Urząd Miar.

4.2 Dostęp do spraw prowadzonych w urzędzie

Zgodnie z artykułem 73 KPA obywatel będący stroną postępowania ma pełny dostęp do akt sprawy. Z chwilą złożenia wniosku poprzez system HAMSTER e-Urząd obywatel (lub firma) jest automatycznie umieszczany w systemie jako strona postępowania.

Każda inna osoba, uznana za stronę postępowania w toku postępowania powinna być zaznaczona w sprawie jako strona i jeżeli jest zdefiniowanym użytkownikiem systemu to uzyskuje dostęp do akt sprawy.

4.2.1 Dostęp do spraw prowadzonych w urzędzie

Każdy, kto jest stroną postępowania i jednocześnie jest zarejestrowanym użytkownikiem systemu uzyskuje pełny dostęp do informacji i wszystkich dokumentów o sprawie zgodnie z art. 73 KPA.

Urząd ma możliwość zastosowania art. 74 KPA (ograniczenie dostępu do akt sprawy) poprzez oznaczenie dokumentów jako poufnych.

Warte podkreślenia jest to, że użytkownik ma dostęp do wszystkich spraw, w których jest stroną we wszystkich urzędach korzystających z systemu. Dla znalezienia własnej sprawy nie jest konieczne wprowadzanie nazwy urzędu.

4.2.2 Składanie pism w toku postępowania

Na każdym etapie postępowania obywatel – strona postępowania ma możliwość wprowadzania do systemu dokumentów, plików, które są automatycznie dołączane do sprawy.



5 Ustawienia programu

5.1 Wersja językowa interface-u programu

System HAMSTER e-Urząd jest przystosowany do pracy w kilku wersjach językowych. Co prawda w Polsce jest jeden język urzędowy, ale takie podejście ułatwia komunikację z urzędem osobom, dla których język Polski nie jest językiem macierzystym. Oczywiście inna niż polska wersja językowa dotyczy komunikatów systemu a nie dokumentów. Te zgodnie z KPA muszą być w języku polskim.

HAMSTER e-Urząd dla użytkownika może być widoczny z komunikatami po angielsku lub po niemiecku, pracownik urzędu widzi te same strony i komunikaty w wybranym przez siebie języku (typowo po polsku).

Czyli różni użytkownicy widzą to samo w wybranej przez siebie wersji językowej niezależnie od tego jak widzą to inni.

5.2 Profil użytkownika

Każdy użytkownik ma możliwość określania pewnych specyficznych parametrów pracy systemu tak, aby było to wygodne dla niego.

Oprócz typowych ustawień takie jak kolorystyka, czy układ ekranu, system HAMSTER e-Urząd umożliwia definiowanie własnych specyficznych dla użytkownika indeksów wyszukiwania danych.

Często jest tak, że określona sprawa czy dokument kojarzy się określonej osobie z czymś całkowicie niezwiązanym ze sprawą. Użytkownik ma możliwość przypisania takich skojarzeń poprzez tak zwany indeks prywatny. Takie skojarzenia ustawione w indeksie prywatnym są dostępne tylko dla tego użytkownika i nikt inny ich nie widzi.

Jeżeli np. sprawa obywatela Kowalskiego kojarzy nam się z „ciocią Władzią” to użytkownik może w indeksie prywatnym dopisać do sprawy słowo „Władzia” i wyszuka daną sprawę czy dokument szukając sprawa „władzia”. Nikt inny w ten sposób tego dokumentu nie znajdzie. Tego typu indeks jest budowany dla każdego użytkownika całkowicie odrębnie.



6 Aspekty ekonomiczne dotyczące wdrożenia.

Wdrożenie systemu **e-Urząd Hamster**, przy założeniu posiadania zasobów sprzętu komputerowego, na którym można uruchomić przeglądarkę WWW oraz łącza dostępowego na poziomie min. 512 kbps lub powyżej 2 Mbps (preferowane) nie wymaga nakładów na sprzęt.

Nie jest to konieczne z tej racji, że nawet starszy sprzęt może znakomicie pracować w tym celu i może być z powodzeniem przeznaczony do obsługi systemu **e-Urząd Hamster**.

Jedyny koszt to opłata abonamentowa za system **e-Urząd Hamster** jaka może być pobierana zależnie od funkcjonalności systemu oraz wynegocjowanych uwarunkowań systemowych.

Poniżej prezentujemy możliwe scenariusze w zakresie ekonomiki przedsięwzięcia:

Scenariusz 1 (pełne wdrożenie, szkolenie - kosztowne)

- Koszt zakupu komputerów w ilości koniecznej dla wszystkich potencjalnych użytkowników systemu.
- Zakup łącza do sieci Internet o przepływności np. 2 Mbps (preferowana przepustowość lub większa).
- Szkolenie użytkowników

Scenariusz 2 (pełne wdrożenie)

- Koszt zakupu komputerów w ilości koniecznej dla wszystkich potencjalnych użytkowników systemu
- Zakup łącza do sieci Internet o przepływności np. 2 Mbps (preferowana przepustowość lub większa).

Scenariusz 3

- Koszt zakupu komputerów w ilości koniecznej dla wszystkich potencjalnych użytkowników systemu
- Wykorzystanie istniejącego łącza do sieci Internet o przepływności np. 2 Mbps (preferowana przepustowość lub większa).

Scenariusz 4 (wdrożenie optymalne)

- Wykorzystanie istniejących zasobów sprzętowych w zakresie sprzętu IT.
- Wykorzystanie istniejącego łącza do sieci Internet o przepływności np. 2 Mbps (preferowana przepustowość lub większa).



7 Podsumowanie.

System **e-Urząd Hamster** jest systemem o unikalnych cechach pozwalającym na osiągnięcie znaczących możliwości technicznych obsługi Urzędu Gminy przy ogromnym zredukowaniu nakładów środków finansowych, które trzeba przeznaczyć na ten cel.

Dzięki temu, że cała infrastruktura centralna znajduje się poza siedzibą urzędu to jest ona utrzymywana na profesjonalnym poziomie i administrowana w sposób ciągły, który zapewnia najwyższą z możliwych dostępność serwisu e-Urząd.

Szkolenie pracowników nie wymaga nakładów, gdyż jedynym potrzebnym narzędziem jest komputer z zainstalowanym dowolnym systemem operacyjnym i przeglądarką WWW, czyli tzw. „cienki klient”.

Jedynym kosztem jaki trzeba ponieść to przyłączenie się do sieci Internet łączem o przepustowości 512kbps.

Podsumowując wdrożenie systemu e-Urząd gwarantuje sukces i oszczędności natychmiast a nie po okresie czekania na zwrot z inwestycji. Co może przełożyć się na dodatkową poprawę funkcjonowania Urzędu Gminy np. chociażby przez to, że oszczędzone środki finansowe można przeznaczyć na wdrażanie standardów ISO.

Unifikacja, prostota a w szczególności niskie koszty wdrożenia i eksploatacji oraz pewność działania powodują, że system ten jest efektywny a jednocześnie efektowny.