



PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

OR-03.0003.2196.2016

Kraków, 19 STY. 2017

Pan
Michał Drewnicki
Radny Miasta Krakowa

W odpowiedzi na Pana interpelację w sprawie informatycznych systemów obsługi mieszkańców oraz systemów wewnętrznych Urzędu Miasta Krakowa, zgłoszoną między sesjami Rady Miasta Krakowa w dniu 30 grudnia 2016 r., uprzejmie informuję:

Na wstępie podaję ogólne informacje dotyczące Systemu Informatycznego Urzędu Miasta Krakowa (SI UMK) w zakresie części infrastrukturalnej (wewnętrznej, wspierającej):

1. Centrum przetwarzania danych:

- 176 serwerów, w tym 118 wirtualnych (głównie platforma Vmware) i 58 fizycznych (w większości serwery kasetowe, głównie producentów HPE, IBM i Dell);
- 30 baz danych, w tym bazy Oracle Enterprise;
- macierze dyskowe, w tym również klasy Enterprise (HP 3PAR 8400);
- w ramach infrastruktury Data Center switchy Juniper QFX5100 oraz EX4300 w architekturze Virtual Chassis Fabric;
- usługi katalogowe (Active Directory – ok. 3400 aktywnych kont), serwery poczty elektronicznej (ok. 3000 aktywnych skrzynek pocztowych), systemy antywirusowe, backupowe, DNS, DHCP, systemy logów i monitorowania, certyfikacja usług, systemy centralnego zarządzania stacjami roboczymi (System Center Configuration Manager).

2. Sieć komputerowa:

- 342 aktywne urządzenia sieciowe, w tym przełączniki Ethernet, przełączniki FC, routery, bramy VPN i urządzenia bezpieczeństwa producentów: Cisco, Juniper, HPE (Aruba) oraz Fortinet;
- 25 lokalizacji UMK znajdujących się na terenie całego Krakowa oraz 33 łącza Ethernet spinające lokalizacje UMK między sobą, a także z innymi podmiotami (MSW, ZUS, GUS, ACK Cyfronet) oraz umożliwiające korzystanie z Internetu, z czego 23 łącza realizowane są w technologii światłowodowej (10Gb – 1 szt., 2Gb – 1 szt., 1Gb – 14 szt., 100Mb – 7 szt.);
- ok. 5,4 tys. urządzeń końcowych (ok. 2500 komputerów, ok. 500 drukarek i ok. 2400 telefonów i bramek IP);
- aktualnie trwa wymiana systemu WiFi w budynku głównym przy pl. Wszystkich Świętych 3-4; w ramach wdrożenia zostanie uruchomiony system oparty

o urządzenia firmy Aruba Networks HPE, zarządzany centralnie w technologii Aruba Instant.

3. Dostęp do Internetu:

- w 2016 r. wdrożono system Next Generation Firewall (NGFW) firmy Palo Alto; jest to rozwiązanie, które zawiera takie funkcje, jak: Firewall, VPN, skanowanie antywirusowe, filtrowanie ruchu, kontrola aplikacji;
- aktualnie UMK posiada pojedyncze łącze internetowe, w technologii światłowodowej o przepustowości 1Gb (symetrycznie, bez limitu danych); planowane jest zamówienie drugiego, redundantnego (równoległego, alternatywnego) łącza od niezależnego operatora i uruchomienie routingu BGP.

Powyższa infrastruktura zarządzana jest przez wykwalifikowany zespół administratorów.

Przedstawiona charakterystyka infrastruktury w sposób jednoznaczny wskazuje, że SI UMK to system nowoczesny, oparty o rozwiązania różnych, wiodących w swych specjalizacjach dostawców; wykorzystywane są nowe lub najnowsze urządzenia i technologie, które można spotkać w instytucjach biznesowych działających w podobnej skali. Wewnętrzne systemy informatyczne w UMK absolutnie spełniają wymogi współczesnego świata.

W zakresie informatycznych systemów obsługi mieszkańca uprzejmie informuję, że mieszkańcy Krakowa mają do dyspozycji wiele możliwości załatwienia swojej sprawy urzędowej lub uzyskania informacji za pośrednictwem stron Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa (BIP MK) lub platformy ePUAP.

Urząd Miasta Krakowa na platformie ePUAP udostępnia aktualnie dla klientów 113 usług publicznych, z czego 50 można w pełni realizować elektronicznie, a pozostałe 63 usługi umożliwiają co najmniej złożenie wniosku w formie elektronicznej (z uwagi na obowiązujące przepisy prawne). Z ogólnej liczby 113 usług, 13 usług z zakresu rejestracji pojazdów i kierowców jest obsługiwanych za pomocą dedykowanej skrzynki podawczej Państwowej Wytwórni Papierów Wartościowych, a pozostałe za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP.

Pisma wpływające do UMK za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP są automatycznie przesyłane do systemu wewnętrznego UMK (aplikacja Servo-ePUAP), który umożliwia dystrybuowanie pism wewnątrz urzędu, weryfikację podpisów elektronicznych w dokumentach, grupowanie pism w sprawy, generowanie pism-odpowiedzi, ich podpisanie oraz wysyłkę pism elektronicznych do klienta.

W ramach działań mających na celu zwiększenie efektywności funkcjonowania komunikacji elektronicznej oraz większe wypromowanie takiej komunikacji wśród mieszkańców Krakowa, UMK w 2011 r. uruchomił w 5 lokalizacjach tzw. Punkty potwierdzania Profili Zaufanych, umożliwiając łatwiejszy dostęp do darmowej formy podpisu elektronicznego. Podpis ten jest niezbędnym elementem do elektronicznego złożenia wniosku w większości kategorii spraw.

Z kolei BIP MK, ze względu na swoją specyfikę określoną przede wszystkim w ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej oraz w Statucie Miasta Krakowa, zawiera wiele informacji dotyczących spraw Miasta oraz jego mieszkańców. Redakcja BIP MK, w ramach budżetu zaplanowanego na rozwój systemu, dokłada wszelkich

starań, aby system spełniał najwyższe wymagania. Dowodem tego może być otrzymana w roku 2014 nagroda w ramach projektu „Obywatelski monitoring realizacji prawa do informacji publicznej” (więcej informacji można przeczytać pod adresem http://www.bip.krakow.pl/?news_id=62246).

Jednym z narzędzi służącym do szybkiej elektronicznej wymiany informacji w sprawach związanych z funkcjonowaniem UMK, jest Internetowy Dziennik Zapytań (IDZ). Aby uzyskać informację „zalogowany” mieszkaniec wypełnia formularz zgłoszeniowy IDZ, a w terminie do 7 dni na jego koncie użytkownika zamieszczana jest odpowiedź oraz na podany adres e-mail jest przesyłane powiadomienie o dostępności odpowiedzi.

Mieszkańcy mają także możliwość korzystania z modułu informacyjnego e-Urząd dostępnego również na stronie głównej BIP MK, gdzie zgrupowano wszystkie najważniejsze moduły informacyjne dla mieszkańców. W ramach modułu e-Urząd udostępniane są narzędzia załatwiania spraw zarówno metodą tradycyjną – papierową, jak i poprzez formularze elektroniczne umożliwiające załatwienie wybranych spraw drogą elektroniczną, w tym również poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą (ESP), dostępną na platformie ePUAP.

W sekcji Sprawdź stan sprawy mieszkańcy mogą znaleźć między innymi odnośniki do sprawdzenia stanu spraw zarejestrowanych w UMK oraz linki do stron ministerialnych dotyczących dowodów osobistych, dowodów rejestracyjnych oraz praw jazdy, a w sekcji Inne usługi zgrupowano odnośniki do modułów, za pośrednictwem których można składać zapytania/wnioski/skargi/petycje do Urzędu Miasta Krakowa. Dodatkowo na stronie głównej BIP MK w sekcji „Na skróty” znajdują się linki do informacji najczęściej poszukiwanych przez mieszkańców np.:

- ·Kontakt z wydziałami UMK
- ·Godziny pracy UMK
- ·Najczęściej Zadawane Pytania (FAQ)
- ·Serwisy mapowe
- ·Ogłoszenia i komunikaty

BIP MK umożliwia także odnalezienie opisów wszystkich usług/procedur, które zawierają informacje o sposobach załatwienia sprawy. Dodatkowo na stronie Wnioski elektroniczne i karty usług oraz formularze z ePUAP znaleźć można wnioski elektroniczne i karty usług oraz formularze z e-PUAP podzielone według kategorii.

Każdy dokument opublikowany w BIP MK opatrzony jest Metką oraz Dziennikiem Zmian. Dzięki informacjom zawartym w Metce wiadomo, która komórka organizacyjna jest odpowiedzialna za publikację i zawartość merytoryczną danej informacji. Natomiast Dziennik Zmian umożliwia przeglądanie historii zmian wprowadzanych na danej stronie. Jeżeli informacja opublikowana w BIP MK traci swoją ważność, jest aktualizowana lub przenoszona do archiwum. Z chwilą przejścia dokumentu do archiwum zostaje zablokowana możliwość jego edycji, a w wersji prezentacyjnej w BIP MK pojawia się czerwony nagłówek „Dokument archiwalny”; zarchiwizowane dokumenty są stale dostępne w BIP MK dla mieszkańców.

W zakresie posiadania przez UMK „systemów do analizy większej ilości danych” uprzejmie informuję, że w SI UMK, dla potrzeb analizy dużej ilości danych, wykorzystywane jest oprogramowanie ACL. W niedługim czasie, dla lepszej wizualizacji wyników, w UMK

wdrożone zostanie narzędzie analityczne, funkcjonalnie zbliżone do systemu firmy SAS (w 2016 r. odbył się udany pilotaż). Rolę hurtowni danych w tym przypadku pełnić będzie funkcjonujący w UMK system STRADOM. Tym samym można uznać, że w UMK dostępne są narzędzia analityczne do danych, przy czym funkcjonalność i jakość tych narzędzi dostosowana jest do potrzeb organizacji i dostępnych danych. Działania w zakresie docelowego wdrożenia funkcjonalności systemu są cały czas prowadzone.

Jeśli chodzi o „cyfrowe archiwum dokumentów” w SI UMK nie ma tego rodzaju centralnej usługi, natomiast na potrzeby użytkowników stworzone zostały udziały sieciowe, które umożliwiają im przechowywanie archiwalnych kopii dokumentów. Ten sposób realizacji zadania jest aktualnie wystarczający i zapewnia użytkownikom dostęp do ich dokumentów.

Odnosząc pojęcie archiwizacji do sposobu postępowania z dokumentacją, o którym mowa w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67) należy zaznaczyć, że czynności kancelaryjne w UMK oraz archiwizacja dokumentów są wykonywane jeszcze w systemie tradycyjnym. System tradycyjny to system wykonywania czynności kancelaryjnych, dokumentowania przebiegu załatwiania spraw, gromadzenia dokumentacji w postaci nonelektronicznej, z możliwością korzystania z narzędzi informatycznych do wspomagania procesu obiegu dokumentacji w tej postaci.

W ramach projektu Sytem Elektronicznych Usług Publicznych (SEUP) kontynuowane są prace zmierzające do wprowadzenia w UMK i miejskich jednostkach organizacyjnych systemu EZD, tj. systemu teleinformatycznego do elektronicznego zarządzania dokumentacją umożliwiającego wykonywanie w nim czynności kancelaryjnych, dokumentowanie przebiegu załatwiania spraw oraz gromadzenie i tworzenie dokumentów elektronicznych, w tym również wsparcie dla prowadzenia archiwum zakładowego.

Aktualnie w UMK i 3 miejskich jednostkach organizacyjnych (Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu, Zarząd Budynków Komunalnych, Zarząd Cmentarzy Komunalnych) oraz w wybranym zakresie funkcjonalnym w 8 innych miejskich jednostkach organizacyjnych prowadzone są prace wdrożeniowe nowego, kompleksowego Systemu SEUP, który docelowo zastąpi starsze, mniej funkcjonalne narzędzia oraz wprowadzi nowe (aktualnie niedostępne) rozwiązania informatyczne usprawniające pracę UMK i miejskich jednostek organizacyjnych oraz komunikację z klientem.

System ma charakter modułowy. Jądem jest system klasy EZD pn. System Elektronicznego Obiegu Dokumentów (SEOD) wraz z silnikiem procesów biznesowych (workflow) umożliwiający realizację czynności kancelaryjnych w formie zamodelowanych procesów biznesowych, w tym: obsługi korespondencji przychodzącej (w formie papierowej oraz elektronicznej), dekretacji dokumentów, akceptacji dokumentów oraz obsługi korespondencji wychodzącej. W ramach SEOD będą prowadzone, zgodnie z obowiązującym ww. rozporządzeniem w sprawie instrukcji kancelaryjnej (...), jednolite rejestry przesyłek przychodzących, wychodzących, spisy spraw oraz dostępny będzie moduł Archiwum dla dokumentów elektronicznych przechowywanych w systemie.

Poza wieloma innymi modułami, których zadaniem jest zapewnienie narzędzi informatycznych wspierających urzędnika na różnych etapach realizacji czynności

służbowych, w ramach SEUP w zakresie obsługi klienta planowane jest uruchomienie Portalu Elektronicznych Usług Publicznych, na którym udostępnionych będzie 79 usług zewnętrznych urzędu oraz 12 usług miejskich jednostek organizacyjnych (ZIKiT, ZBK, ZCK). W ramach tego portalu dostępny będzie również moduł umożliwiający rezerwację wizyt przez klienta w wybranych komórkach organizacyjnych UMK. Na portalu klienci będą mogli założyć indywidualne konto, w ramach którego będą mogli zarządzać dokumentami wysłanymi i odebranymi oraz zarezerwowanymi wizytami. System SEUP będzie zintegrowany z wieloma aplikacjami aktualnie funkcjonującymi w UMK, w tym z BIP MK w zakresie publikacji danych wymaganych przepisami, w tym informacji o stanie załatwienia sprawy oraz udostępnianych usługach w formie elektronicznej.

W kontekście przywołanych w interpelacji planów Ministerstwa Cyfryzacji należy zauważyć, że istotny postęp w cyfryzacji kraju (tzw. „cyfrowa rewolucja” - <https://mc.gov.pl/aktualnosci/urzed-na-wyciagniecie-reki>), jest w głównej mierze uzależniony od dynamiki usuwania przeszkód prawnych występujących w aktualnie obowiązujących przepisach. Dotychczasowe doświadczenia wskazują, iż jednostki samorządu terytorialnego, w tym Gmina Miejska Kraków, są dobrze przygotowane do świadczenia nowoczesnych usług za pośrednictwem Internetu, zarówno od strony technicznej, jak i organizacyjnej. Natomiast elementami spowalniającymi i utrudniającymi „cyfrową rewolucję” są liczne problemy, do których zaliczyć należy przede wszystkim:

- **niedostosowanie szczegółowych przepisów prawnych** do realiów związanych z komunikacją realizowaną za pomocą systemów teleinformatycznych; obowiązujące przepisy nie biorą pod uwagę specyfiki działania narzędzi elektronicznych lub wręcz wynika z nich wymóg posługiwania się w niektórych sprawach wyłącznie „papierem”;
- brak podstawy prawnej do opatrywania decyzji, zawiadomień, czy wezwań **podpisem wykorzystującym Profil Zaufany przez urzędnika**, co powoduje generowanie kosztów związanych z zakupem kwalifikowanych podpisów elektronicznych przez urzędy;
- **brak powszechnego systemu identyfikacji elektronicznej** skutkującego tym, że tylko posiadacze Profili Zaufanych i kwalifikowanych podpisów elektronicznych, mogą skutecznie kontaktować się z administracją publiczną; sytuacja ta nieco zmieniła się w związku z tzw. „wnioskami 500+” – umożliwiono wykorzystanie niektórych systemów bankowych do identyfikacji i uwierzytelnienia wnioskodawców;
- **liczne problemy z platformą ePUAP**, które rzutują na sprawną komunikację elektroniczną z klientami polskich urzędów;
- **brak określenia wzorów dokumentów elektronicznych** także w takich przypadkach, w których ustawa wskazuje podmiot odpowiedzialny do określenia wzoru dokumentu; powoduje to sytuację, w której klienci nie mogą korzystać z usługi elektronicznej;
- **nieprzestrzeganie krajowych ram interoperacyjności** określonych przez rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (tekst jednolity Dz. U. z 2016 r., poz. 113); chodzi konkretnie o realizację systemów przez administrację rządową i podmioty podległe ministrom w taki sposób, który **nie respektuje wymagań zwianych z wymianą danych** z systemami zewnętrznymi;

- w kontekście konieczności uznawania zagranicznych kwalifikowanych podpisów elektronicznych (obowiązek wprowadzony rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (Dz. U. UE.L.2014.257.73), **nie określono sposobu przeprowadzania walidacji podpisów elektronicznych i pieczęci elektronicznych przez podmioty realizujące zadania publiczne** (w tym ewentualnych obowiązków związanych z użyciem kwalifikowanej usługi walidacji kwalifikowanych podpisów elektronicznych lub kwalifikowanej usługi konserwacji kwalifikowanych podpisów elektronicznych, o których mowa w art. 33 i 34 przywołanego rozporządzenia); głównym problemem jest **brak odpowiedniego narzędzia** umożliwiającego walidację podpisów i pieczęci elektronicznych, którego wynik działania będzie korzystał z odpowiedniego domniemania prawidłowości.

W zakresie zadania budżetowego związanego z Systemem SEUP (nr OR/A1.4/10/01) informuję uprzejmie, że w 2017 r. planowana jest jego rozbudowa o nowe procesy biznesowe dla usług publicznych, które uzupełnią Systemy Dziedziczne (aplikacje dedykowane dla danych spraw) realizowane w ramach SEUP.

Zadanie to ma objąć m.in.:

1. Ogłoszenie zamówienia publicznego na analizę, implementację i wdrożenie procesów biznesowych dla usług publicznych uzupełniających Systemy Dziedziczne realizowane w ramach SEUP.
2. Zawarcie umów na analizę, implementację i wdrożenie procesów biznesowych dla usług publicznych uzupełniających Systemy Dziedziczne realizowane w ramach SEUP.

Z kolei zadanie budżetowe „Rozwój usług w ramach e-administracji świadczonych przez Urząd Miasta Krakowa dla obywateli i biznesu” (nr OR/A1.20/16), jest zadaniem wieloletnim, obejmującym lata 2016 – 2019. Jego wprowadzenie do Wieloletniej Prognozy Finansowej oraz do Budżetu Miasta Krakowa na 2017 r. jest wynikiem uzyskania przez Gminę Miejską Kraków dofinansowania ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego 2014 – 2020 na realizację projektu „Rozwój usług w ramach e-administracji świadczonych przez Urząd Miasta Krakowa dla obywateli i biznesu”. Informacja na temat projektu jest dostępna na stronie Unijne Oblicze Krakowa oraz na stronie BIP MK.

Projekt ten swoim zakresem merytorycznym obejmuje następujące elementy:

1. **Wykonanie, dostawę i wdrożenie Portalu Podatnika** - aplikacji lokalnej administracji podatkowej, wspierającej podatników w prawidłowym wypełnianiu obowiązków podatkowych. Portal Podatnika stanowi usługę publiczną w administracji: usługę administracji dla biznesu oraz obywateli. Portal będzie zbudowany z dwóch części, tj.:
 - części ogólnej (nieologowanej) – która będzie zawierać informacje o podatkach lokalnych, plany budżetowe w zakresie podatków i opłat, informacje o wykonaniu, kalkulator odsetkowy, ważne terminy związane z podatkami i opłatami lokalnymi, komunikaty, interpretacje podatkowe etc.;
 - części logowanej – która będzie stanowiła bezpośredni kanał komunikacji z organami podatkowymi, a konto podatnika umożliwi dostęp do własnych danych podatkowych; rejestracja na portalu umożliwi przysyłanie deklaracji z konta, jak również możliwość elektronicznego odbierania i składania pism z i do organów podatkowych, przeglądania złożonych deklaracji oraz statusu prowadzonych spraw.

2. **Wykonanie, dostawę i wdrożenie Systemu Zarządzania Majątkiem Gminy i Skarbu Państwa pn. SKARB**

Budowa aplikacji i bazy danych w Wydziale Skarbu Miasta dla postępowań z zakresu gospodarowania nieruchomościami. Aplikacja zapewni szybki dostęp do kompletnej informacji o aktualnych i historycznych danych o prowadzonych postępowaniach w stosunku do określonego obszaru gruntu. Ponadto będzie umożliwiać prowadzenie w formie cyfrowej zasobów nieruchomości, którymi gospodaruje Prezydent Miasta Krakowa. SKARB będzie umożliwiał generowanie dokumentów i pism do klienta na podstawie zdefiniowanych szablonów.

3. **Modernizację serwerowni Urzędu Miasta Krakowa** (zadanie roczne, ujęte w planie finansowym Urzędu Miasta Krakowa na 2016 r. dz. 750, rozdz. 75023, § 6050, numer zadania: OU/A1.17/16/01, nazwa działania: „Modernizacja serwerowni głównej oraz pomieszczenia UPS-ów w budynku przy Placu Wszystkich Świętych 3-4”) – zadanie zakończone, w projekcie w 2017 r. przewidziana jest częściowa refundacja poniesionych kosztów).

W 2017 r. w ramach zadania OR/A1.20/16 zaplanowano rozstrzygnięcie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na wykonanie, dostawę i wdrożenie Systemu Zarządzania Majątkiem Gminy i Skarbu Państwa pn. SKARB oraz świadczenie usługi asysty technicznej i konserwacji (ogłoszenie zamówienia dostępne na BIP – nr OR-10.271.4.2016), podpisanie umowy w ww. zakresie, rozpoczęcie przez wykonawcę prac nad budową Systemu. Ponadto przewiduje się przygotowanie specyfikacji istotnych warunków zamówienia na wykonanie, dostawę i wdrożenie systemu Portal Podatnika, ogłoszenie zamówienia publicznego w przedmiotowym zakresie.

Informuję uprzejmie, że budowany na przestrzeni ostatnich lat System Informatyczny UMK spełnia aktualne wymogi dotyczące e-administracji, co więcej, wyprzedza w tym obszarze inne duże miasta w Polsce. Nie zmienia to jednak faktu, że dopóki wskazane powyżej bariery - zwłaszcza prawne - nie zostaną zniwelowane, mieszkańcy, nie tylko Gminy Miejskiej Kraków, aby załatwić wiele swoich spraw będą jednak zmuszeni do bezpośredniej wizyty w urzędzie, bądź nie będą mogli skorzystać z narzędzi elektronicznych dostępnych w domu (Internet).

PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

Jacek Majchrowski

Otrzymują:

1. Adresat
2. Wydział Organizacji i Nadzoru
3. Wydział Informatyki
4. Biuletyn Informacji Publicznej
5. Aa