



lublin

MIASTO INSPIRACJI

XVII Konferencja „Miasta w Internecie”

„Miasta cyfrowych wyzwań - nowe idee czy mody?”

Wdrażanie e-usług w Urzędzie Miasta

Gdańsk, 19 – 21 czerwca 2013 r.

Miasto i Urząd w liczbach

- Mieszkańcy
 - 340 000 + w „sezonie” 100 tys. studentów
- zatrudnienie w Urzędzie
 - 1200 pracowników
- struktura organizacyjna
 - 45 komórek organizacyjnych
- lokalizacje Urzędu
 - około 24
- jednostki organizacyjne miasta
 - **ponad 200**



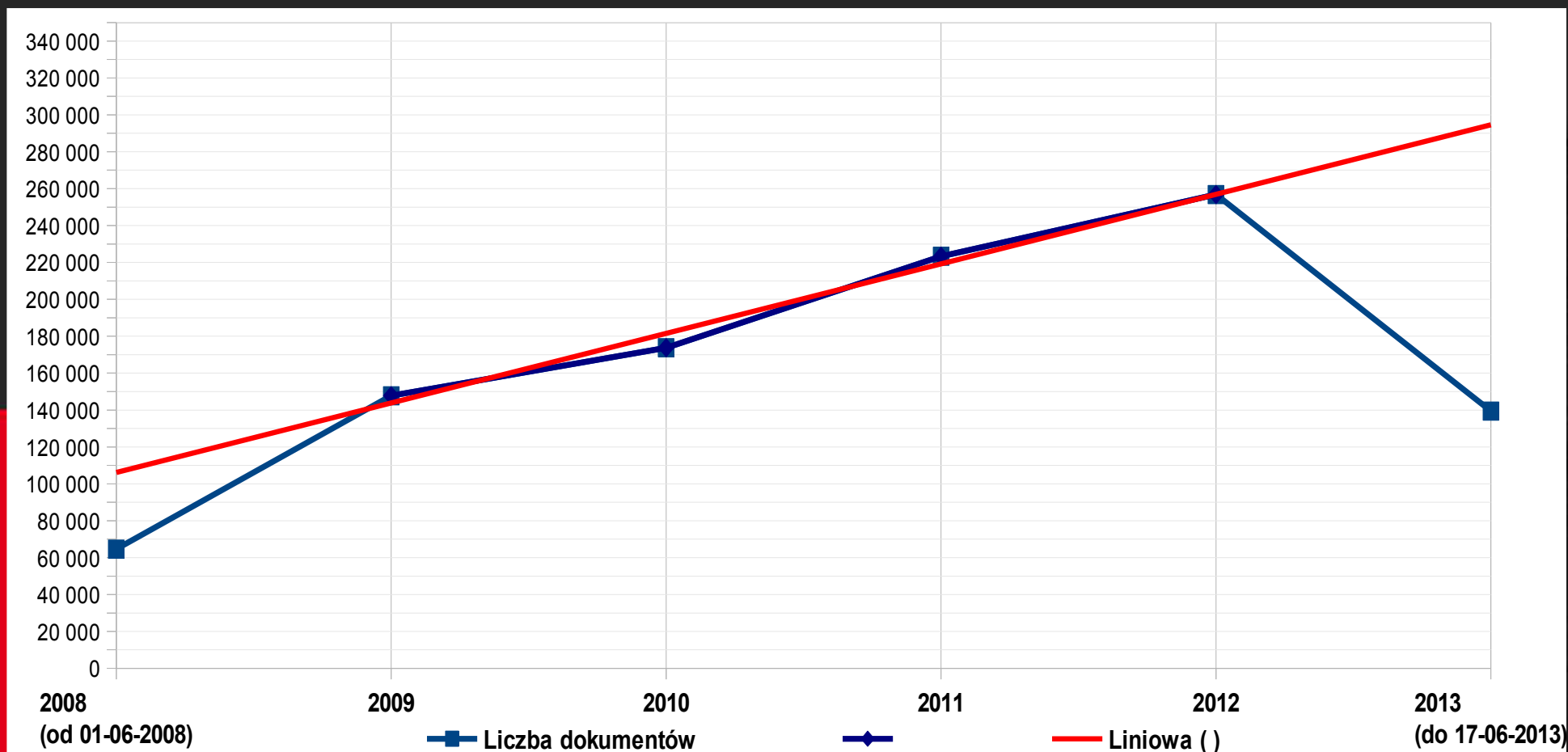
Miasto i Urząd w liczbach

- **207 166 interesantów w 2012 roku**
 - w 5 lokalizacjach Biura Obsługi Mieszkańców
- **1 000 komputerów**
 - na 1100 urzędniczych stanowisk pracy
- **200 000 minut miesięcznie**
 - z telefonów stacjonarnych na zewnątrz sieci telekomunikacyjnej Urzędu
- **500 000 stron wydruków miesięcznie**
 - rocznie prawie 15 000 ryz papieru

Miasto i Urząd w liczbach

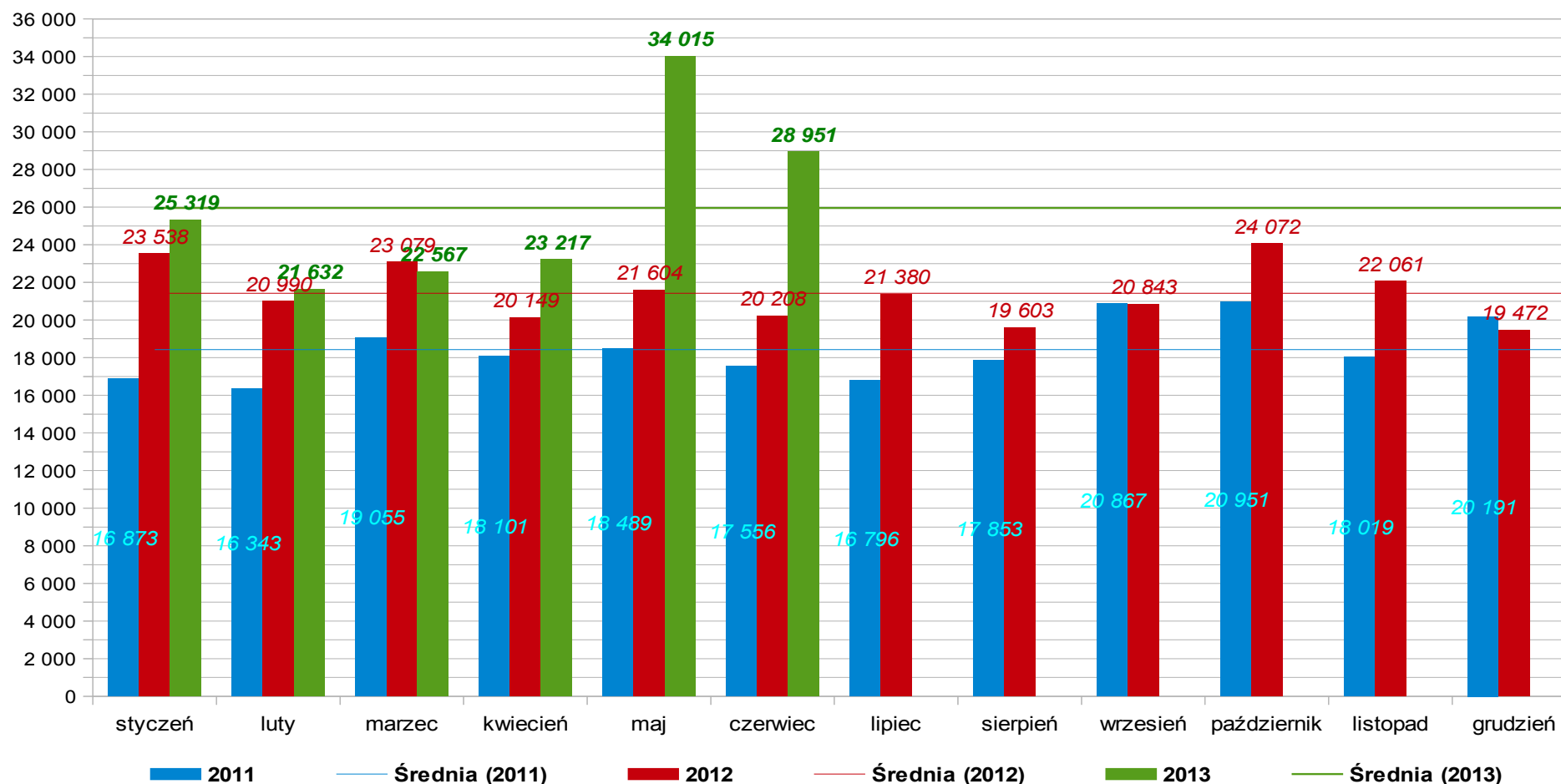
- usługi świadczone w postaci dokumentów
 - dokumenty wpływające – ok. 250 000 rocznie

Liczba wpływów zarejestrowanych w systemie obsługi spraw i dokumentów Mdok

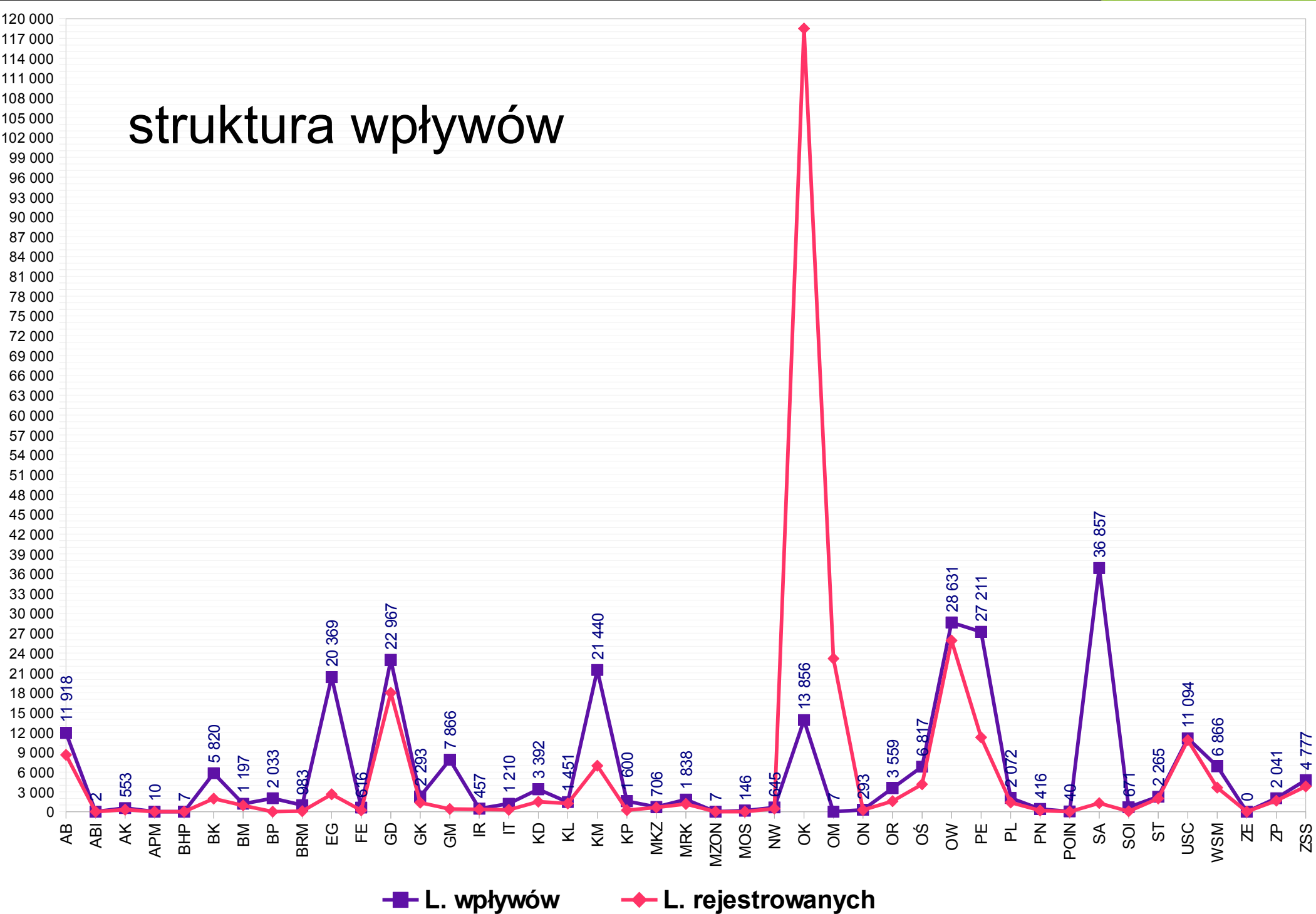


Miasto i Urząd w liczbach

- usługi świadczone w postaci dokumentów
 - dokumenty – wpływy miesięczne

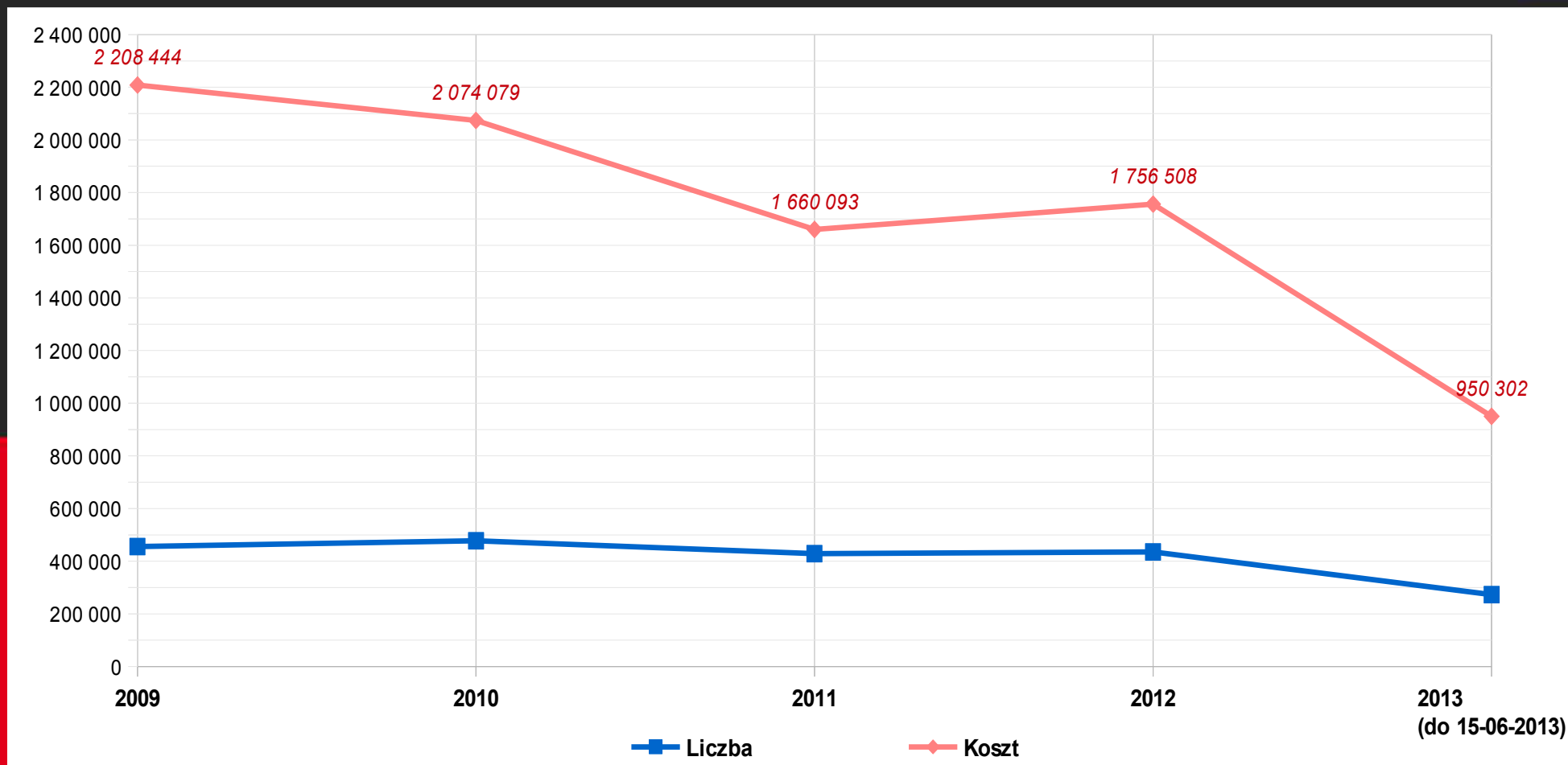


struktura wpływów



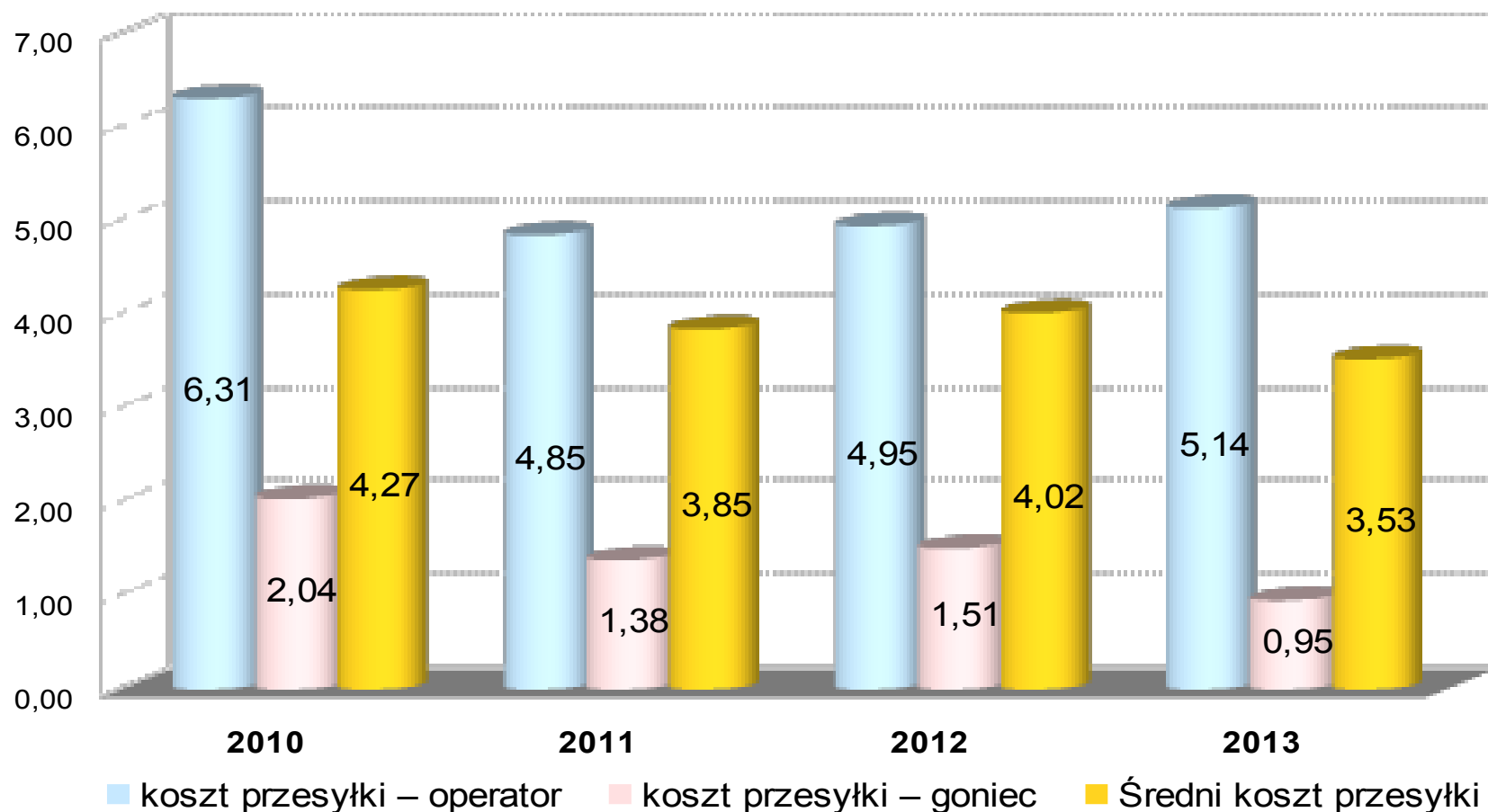
Miasto i Urząd w liczbach

- usługi świadczone w postaci dokumentów
 - dokumenty wychodzące – ok. 450 000 rocznie



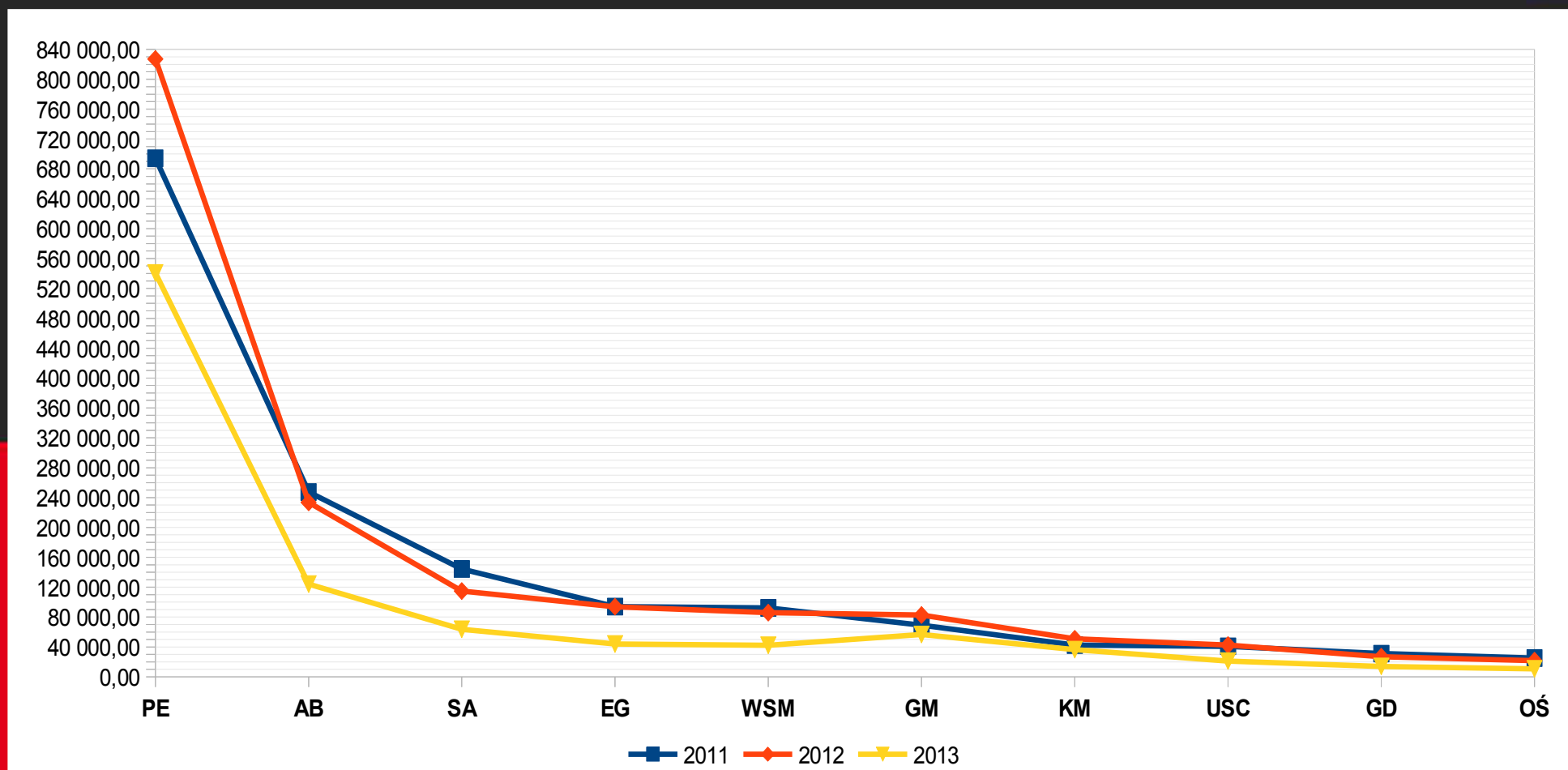
Miasto i Urząd w liczbach

- usługi świadczone w postaci dokumentów
 - koszt jednostkowy przesyłki



Miasto i Urząd w liczbach

- usługi świadczone w postaci dokumentów
 - główni udziałowcy kosztów wysyłki



Wdrażanie e-usług w Urzędzie

Cel

- wdrożenie zintegrowanego informatycznego systemu wspomagającego
 - zarządzanie procesami w Urzędzie
 - zarządzanie Miastem
 - komunikację z interesantem
 - serwisy internetowe
 - świadczenie usług publicznych drogą elektroniczną

Budowa monitoringu wizyjnego

2004 r.

- inwestor
- odpowiedzialność za technologię
- zarządzanie systemem
- obsługa systemu
- zarządzanie materiałem archiwalnym
- komunikacja między elementami systemu

Gmina Lublin

Wydział IT

Wydział BM

IT, BM, Policja

Policja

sieć światłowodowa
i radiowa

Wdrażanie e-usług w Urzędzie

System monitoringu wizyjnego w Mieście

134 kamery



Wdrażanie e-usług w Urzędzie

2005 – 2008

Projekt „Wprowadzenie elektronicznego
Systemu Obiegu Dokumentów
i informatyzacja Biura Obsługi Mieszkańców”

- wykonano **okablowanie strukturalne**
we wszystkich lokalizacjach Urzędu
- zbudowano nowoczesną **serwerownię**
- zakupiono **sprzęt informatyczny**
- wybudowano lub kupiono szerokopasmową
infrastrukturę
szkielet Miejskiej Sieci Teleinformatycznej

Nowoczesna serwerownia

- centrum przetwarzania danych
- wirtualizacja zasobów
- chmura prywatna

przeniesienie najważniejszych
zasobów informatycznych

serwery kasetowe + macierze FC

przestrzeń RAW: 68 500 GB

RAM: 399 360 MB

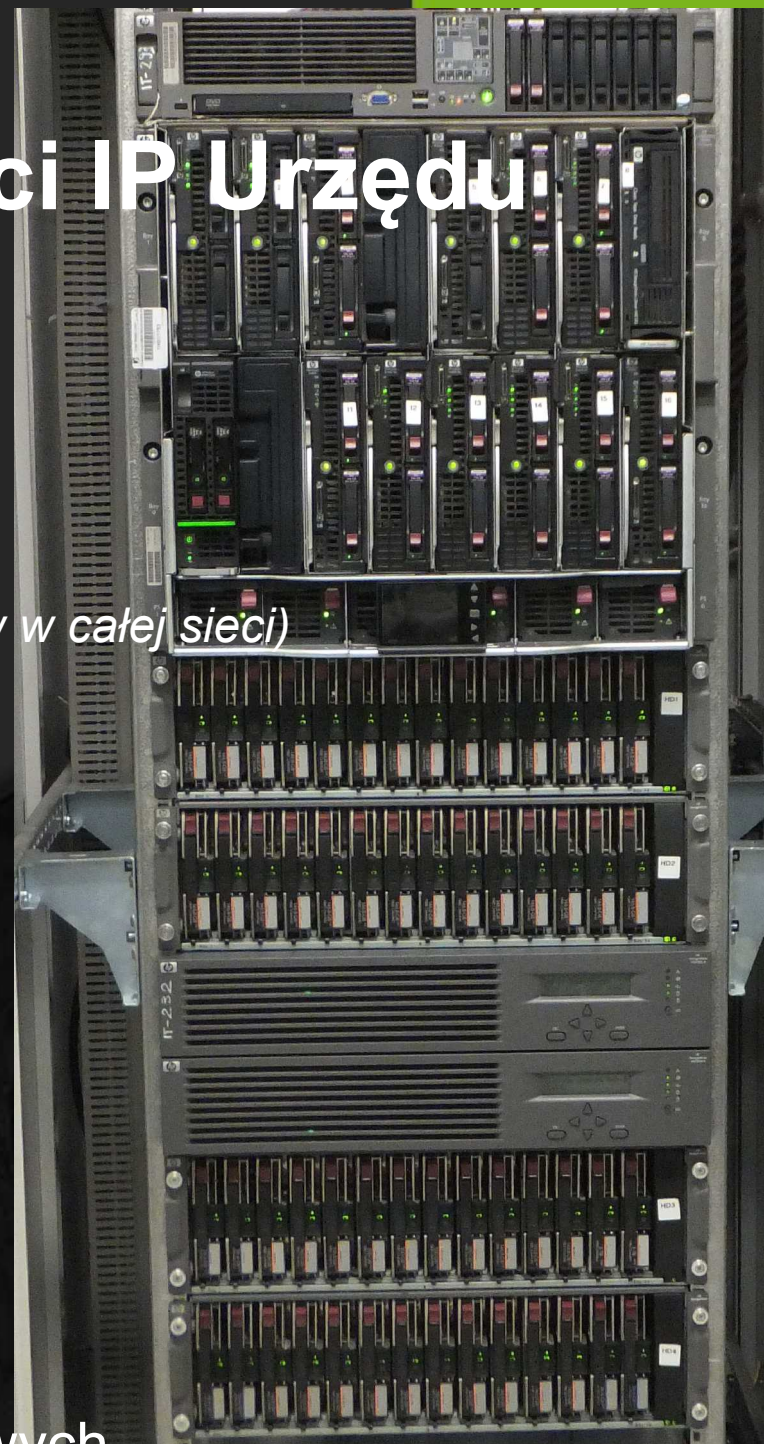
rdzenie: 116

maszyny wirtualne: 60



Usługi realizowane w sieci IP Urzędu

- dostęp do internetu
- dostęp do zasobów sieci
(intranet, serwery usługowe, bazy chronione)
- telefonia IP
(h.323, SIP, komunikacja central, faxserver, obsługa faxów w całej sieci)
- monitoring wizyjny miasta
- dostęp do Pesel-net
- serwery usługowe dla mieszkańców
- serwery mapowe i dane geoprzestrzenne
- publiczne punkty dostępu do Internetu
- hosting 170 szkół
- serwery media streaming
- **kolokacja** „zewnętrznych” serwerów internetowych



Miejska sieć światłowodowa



Miejska sieć światłowodowa



Wdrażanie e-usług w Urzędzie

- Biura Obsługi Mieszkańców

- 6 lokalizacji w mieście
- odmiejscowienie usług
- zdalny dostęp do danych
- obsługa ponad 200 000 interesantów rocznie

- obsługa bezpośrednia
- infolinia

- wyróżnienia w 2012 roku:

- „Miejsce Przyjazne Przyszłej Mamie”
- „Miejsce przyjazne rodzicom i dzieciom”
- „Miejsce przyjazne seniorom”.

<http://www.um.lublin.pl/um/index.php?t=200&id=168963>



Wdrażanie e-usług w Urzędzie

- automatyczny system kolejkowy

- możliwość rezerwacji wizyt przez internet

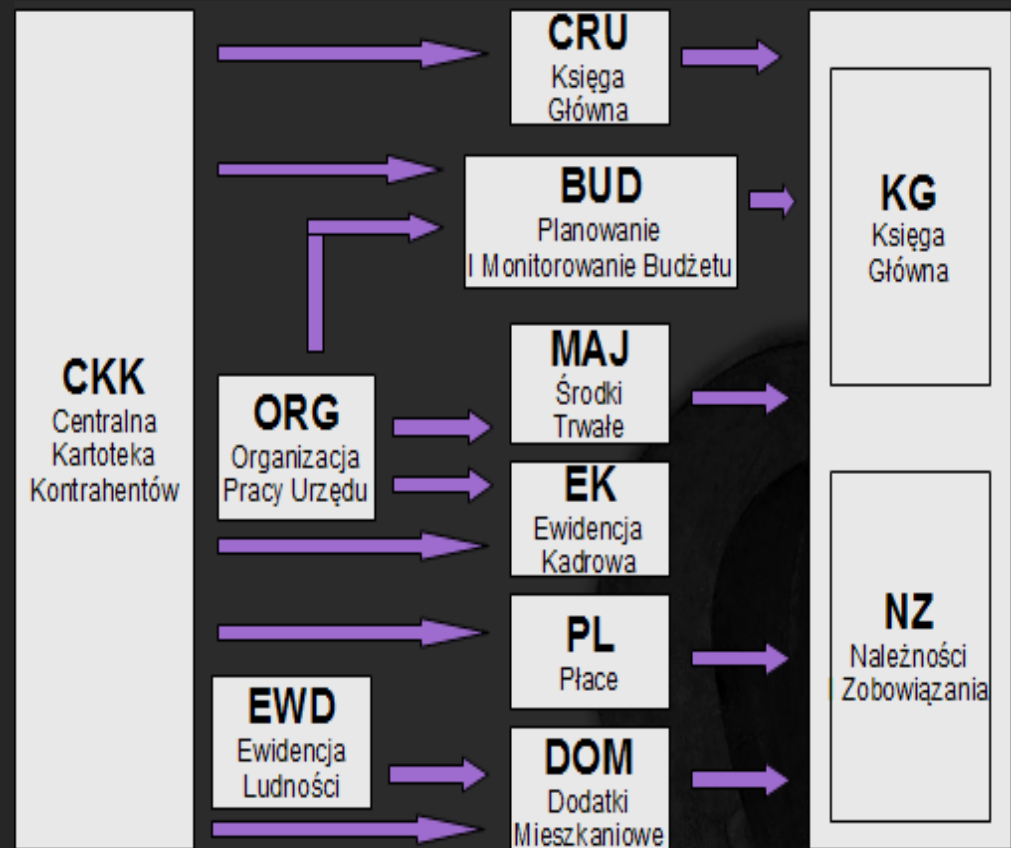


Wdrażanie e-usług w Urzędzie

- zintegrowany systemu zarządzania KSAT2000

- **obecnie 14 modułów i 300 użytkowników**

- 30 szkół podstawowych
- 65 przedszkoli
- 12 liceów
- 15 gimnazjów
- 25 zespołów szkół
- Rady dzielnic
- Zarząd Transportu Miejskiego
- Zarząd Dróg i Mostów
- Miejski Urząd Pracy
- Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie



- **docelowo – wdrożenie 800 użytkowników**

Wdrażanie e-usług w Urzędzie

- uruchomienie elektronicznej urzędowej tablicy ogłoszeń – ETO UML
- dostępna w czterech lokalizacjach Urzędu
- oraz przez internet



<http://bip.lublin.eu/um>

Wdrażanie e-usług w Urzędzie

TABLICA OGŁOSZEŃ



Samorząd

- Władze Lublina
- Urząd Miasta
- Rada Miasta
- Rady dzielnic

Jak załatwić sprawę w Urzędzie?

- Karty informacyjne UM
- Zarezerwuj wizytę w UM
- Elektroniczna Skrzynka Podawcza
- Numerы kont bankowych UM

Urząd dla mieszkańców

Urząd dla inwestorów

Miasto Lublin

Kontakt z UM

Elektroniczna Tablica Ogłoszeń

16-11-2012

**LICYTACJE
KOMORNICZE**

NIERUCHOMOŚCI

PRACA

**ZAMÓWIENIA
PUBLICZNE**

**OBWIESZCZENIA,
INWESTYCJE**

**KONKURSY,
DOTACJE**

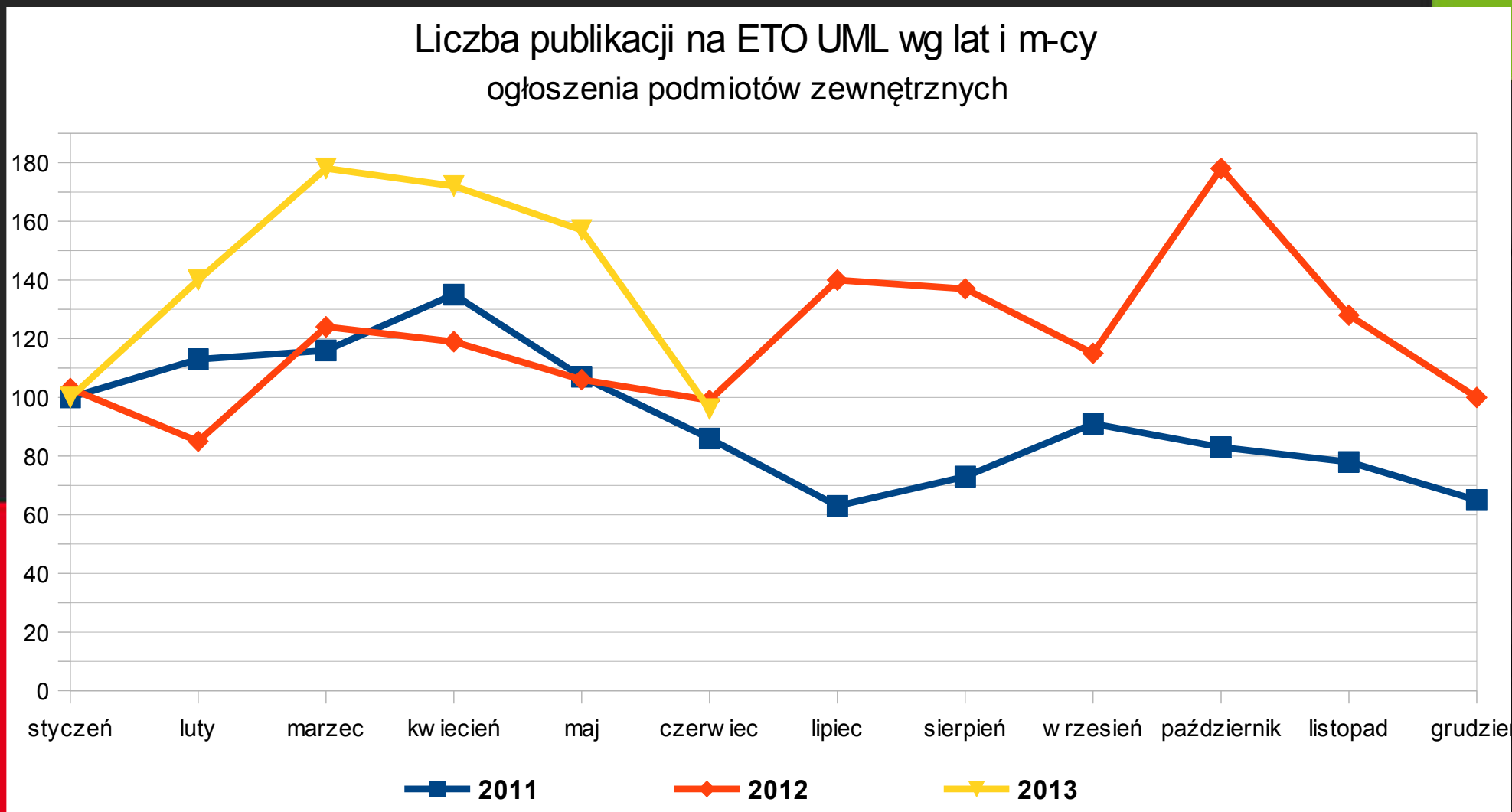
**OGŁOSZENIA
SĄDOWE**

**PLAN ZAGOSPODAROWANIA
PRZESTRZENNEGO**

**OGŁOSZENIA
INNE**

Wdrażanie e-usług w Urzędzie

- liczba publikacji na ETO UML



Wdrażanie e-usług w Urzędzie

Skrzynka Dialogu Społecznego



- ▶ Regulamin
- ▶ Jak zadać pytanie

Zapraszam Państwa do dialogu i rozmowy na temat naszego miasta. Chciałbym, aby za pośrednictwem skrzynki dialogu zgłaszali Państwo swoje uwagi, opinie, pomysły. Bardzo cenię Państwa głos i liczę na aktywność.

ponad 800 pytań rocznie

Krzysztof Żuk
Prezydent Miasta Lublin

Wdrażanie e-usług w Urzędzie

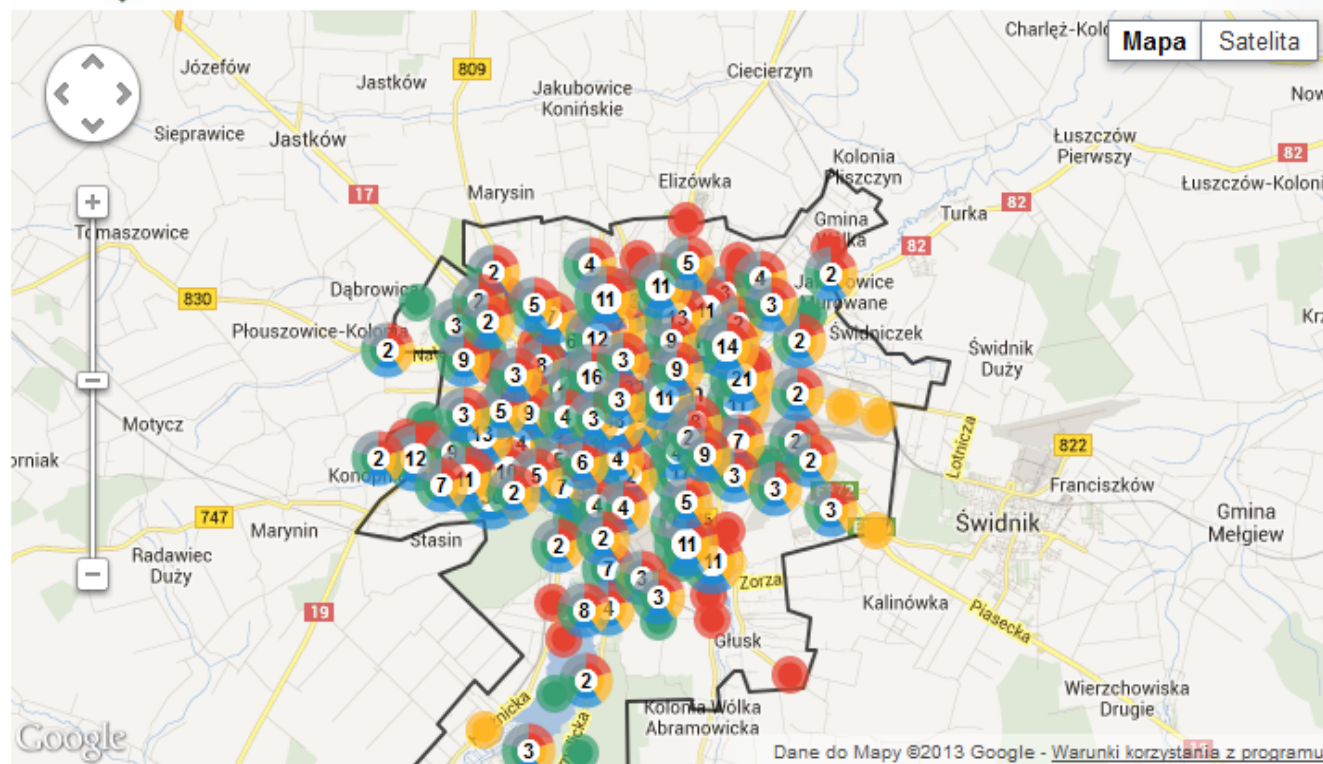
Serwisy tematyczne



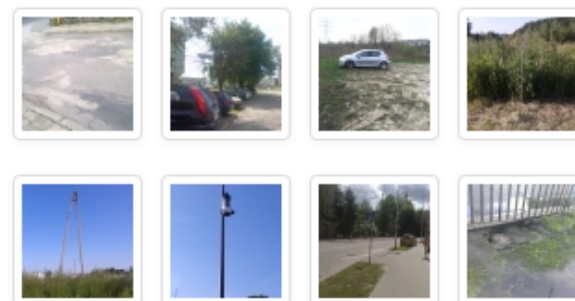
Naprawmy To!



- 879 otwartych
- 531 w trakcie naprawiania
- 1095 naprawionych
- 215 które nie będą naprawione



Ostatnio dodane alerty ze zdjęciami

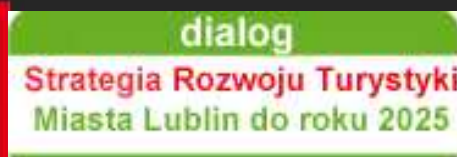
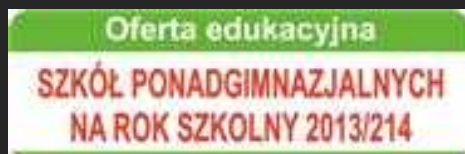
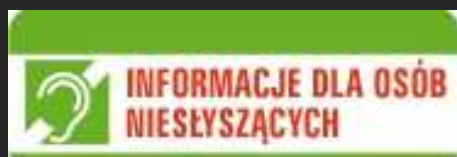


Wybierz jedną z kategorii poniżej aby wyświetlić tylko alerty do niej przypisane.

- INFRASTRUKTURA
- BEZPIECZEŃSTWO
- BUDYNKI
- PRZYRODA
- INNE

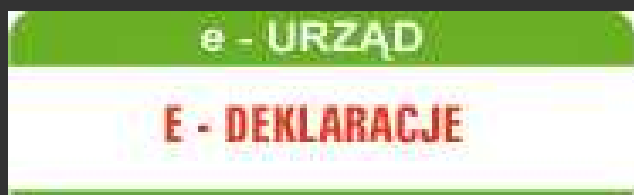
Wdrażanie e-usług w Urzędzie

- Serwisy tematyczne



Wdrażanie e-usług w Urzędzie

Serwisy tematyczne



Deklaracja na podatek od nieruchomości (DN-1)

Numer Identyfikacji Podatkowej podatnika:

Rok:

2013

Okoliczności powodujące obowiązek złożenia deklaracji:

(w chwili obecnej aplikacja umożliwia wypełnienie deklaracji wyłącznie za cały rok podatkowy 2013)

Deklaracja Roczna

Rodzaj podmiotu:

- ☒ 1. właściciel
☐ 2. współwłaściciel, współużytkownik lub współposiadacz

Rodzaj podatnika:

- ☒ 1. osoba prawna
☐ 2. osoba fizyczna
☐ 3. jednostka organizacyjna, w tym spółka, nieposiadająca osobowości prawnej



Elektroniczny System Obsługi Spraw i Dokumentów

- autoamtyczne metryki spraw
- monitorowanie terminowości
- zarządzanie procesami
- szablony dokumentów

UŻYTKOWNIK:

HASŁO:

Statystyki

Użytkownik: Woźniak Iwona

Login: IWOZNIAK

Komunikacja

Liczba nowych ogłoszeń

12

Liczba nowych wiadomości

0

Sprawy

Liczba nowych spraw

0

Liczba spraw bieżących

31

Liczba spraw spóźnionych

0

Dokumenty

Liczba nowych dokumentów

20

Liczba dokumentów odebranych

24

Liczba dokumentów spóźnionych

0

Liczba dokumentów edytowanych

5

Zadania

Liczba nowych zadań

0

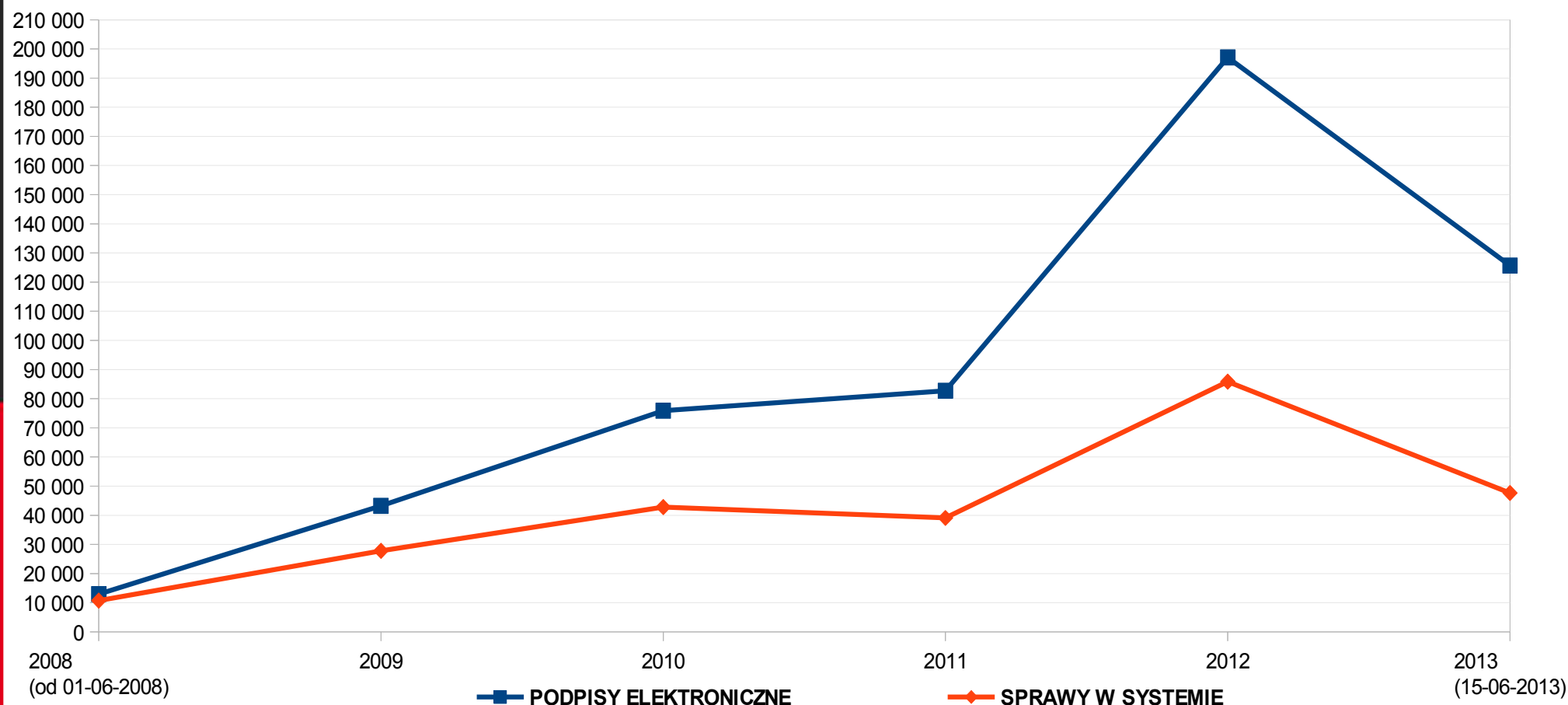
Liczba zadań spóźnionych

0

Data: 18 czerwca 2013

Elektroniczny System Obsługi Spraw i Dokumentów

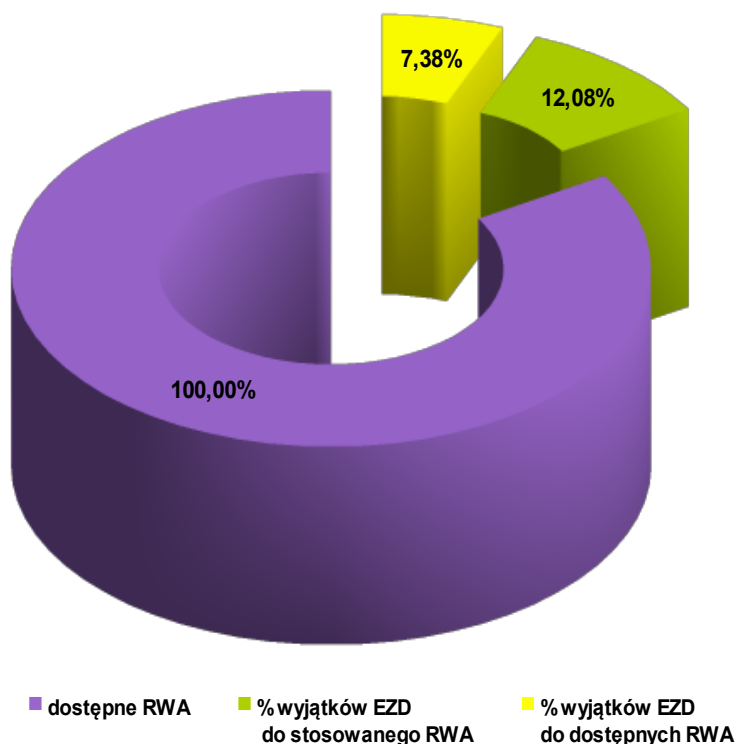
- dostosowanie systemu do wymagań EZD



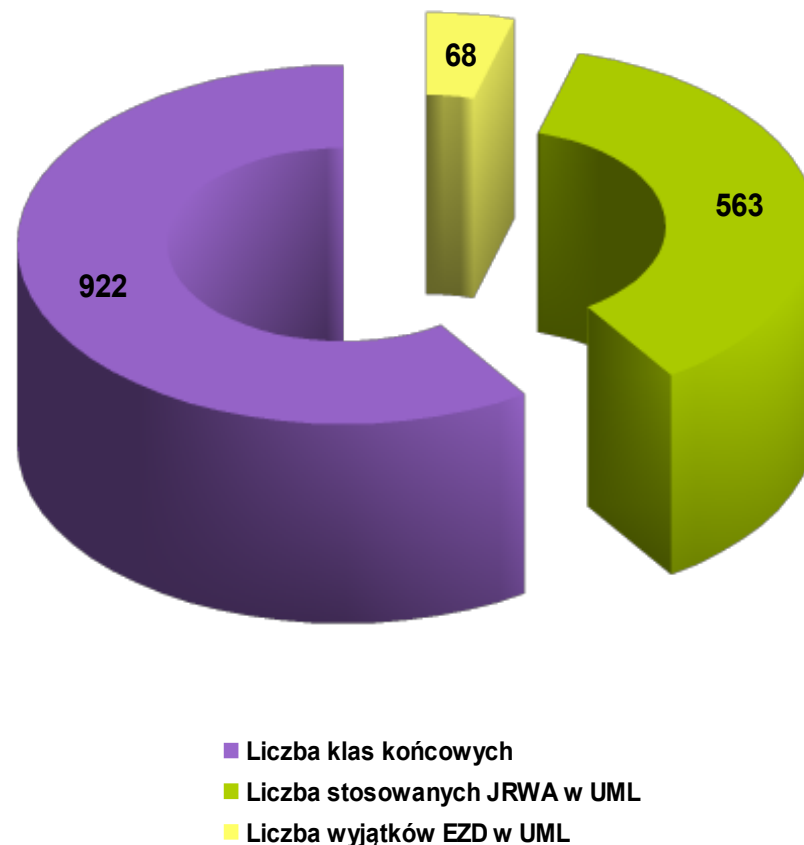
Elektroniczny System Obsługi Spraw i Dokumentów

- obsługa spraw w całości elektronicznie jako wyjątki w systemie EZD

Procentowy udział wyjątków RWA w EZD

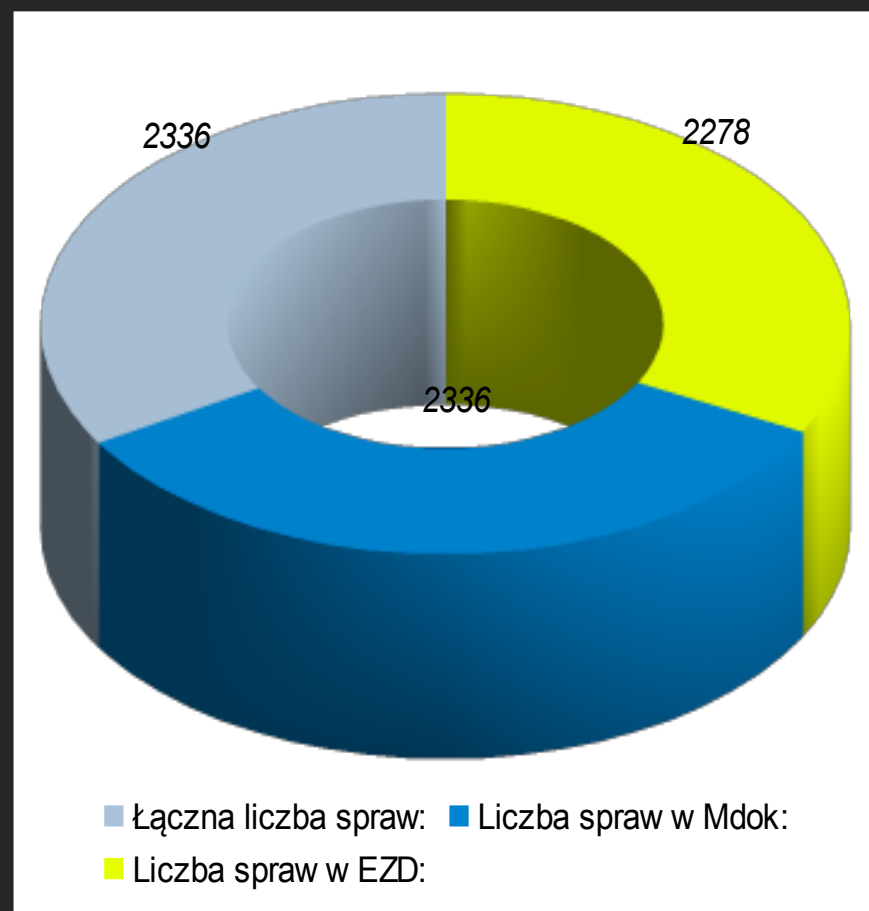
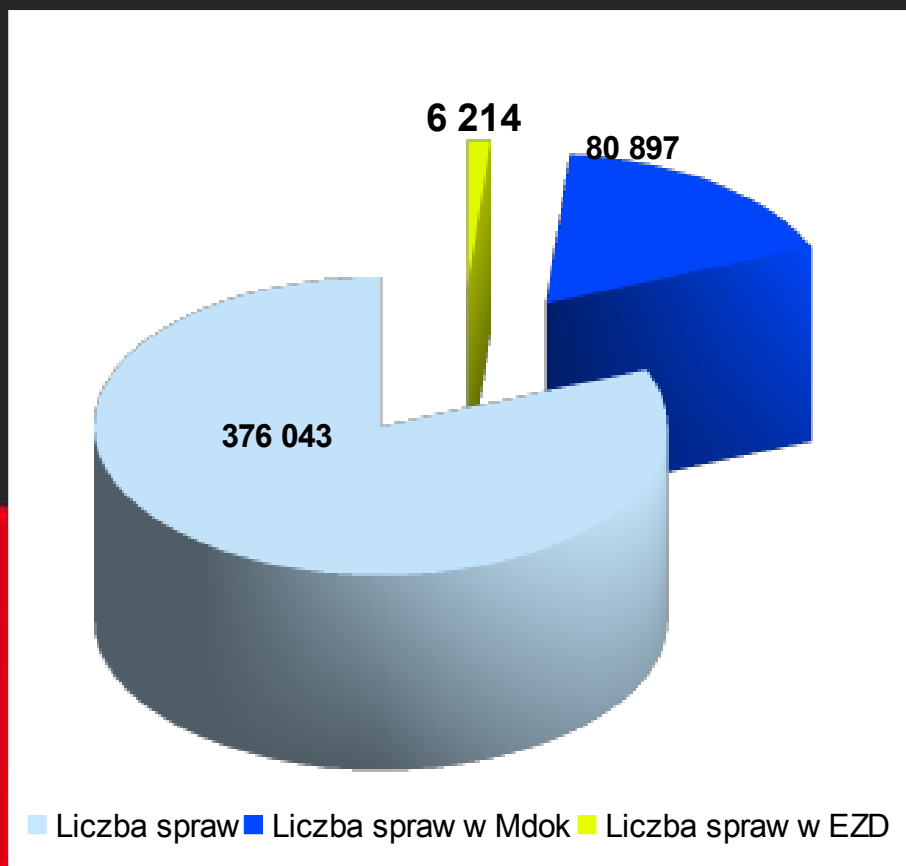


Wykorzystanie symboli RWA



Elektroniczny System Obsługi Spraw i Dokumentów

- dostosowanie do wymagań EZD



Elektroniczny System Obsługi Spraw i Dokumentów

- integracja z modułami dziedzinowymi

Sprawa
Numer: 203407 Znak: AB-LA-I.6730.626.2012
Nazwa: AB-LA-I.626.2012 ul. Romera 47 - zm. sp. użytkowania

Status:
Zapis:

Szczegóły Klasyfikacja Po

Dokumenty Sprawy Komentarze Notatki Strony sprawy Zadania Wątki dekretacji Graf

				Wniosek o ustalenie warunków			
		Data	Autor	Opis			
		2013-01-28 09:51	Wysłocka-Krzyszczak Magdalena	Oznaczenie dokumentu jako obsługony			decyzja_wz.odt
		2013-01-25 16:26	Hagemejer Miroslaw	Dekretacja dokumentu (przełącz dalej) do użytkownika: Wysłocka-Krzyszczak Magdalena z komentarzem: PRZ			
		2013-01-25 16:26	Hagemejer Miroslaw	Podpisanie dokumentu			Zawiadomienie_zakon
		2013-01-25 12:24	Wysłocka-Krzyszczak Magdalena	Dekretacja dokumentu (przełącz dalej) do użytkownika: Hagemejer Miroslaw z komentarzem: DW - ul. Romera 47			
		2013-01-24 11:05	Malicka-Zabek Beata	Dekretacja dokumentu (przełącz dalej) do użytkownika: Wysłocka-Krzyszczak Magdalena z komentarzem: PRZ			
		2013-01-24 11:05	Malicka-Zabek Beata	Parafowanie dokumentu			analiza_uwarunkowan
		2013-01-24	Wysłocka-	Dekretacja dokumentu (przełącz dalej) do użytkownika:			

Elektroniczny System Obsługi Spraw i Dokumentów

- podpis kwalifikowany w systemie

Podpisywanie

Typ podpisu
Zewnętrzny mechanizm podpisu Mdok - kwalifikowany ▾

Źródło danych:
Treść dokumentu ▾

Certyfikat
IWONA WOŹNIAK; URZĄD MIASTA LUBLIN

Podpis elektroniczny dla dokumentu został zapisany w sys

OK

Zablokuj dokument po podpisaniu: ☐

Pokaż podpisywaną treść: 🔍

Podpisuj kartą: ☒

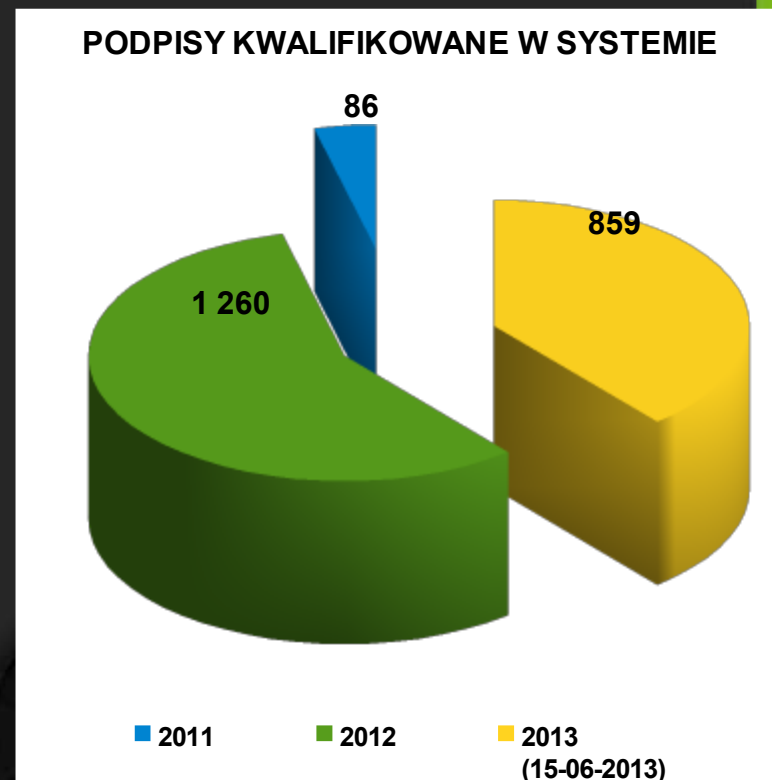
Hasło do klucza

Proszę podać kod PIN do certyfikatu

PIN:

OK Anuluj

Anuluj



Edytowany: ✗
Prawo zapisu: ✓

Powrót

Podpisy: [ikony]

Treść: [ikony]

Podpisał	Kiedy	Trwa	Bieżący
IWONA WOŹNIAK; URZĄD MIASTA LUBLIN	2013-03-05 00:15		
Woźniak Iwona	2013-03-04 23:45	Parafa	

Dokument podpisany podpisem kwalifikowanym

Elektroniczny System Obsługi Spraw i Dokumentów

- integracja z pocztą e-mail

Kancelaria / Obieg / Archiwum / **Komunikacja** / Raporty / Forum / Administracja / O aplikacji Mdok

Komunikacja
+ Wiadomości
+ Ogłoszenia
+ Zdarzenia
+ **Poczta email**
+ Odebrane
+ Wysłane
+ Robocze
+ Konta
+ Terminarz

Operacje
Pobierz e-mail
Wysłany e-mail
Usuń zaznaczone

Wiadomości zostały pobrane.

Parametry wyszukiwania

po

Wiadomości odebrane

Konto: Wszystkie Liczba wierszy: Wszystko

	Od	Temat	Odebrano	Wysłano	Konto	Nowa	
☒	Mateusz Ferfecki <mateusz.ferfecki@coig.pl>	FW: RE: Oferta zakupu bibliotek programistycznych podpisu elektronicznego	2013-03-06 11:20:16	2013-02-20 13:48:39	Iwona Woźniak	✓	☐

1 - 1

Elektroniczny System Obsługi Spraw i Dokumentów

- integracja z platformą ePUAP

Nowa korespondencja

ePUAP Kancelaria, ul. Złota 2

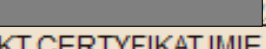
2013-06-02

Rodzaj: Przychodzący

☐ Klasyfikacja: ePUAP

☐ Data wpływu: 04-03-2013

Nadawca: Iwona Woźniak (kontakt domyślny)  

Imię: Iwona
Nazwisko: Woźniak
Typ: Obywatel
PESEL: 
Kontakt elektroniczny: 
Adres stały: LUBLIN, ul. 
Dopasowanie: KONTAKT,CERTYFIKAT,IMIE_NAZWISKO,HISTO

Adres nadania:

☐ Dotyczy: Pismo ogólne

12 of 256

☐ Metoda rejestracji: ☐ Bez importu podpisu ☒ Z importem podpisu

Załączniki	Komentarze	Notatki	Przekazano do
+ 			
	SNZ / UID	Nazwa pliku	Roz
	868305	<u>upo.edok</u>	7 KB

Dokument

UID: 1213513 Numer: 73867/03/2013

Treść:  Edytowany:  Prawo zapisu:    Podpis:  Treść: 

Nazwa: Odpow... Data wysłania: 2013-03-05 Adresat: Woźniak Iwona Adres: LUBLIN, ul.  Stan: Potwierdzono odbiór Data operacji: 2013-03-05 Sposób: Elektronicznie      

Szczegóły  Klasyfikacja  Pola audytu 

Załączniki  Odpowiedzi  Sprawy  Strony  Komentarze  Notatki  Historia  Zadania  Wątki  Graf 

Typ	Nazwa	Adres	Charakter	Informacje
Odbiorca	Woźniak Iwona	Lublin, ul. 	Obywatel	Potwierdzenie odbioru dokumentu przez: Woźniak Iwona, dnia: 2013-03-05

Dokument

UID: 1213513 Numer: 73867/03/2013

Treść:  Edytowany:  Prawo zapisu:    Podpis:  Treść: 

Nazwa: Odpow... Data wysłania: 2013-03-05 Adresat: Woźniak Iwona Adres: LUBLIN, ul.  Stan: Potwierdzono odbiór Data operacji: 2013-03-05 Sposób: Elektronicznie      

Szczegóły  Klasyfikacja  Pola audytu 

Załączniki  Odpowiedzi  Sprawy  Strony  Komentarze  Notatki  Historia  Zadania  Wątki  Graf 

Typ	Nazwa	Adres	Charakter	Informacje
Odbiorca	Woźniak Iwona	Lublin, ul. 	Obywatel	Potwierdzenie odbioru dokumentu przez: Woźniak Iwona, dnia: 2013-03-05

Dokument

UID: 1213513 Numer: 73867/03/2013

Treść:  Edytowany:  Prawo zapisu:    Podpis:  Treść: 

Nazwa: Odpow... Data wysłania: 2013-03-05 Adresat: Woźniak Iwona Adres: LUBLIN, ul.  Stan: Potwierdzono odbiór Data operacji: 2013-03-05 Sposób: Elektronicznie      

Szczegóły  Klasyfikacja  Pola audytu 

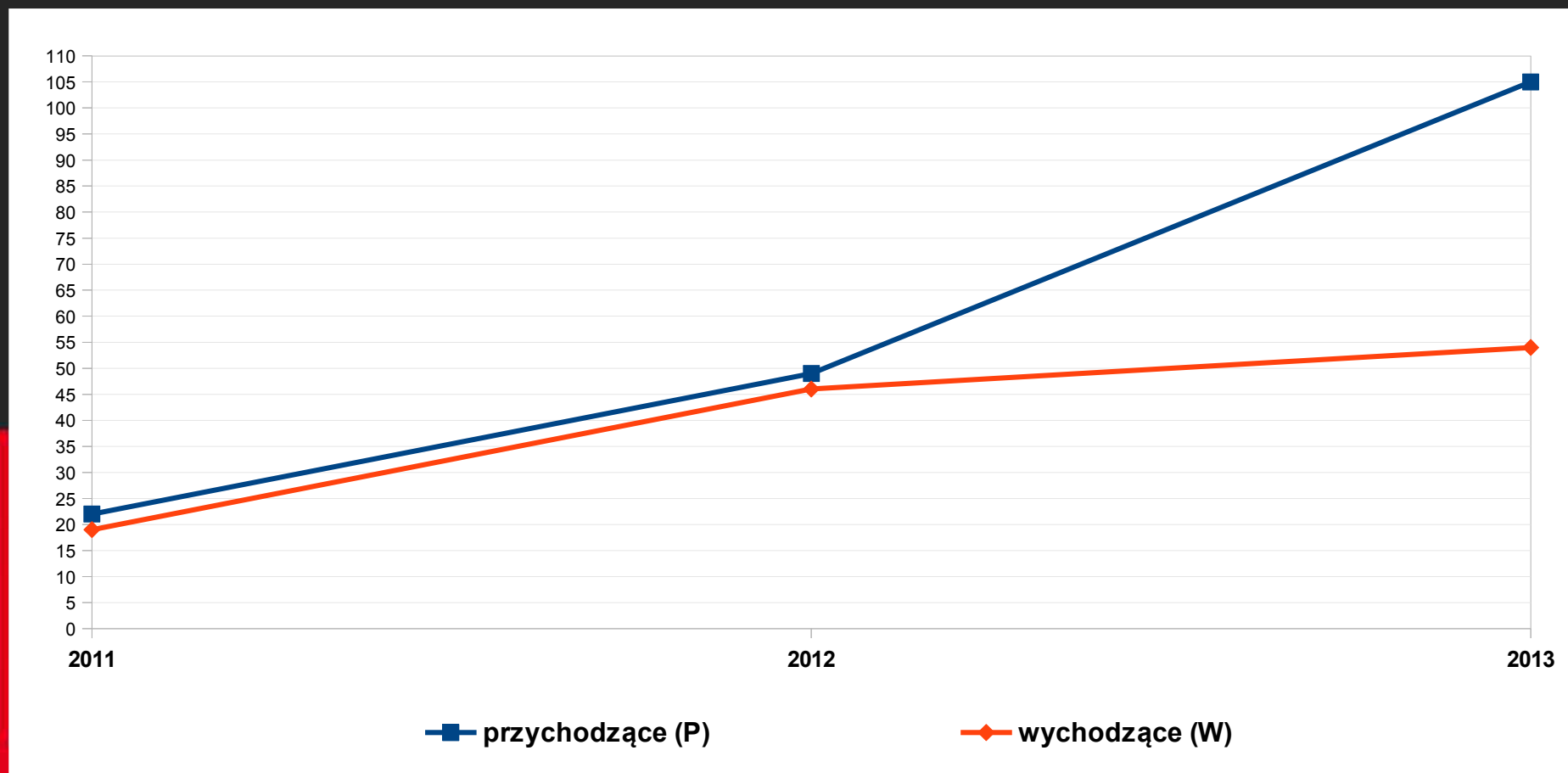
Załączniki  Odpowiedzi  Sprawy  Strony  Komentarze  Notatki  Historia  Zadania  Wątki  Graf 

Typ	Nazwa	Adres	Charakter	Informacje
Odbiorca	Woźniak Iwona	Lublin, ul. 	Obywatel	Potwierdzenie odbioru dokumentu przez: Woźniak Iwona, dnia: 2013-03-05

Wizualizacja
UPD w Mdok

Elektroniczny System Obsługi Spraw i Dokumentów

- integracja z platformą ePUAP – liczba dokumentów z ePUAP



Plany do realizacji

- rozszerzanie dostępnych e-usług na ePUAP
- integracja systemu obsługi spraw i dokumentów Mdok
 - z nowym CMS – konto klienta – śledzenie spraw
 - z modułami KSAT2000
 - z modułem GOP
- konwersja dokumentu do formatu PDF w Mdok
- dodanie warstwy tekstowej – „OCR-owanie” w Mdok
- wprowadzenie możliwości wytwarzania dokumentów elektronicznych w formacie XML, powiązanych z właściwymi dokumentami definicyjnymi XSD i wizualizacyjnymi XSL
- rozszerzanie wyjątków EZD od systemu tradycyjnego
- wdrożenie w Mdok podpisu kwalifikowanego typu PAdES

Dziękuję za uwagę!

Iwona Woźniak

iwona.wozniak@lublin.eu