



Gmina Wierzbica

**Strategia Informatyzacji i
Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego
Gminy Wierzbica**

Spis treści

1.	Wstęp.....	3
2.	Obraz i zasoby Gminy Wierzbica.....	5
3.	Synteza diagnozy i analiza SWOT.....	7
4.	Strategia informatyzacji i rozwoju społeczeństwa informacyjnego	9
4.1	Wizja, misja i cel strategiczny	10
4.2	Cele operacyjne	11
4.3	Powiązania Celu Strategicznego z Celami Operacyjnymi	12
4.4	Powiązania Obszarów Zadań z Kluczowymi Zadaniem.....	13
4.5	Powiązania Strategii informatyzacji z innymi dokumentami strategicznymi	14
5.	Szczegółowy opis obszarów zadań	20
5.1	Integracja Systemów Informatycznych	20
5.2	Metropolitalna Sieć Ethernet	21
5.3	System Obsługi Klientów	22
5.4	System Bezpieczeństwa Gminy	23
5.5	Platforma wymiany informacji	25
6.	Analiza źródeł finansowania	27
7.	Monitorowanie realizacji strategii	35

1. Wstęp

Na potrzeby niniejszego dokumentu przyjmuje się, że **strategia** to dokument, który określa **cele i ich realizację** za pomocą **programu projektów**, przy wykorzystaniu pozyskanych **środków**. Strategia określa również sposób **monitorowania realizacji strategii** oraz sposoby pozyskania środków.

Niniejszą strategię przygotowano na podstawie:

- 1) Ankiety diagnostycznych
- 2) Diagnozy stanu informatyzacji
- 3) *Programu Zintegrowanej Informatyzacji Państwa opracowanej przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji*, Warszawa, listopad 2013
- 4) *Regionalnej strategii innowacji województwa lubelskiego do 2020 r.* opublikowanej na stronie <http://www.rsi.lubelskie.pl/index.php/regionalna-strategia-innowacji>
- 5) *Strategii Rozwoju Województwa Lubelskiego na lata 2014 – 2020* (z perspektywą do 2030 r.), opublikowanej na stronie <http://www.strategia.lubelskie.pl/>
- 6) *Programowania perspektywy finansowej 2014-2020 - Umowa Partnerstwa*, opublikowanej na stronie Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju: https://www.mir.gov.pl/aktualnosci/fundusze_europejskie/Documents/Umowa_Partnerswa_21_05_2014.pdf
- 7) *Strategii Rozwoju Lokalnego Gminy Wierzbica na lata 2015-2020.*

Niniejsza strategia uwzględnia informacje o Gminie Wierzbica, jego sytuacji społeczno-gospodarczej i potrzebach mieszkańców, które są komplementarne do strategii rozwoju.

Strategia określa obszary rozwoju społeczno-gospodarczego, które mogą być realizowane pełniej za pomocą informatyki oraz cele strategiczne. Ponadto strategia uwzględnia działania je wspierające zawarte w strategii rozwoju gminy, które są zgodne z oczekiwaniami społeczności gminy, a także które mogą być realizowane z zastosowaniem informatyki w określonym horyzoncie czasowym (lata 2014-2020).

Dokument zawiera stanowisko w zakresie osiągnięcia celów strategicznych informatyzacji, umożliwiające korzystanie z niniejszych założeń w czasie późniejszym przy przygotowywaniu bardziej rozbudowanych koncepcji i planów rozwoju budowy infrastruktury i zastosowań informatyki w gminie.

Cele strategii informatyzacji i rozwoju społeczeństwa informacyjnego, to:

- Strategia określa obszary rozwoju społeczno-gospodarczego, które mogą być realizowane pełniej za pomocą informatyki.
- Strategia ważna jest przy składaniu wniosków o dofinansowanie oraz realizacji projektów informatycznych i rozwoju społeczeństwa informacyjnego z EU bowiem każdy projekt musi posiadać swoje tło i uzasadnienie.
- Strategia daje gwarancję ciągłości i spójności działania w zakresie informatyzacji i rozwoju społeczeństwa informacyjnego - zgodnie z zasadami zarządzania polityką rozwoju opracowywania strategiczne mają to realizować.
- Strategia uwzględnia nowy okres programowania funduszy unijnych oraz nowe wytyczne związane z pozyskiwaniem funduszy zewnętrznych

Dokument nie podlegał strategicznej ocenie oddziaływania na środowisko w rozumieniu art. 46 i art. 47 Ustawy z dnia 3 października 2008 r. o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko, ponieważ nie wyznacza ram dla późniejszej realizacji przedsięwzięć mogących znacząco oddziaływać na środowisko a jego realizacja nie może spowodować znaczącego oddziaływania na obszar Natura 2000. Przy czym za przedsięwzięcia mogące znacząco oddziaływać na środowisko przyjęto te, które zostały zidentyfikowane w Rozporządzeniu Rady Ministrów z 9 listopada 2010 roku w sprawie przedsięwzięć mogących znacząco oddziaływać na środowisko. Strategia jest dokumentem wskazującym ogólne kierunki pożądanego rozwoju. Są one zgodne ze Strategią Rozwoju Województwa Lubelskiego oraz Zintegrowanej Informatyzacji Państwa Polskiego, która przeszła procedurę strategicznej oceny oddziaływania na środowisko. Nie jest natomiast planem działania, na podstawie którego podejmowane są decyzje o realizacji konkretnych przedsięwzięć. Plany takie mogą być uchwalane jako implementacja przyjętej Strategii i o ile będą dotyczyły przedsięwzięć mogących znacząco oddziaływać na środowisko lub znacząco oddziaływać na obszar Natura 2000 powinny przejść procedurę strategicznej oceny oddziaływania na środowisko.

2. Obraz i zasoby Gminy Wierzbica

Gmina Wierzbica położona jest w północno-zachodniej części powiatu chełmskiego (woj. Lubelskie), na obszarze dwóch krain geograficznych. Ponad 60 % jej obszaru, o falistej i pagórkowatej rzeźbie krajobrazu, położone jest na terenie Pagórów Chełmskich - najdalej na wschód wysuniętej części Wyżyny Lubelskiej. Północna, nizinna część Gminy Wierzbica, wchodzi w skład Polesia Lubelskiego (pojezierze Łęczyńsko-Włodawskie oraz Obniżenie Dorohuckie). Głównymi miejscowościami gminy są: Busówno, Chylin, Chylin Wielki, Helenów, Kamienna Góra, Karczunek, Kozia Góra, Ochoża, Olchowiec, Olchowiec – Kolonia, Pniówno, Syczyn, Święcica, Tarnów, Terenin, Wierzbica, Wierzbica - Osiedle, Władysławów, Wólka Tarnowska.

W 1994 r. przyłączono do Poleskiego Parku Narodowego znajdujący się na terenie gminy Wierzbica oraz powiatu włodawskiego (gm. Urszulin i Hańsk) rezerwat "Bagno Bubnów". Jest to kompleks węglanowych torfowisk niskich (bagno Bubnów i Staw) wpisany na listę ostoi ptak w Polsce o znaczeniu międzynarodowym. Stwierdzono tu 87 gatunków ptaków. Większość występujących tu ptaków związana jest ze środowiskami wodnymi i bagiennymi. Ważniejsze zabytki to: kompleks pałacowo-parkowy w Chylinie oraz kościół parafialny w Olchowcu. Gmina pokłada duże nadzieje w zagospodarowaniu przestrzeni publicznej i inwestycji na terenie Gminy np. projekty:

- Budowa kompleksu sportowego w ramach programu "Moje Boisko Orlik 2012" przy Zespole Szkół im. Kazimierza Górskiego w Wierzbicy
- Budowa wiejskiego domu kultury z zapleczem rekreacyjnym dla sołectw Chylin i Chylin Wielki.
- Rozbudowa świetlicy wiejskiej wraz z zagospodarowaniem przestrzeni publicznej w miejscowości Wierzbica.
- Zagospodarowanie przestrzeni publicznej centrum miejscowości Wierzbica-Osiedle poprzez przebudowę chodników wraz z budową oświetlenia ulicznego.
- Wyposażenie Wiejskiego Domu Kultury w Wierzbicy w profesjonalny sprzęt gastronomiczno-prezentacyjny.
- Budowa kompleksu sportowego w ramach programu "Moje Boisko Orlik 2012" przy Zespole Szkół im. Kazimierza Górskiego w Wierzbicy.
- Termomodernizacja budynków użyteczności publicznej Gminy Wierzbica.
- Budowa systemu poboru i dystrybucji wody na terenie Gminy Wierzbica.
- Budowa Wiejskiego Centrum Kulturalno - Rekreacyjnego Sołectwa Olchowiec.
- Budowa integracyjnego centrum kulturalno - rekreacyjnego dla miejscowości Wierzbica - Osiedle.

Liczba mieszkańców zameldowanych, wg stanu na dzień 31.12.2013 r. wynosiła 5414. 1130 jest mieszkańców w wieku przedprodukcyjnym czyli w wieku przed 25 rokiem życia. 3404 mieszkańców jest w wieku produkcyjnym (czyli od 25 lat do 50 lat). Natomiast w wieku poprodukcyjnym czyli po wyżej 50 roku życia jest 854 mieszkańców.

Gmina Wierzbica ma obszar 146,36 km², w tym: użytki rolne: 79%, użytki leśne: 9%. Gmina stanowi 8,22% powierzchni powiatu. W jej skład wchodzi 20 sołectw i 29 miejscowości. Działalność gospodarcza prowadzona jest głównie w dziedzinie handlu i gastronomii oraz budownictwa. W Gminie Wierzbica istnieje 188 podmiotów gospodarczych. W tym sektorze znajduje się 14 o charakterze rolniczym, 19 o charakterze przemysłowym i 33 o charakterze budowlanym.

W Gminie Wierzbica funkcjonuje jedno przedszkole, jedna szkoła podstawowa i jeden zespół szkół. W Gminie istnieje również Gminna Biblioteka Publiczna w skład ,której wchodzi 3 filie: Biblioteka Filialna w Ochoży, Biblioteka Filialna w Świącicy, Biblioteka Filialna w Wólce Tarnowskiej. W Gminie funkcjonują też cztery Wiejskie Domy Kultury: Wiejski Dom Kultury w Wierzbicy, Wiejski Dom Kultury w Pniównie, Wiejski Dom Kultury w Chylinie, Wiejski Dom Kultury w Olchowcu.

Dochody Gminy Wierzbica w roku 2012 wynosiły 19 203 291,00 PLN w 2013 roku wyniosły 17 744 601,21 PLN natomiast wydatki poniesione przez gminę w 2012 roku to 16 851 815,03 PLN¹, a na rok 2013 to kwota rzędu 20 165 840, 89 PLN.

Urząd Gminy Wierzbica jest gotowa zaprosić do udziału w projektach informatycznych partnerów, w tym: instytucje publiczne, organizacje pozarządowe, podmioty gospodarcze i osoby fizyczne oraz wesprzeć projekty własnymi zasobami, tj.:

- udostępnienie serwerów i serwerowni Urzędu Gminy Wierzbica dla partnerów lokalnych,
- współfinansowanie szkoleń dla mieszkańców, współfinansowanie dostępu sieciowego,
- udostępnienie swojej witryny dla potrzeb podmiotów gospodarczych oraz organizacji pozarządowych (w tym nieformalnych),
- prowadzenie szkoleń poprzez informatyka Urzędu Gminy Wierzbica , udostępnienie lokali należących do Gminy (szkoły, Gminny Ośrodek Kultury, sala konferencyjna Urzędu Gminy),
- udostępnienie środków transportu np. autobusu.

¹ Sprawozdanie finansowe za okres 01 stycznia do 31 grudnia 2012 r. - <http://ugwierzbica.bip.lubelskie.pl/upload/pliki/spraw-budz-ivkw-2012.pdf>

3. Synteza diagnozy i analiza SWOT

Synteza diagnozy stanu informatyzacji i rozwoju społeczeństwa informacyjnego:

Cecha	Tendencja
Platforma sprzętowa	Zdecydowana poprawa, zgodnie ze średnią krajową
Platforma systemów operacyjnych	Poprawna i wystarczająca
Platforma baz danych i systemy aplikacyjne	Poprawa, powyżej średniej krajowej ze względu na częściową integrację systemów dziedzinowych
Adekwatność zasobów ludzkich i ich wykorzystania	Adekwatne wykorzystanie względem przewidzianych regulaminów, niewystarczająca względem planowanych działań informatyzacji
Rola obszaru informatyki w jednostce	Adekwatna względem regulaminu, niewystarczająca względem planowanych działań informatyzacji
Wewnętrzne regulaminy i procedury funkcjonowania w obszarze informatyki	Adekwatne względem aktualnych celów, niewystarczająca względem planowanych działań informatyzacji

Mocne strony

- Zapewnienie mieszkańcom możliwości korzystania z szerokiego zakresu usług publicznych dostępnych drogą elektroniczną z wykorzystaniem profilu zaufanego
- Wzrost liczby usług świadczonych drogą elektroniczną przez jednostki samorządu terytorialnego
- Dostosowanie urzędu do wymogów obowiązującego prawa w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną
-
- Zakup sprzętu komputerowego z oprogramowaniem, urządzeń do sieci teleinformatycznej oraz okablowania strukturalnego.
- Teleinformatyczna infrastruktura szybkiego dostępu do Internetu szerokopasmowego
- Istniejące czynniki rozwoju społeczeństwa informacyjnego (Internet, telekomunikacja)

Słabe strony

- Znikome wykorzystanie zakresu usług publicznych dostępnych drogą elektroniczną
- Równoległe funkcjonowanie dwóch dróg realizacji usług (wersja papierowa i elektroniczna)
- Aktualne opracowania i regulaminy nie wskazują obszaru prac nad strategicznym podejściem do informatyzacji

- Niewystarczające szkolenia urzędników w zakresie używania sprzętu komputerowego i oprogramowania standardowego
- Brak publicznych punktów dostępu do Internetu
- Mieszkańcy nie doceniają ważności informatyzacji
- Brak zaufania wobec nowych technologii ze strony wielu mieszkańców, brak nawyku i potrzeby wykorzystania technologii informatycznych

Szanse

- Właściwe wykorzystanie możliwości rozwojowych związanych z funduszami UE
- Wykorzystanie położenia regionu, poprzez platformy współpracy pomiędzy krajami UE i sąsiadującymi
- Nawiązywanie kontaktów oraz wymiana doświadczeń z jednostkami organizacyjnymi o podobnym charakterze w Unii Europejskiej
- Możliwość wykorzystania narzędzi i technologii społeczeństwa informacyjnego dla promocji rozwoju przedsiębiorczości
- Dostępność zewnętrznych źródeł finansowania, w tym m.in. nowy okres programowania Unii Europejskiej na lata 2014-2020
- Istniejące mechanizmy prawne wspierające informatyzację
- Preferencje dla rozwoju społeczeństwa informacyjnego w polityce UE
- Poprawa jakości kadr do wymagań gospodarki opartej na wiedzy

Zagrożenia

- Brak środków własnych na niezbędny wkład krajowy do funduszy unijnych
- Wysokie koszty wymiany sprzętu i zamawianych usług informatycznych
- Budzące obawy mieszkańców negatywne konsekwencje społeczne nadużywania Internetu
- Mała ilość kształcenia informatycznego w programie szkolnym
- Emigracja młodych, przedsiębiorczych i wykształconych osób, spowodowana brakiem miejsc pracy związanych z nowoczesnymi technologiami
- Pogarszające się warunki ekonomiczne mieszkańców
- Brak standardów informatycznych
- Przeszkody formalno-prawne (brak stabilnego prawa, zmiany przepisów w trakcie wdrożeń, brak spójnych przepisów dotyczących informatyzacji)

4. Strategia informatyzacji i rozwoju społeczeństwa informacyjnego

Mówiąc o strategii informatyzacji i rozwoju społeczeństwa informacyjnego Gminy Wierzbica należy mieć na myśli dokument wynikający ze strategii informatyzacji Państwa, którego przygotowanie nie jest obowiązkowe w świetle prawa, lecz leży w interesie Gminy. Strategia ważna jest przy składaniu wniosków o dofinansowanie projektów z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (EFRR), bowiem każdy projekt musi posiadać swoje tło i uzasadnienie. Projekt musi także wynikać z planowanych kierunków rozwoju i ma służyć realizacji określonych celów, które powinny być zapisane w strategii lub w innym dokumencie o podobnym charakterze. Strategia i cele w niej opisane mogą stanowić dobre uzasadnienie dla przyszłych projektów.

Strategia informatyzacji i rozwoju społeczeństwa informacyjnego Gminy Wierzbica powinna uwzględniać cele strategiczne zawarte w strategiach określonych dla tego regionu, tj. z Regionalną strategią innowacji województwa lubelskiego do 2020 r., oraz ze Strategią Rozwoju Województwa Lubelskiego na lata 2014 – 2020:

- *Wsparcie EFRR powinno być zdeterminowane strategią rozwoju społeczeństwa informacyjnego w regionie. Infrastrukturalne projekty informatyczne powinny być zgodne z zamysłem regionalnego rozwoju gospodarczego zarówno w aspekcie konkurencyjności regionu jak również, równowagi działań gospodarczych oraz wzrostu gospodarczego. Pojedyncze projekty nie powinny uzyskiwać wsparcia, Ważne jest zarazem aby były one powiązane z innymi działaniami ukierunkowanymi na rozwój nowych aplikacji oraz*
- *Projekty infrastrukturalne jako pewna część strategii, powinny zostać oparte na analizie szans określonych podczas konsultacji z partnerami społecznymi i gospodarczymi, oraz potrzeb regionalnych, nie zapominając o specyficznych instytucjonalnych i ekonomicznych warunkach obecnie działającej infrastruktury. Przed planowaniem jakichkolwiek nowych inwestycji należy dokonać przeglądu istniejącej infrastruktury.*

Strategia informatyzacji Gminy Wierzbica powinna być również zgodna z Programem Zintegrowanej Informatyzacji Państwa², który określa następujące cele dla rozwiązań informatycznych:

- **Logiczny i skuteczny obieg informacji**, dzięki któremu administracja pomaga obywatelowi w realizacji jego obowiązków na rzecz państwa oraz wspiera go w realizacji jego aspiracji. Informatyzacja podporządkowana jest obiegowi informacji.
- **Koncentracja na procesach w administracji publicznej i usługach** jakie ona zapewnia, nie zaś projektach informatycznych. Właścicielem każdego procesu jest organ władzy publicznej, działający poprzez urzędnika urzędu, który realnie odpowiada za kontakty na linii państwo-obywatel.

² Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa, Ministerstwo Cyfryzacji i Administracji, Warszawa, listopad 2013 r., str. 6

- **Przejrzystość i efektywność w wydatkowaniu środków publicznych.** Wszystkie wybrane i realizowane rozwiązania muszą gwarantować najlepszą możliwą relację wyników do zaangażowanych nakładów.
- **Neutralność technologiczna,** która gwarantuje, że dostęp do usług i dostaw dla administracji nie jest ograniczany stosowaną technologią i wynika jedynie z potrzeb funkcjonalnych. Dobór rozwiązania zapewnia możliwość zmiany dostawcy rozwiązań informatycznych, jeśli współpraca z obecnym nie gwarantuje spełnienia oczekiwań strony publicznej.

Wybór celu strategicznego i celów operacyjnych został dokonany na podstawie analizy sytuacji społeczno-gospodarczej, a także zidentyfikowanych czynników i uwarunkowań Gminy. Koncentracja w kierunku realizacji projektów wyznaczonych celami strategii wymaga wieloetapowych działań jednostki samorządu terytorialnego określonych wymiarowanym budżetem realizacyjnym. Przy wyznaczaniu kierunków działań zmierzających do osiągnięcia celu strategicznego uwzględniono przypisane mu cele pośrednie. Cele pośrednie zaś są celami szczegółowymi wyznaczającymi kierunek działań (zadań) dla konkretnych obszarów działania.

Strategiczne kierunki działań, wraz celami i zadaniami, poprzez które mogą zostać osiągnięte przedstawiają rozdziały od 3.1 do 3.4. Każdemu celowi operacyjnemu przypisano obszar zadań do realizacji uwzględniając zadania własne Gminy wynikające z przywołanych w niniejszym dokumencie przepisów prawa oraz strategii dla regionu i Państwa w zakresie informatyzacji. Dokonując wyboru zadań brano także wnioski zgłoszone podczas konsultacji społecznych w Gminie. Natomiast szczegółowe powiązania niniejszej Strategii z innymi dokumentami strategicznymi przedstawiają tabele nr 1 do 5 w rozdziale 3.5.

4.1 Wizja, misja i cel strategiczny

Wizja informatyzacji i rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Gminie Wierzbica to:

Podniesienie poziomu życia mieszkańców Gminy Wierzbica

Misja prowadząca do realizacji wizji to:

Tworzenie atrakcyjnych warunków dla rozwoju człowieka w przyjaznym otoczeniu poprzez wprowadzanie rozwiązań informatycznych, a w szczególności przez technologie informacyjne oraz poprzez wprowadzenie nowych lub zmodyfikowanych procesów pozyskiwania, przetwarzania i rozprzestrzeniania informacji oraz budowania na tej podstawie umiejętności ludzi i organizacji w celu zrównoważonego wykorzystania istniejących zasobów, podnoszenia konkurencyjności i innowacyjności lokalnej gospodarki, zwiększania zatrudnienia, poprawy jakości usług publicznych i dostępności transportowej, podnoszenia kompetencji i zdolności do kooperacji mieszkańców

Celem strategicznym informatyzacji w Gminie Wierzbica jest informatyzacja Urzędu Gminy i podległych mu jednostek organizacyjnych oraz rozwój społeczeństwa informacyjnego kształtowany przez technikę, w szczególności przez technologie informacyjne oraz poprzez wprowadzenie nowych lub zmodyfikowanych procesów pozyskiwania, przetwarzania i rozprzestrzeniania informacji oraz budowania na tej podstawie umiejętności ludzi i organizacji. Cel ten może zostać osiągnięty dzięki umożliwieniu powszechnego dostępu do nowych technologii w dziedzinie informatyki, zwiększeniu świadomości i umiejętności korzystania z nich przez mieszkańców, a także poprzez zbudowanie nowoczesnej administracji, świadomej rozwoju technologicznego, świadczącej klientom szeroko dostępne usługi drogą elektroniczną, co pośrednio przełoży się na wzrost jakości życia w całej Gminie.

Istotą informatyzacji jest myślenie w kategoriach procesów (zgodnie z głównym założeniem Programu Zintegrowanej Informatyzacji Państwa), w trakcie realizacji których krąży informacja.

4.2 Cele operacyjne

Cel strategiczny można osiągnąć poprzez realizację następujących celów operacyjnych, wyznaczających kierunki konkretnych działań:

Cel operacyjny 1) zwiększanie całościowego świadczenia usług i usprawnienie działań zarządczych na poziomie całej Gminy, w tym zarządzania jakością, poprzez działania zmierzające do utworzenia systemu jakości (procedur) oraz modyfikacji i połączenia istniejących systemów informatycznych w jeden centralny punkt obsługi wszystkich procesów w Urzędzie.

Zadania zaplanowane do realizacji powyższego celu wskazano w pkt. 5.1 niniejszego opracowania.

Cel operacyjny 2) zwiększenie dostępności i wykorzystania usług publicznych przez jednostki gminne, w tym rozszerzenie katalogu usług świadczonych drogą elektroniczną poprzez działania w zakresie:

- sieci teleinformatycznej działającej na potrzeby jednostek samorządu terytorialnego, instytucji, przedsiębiorstw oraz mieszkańców Gminy,
- platformy wymiany informacji działającej na potrzeby jednostek samorządu terytorialnego, instytucji, przedsiębiorstw oraz mieszkańców Gminy,
- systemu obsługi klienta działającego na potrzeby udoskonalenia procesów i kontroli wewnątrz Urzędu oraz pomiędzy jednostkami organizacyjnymi.

Zadania zaplanowane do realizacji powyższego celu wskazano w pkt. 5.2, 5.3, oraz 5.5. niniejszego opracowania.

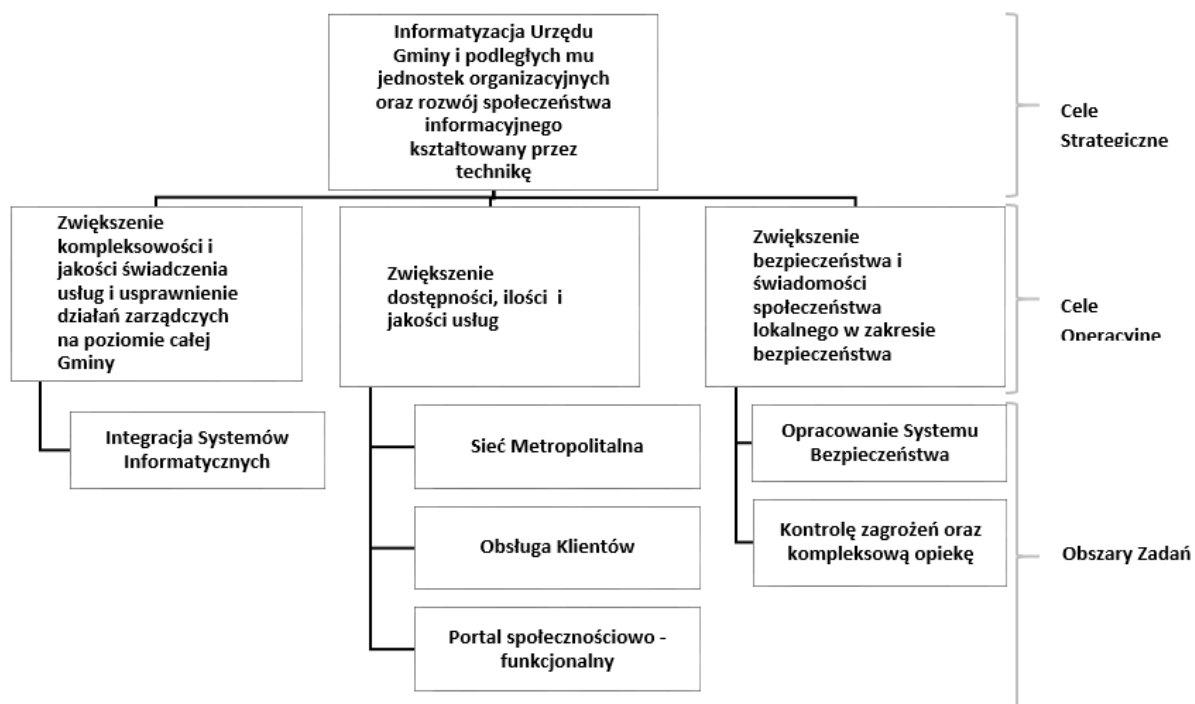
Cel operacyjny 3) zwiększenie bezpieczeństwa i świadomości społeczeństwa lokalnego w zakresie bezpieczeństwa poprzez działania w obszarze:

- Opracowania Systemu Bezpieczeństwa w zakresie edukacji, planów i rozwiązań informatycznych

- *Kontroli zagrożeń oraz kompleksowej opieki w przypadku utraty bezpieczeństwa.*

Zadania zaplanowane do realizacji powyższego celu wskazano w pkt. 5.4 niniejszego opracowania.

4.3 Powiązania Celu Strategicznego z Celami Operacyjnymi



4.4 Powiązania Obszarów Zadań z Kluczowymi Zadaniem



4.5 Powiązania Strategii informatyzacji z innymi dokumentami strategicznymi

Tabela nr 1. Powiązania Strategii informatyzacji i rozwoju społeczeństwa informacyjnego Gminy Wierzbica z celami Programu Zintegrowanej Informatyzacji Państwa.

Cele Strategii Informatyzacji i Rozwoju Społeczeństwa informacyjnego Gminy Wierzbica	Cele Programu Zintegrowanej Informatyzacji Państwa
<p>Cel strategiczny: Informatyzacja Urzędu Gminy i podległych mu jednostek organizacyjnych oraz rozwój społeczeństwa informacyjnego kształtowany przez technikę, w szczególności przez technologie informacyjne oraz poprzez wprowadzenie nowych lub zmodyfikowanych procesów pozyskiwania, przetwarzania i rozprzestrzeniania informacji oraz budowania na tej podstawie umiejętności ludzi i organizacji</p>	<p>Cel strategiczny: zwiększenie podaży oczekiwanych przez społeczeństwo wysokiej jakości publicznych e-usług w Polsce, poziomu ich wykorzystania mierzonego odsetkiem obywateli i przedsiębiorców, korzystających z internetu w relacjach z administracją publiczną</p> <p>Cel operacyjny: zapewnienie interoperacyjności istniejących oraz nowych systemów teleinformatycznych administracji publicznej, przy równoczesnym eliminowaniu powielającej się funkcjonalności, co doprowadzi do stworzenia spójnego, logicznego i sprawnego systemu informacyjnego państwa, dostarczającego na poziomie wewnętrzkrajowym i europejskim usługi kluczowe dla obywateli i przedsiębiorców, w sposób efektywny kosztowo i jakościowo.</p>
<p>Cel operacyjny 1) zwiększanie całościowego świadczenia usług i usprawnienie działań zarządczych na poziomie całej Gminy</p>	<p>A. Obszar integracji usług Cel działań: doprowadzenie do integracji usług elektronicznych świadczonych przez jednostki całej administracji dla obywateli i przedsiębiorstw</p> <p>B. obszar integracji danych Cel działań: zapewnienie możliwości dostępu obywatela i przedsiębiorców do danych przechowywanych w związku z ich sprawami urzędowymi, we wszystkich systemach ewidencyjnych administracji publicznej, za pośrednictwem mechanizmów platformy ePUAP, a także platform tematycznych i regionalnych</p> <p>C. obszar zintegrowanej informacji zarządczej Cel działań: przygotowanie warunków koniecznych do zbudowania systemu analitycznego wspierającego kierownictwo państwa w podejmowaniu optymalnych decyzji</p>
<p>Cel operacyjny 2) zwiększenie dostępności i wykorzystania usług publicznych świadczonych przez jednostki gminne</p>	<p>A. Obszar integracji usług Cel działań: doprowadzenie do integracji usług elektronicznych świadczonych przez jednostki całej administracji dla obywateli i przedsiębiorstw</p>

	<p>B. obszar integracji danych Cel działań: zapewnienie możliwości dostępu obywatela i przedsiębiorców do danych przechowywanych w związku z ich sprawami urzędowymi, we wszystkich systemach ewidencyjnych administracji publicznej, za pośrednictwem mechanizmów platformy ePUAP, a także platform tematycznych i regionalnych</p>
	<p>C. obszar zintegrowanego dostępu do danych publicznych Cel działań: przygotowanie rozwiązań technicznych i organizacyjnych umożliwiających praktyczną realizację zasady otwartego dostępu do danych publicznych</p>
<p>Cel operacyjny 3) zwiększenie bezpieczeństwa i świadomości społeczeństwa lokalnego w zakresie bezpieczeństwa</p>	

Tabela nr 2. Powiązania Strategii informatyzacji i rozwoju społeczeństwa informacyjnego Gminy Wierzbica z celami Strategii Rozwoju Lokalnego Gminy Wierzbica na lata 2009-2015

Cele Strategii Informatyzacji i Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego	Cele Strategii Rozwoju Lokalnego Gminy na lata 2009-2015
Cel strategiczny: Informatyzacja Urzędu Gminy i podległych mu jednostek organizacyjnych oraz rozwój społeczeństwa informacyjnego kształtowany przez technikę, w szczególności przez technologie informacyjne oraz poprzez wprowadzenie nowych lub zmodyfikowanych procesów pozyskiwania, przetwarzania i rozprzestrzeniania informacji oraz budowania na tej podstawie umiejętności ludzi i organizacji	Misją Gminy Wierzbica jest stały rozwój gospodarczy i społeczny oraz podniesienie jakości życia mieszkańców.
Cel operacyjny 1) podniesienie całościowego świadczenia usług i usprawnienie działań zarządczych na poziomie całej Gminy	S1: Rozwój ekonomiczno-gospodarczy Gminy S.1.2. Wzrost lokalnej przedsiębiorczości kluczem do nowych miejsc pracy S.1.4. Wykorzystanie lokalnych zasobów naturalnych dla rozwoju przedsiębiorczości
Cel operacyjny 2) zwiększenie dostępności i wykorzystania usług publicznych świadczonych przez jednostki gminne	S1: Rozwój ekonomiczno-gospodarczy Gminy S.1.3. Rozwój sektora usług turystycznych i okołoturystycznych na terenie Gminy S3: Zaspokojenie potrzeb społecznych i kulturalnych mieszkańców Gminy S.3.1. Stałe podnoszenie jakości i zakresu oświaty gminnej. S.3.4. Aktywna promocja Gminy na zewnątrz we współpracy z organizacjami pozarządowymi S.3.5. Dbłość o zachowanie dziedzictwa kulturowego i przyrodniczego Gminy
Cel pośredni operacyjny 3) zwiększenie bezpieczeństwa i świadomości społeczeństwa lokalnego w zakresie bezpieczeństwa	S3: Zaspokojenie potrzeb społecznych i kulturalnych mieszkańców Gminy S.3.1. Stałe podnoszenie jakości i zakresu oświaty gminnej.

Tabela nr 3. Powiązania Strategii informatyzacji i rozwoju społeczeństwa informacyjnego Gminy Wierzbica z celami Strategii Rozwoju Województwa Lubelskiego na lata 2014 – 2020.

Cele Strategii Informatyzacji i Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego	Cele Strategii Rozwoju Województwa Lubelskiego na lata 2014 – 2020
Cel strategiczny: Informatyzacja Urzędu Gminy i podległych mu jednostek organizacyjnych oraz rozwój społeczeństwa informacyjnego kształtowany przez technikę, w szczególności przez technologie informacyjne oraz poprzez wprowadzenie nowych lub	

zmodyfikowanych procesów pozyskiwania, przetwarzania i rozprzestrzeniania informacji oraz budowania na tej podstawie umiejętności ludzi i organizacji	
Cel operacyjny 1) zwiększanie całościowego świadczenia usług i usprawnienie działań zarządczych na poziomie całej Gminy	
Cel operacyjny 2) zwiększenie dostępności i wykorzystania i usług publicznych świadczonych przez jednostki Gminne	<p>Cel strategiczny 2: „Restrukturyzacja rolnictwa oraz rozwój obszarów wiejskich”</p> <p>2.2. Rozwój przetwórstwa rolno-spożywczego</p> <p>2.3. Wzmocnienie doradztwa rolniczego oraz promowanie i wspieranie inicjatyw współpracy rolników i mieszkańców wsi</p> <p>2.4. Wspieranie przedsiębiorczości na wsi i tworzenia pozarolniczych miejsc pracy na obszarach wiejskich</p> <p>Cel strategiczny 3: „Selektywne zwiększanie potencjału wiedzy, kwalifikacji, zaawansowania technologicznego, przedsiębiorczości i innowacyjności regionu”</p> <p>3.4. Rozwijanie systemu kształcenia dostosowanego do specyfiki regionu</p> <p>3.5. Wspieranie małych i średnich przedsiębiorstw</p> <p>3.6. Rozwój społeczeństwa informacyjnego</p> <p>Cel strategiczny 4: „Funkcjonalna, przestrzenna, społeczna i kulturowa integracja regionu”</p> <p>4.2. Wspieranie włączenia społecznego</p> <p>4.3. Wzmacnianie społecznej tożsamości regionalnej i rozwijanie więzi współpracy wewnątrzregionalnej</p>
Cel operacyjny 3) zwiększenie bezpieczeństwa i świadomości społeczeństwa lokalnego w zakresie bezpieczeństwa	

Tabela nr 4. Powiązania Strategii informatyzacji i rozwoju społeczeństwa informacyjnego Gminy Wierzbica z celami Regionalnej Strategii Innowacji Województwa Lubelskiego do 2020 r.

Cele Strategii Informatyzacji i Rozwoju Społeczeństwa informacyjnego	Cele Regionalnej Strategii Innowacji Województwa Lubelskiego do 2020 r.
Cel strategiczny: Informatyzacja Urzędu Gminy i podległych mu jednostek organizacyjnych oraz rozwój społeczeństwa informacyjnego kształtowany przez technikę, w szczególności przez technologie informacyjne oraz poprzez wprowadzenie nowych lub zmodyfikowanych procesów pozyskiwania, przetwarzania i rozprzestrzeniania informacji oraz budowania na tej podstawie umiejętności ludzi i organizacji	Cel nadrzędny: „Rozwój wybranych sektorów biogospodarki, usług medycznych i prozdrowotnych, informatyki i automatyki oraz energetyki niskoemisyjnej, tworzących wzajemnie powiązane i synergiczne obszary inteligentnych specjalizacji województwa lubelskiego”
Cel operacyjny 1) zwiększanie całościowego świadczenia usług i usprawnienie działań zarządczych na poziomie całej Gminy	Priorytet 3. Wzmocnienie innowacyjnego otoczenia dla rozwoju inteligentnych specjalizacji regionu Cel 3.1. Wzmocnienie zdolności instytucji otoczenia biznesu do świadczenia proinnowacyjnych usług na rzecz podmiotów działających w obszarach inteligentnych specjalizacji Cel 3.2. Rozwój sprawnej i otwartej na innowacje administracji publicznej Cel 3.3. Kształtowanie postaw kreatywności i innowacyjności w procesie kształcenia kadr na potrzeby rozwoju obszarów inteligentnych specjalizacji regionu
Cel operacyjny 2) zwiększenie dostępności i wykorzystania usług publicznych świadczonych przez jednostki Gminne	Priorytet 1. Zwiększenie zdolności podmiotów gospodarczych do tworzenia i absorpcji wiedzy oraz wdrażania innowacji w obszarach inteligentnych specjalizacji regionu Cel 1.1. Wzrost liczby podmiotów działających w branżach związanych z inteligentnymi specjalizacjami regionu, ze szczególnym uwzględnieniem nowo powstających firm innowacyjnych Cel 1.3. Rozwój współpracy sieciowej i powiązań kooperacyjnych podmiotów działających w obszarach inteligentnych specjalizacji regionu
Cel operacyjny 3)) zwiększenie bezpieczeństwa i świadomości społeczeństwa lokalnego w zakresie bezpieczeństwa	

Tabela nr 5. Powiązania Strategii Informatyzacji i rozwoju społeczeństwa informacyjnego Gminy Wierzbica z celami programowania perspektywy finansowej 2014-2020 - Umowa Partnerstwa, Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju

Cele Strategii Informatyzacji i Rozwoju Społeczeństwa informacyjnego	Cele programowania perspektywy finansowej 2014-2020 - Umowa Partnerstwa, Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju
Cel strategiczny: Informatyzacja Urzędu Gminy i podległych mu jednostek organizacyjnych oraz rozwój społeczeństwa informacyjnego kształtowany przez technikę, w szczególności przez technologie informacyjne oraz poprzez wprowadzenie nowych lub zmodyfikowanych procesów pozyskiwania, przetwarzania i rozprzestrzeniania informacji oraz budowania na tej podstawie umiejętności ludzi i organizacji	
Cel operacyjny 1) zwiększanie całościowego świadczenia usług i usprawnienie działań zarządczych na poziomie całej Gminy	Cel tematyczny 11. Wzmacnianie potencjału instytucjonalnego i skuteczności administracji publicznej Priorytet 11i. inwestycje w zdolności instytucjonalne i w sprawność administracji publicznej oraz efektywność usług publicznych na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym w celu przeprowadzenia reform, z uwzględnieniem lepszego stanowienia prawa i dobrego rządzenia
Cel operacyjny 2) zwiększenie dostępności i wykorzystania usług publicznych świadczonych przez jednostki Gminne	Cel tematyczny 2. Zwiększenie dostępności, stopnia wykorzystania i jakości technik informacyjno-komunikacyjnych
	Priorytet 2a Poszerzanie zakresu dostępności łączy szerokopasmowych oraz wprowadzanie szybkich sieci internetowych oraz wspieranie wprowadzania nowych technologii i sieci dla gospodarki cyfrowej
	Priorytet 2c. Wzmocnienie zastosowań TIK dla e-administracji, e-uczenia się, e-włączenia społecznego, e-kultury i e-zdrowia
	Cel tematyczny 8. Promowanie trwałego i wysokiej jakości zatrudnienia oraz wsparcie mobilności pracowników
	Cel tematyczny 9. Wspieranie włączenia społecznego i walka z ubóstwem
Cel operacyjny 3) zwiększenie bezpieczeństwa i świadomości społeczeństwa lokalnego w zakresie bezpieczeństwa	Cel tematyczny 10. Inwestowanie w edukację, umiejętności i uczenie się przez całe życie
	Cel tematyczny 5. Promowanie dostosowania do zmian klimatu, zapobiegania ryzyku i zarządzania ryzykiem Priorytet 5 ii., 5b. Wspieranie inwestycji ukierunkowanych na konkretne rodzaje zagrożeń, przy jednoczesnym zwiększeniu odporności na klęski i katastrofy i rozwijaniu systemów zarządzania klęskami i katastrofami

5. Szczegółowy opis obszarów zadań

5.1 Integracja Systemów Informatycznych

Istniejące w Urzędzie Systemy Dziedziny i System Obiegów Dokumentów, to zbiór zróżnicowanego oprogramowania pod względem technologii, funkcjonalności, otwartości, praw autorskich, jakości kodów źródłowych, jakości dokumentacji, ze wsparciem lub bez wsparcia producenta. Są wśród nich systemy bardziej lub mniej zintegrowane, które wymagają połączenia w celu kompleksowego wspomaganie zarządzania Urzędem i optymalizacji procesów zarówno wewnątrz Urzędu, jak i poza nim (np. wymiana danych pomiędzy Urzędem, a jego otoczeniem, np. z bankami, z urzędem skarbowym, itp.). Głównymi cechami Zintegrowanego Systemu Informatycznego są m.in. kompleksowość funkcjonalna, integracja danych oraz ujednoczenie procedur wewnętrznych.

Wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego (ZSI) daje możliwość pracownikom Urzędu zwiększenia jakości realizacji usług przez wszystkie wydziały Urzędu i jednostki podległe. Wsparcie informatyczne, polegające obecnie na usługach budowania aplikacji, powinno zostać przeniesione na wyższy poziom, tj. poziom procesów (procedur). Rozwiązania w zakresie wdrożenia ZSI pozwolą na procesowe zarządzanie pracą w Urzędzie m.in. poprzez użycie modułów umożliwiających planowanie i kontrolę realizacji zadań Urzędu, w tym w takim zakresie, jak: podatki, finanse, budżet, opłaty lokalne, małe ewidencje, kadry-płace, informowanie kierownictwa, gospodarowanie mieniem. Wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego może pełnić także funkcję wspierania kadry zarządzającej Urzędu Gminy poprzez zastosowanie modułów raportowania pozwalających na analizę danych zgromadzonych w systemach ewidencyjno-informatycznych Urzędu. Zintegrowany System Informatyczny może obsługiwać wszystkie wymagane prawem procedury administracyjne.

Przepływem danych i dokumentów powinny sterować procesy i reguły biznesowe. Platforma techniczna ZSI powinna powstać w istniejącym środowisku systemów informatycznych Urzędu, tak aby wykorzystać istniejące rejestry, funkcjonalności oraz inne mechanizmy realizacji zadań.

Głównym celem działań w kierunku stworzenia Zintegrowanego Systemu Informatycznego (ZSI) jest modyfikacja i połączenie istniejących systemów informatycznych oraz zastosowanie jednego centralnego punktu obsługi tych systemów oraz wszystkich procesów i wątków w Urzędzie. Takimi procesami mogą być typowe sprawy urzędnicze, a nawet obsługa wewnętrznych zgłoszeń i zapotrzebowań Urzędu. **Wyróżnia się następujące cele podrzędne działań w kierunku stworzenia Zintegrowanego Systemu Informatycznego (ZSI):**

- 1) Wprowadzenie jednolitego opisu działania Urzędu Gminy wraz z jednostkami podległymi, a szczególnie w kierunku obsługi obywateli, w którym poszczególni uczestnicy procesu poznają zasady jego funkcjonowania oraz swoją w nim rolę.
- 2) Gruntowna analiza i uporządkowanie procesów na styku Urzędu i jego otoczenia jak również zachodzących wewnątrz Urzędu.
- 3) Poprawa sprawności poprzez ograniczenie wykonywania pracy manualnej. Ustalenie optymalnego pod względem czasu, zasobów i kosztów sposobu funkcjonowania Urzędu poprzez możliwości adaptacji organizacji do zachodzących zmian.

- 4) Wdrożenie precyzyjnych mechanizmów śledzenia postępu prac oraz czynników odpowiedzialnych za dany etap procesu, a także stałe monitorowanie wyników osiągniętych przez poszczególne procesy.
- 5) Zapewnienie opracowania (analiza, architektura, projekt), realizacji (wdrożenie, testy, integracja), wdrożenia i utrzymania ZSI opartego o usługi i procesy w celu eliminacji problemów integracji oprogramowania pochodzącego od wielu dostawców, przy zapewnieniu odpowiedniej elastyczności i wysokiego poziomu bezawaryjności.

5.2 Metropolitalna Sieć Ethernet

Możliwości w zakresie wykorzystania funkcjonujących w Gminie połączeń oraz posiadanego sprzętu kierują działania z zakresu rozwoju dla społeczeństwa na drogę rozszerzania dostępu do Internetu. Metropolitalna Sieć Ethernet jest kierunkiem działań w zakresie przekazu danych w technologii Ethernet o dużej przepustowości oraz umożliwia stały dostęp do Internetu po integrację z Szerokopasmową Siecią. Budowa sieci może zostać zrealizowana na wiele sposobów. Wynika to z uwarunkowań lokalnych, istniejących i planowanych połączeń światłowodowych, posiadanych urządzeń etc. Wykorzystanie tego typu sieci umożliwi realizację ostatniej mili do użytkownika, jak również do budowy połączeń szkieletowych w sieci MAN.

Głównym celem działania na rzecz powstania Metropolitalnej Sieci jest zastosowanie jej jako sieci teleinformatycznej działającej w obrębie Gminy na potrzeby jednostek samorządu terytorialnego, instytucji, przedsiębiorstw oraz mieszkańców. Budowa takiej sieci łączącej poszczególne jednostki samorządu terytorialnego oraz jednostki podległe samorządowi (np.: szkoły) pozwala na uzyskanie dużych oszczędności w funkcjonowaniu Gminy m.in. dzięki możliwości używania jednej sieci podkładowej Metro Ethernet dedykowane jest nie tylko dla przekazu danych pomiędzy jednostkami samorządu terytorialnego, ale także do wykonania poszczególnych zadań takich jak monitoring, centrum zarządzania kryzysowego, budowa sieci telemetrycznych zakładów komunalnych, budowa e-Urzędu, czy zapewnienie szerokopasmowego dostępu do Internetu dla wszystkich jednostek organizacyjnych.

W szczególności należy zwrócić uwagę na możliwość spełnienia wielowarstwowych celów podrzędnych działania:

1. Możliwość szybkiej i niezawodnej transmisji danych
2. Zapewnienie bezpieczeństwa transmisji
3. Możliwość integracji wielu różnych aplikacji i systemów w jednostkach podlegających Urzędowi
4. Zwiększenie jakości i szybkość transferu danych
5. Możliwość redukcji kosztów działalności Urzędu i jednostek mu podlegających
6. Zapewnienie łącza korporacyjnego sieci LAN
7. Zwiększenie możliwości przechowania i odzyskiwania danych
8. Umożliwienie korzystania z wideokonferencji i wideo telefonii
9. Dostęp do Internetu z gwarancją usługi i pasma

10. Połączenie wszystkich jednostek lokalizacji Gminy w jedną podsieć
11. Łatwiejsza integracja pomiędzy lokalizacjami
12. Możliwość używania wspólnych rozwiązań np. obiegu dokumentów, centralnych repozytoriów itp.
13. Sieć mogłaby być wykorzystywana zarówno na potrzeby jednostek (np.: połączenia urzędów poszczególnych gmin oraz starostwa powiatowego) jak również do połączenia z jednostkami podległymi samorządowi (np.: straż pożarna, policja, szkoły itd.)
14. W ramach sieci świadczone powinny być różne typy usług np:
 - Elektroniczny obieg dokumentów - dla wszystkich urzędów jednolita aplikacja, która ułatwia obieg dokumentów
 - Sieć VoIP, wspólna dla wszystkich placówek
 - Dostęp do Internetu, wspólny dla wszystkich placówek i bezpieczny
 - Sieci VPN, dostępna dla poszczególnych użytkowników

5.3 System Obsługi Klientów

Urząd oferuje szereg usług dla mieszkańców, instytucji i przedsiębiorców zwanych dalej Klientami. Coraz większe oczekiwania ze strony Klientów, ograniczenia budżetów, wzrost regulacji powodują, że urzędy stoją przed bezprecedensową presją na zapewnienie jak największej satysfakcji Klientów, szybkie i kompleksowe świadczenie usług, przy jednoczesnej kontroli i zapobieganiu oszustw i nadużyć. Aktualne możliwości i dostęp do Internetu upraszczają procesy samoobsługowe, z tym że Klienci łatwo ulegają frustracji, i jeśli nie mogą uzyskać potrzebnej im pomocy, wchodzą w interakcję z Urzędem poprzez inne kanały komunikacji. Śledzenie spraw zgłaszanych różnymi drogami stawia Urząd przed koniecznością zarządzania tego typu zgłoszeniami.

System Obsługi Klientów (SOK) to system klasy Customer Interaction Center (CIC) którego projekt i wdrożenie oparte są na protokole VoIP. System ten może służyć do zarządzania i obsługi ruchu telefonicznego w Urzędzie wraz z modernizacją istniejącego systemu telefonii VoIP. Cały system opiera się na stworzeniu jednego numeru kontaktowego, który powinien być obsługiwany przez specjalistów z pierwszej linii centrum kontaktowego Urzędu. Pracownicy pierwszej linii służą pomocą w rozwiązywaniu typowych problemów i udzielają podstawowych wiadomości. Jeśli wystąpi sytuacja, w której problem będzie wymagał określonej wiedzy specjalistycznej, pracownicy pierwszej linii przełączają tego typu połączenie bezpośrednio do specjalistów merytorycznych czyli pracowników odpowiedniego wydziału urzędu. W rezultacie Klienci nie tracą czasu na wyszukiwanie numerów telefonów do określonych wydziałów czy urzędników, a przy tym zwiększa się kontrola nad procesem obsługi a przez to satysfakcja Klientów. SOK ma możliwość zapewnienia użytkownikom systemu informacji o dostępności współpracowników w czasie rzeczywistym, a przez to właściwe kierowanie połączeń do dostępnej osoby. System ma możliwość pozwalającą podczas rozmowy telefonicznej wykonywanej za pośrednictwem komunikatora wewnętrznego, na uzyskanie porady od innego użytkownika oraz integracji

z Zintegrowanym Systemem Informatycznym (ZSI) opisanym w rozdziale 5.1. SOK ma możliwość zarządzania ilością agentów pierwszej linii oraz swobodę skalowania podczas okresów intensywnej komunikacji. Dodatkowo SOK ma możliwość nagrywania połączeń oraz oznaczanie tych nagrań zgodnie z tematem rozmowy, pozwalając kontrolować zgłoszenia (np. ich rodzaj oraz częstotliwości)

Głównym celem działań w kierunku wprowadzania Systemu Obsługi Klienta jest pomoc dla Urzędu w efektywnym i skutecznym komunikowaniu i obsłudze Klientów podczas świadczenia usług, przy jednoczesnym zmniejszeniu ilości błędów i zwiększeniu jakości obsługi niezależnie od tego, który kanał komunikacji wybrał Klient. SOK ma na celu również zrozumienie kontekstu i powodów kontaktu przez stosowanie bazy wiedzy i historię obsługi, co jeszcze bardziej wpływa na szybkość i satysfakcję Klienta oraz poprawę procesów obsługi Klientów przez Urząd w przyszłości.

5.4 System Bezpieczeństwa Gminy

Stan bezpieczeństwa nie jest dobrem danym raz na zawsze, dotychczasowe działania z zakresu bezpieczeństwa Państwa stanowią solidną podstawę do działań na rzecz lokalnego społeczeństwa. Bezpieczeństwo to stan, w którym możliwość wystąpienia szkody wśród osób lub mienia jest zminimalizowane i utrzymuje się w ramach ciągłego procesu identyfikacji zagrożeń oraz zarządzania ryzykiem bezpieczeństwa.

Zarządzanie w zakresie bezpieczeństwa powinno być postrzegane przez społeczeństwo poprzez organizację pracy umożliwiającą kontrolę zagrożeń oraz kompleksową opiekę w przypadku utraty bezpieczeństwa. System bezpieczeństwa gminy to zespół sił i środków zapewniających akceptowalny stan bezpieczeństwa.

Głównym celem działań w kierunku rozwoju Systemu Bezpieczeństwa jest zwiększenie świadomości społeczeństwa lokalnego w zakresie bezpieczeństwa życia, w tym zmiany standardowego sposobu myślenia z modelu „co się stało” lub „kto i kiedy to zrobił” na model wyjaśniania przyczyn naruszenia bezpieczeństwa, czyli określenia „dlaczego” lub „jak”. Rozwój Systemu Bezpieczeństwa daje możliwość rozszerzania zakresu wyznaczonych zasad zwiększając świadomość społeczeństwa poprzez wytyczenie kierunkowych ścieżek postępowania.

Zidentyfikowano następujące cele podrzędne realizacji działań w kierunku rozwoju Systemu Bezpieczeństwa:

1. Zapobieganie powstawaniu danego rodzaju zagrożenia bezpieczeństwa
2. Przygotowanie gminy na wypadek uaktywnienia danego rodzaju zagrożenia bezpieczeństwa w postaci zdarzenia (edukacja, rozmieszczenie i dostępność sił i środków przeciwdziałania)
3. Zwiększanie skuteczności sił i środków systemu ratownictwa w trakcie przeciwdziałania skutkom danego zdarzenia
4. Zwiększanie skuteczności działań w usuwaniu następstw danego zdarzenia.

Poniżej przedstawione zostały kierunki działań wpływających na zwiększenie zakresu Systemu Bezpieczeństwa Gminy:

- 1) Rozbudowa istniejącego monitoringu wizyjnego

- 2) Promocja monitoringu wizyjnego jako formy zabezpieczania technicznego w gminie
- 3) Inwentaryzacja istniejących indywidualnych punktów monitoringu wizyjnego celem udostępniania materiałów wizyjnych
- 4) Połączenie zidentyfikowanych punktów monitoringu wizyjnego z możliwością wspólnego wyszukiwania według zadanego opisu
- 5) Określenie zakresu danych z monitoringu wizyjnego możliwych do powszechnego udostępnienia na portalu informacyjnym oraz newsletterze (informacje o zagrożeniach, kamerki dla turystów)
- 6) Identyfikacja i udostępnienie katalogu zagrożeń dla gminy
- 7) Rozpoznawanie i zbieranie we wspólnej bazie danych informacji o miejscach i okolicznościach sprzyjających popełnianiu przestępstw
- 8) Wdrożenie lub tworzenie aplikacji wspomagających bezpieczne funkcjonowanie w Gminie.
- 9) Opracowanie sposobów połączenia urządzeń sygnalizacyjno-alarmowych z centrum powiadamiania, np. zgłoszenie zdarzenia → wizualizacja miejsca → wysłanie na miejsce zdarzenia najbliższej położonej osoby → udostępnienie informacji o zdarzeniu
- 10) Określenie systemu wykrywania i alarmowania (ustalenie procedur) np. ostrzeżenie i alarmowanie ludności o zagrożeniach (połączenie WWW, newslettera, bramki operatorów sieci komórkowych poprzez sms-y)
- 11) Stworzenie i wdrożenie procedur bezpieczeństwa
- 12) Uruchomienie portalu bezpieczeństwa gminy (gminny kontakt on-line bez konieczności organizowania spotkań stacjonarnych) o funkcjach:
 - a) meteorologicznych - komunikaty i ostrzeżenia
 - b) informacyjnych – jak postępować w sytuacji zagrożenia
 - c) szkoleniowych, np. kursy udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej w stanach zagrożenia życia oraz nauki zachowania się w sytuacjach stresu, paniki, szczególnego ryzyka
 - d) edukacyjnych, np. edukacja w zakresie uświadamiania społeczeństwa o współodpowiedzialności za bezpieczeństwo i zapobieganiu przestępczości, edukacja w zakresie fałszywych banknotów, itp
 - e) szerzenia wiedzy o bezpieczeństwie poprzez organizowanie konkursów przy wykorzystaniu portalu
 - f) aktywizowania społeczności lokalnej np. w zakresie pomocy ofiarom przemocy w rodzinie, współdziałanie instytucji wzmocnione zgłoszeniami indywidualnymi np. z publicznych punktów dostępu do internetu
- 13) wykorzystanie informatycznych systemów wspomaganie w zarządzaniu kryzysowym
- 14) budowa systemu powiadamiania o zagrożeniach i patologiach oraz, prowadzenie w środkach masowej komunikacji szerokiej akcji edukacyjno – informacyjnej w celu

kształtowania świadomości prawnej i właściwie rozumianej odpowiedzialności każdego obywatela

5.5 Platforma wymiany informacji

Jednostki samorządu terytorialnego (gminy, powiat) najtrafniej odczytują posiadane możliwości gospodarcze, znają potrzeby lokalnych społeczności i wiedzą jak sprzyjać rozwojowi gospodarczemu określonego regionu. Planowanie strategii działań oraz rozwój dostępu do produktów zwiększają zadowolenie Klienta, a jakość i kompetencje władz lokalnych mogą zdecydować o przewadze konkurencyjnej regionu. Aby w pełni wykorzystać potencjał regionu, niezbędne jest zaangażowanie i aktywność m.in. w zakresie prowadzenia prawidłowej polityki informacyjnej.

Głównym celem stworzenia platformy wymiany informacji jest umożliwienie realizacji zadań na linii obywatel - Urząd bez konieczności wizyt w jednostce.

Celami podrzędnymi w zakresie stworzenia systemu informacyjnego są:

- 1) Stworzenie jednego punktu dostępu do elektronicznego Urzędu
- 2) Udostępnienie realizacji spraw urzędowych na drodze elektronicznego kontaktu
- 3) Rozwój funkcji komunikacyjnych ze społeczeństwem
- 4) Ograniczenie ilości dokumentacji papierowej oraz rozwinięcie komunikacji elektronicznej

Zidentyfikowane kierunki działań wpływających na rozwój funkcji informacyjnych to:

- 1) Uruchomienie jednego portalu Gminy w celu budowania świadomości społeczeństwa w aspekcie ważności informatyzacji
- 2) Promocja rozwiązań informatycznych poprzez praktyczne funkcjonalności:
 - a) Interaktywna platforma ofert pracy dla mieszkańców i przedsiębiorców
 - b) Interaktywna platforma zleceń, zamówień i ogłoszeń dla mieszkańców i przedsiębiorców
 - c) Interaktywna platforma dla turystów (noclegi, atrakcje, wyroby lokalne)
 - d) Komunikator Urzędu ze społecznością lokalną, np. elektroniczne ankiety, konsultacje społeczne,
 - e) Informator lokalny
- 3) Zapewnienie wzrostu umiejętności społeczeństwa lokalnego w dziedzinie obsługi komputera, poprzez udostępnianie kursów komputerowych dedykowanych określonym grupom, np. „nauka obsługi komputera dla seniora”, „dostęp do świata poprzez WWW”, „będę uczniem”, „mój budżet domowy”, itp.
- 4) Podnoszenie poziomu wykształcenia społeczeństwa lokalnego poprzez udostępnianie ciekawych programów o wiedzy ogólnokształcącej lub kierunkowej, np. „poznajmy Noblistów”, „kopalnie w Polsce”, „jestem tym co jem”

- 5) Utworzenie portalu w wersji www oraz jako aplikacje na urządzenia mobilne, zwiększające dostępność dla określonych grup odbiorców
- 6) Zwiększanie funkcjonalności e-Urzędu (rozwój przez wprowadzanie funkcjonalności od najbardziej pożądanych np. aplikacja e-płatności, gdzie każdy płatnik, może sprawdzić swoje należności, do wszelkich spraw możliwych do realizacji w Urzędzie).

Budowa Platformy, która połączy Urząd Gminy i podległe jej jednostki, przyczyni się do obniżenia kosztów poprzez skrócenie czasu realizacji spraw. Pozwoli również na pełną kontrolę oraz ewidencję prowadzonych spraw, tworząc tym samym jednolite i wiarygodne źródło danych. Udoskonalenia te dadzą też większą możliwość kontroli terminów, obciążenia pracowników ilością prowadzonych spraw oraz tworzenia analiz i statystyk. Ponadto usprawniona zostanie korespondencja między wydziałami, dzięki komunikacji drogą elektroniczną. Natomiast regionalny charakter projektu polegającego na budowie Platformy wymiany informacji przyczyni się także do niwelowania różnicy poziomu rozwoju społeczno-gospodarczego i informacyjnego pomiędzy aglomeracją lubelską, a pozostałą częścią województwa. Budowa Platformy sprzyja także rozwojowi społeczeństwa informacyjnego poprzez zapewnienie mieszkańcom Gminy pełniejszego dostępu do usług administracji publicznej z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie. Urząd zostanie w ten sposób przygotowany do pełnej obsługi klienta w formie elektronicznej – od przyjęcia dokumentu, po udzielenie konkretnej odpowiedzi.

6. Analiza źródeł finansowania

Analiza źródeł finansowania działań w kierunku rozwoju obszaru informatyki ma na celu wskazanie możliwości finansowania zadań inwestycyjnych w regionie.

Publiczne środki jednostek samorządu terytorialnego na finansowanie wydatków, w tym wydatków z obszaru informatyki pochodzą z trzech źródeł:

- ze środków jednostek samorządu terytorialnego,
- ze środków pochodzących z budżetu Unii Europejskiej,
- ze środków budżetu państwa oraz środków innych instytucji publicznych.

W celu wyznaczenia liczbowych wartości dochodów i wydatków sektora finansów publicznych, należy uwzględnić następujące aspekty:

- utrzymania tempa wzrostu PKB wynoszącego 3,4–3,9% rocznie do roku 2020,
- utrzymania stałej relacji wpływów podatkowych,
- obniżenia dynamiki wzrostu wydatków publicznych do roku 2016 .

Zewnętrzne źródło finansowania jednostek samorządu terytorialnego, pochodzące z budżetu Unii Europejskiej powinno uwzględniać następujące założenia:

- wykorzystanie do końca 2015 roku środków przyznanych Polsce na lata 2007–2013,
- wykorzystanie środków przyznanych Polsce na lata 2014-2020.

Samorządy wszystkich szczebli jako zarządcy unijnych funduszy w perspektywie 2014-2020 będą jeszcze silniejsze niż w latach 2007-2013, ponieważ pozostaną jednym z głównych odbiorców unijnego wsparcia. W latach 2014-2020 Polska zainwestuje 82,5 mld euro z unijnej polityki spójności. 23 maja 2014 r. Komisja Europejska zatwierdziła Umowę Partnerstwa, najważniejszy dokument określający strategię inwestowania Funduszy Europejskich w nowej perspektywie. W dokumencie przedstawiono m.in.:

- najważniejsze zasady inwestowania funduszy unijnych,
- powiązania pomiędzy funduszami a dokumentami strategicznymi,
- podział funduszy na poszczególne dziedziny,
- układ programów operacyjnych,
- podział odpowiedzialności za zarządzanie pieniędzmi europejskimi pomiędzy szczebel regionalny i centralny.

Samorządy województw będą zarządzać większą niż dotąd pulą europejskich pieniędzy. W latach 2014-2020 będą zarządzać około 40 proc. funduszy polityki spójności - **31,28 mld euro**. Zgodnie z Umową Partnerstwa fundusze zostaną zainwestowane w te obszary, które w największym stopniu przyczynią się do rozwoju Polski. Wśród nich: zwiększenie konkurencyjności gospodarki, poprawa spójności społecznej i terytorialnej kraju oraz **podnoszenie sprawności i efektywności państwa**. Nadal finansowane będą inwestycje w kierunku **przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu**. Środki będzie można zainwestować m.in. w **cyfryzację, rozumianą jako szerokopasmowy dostęp do Internetu oraz e-usługi administracji**. Ponadto podatek VAT w projektach dofinansowanych z Funduszy Europejskich będzie kosztem kwalifikowalnym, co oznacza utrzymanie możliwości jego refundacji, a poziom dofinansowania unijnego wynosić będzie 85 proc.

Nowy budżet na lata 2014-2020 będzie wdrażany poprzez 6 programów krajowych, w tym jeden ponadregionalny dla województw Polski Wschodniej (lubelskie, podkarpackie, podlaskie, świętokrzyskie, warmińsko-mazurskie) w następującym podziale:

- Program Infrastruktura i Środowisko - 27,41 mld euro
- Program Inteligentny Rozwój- 8,61 mld euro
- Program Polska Cyfrowa - 2,17 mld euro
- Program Wiedza Edukacja Rozwój - 4,69 mld euro
- Program Polska Wschodnia - 2 mld euro
- Program Pomoc Techniczna - 700,12 mln euro

a także 16 programów regionalnych. Całkowita alokacja środków przeznaczonych na Regionalne Programy Operacyjne wynosi 31 276 897 550 euro dla 16 województw, w tym dla województwa lubelskiego 2 230 958 174 euro. **Obecnie trwają negocjacje krajowych i regionalnych programów operacyjnych.** Programy regionalne będą dwufunduszowe, tj. finansowane ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i Europejskiego Funduszu Społecznego.

Środki finansowe budżetu państwa oraz innych instytucji publicznych stanowią potencjalne źródło finansowania działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego, wymagając od zarządzających mocnego zaangażowania w ponadregionalnych strukturach a także współdziałania na rzecz realizacji projektów.

W tabeli poniżej dla każdego zdefiniowanego zadania w ramach określonych celów, zostało określone możliwe źródło finansowania oraz jednostka odpowiedzialna za wdrażanie zadania.

Tabela 5: Cel strategiczny i cele operacyjne wraz ze wskaźnikami i możliwościami finansowania

Cel operacyjny	Obszar działania	Zadania	Okres realizacji	Źródło finansowania	Jednostka realizująca
<p>1) podniesienie kompleksowości i jakości świadczenia usług i usprawnienie działań zarządczych na poziomie całej Gminy, w tym zarządzania jakością</p>	<p>Zintegrowany System Informatyczny</p>	<p>Utworzenia systemu jakości (procedur)</p>	<p>2014-2015</p>	<p>budżet gminy, budżet powiatu, województwa, kraju</p>	<p>Referat Organizacyjno- Administracyjny</p>
		<p>Modyfikacja i połączenie istniejących systemów informatycznych w jeden centralny punkt obsługi wszystkich procesów w Urzędzie</p>	<p>2014-2020</p>	<p>Budżet gminy, budżet powiatu, województwa, kraju; Regionalne Programy Operacyjne 2014-2020</p>	<p>Referat Organizacyjno- Administracyjny</p>
		<p>Informatyzacja części dokumentów zasobu geodezyjno-kartograficznego oraz zintegrowanie dokumentów geodezyjnych z mapą numeryczną. Informatyzacja obejmuje digitalizację dokumentów źródłowych gromadzonych i przechowywanych w postaci papierowej</p>	<p>2014-2020</p>	<p>Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju</p>	<p>Referat Organizacyjno- Administracyjny</p>
		<p>Wprowadzenie jednolitego opisu działania Urzędu wraz z jednostkami podległymi w kierunku obsługi obywateli, w którym poszczególni uczestnicy procesu poznają zasady jego funkcjonowania oraz swoją w nim rolę</p>	<p>2014-2016</p>	<p>Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju</p>	<p>Referat Organizacyjno- Administracyjny</p>
		<p>Gruntowna analiza i uporządkowanie procesów na styku Urzędu i jego otoczenia jak również zachodzących wewnątrz Urzędu.</p>	<p>2014-2016</p>	<p>Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju</p>	<p>Referat Organizacyjno- Administracyjny Kierownicy referatów w Gminie</p>
		<p>Wymiana informacji, przesyłanie dokumentów pomiędzy Urzędem i jednostkami organizacyjnymi przy użyciu platformy EPUAP</p>	<p>2014-2020</p>	<p>Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju</p>	<p>Referat Organizacyjno- Administracyjny</p>

		Przekazywanie drogą elektroniczną raportów, sprawozdań, wewnętrznych aktów prawnych przy wykorzystaniu poczty elektronicznej i platformy EPUAP poprzez uwierzytelnienie podpisem kwalifikowanym lub profilem zaufanym	2014-2020	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju	Kierownicy referatów w Gminie
<p style="text-align: center;">2) zwiększenie dostępności i wykorzystania usług publicznych świadczonych przez jednostki gminne, w tym rozszerzenie katalogu usług świadczonych drogą elektroniczną</p>	<p style="text-align: center;">Metropolitalna Sieć Ethernet</p>	Przeprowadzenie dokładnej analizy, oszacowanie kosztów związanych z rozbudową bądź budową nowych sieci teleinformatycznych w Gminie	2014-2015	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju	Referat Organizacyjno- Administracyjny
		Stworzenie sieci teleinformatycznej działającej na potrzeby jednostek samorządu terytorialnego, instytucji, przedsiębiorstw oraz mieszkańców Gminy	2014-2020	Budżet gminy, budżet powiatu, województwa, kraju; Regionalne Programy Operacyjne 2014- 2020	Referat Organizacyjno- Administracyjny
		Zapewnienie szerokopasmowego dostępu do Internetu dla wszystkich jednostek organizacyjnych	2014-2020	Budżet gminy, budżet powiatu, województwa, kraju; Regionalne Programy Operacyjne 2014- 2020	Referat Organizacyjno- Administracyjny Dyrektorzy jednostek organizacyjnych
		Wykonanie projektu sieci teleinformatycznej i jej budowa	2014-2016	Budżet gminy, budżet powiatu, województwa, kraju; Regionalne Programy Operacyjne 2014- 2020	Referat Organizacyjno- Administracyjny
	<p style="text-align: center;">System Obsługi Klientów</p>	Stworzenie platformy wymiany informacji działającej na potrzeby jednostek samorządu terytorialnego, instytucji, przedsiębiorstw oraz mieszkańców Gminy	2014-2020	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju; Regionalne Programy Operacyjne 2014- 2020	Referat Organizacyjno- Administracyjny Dyrektorzy jednostek organizacyjnych

		Stworzenie systemu obsługi klienta działającego na potrzeby udoskonalenia procesów i kontroli wewnątrz Urzędu oraz pomiędzy jednostkami organizacyjnymi	2014-2020	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju; Regionalne Programy Operacyjne 2014- 2020	Referat Organizacyjno- Administracyjny Dyrektorzy jednostek organizacyjnych
		Rozszerzenie katalogu usług świadczonych drogą elektroniczną (e-usługi)	2014-2020	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju; Regionalne Programy Operacyjne 2014- 2020	Referat Organizacyjno- Administracyjny
		Wprowadzenie kart usług i formularzy elektronicznych na platformie E-PUAP dla klientów jednostek organizacyjnych Gminy	2014-2020	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju	Referat Organizacyjno- Administracyjny Dyrektorzy jednostek organizacyjnych
		Uruchomienie formularzy elektronicznych na platformie e-PUAP umożliwiających świadczenie e-usług dla klientów Gminy	2014-2020	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju	Referat Organizacyjno- Administracyjny
	Platforma wymiany informacji	Stworzenie jednego punktu dostępu do elektronicznego Urzędu	2014-2020	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju	Referat Organizacyjno- Administracyjny
		Udostępnienie realizacji spraw urzędowych na drodze elektronicznego kontaktu	2014-2016	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju	Referat Organizacyjno- Administracyjny Dyrektorzy jednostek organizacyjnych
		Utworzenie portalu w wersji www oraz jako aplikacje na urządzenia mobilne, zwiększające dostępność dla określonych grup odbiorców	2014-2020	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju; Regionalne Programy Operacyjne 2014- 2020	Referat Organizacyjno- Administracyjny

		Zwiększanie funkcjonalności e-Urzędu	2014-2016	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju; Regionalne Programy Operacyjne 2014- 2020	Referat Organizacyjno- Administracyjny
		Modernizacja stron internetowych i Biuletynu Informacji Publicznej w Urzędzie i jednostkach organizacyjnych w celu zapewnienia dostępu do informacji zgodnie z Ustawą o dostępie do informacji publicznej	2014-2020	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju	Referat Organizacyjno- Administracyjny (w Gminie i jednostkach podległych)
		Uruchomienie usługi elektronicznej umożliwiającej dostęp do informacji o stanie załatwianej sprawy w BIP Urzędu	2014-2016	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju; Regionalne Programy Operacyjne 2014- 2020	Referat Organizacyjno- Administracyjny
		Utworzenie elektronicznej Bazy Aktów w Urzędzie Gminy dla pracowników i klientów Gminy (digitalizacja aktów prawnych)	2014-2018	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju	Referat Organizacyjno- Administracyjny
		Utworzenie elektronicznej platformy wymiany informacji pomiędzy jednostkami realizującymi podobne cele PUP, OPS, MOPS	2014-2020	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju; Regionalne Programy Operacyjne 2014- 2020	Referat Organizacyjno- Administracyjny
		Wymiana informacji, przesyłanie dokumentów pomiędzy Urzędem i jednostkami organizacyjnymi przy użyciu platformy EPUAP	2014-2018	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju	Referat Organizacyjno- Administracyjny (w Gminie i jednostkach podległych)

		Przekazywanie drogą elektroniczną raportów, sprawozdań, wewnętrznych aktów prawnych przy wykorzystaniu poczty elektronicznej i platformy EPUAP poprzez uwierzytelnienie podpisem kwalifikowanym lub profilem zaufanym	2014-2018	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju	Kierownicy referatów w Gminie
3) <i>zwiększenie bezpieczeństwa i świadomości społeczeństwa lokalnego w zakresie bezpieczeństwa</i>	System Bezpieczeństwa Gminy	Rozbudowa istniejącego monitoringu wizyjnego	2014-2018	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju; Regionalne Programy Operacyjne 2014-2020; Programy Sektorowe 2014-2020	Referat Organizacyjno- Administracyjny
		Stworzenie i wdrożenie procedur bezpieczeństwa	2014-2016	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju; Regionalne Programy Operacyjne 2014-2020; Programy Sektorowe 2014-2020	WSSOC
		Uruchomienie portalu bezpieczeństwa gminy	2014-2020	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju; Regionalne Programy Operacyjne 2014-2020; Programy Sektorowe 2014-2020	Referat Organizacyjno- Administracyjny
		Zwiększanie świadomości z zakresu bezpieczeństwa informacji, ochrony danych osobowych dla pracowników jednostek organizacyjnych i Urzędu	2014-2016	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju	Referat Organizacyjno- Administracyjny

		Opracowanie lub aktualizacja polityki bezpieczeństwa informacji i instrukcji zarządzania systemem informatycznym w Urzędzie i jednostkach organizacyjnych	2014-2016	Budżet gminy , budżet powiatu, województwa, kraju	Referat Organizacyjno- Administracyjny
--	--	---	-----------	--	--

7. Monitorowanie realizacji strategii

Plan działań jest podzielony na pięć obszarów, które wynikają z trzech celów operacyjnych, przy czym dla każdego z nich określone są możliwe do uzyskania konkretne wyniki:

Cel operacyjny	Miary	Jak miara powinna się zmienić
Podnoszenie kompleksowości i jakości świadczenia usług i usprawnienie działań zarządczych na poziomie całej gminy	a) Liczba incydentów / problemów / reklamacji przypadających na sumaryczną ilość spraw b) Czas realizacji poszczególnych typów spraw	a) Zmniejszenie b) Zmniejszenie w danej kategorii
Zwiększanie dostępności i jakości usług publicznych świadczonych przez jednostki gminne	c) Liczba usług elektronicznych dostępnych dla Klientów poprzez Internet d) Liczba funkcjonalności innej niż eUsługi dostępnej dla Klientów poprzez Internet e) Liczba zarejestrowanych Klientów na platformie f) Liczba spraw obsłużona drogą elektroniczną (internet, telefon) g) Liczba ogłoszeń wg. kategorii (np. praca, zlecenie, wydarzenie itd.) h) Średnia dzienna liczba wejść na portal	a) Zwiększenie b) Zwiększenie c) Zwiększenie d) Zwiększenie w danej kategorii e) Zwiększenie w danej kategorii f) Zwiększenie
Zwiększanie bezpieczeństwa Gminy	a) Liczba incydentów / zgłoszeń dotyczących bezpieczeństwa	a) Zmniejszenie