

Cyfryzacja procesu inwestycyjno-budowlanego z perspektywy urzędników



WARSZAWA 2020

WPROWADZENIE

Zamawiający: GUNB

Wielkość próby: N=275

Dobór próby: Metoda kuli śniegowej

Technika: Badanie ankietowe

Lokalizacja: Badanie ogólnopolskie

Termin: 11.12 - 18.12.2020

Uwagi: Kwestionariusz zawierał pytania otwarte, zamknięte jedno- i wielokrotnego wyboru, pytania z wykorzystaniem skali Likerta (1-5, gdzie: 1 - “zdecydowanie nie”, 2 - “raczej nie”, 3 - “nie mam zdania”, 4 - “raczej tak”, 5 - “zdecydowanie tak”).

W części pytań odpowiedzi mogą nie sumować się do 100%, respondenci mogli bowiem nie udzielić odpowiedzi na wszystkie pytania.

CHARAKTERYSTYKA PRÓBY

Na końcu kwestionariusza umieszczono tzw. **metryczkę**, czyli pytania dotyczące **cech społeczno-demograficznych** uczestników badania.

Pytano o cechy takie jak:

- płeć,
- przedział wiekowy,
- wielkość miejscowości zamieszkania,
- wykształcenie,
- staż pracy.

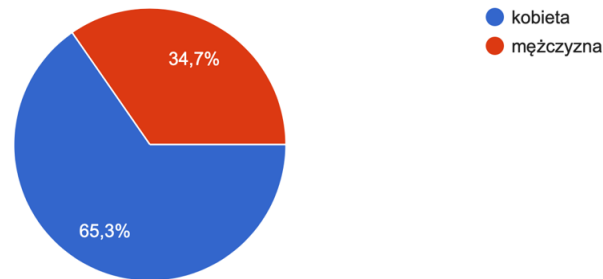
PŁEĆ

Wśród uczestników badania przeważały **kobiety (65%)**.

35% ankietowanych stanowili **mężczyźni**.

Zauważalna dominacja grupy kobiet wśród badanych odpowiadać może strukturze płci wśród pracowników administracji publicznej.

Płeć
271 odpowiedzi



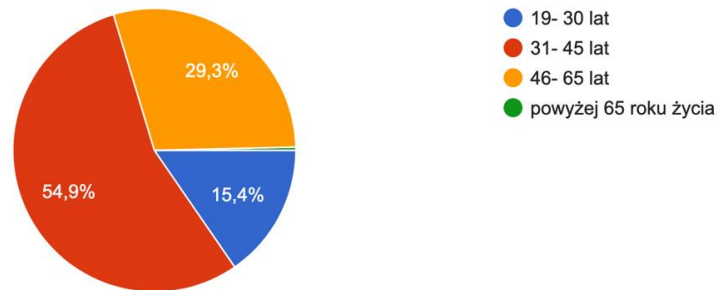
WIEK

Najliczniejszą grupę w badaniu stanowiły osoby w wieku 31-45 lat. W kategorii tej znajdowała się ponad połowa badanych (55%).

Drugą co do liczebności grupę stanowiły osoby w wieku 46-65 lat (29%).

Wyraźnie mniejszy odsetek uczestników stanowili najmłodszy uczestnicy, czyli osoby w wieku 19-30 lat (15%). Osoby powyżej 65 roku życia stanowiły 0,4% badanych.

Wiek
273 odpowiedzi



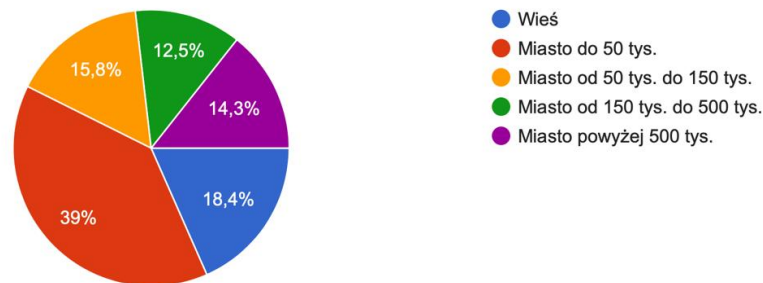
MIEJSCE ZAMIESZKANIA

Najliczniejszą grupę w badaniu stanowiły osoby mieszkające w miastach do 50 tys. mieszkańców (39%). Blisko jedna piąta badanych to mieszkańcy wsi (18%).

Zbliżone co do liczebności grupy badanych to mieszkańcy miast od 50 do 150 tys. mieszkańców (16%) oraz mieszkańcy miast powyżej 500 tys. mieszkańców (14%).

12,5% uczestników mieszka na co dzień w miastach od 150 do 500 tys. mieszkańców.

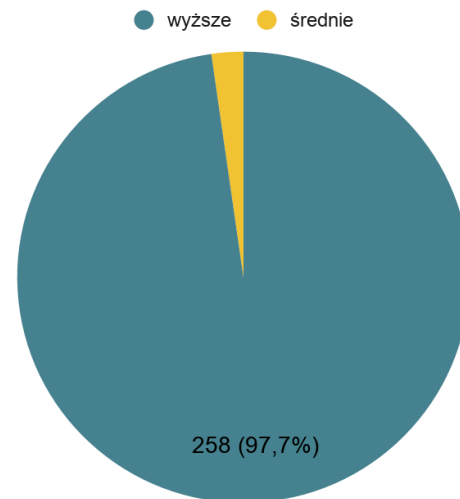
Miejsce zamieszkania
272 odpowiedzi



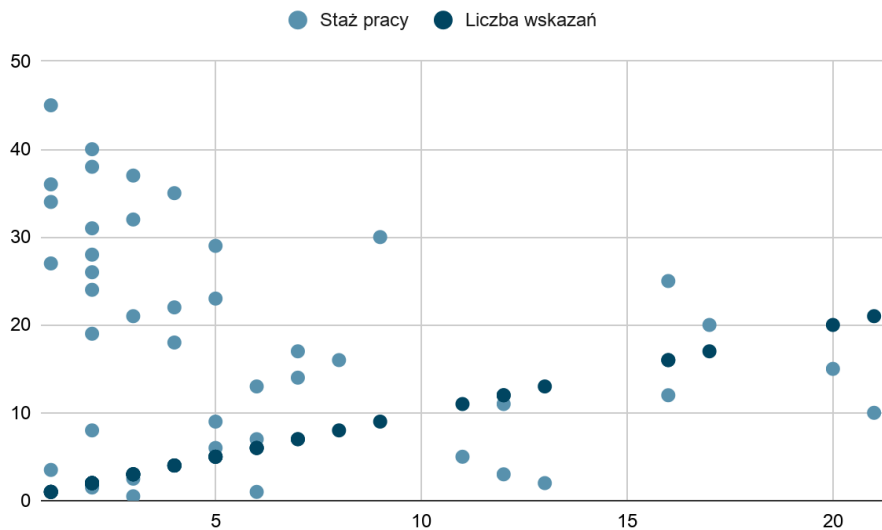
WYKSZTAŁCENIE

Dominująca większość badanych posiada **wykształcenie wyższe** (w tym: licencjackie, inżynierskie, techniczne, magisterskie).

Wykształcenie



STAŻ PRACY



Staż pracy wśród respondentów wynosił od kilku miesięcy do ponad 25 lat (w przypadku odpowiedzi jednoznacznie wskazujących na staż pracy w administracji).

53 badanych zadeklarowało staż pracy powyżej 25 lat.

Średnia stażu pracy wśród ankietowanych wynosi ponad 15 lat. Najczęściej występująca wartość to 10 lat.

Mediana: 14,5 roku

Dominanta: 10 lat

Średnia: 15,14

Połowa liczb ma wartości większe niż mediana, a połowa liczb ma wartości mniejsze niż mediana.

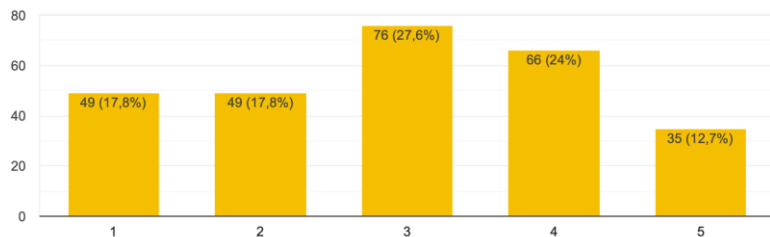
Najczęściej występująca wartość w zbiorze danych.

Średnia arytmetyczna.

PROCEDOWANIE WNIOSKÓW W WERSJI CYFROWEJ

Uczestnicy badania zostali poproszeni o zapoznanie się z opisem postępowania w przypadku procedowania wniosków w wersji cyfrowej przed udzieleniem odpowiedzi na pytania.

Jest dla mnie jasne w jaki sposób mogłoby przebiegać procedowanie wniosków w wersji cyfrowej.
275 odpowiedzi



Co czwarty badany (27,6%) miał problem z jednoznacznym określeniem czy zaproponowany przebieg procedowania wniosków w wersji cyfrowej jest jasny. Procedura ta była jasna dla 36,7% badanych (66 osób - raczej tak, 35 osób - zdecydowanie tak).

Blisko co piąta osoba (17,8%) wskazała, że zdecydowanie nie rozumie przedstawionej procedury. Tyle samo osób udzieliło odpowiedzi, zgodnie z którą raczej nie rozumieją zaproponowanego sposobu procedowania wniosków cyfrowych.

REKOMENDACJE

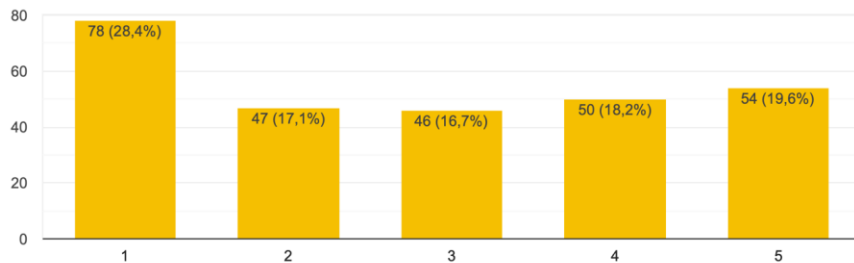
W związku z tym, że **ponad 60% uczestników badania nie udzieliło odpowiedzi twierdzącej** na pytanie dotyczące jasności proponowanego przebiegu procedowania wniosków w wersji cyfrowej, rekomendujemy:

1. Stworzenie w oparciu o uwagi wskazywane w badaniu ankietowym **szczegółowej instrukcji postępowania dla pracowników administracji publicznej**, np. w postaci kompendium wiedzy lub sekcji F.A.Q.
2. **Przygotowanie szkolenia lub e-learningu dla pracowników administracji publicznej** odpowiadających na co dzień za procedowanie wniosków i pozwoleń na budowę.

FORMA PROJEKTU BUDOWLANEGO

Mam doświadczenie pracy na plikach w formacie PDF wektorowy.

275 odpowiedzi



78 respondentów (28,4%) deklaruje zdecydowany brak doświadczenia pracy na plikach w formacie PDF wektorowy.

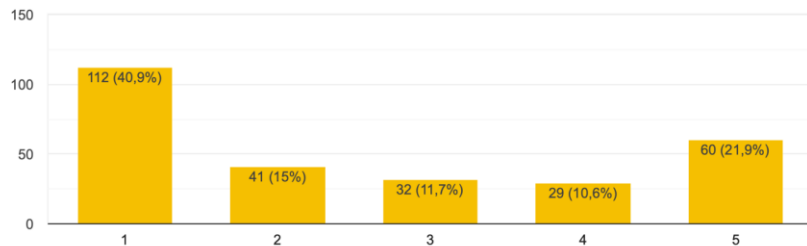
Wśród badanych zdecydowanie potwierdzających doświadczenie pracy z PDF-ami wektorowymi są 54 osoby (ok. 20%).

Proporcje respondentów deklarujących, że raczej mieli lub raczej nie mieli okazji pracować z PDF-ami wektorowymi są równomierne (odpowiednio 50 do 47 badanych).

FORMA PROJEKTU BUDOWLANEGO

Mam doświadczenie pracy na plikach w formacie dwg/dxf (format 2D).

274 odpowiedzi



Dominującą grupę (40%) stanowią osoby zdecydowanie nie mające doświadczenia pracy na plikach w formacie 2D.

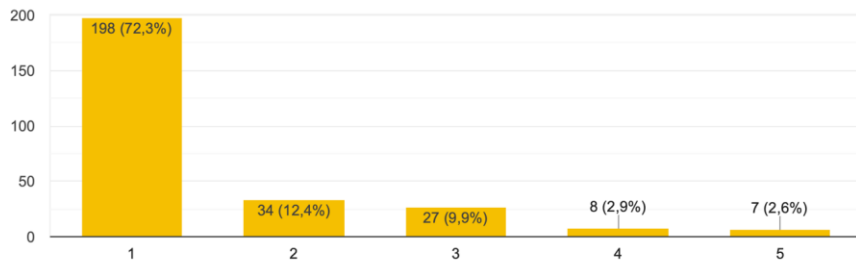
Wraz z osobami, które raczej nie miały styczności w swojej pracy ze wskazanym formatem (15%) stanowią większość wśród respondentów (55%).

Jedynie 1/3 deklaruje doświadczenie pracy z plikami w tym formacie (29 osób: “raczej tak”, 60 osób: “zdecydowanie tak”).

FORMA PROJEKTU BUDOWLANEGO

Mam doświadczenie pracy na plikach w formacie ifc (format 3D).

274 odpowiedzi



Dominująca większość, czyli blisko $\frac{3}{4}$ badanych deklaruje zdecydowany brak doświadczenia pracy z plikami 3D.

Co warto odnotowania, jedynie 5,5% osób deklaruje znajomość wskazanego formatu (8 osób - raczej tak, 7 - zdecydowanie tak).

Należy również podkreślić, że nawet wśród projektantów format ten wciąż nie jest powszechnym standardem.

REKOMENDACJE

Wpływ na doświadczenie pracy z plikami we wskazanych formatach ma wiele czynników, m.in. brak odpowiedniego oprogramowania w organach administracji publicznej, które do tej pory pracowały z dokumentacją w wersji papierowej.

Należy podkreślić uwagi dotyczące zaplecza sprzętowego, które uniemożliwia płynne korzystanie z bardziej zaawansowanych programów.

Uwzględniając kwestie związane z oprogramowaniem (*software*), sprzętem (*hardware*) oraz doświadczeniami użytkowników (*user experience*) rekomendujemy umożliwienie pracy na plikach PDF, w tym PDF wektorowy.

Są to najpowszechniej występujące formaty, niewymagające drogiego i zaawansowanego oprogramowania, ani nie mające wymagań sprzętowych, które byłyby nieosiągalne dla części starostw i urzędów.

Jednocześnie należy podkreślić, że pliki PDF umożliwiają podpisywanie ich podpisem kwalifikowanym oraz przy użyciu Profilu Zaufanego. Możliwości takiej nie dostarczają pliki w formatach dwg/dxf oraz ifc.

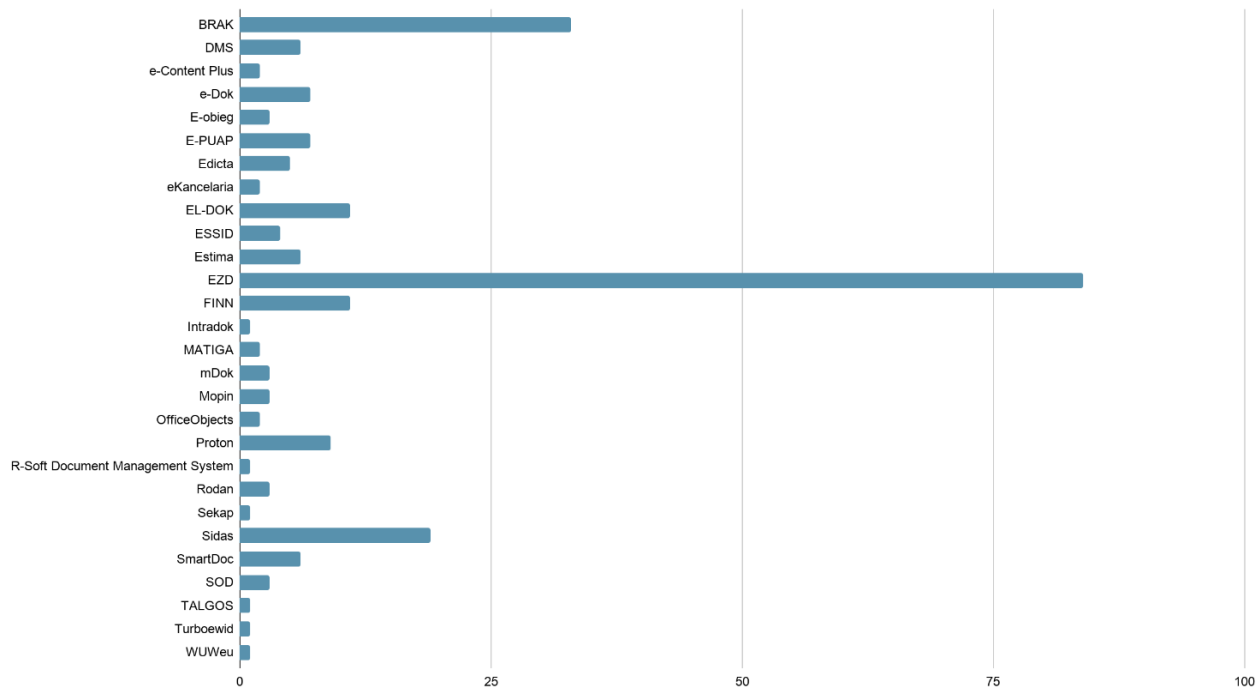
SYSTEM ELEKTRONICZNEGO OBIEGU DOKUMENTACJI

Rozwiązanie to umożliwia m.in. rejestrację korespondencji przychodzącej i wychodzącej z danej instytucji czy korzystanie z podpisu elektronicznego.

Wykorzystywane systemy różnią się od siebie, a ponadto **nie każdy organ administracji publicznej korzysta z tego rozwiązania.**

SYSTEM ELEKTRONICZNEGO OBIEGU DOKUMENTACJI

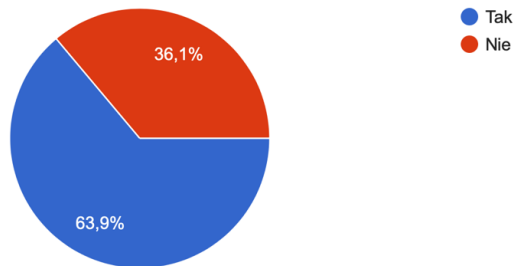
Systemy elektronicznego obiegu dokumentacji



SYSTEM ELEKTRONICZNEGO OBIEGU DOKUMENTACJI

System elektronicznego obiegu dokumentacji, z którego korzystam w miejscu pracy jest zintegrowany z ePUAP.

263 odpowiedzi

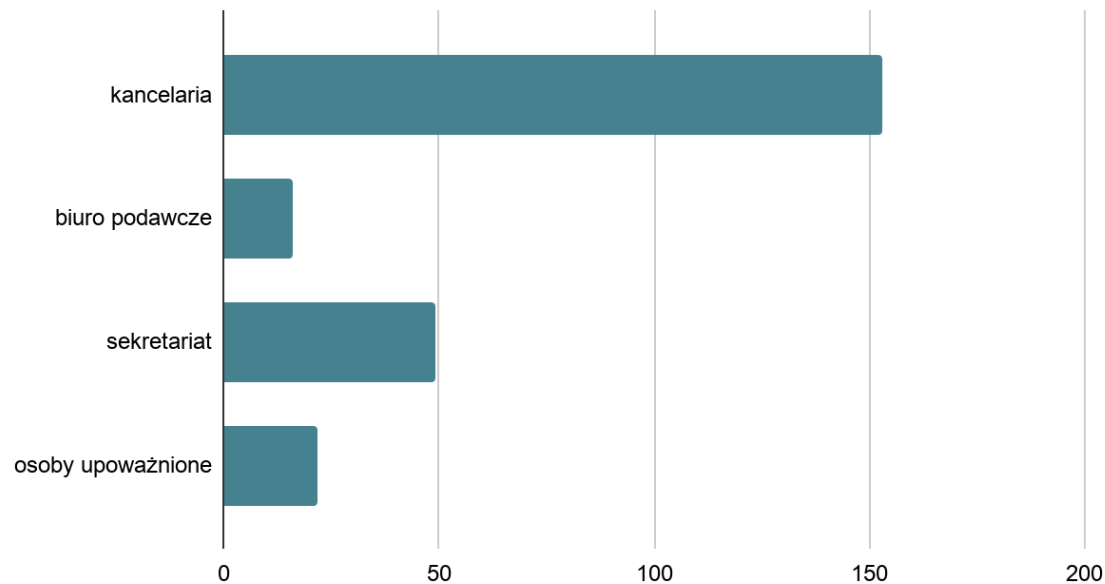


System elektronicznego obiegu dokumentacji wykorzystywany w pracy przez 40% badanych nie jest zintegrowany z ePUAP.

Nawet w sytuacji, w której dany system elektronicznego obiegu dokumentacji jest zintegrowany z ePUAP nie jest to równoznaczne z tym, że urzędnicy przypisani do danej sprawy mają bezpośredni dostęp do skrzynki urzędu.

SYSTEM ELEKTRONICZNEGO OBIEGU DOKUMENTACJI

Dostęp do skrzynki ePUAP w danym organie administracji



* Podczas kodowania danych nadano jednolite kategorie powtarzającym się wartościom tekstowym, np.: kancelaria główna, kancelaria urzędu, kancelaria starostwa

REKOMENDACJE

Przedstawiony badanym opis ścieżki urzędników zakłada korzystanie z systemu elektronicznego obiegu dokumentacji.

Ponad 10% badanych nie korzysta w swoim miejscu pracy z systemu elektronicznego obiegu dokumentacji, co w konsekwencji będzie oznaczało konieczność tego rozwiązania we wszystkich organach.

Rekomendujemy:

1. Sprawdzenie z jakiego oprogramowania korzystają poszczególne instytucje oraz jakie funkcjonalności są oferowane przez dany system obiegu dokumentów.

OZNACZANIE WNIOSKÓW Z OBSZARU ARCHITEKTURY I BUDOWNICTWA

W jaki sposób wnioski przychodzące przez ePUAP powinny być oznaczane, żeby można było je łatwo identyfikować jako dotyczące obszaru architektury i budownictwa?

Testowane na etapie programu pilotażowego rozwiązania okazały się niewystarczające do jednoznacznej identyfikacji tego, czego dotyczy dana sprawa (np. zatytułowanie pisma jako “Wniosek o pozwolenie na budowę”).

Kluczowa dla urzędników jest możliwość odróżnienia wniosków przychodzących przez ePUAP od innej korespondencji.

“Ważne to jest to, żeby wniosek trafił na drugi dzień do pracownika, a nie wędrował przez wszystkie wydziały albo przychodził z dużym opóźnieniem”.



OZNACZANIE WNIOSKÓW Z OBSZARU ARCHITEKTURY I BUDOWNICTWA

PROPOZYCJA	WYDZIAŁY	LICZBA WSKAZAŃ
oznaczenie AB (lub AiB)	Architektura i Budownictwo	45
oznaczenie Budownictwo	Architektura i Budownictwo	18
oznaczenie nazwy wydziału	Architektura i Budownictwo, Infrastruktura i Budownictwo	30

Wnioski w ePUAP powinny być **oznaczane w sposób ułatwiający ich identyfikację**, uwzględniając drogę kancelaryjną jaką pismo przechodzi w urzędach i starostwach (zwłaszcza w przypadku dużych jednostek).

OZNACZANIE WNIOSKÓW Z OBSZARU ARCHITEKTURY I BUDOWNICTWA

Kwestia precyzyjnego, ujednoliconego nazewnictwa wniosków wpływa również na efektywność pracy urzędników.

To oni bowiem tracą bezpośrednio na sytuacji, w której wniosek błędnie trafia do nieodpowiedniej jednostki czy Wydziału.

Respondenci zwracali uwagę również na:

1. potrzebę identycznych, jednoznacznych symboli/oznaczeń spraw w całym kraju,
2. dokładny opis w tytule wiadomości,
3. sprawdzenie czy ID wniosku mogłoby automatycznie przypisywać sprawom skrót literowy np. AB,
4. nieczytelność oznaczeń wniosków wpływających w ramach programu pilotażowego, np. poprzez zapis: *Sprawa wszczęta z Front Office. UID: EPUAP (...)*,
5. konieczność wprowadzenia systemu elektronicznego obiegu dokumentacji w każdej jednostce administracyjnej,
6. oznaczenia JRWA (Jednolity rzeczowy wykaz akt), które są znane i łatwe do sprawdzenia przez każdego z pracowników organu (choć zarazem utrudnienie stanowi fakt, że funkcjonują różne oznaczenia JRWA dla różnych organów).

REKOMENDACJE

Uwagi zebrane w pytaniu otwartym dotyczącym sposobu oznaczania wniosków przychodzących przez ePUAP, ułatwiającego ich identyfikację jako dotyczących obszaru architektury i budownictwa, wskazują **wyzwania natury systemowej**:

- wprowadzenie systemu elektronicznego obiegu dokumentacji w każdym urzędzie/starostwie,
- stworzenie jednolitej procedury numeracji kancelaryjnej pozwalającej na jednakowe i jednoznaczne identyfikowanie wniosków na terenie całego kraju.

Rekomendujemy:

1. Proponowanie użytkownikom przyjęcia wskazanej logiki słownikowej podczas wypełniania formularzy na portalu **e-budownictwo**,
2. Wypracowanie **jednolitej formy oznaczania spraw dotyczących Architektury i Budownictwa** (na etapie wysyłania wniosku przez ePUAP).
3. Uruchomienie kampanii informacyjnej szczegółowo omawiającej funkcjonalności serwisu e-budownictwo.

REPOZYTORIUM - PANEL ADMINISTRACYJNY

Repozytorium to narzędzie umożliwiające udostępnianie i przechowywanie wniosków składanych w wersji cyfrowej wraz z załącznikami, a także archiwizację złożonych projektów w chmurze, bez obciążania infrastruktury organów.

By uzyskać dostęp do panelu administracyjnego wymagane będzie logowanie za pomocą loginu i hasła. Po pierwszym zalogowaniu do repozytorium nastąpi nadanie odpowiednich uprawnień przez GUNB.

REPOZYTORIUM - PANEL ADMINISTRACYJNY

Administracja Django WITAJ, KAROLINA. POKAZ STRONĘ / ZMIANA HASŁA / WYLOGUJ SIĘ

Strona główna > Responses > Załączniki wniosków

Wybierz załącznik wniosku do obejrzenia

Q Szukaj

NAZWA	POBIERANIE	ID WNIOSKU	SUMA KONTROLNA SHA-256
Oświadczenie o posiadaniu prawie do dysponowania nieruchomością na cele budowlane (PB-5)	Pobierz	10dbcbf4-e40f-4774-a73c-c032d9e20772	9af8c780ed62e91e32e45262cfd58dd7632bea33e8fe44686014e7fb29f761d
Pełnomocnictwo do reprezentowania inwestora	Pobierz	10dbcbf4-e40f-4774-a73c-c032d9e20772	3056b5d67a1ff2bb2467f41b8a20ec86508e3b43dadd6fdc838089e4de4fefec
Potwierdzenie uiszczenia opłaty skarbowej	Pobierz	10dbcbf4-e40f-4774-a73c-c032d9e20772	8d058263b63dd2a81c18b76293bbf17df314eed45e106fb879236e2b903e45c4
Projekt architektoniczno-budowlany	Pobierz	10dbcbf4-e40f-4774-a73c-c032d9e20772	c79b5b0182d4455677cf3ddb7955083485366d44886dbb5e4292b79fbb316a52

4 załączniki raportów

Widok panelu administracyjnego. W kolumnie NAZWA znajduje się lista załączników danego wniosku. W kolumnie POBIERANIE znajduje się odnośnik do danego załącznika umożliwiający zapoznanie się z nim. ID WNIOSKU przedstawia numer identyfikacyjny nadawany wszystkim załącznikom danego wniosku (ten sam dla każdego z załączników). SUMA KONTROLNA SHA-256 zawiera unikatowy numer identyfikacyjny odpowiadający danemu załącznikowi.

ZAŁĄCZNIKI DO WNIOSKU

7. ZAŁĄCZNIKI

- 1. Oświadczenie o posiadaniu praw do dysponowania nieruchomością na cele budowlane (PB-5)²**
(9af8c780ed62e91e32e45262cfd58dd7632bea33e8fe44686014e7fb29f761d)
- 2. Pełnomocnictwo do reprezentowania inwestora³**
(3056b5d67a1ff2bb2467f41b8a20ec86508e3b43dadd6fdc838089e4de4fefec)
- 3. Potwierdzenie uiszczenia opłaty skarbowej⁴**
(8d058263b63dd2a81c18b76293bbf17df314eed45e106fb879236e2b903e45c4)
- 4. Projekt architektoniczno-budowlany⁵**
(c79b5b0182d455677cf3ddb7955083485366d44886dbb5e4292b79fbb316a52)

¹ Odnośnik do listy załączników:

<https://e-budownictwo.gunb.gov.pl/admin/responses/reportattachment/?q=da24d8cb-6b53-4651-9941-5b6237ebc235>

² Odnośnik do załącznika:

<https://e-budownictwo.gunb.gov.pl/admin/responses/reportattachment/421>

³ Odnośnik do załącznika:

<https://e-budownictwo.gunb.gov.pl/admin/responses/reportattachment/421>

⁴ Odnośnik do załącznika:

<https://e-budownictwo.gunb.gov.pl/admin/responses/reportattachment/421>

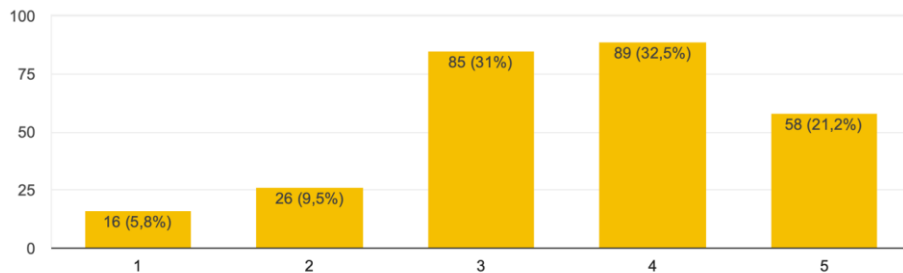
⁵ Odnośnik do załącznika:

<https://e-budownictwo.gunb.gov.pl/admin/responses/reportattachment/421>

Widok fragmentu wniosku przesłanego przez petenta do urzędu. Bezpośrednio pod nazwami poszczególnych załączników znajdują się nadane im ID wniosku. Poniżej znajduje się lista odnośników do listy załączników oraz jej poszczególnych elementów. Po kliknięciu odnośników nastąpi przekierowanie do panelu logowania do repozytorium

REPOZYTORIUM - PANEL ADMINISTRACYJNY

Myślę, że nie miałbym/miałabym problemu z obsługą repozytorium.
274 odpowiedzi



Obsługa repozytorium wydawała się nie sprawiać trudności większości badanych. Ponad 1/3 (21,2%) respondentów deklaruje, że zdecydowanie nie miałaby problemu z obsługą panelu administracyjnego.

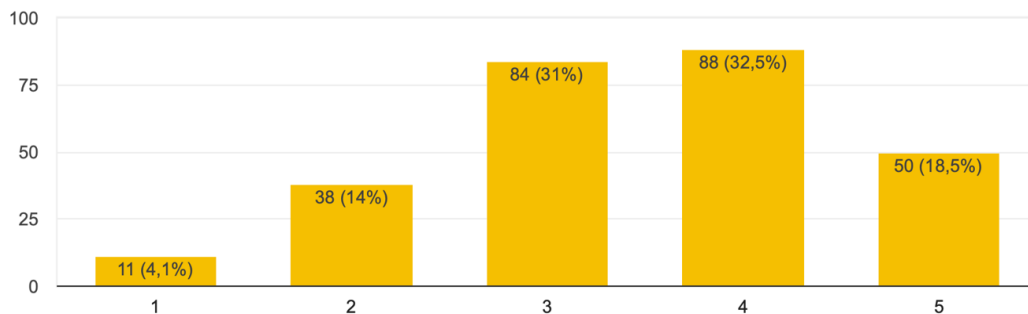
Uwzględniając grupę badanych (32,5%), która również odpowiedziała twierdząco (“raczej tak”), dla ponad połowy respondentów repozytorium nie wydaje się problematycznym narzędziem.

1/3 osób nie ma jednoznacznego zdania w tej kwestii.

REPOZYTORIUM - PANEL ADMINISTRACYJNY

Układ systemu wydaje mi się łatwy w nawigacji.

271 odpowiedzi



Dla ponad połowy respondentów repozytorium wydaje się łatwe w nawigacji.

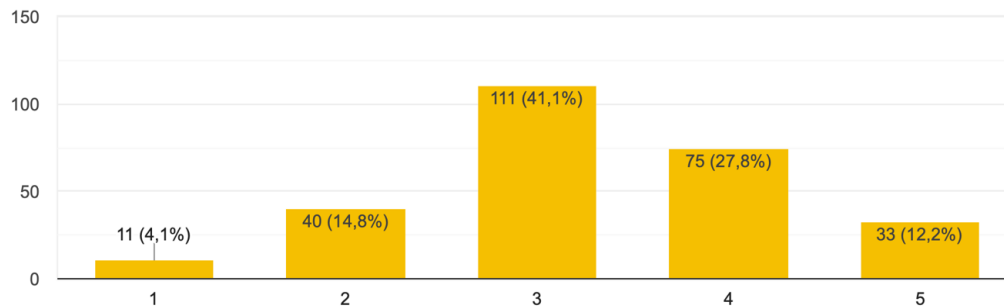
1/3 badanych (31%) nie ma jednoznacznego zdania na ten temat.

Około 5% więcej osób twierdzi, że nawigacja po panelu administracyjnym zdecydowanie nie wydaje im się łatwa.

REPOZYTORIUM - PANEL ADMINISTRACYJNY

Wygląd systemu wydaje mi się atrakcyjny wizualnie.

270 odpowiedzi

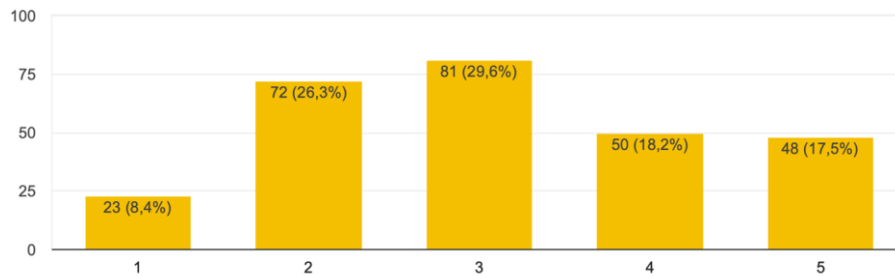


Dla ponad 40% respondentów ciężko było określić czy wygląd repozytorium wydaje im się atrakcyjny wizualnie. Blisko 1/3 badanych uznała, że raczej tak. Porównywalne procentowo są natomiast odpowiedzi “zdecydowanie tak” (12,2%) oraz “raczej nie”(14,8%).

REPOZYTORIUM - PANEL ADMINISTRACYJNY

Potrzebowałbym/Potrzebowałabym wsparcia podczas obsługi systemu.

274 odpowiedzi

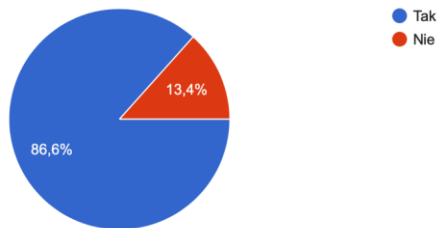


W przypadku pytania dotyczącego potrzeby wsparcia podczas obsługi systemu proporcje między odpowiedziami negatywnymi, afirmatywnymi i wstrzymaniem się od udzielenia jednoznacznej odpowiedzi są zbliżone.

REPOZYTORIUM - PANEL ADMINISTRACYJNY

Chciałbym/chciałabym, żeby repozytorium umożliwiło odczyt załączników online (w tym projektu budowlanego).

262 odpowiedzi



Dominująca większość respondentów chciałaby mieć możliwość odczytywania załączników online (bezpośrednio w chmurze). Ponad 220 osób zaznaczyło, że preferuje wskazaną funkcjonalność i chciałoby odczytywać pliki bez konieczności ściągania ich na dyski twarde organów administracji publicznej.

REKOMENDACJE

Cyfryzacja procesu inwestycyjno-budowlanego wymagać będzie nie tylko stworzenia jasnej instrukcji dla użytkowników (dotyczącej zarówno samych procedur, jak i reakcji w sytuacji napotkanego problemu), ale też umożliwienia urzędnikom skonsultowania swoich trudności.

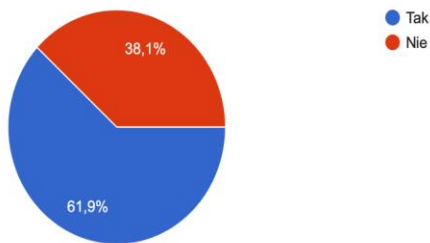
Rekomendujemy:

1. Stworzenie przez GUNB tzw. **helpdesku** (ang. dosł. „biurko pomocy”), czyli zapewnienie urzędnikom **wsparcia technicznego online**.
2. Wyznaczeni grupy osób odpowiedzialnych za przyjmowanie zgłoszeń od użytkowników oraz kontrolowanie rozwiązywania napotykanych problemów.
3. Wykorzystanie **gotowych narzędzi, możliwych do zintegrowania z produktem**, np. Zendesk.

ODBIÓR I SPRAWDZENIE WNIOSKU PRZEZ URZĘDNIKÓW

Komunikacja z inwestorem przez ePUAP byłaby dla mnie łatwa.

252 odpowiedzi



Ponad 60% respondentów uznało, że komunikacja z inwestorami za pomocą ePUAP byłaby dla nich łatwa. Przeciwnego zdania jest ok. 95 osób (38,1%).

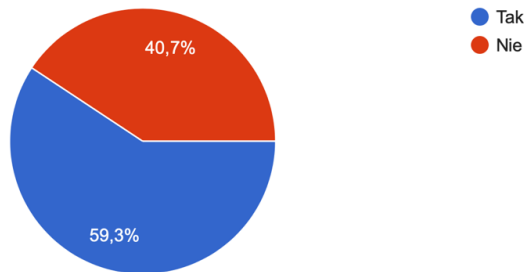
Warto zaznaczyć, że na deklarowaną łatwość bądź trudność w komunikacji za pomocą ePUAP wpływa nie tylko sam serwis, ale też dostęp urzędników do ePUAP.

Często urzędnicy dostają pocztę przekierowaną bezpośrednio z Wydziału i tym samym nie mają codziennej styczności z komunikacją przez ePUAP.

ODBIÓR I SPRAWDZENIE WNIOSKU PRZEZ URZĘDNIKÓW

Jako urzędnik/urzędniczka, zajmując się konkretną sprawą, mógłbym/mogłabym samodzielnie komunikować się z inwestorem za pomocą ePUAP.

253 odpowiedzi

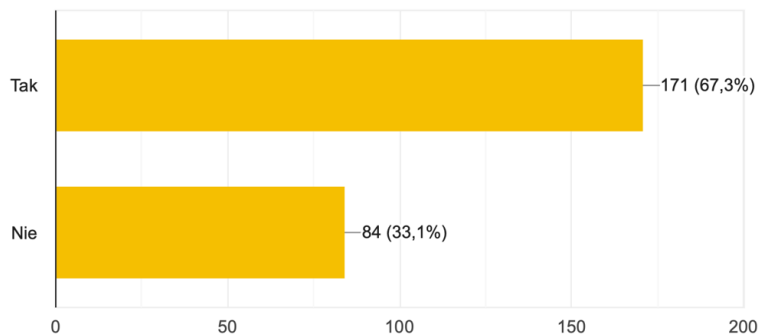


40% pytaných twierdzi, że w swoim miejscu pracy nie ma możliwości samodzielnego kontaktowania się z inwestorem za pomocą ePUAP.

ODBIÓR I SPRAWDZENIE WNIOSKU PRZEZ URZĘDNIKÓW

Wyobrażam sobie wzywanie inwestorów do uzupełnienia wniosków za pomocą ePUAP.

254 odpowiedzi

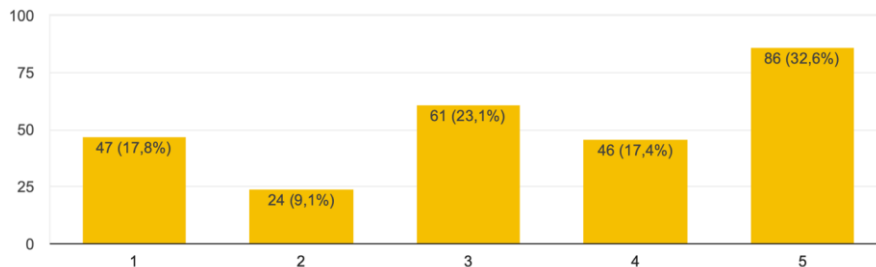


171 badanych zadeklarowało, że wyobrażają sobie wzywanie inwestorów do uzupełnień za pośrednictwem ePUAP. $\frac{1}{3}$ respondentów nie wyobraża sobie jak miałyby przebiegać takie wezwanie za pomocą serwisu.

ODBIÓR I SPRAWDZENIE WNIOSKU PRZEZ URZĘDNIKÓW

Ułatwieniem w mojej pracy byłoby korzystanie z oprogramowania umożliwiającego komentowanie i nanoszenie poprawek bezpośrednio na pliku PDF.

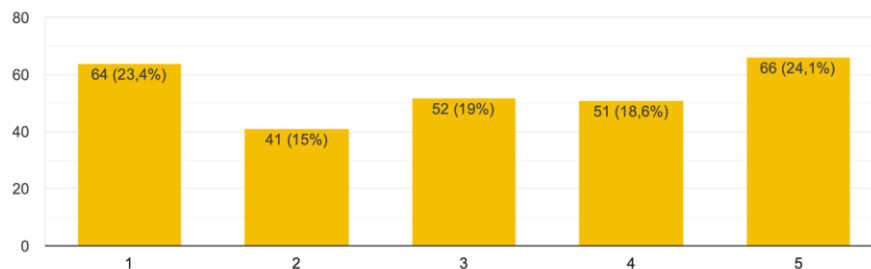
264 odpowiedzi



Blisko połowa badanych twierdzi, że nanoszenie poprawek i komentowanie projektu bezpośrednio na pliku PDF **byłoby ułatwienie w ich codziennej pracy**. Jednocześnie 47 osób (17,8%) zaznacza zdecydowanie, że możliwość ta nie stanowiłaby dla nich ułatwienia.

ODBIÓR I SPRAWDZENIE WNIOSKU PRZEZ URZĘDNIKÓW

Wyobrażam sobie nanoszenie uwag bezpośrednio na przekazanych plikach wniosku (dotyczy PDF, dwg/dxf)
274 odpowiedzi

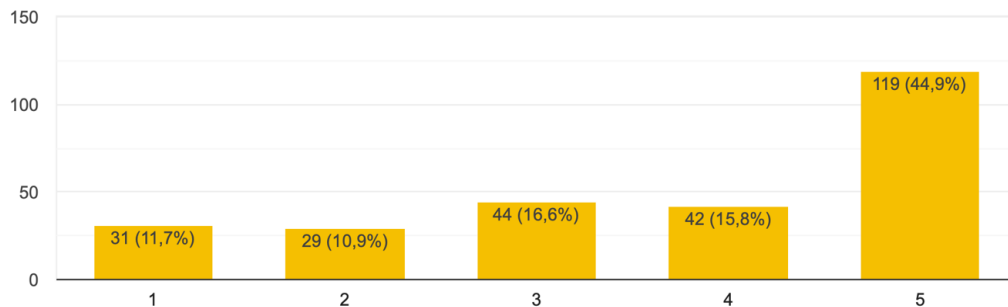


Niecałe 40% respondentów nie wyobraża sobie nanoszenia uwag bezpośrednio na plikach wniosku, czyli całkowicie w wersji cyfrowej. Około 43% badanych twierdzi, że **nie stanowiłoby to dla nich problemu.**

ODBIÓR I SPRAWDZENIE WNIOSKU PRZEZ URZĘDNIKÓW

Obsługa programu w języku angielskim byłaby dla mnie utrudnieniem.

265 odpowiedzi



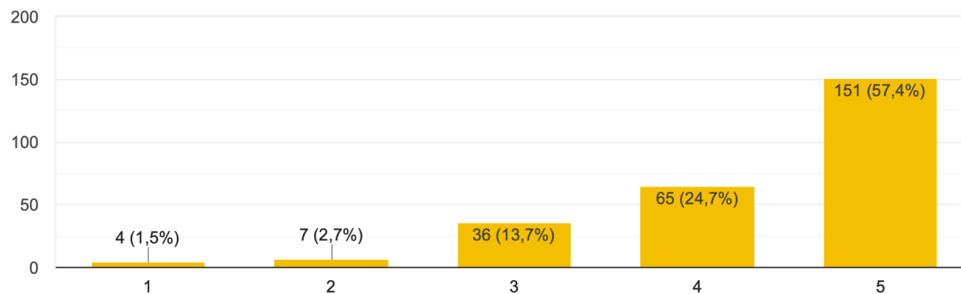
119 badanych zadeklarowało, że obsługa programu w języku angielskim zdecydowanie byłaby dla nich utrudnieniem. Kolejne 42 osoby uznały, że raczej byłaby utrudnieniem.

Istnienie bariery językowej wskazało łącznie ok. 60% osób.

ODBIÓR I SPRAWDZENIE WNIOSKU PRZEZ URZĘDNIKÓW

Potrzebowałbym/potrzebowałabym instrukcji obsługi oprogramowania.

263 odpowiedzi



Zdecydowana większość pytaných potrzebowałaby instrukcji obsługi oprogramowania (ponad 70% odpowiedzi twierdzących).

REKOMENDACJE

Dobór oprogramowania powinien uwzględnić potrzeby urzędników również pod kątem nie tworzenia dodatkowej bariery językowej. Dobierając rekomendowane narzędzie umożliwiające odczyt części rysunkowych projektu należy uwzględnić czy istnieje, bądź czy jest możliwa do stworzenia polska wersja językowa.

W przypadku Foxit Reader, czyli wykorzystywanego w programie pilotażowym narzędzia, wystąpił powtarzający się problem z instalacją polskiej wersji językowej.

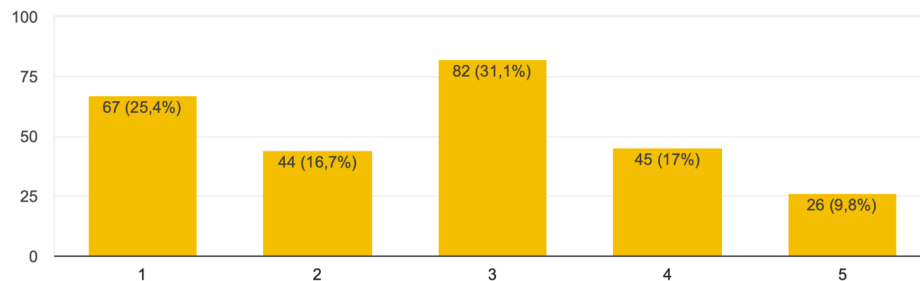
Rekomendujemy:

1. przygotowanie dla urzędników **szkolenia z oprogramowania,**
2. zapewnienie urzędnikom **instrukcji użycia oprogramowania do odczytu części rysunkowych,**
3. zadbanie o to, by językiem obsługi programu **był polski.**

ODBIÓR I SPRAWDZENIE WNIOSKU PRZEZ URZĘDNIKÓW

Sądę, że umiałbym/umiałabym przeskalować projekt z wykorzystaniem tego narzędzia.

264 odpowiedzi

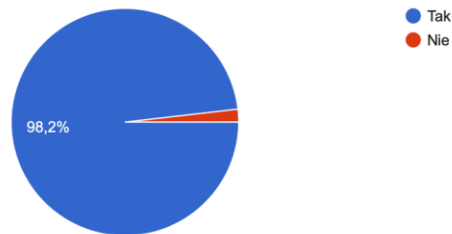


Ponad 40% badanych deklaruje, że nie umiałoby przeskalować projektu z wykorzystaniem zaproponowanego narzędzia do odczytu części rysunkowych. Ponad 1/3 nie udzieliła jednoznacznej odpowiedzi. Niecałe 10% respondentów deklaruje, że zdecydowanie umiałoby wykonać przeskalowanie projektu w programie.

ODBIÓR I SPRAWDZENIE WNIOSKU PRZEZ URZĘDNIKÓW

Wszystkie osoby zajmujące się procedowaniem wniosków w moim miejscu pracy posiadają dostęp do komputera.

274 odpowiedzi

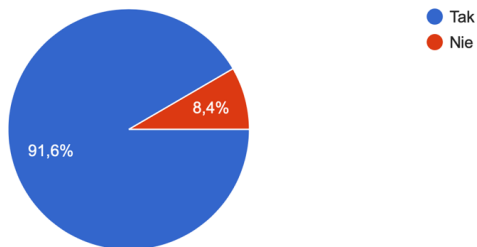


Zdecydowana większość respondentów (98,2%) wskazała, że **wszystkie osoby zajmujące się procedowaniem wniosków w ich miejscu pracy mają dostęp do komputera.**

ODBIÓR I SPRAWDZENIE WNIOSKU PRZEZ URZĘDNIKÓW

Wszystkie osoby zajmujące się procedowaniem wniosków w moim miejscu pracy posiadają stałe i stabilne połączenie internetowe.

274 odpowiedzi



Ponad 90% badanych zadeklarowało, że **wszystkie** osoby zajmujące się procedowaniem wniosków w ich miejscu pracy mają dostęp do stałego i stabilnego połączenia internetowego.

REKOMENDACJE

Jedną z najczęściej pojawiających się obaw w kontekście projektu cyfryzacyjnego są ograniczenia sprzętowe. W pytaniach otwartych wskazywano bariery w postaci starszych, wolno działających komputerów i małych ekranów, których rozmiar utrudnia sprawdzanie projektów).

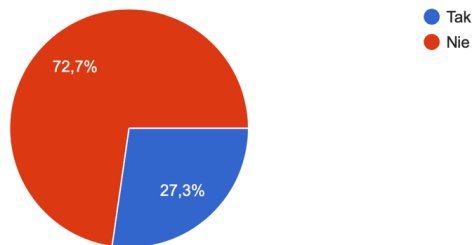
Należy mieć świadomość, że dostęp do sprzętu, umożliwiającego procedowanie wniosków w wersji cyfrowej będzie mieć bezpośredni wpływ na komfort pracy urzędników.

Ponadto zarówno stały dostęp do sieci, jak i stabilność połączenia będą miały wpływ na ocenę jakości pracy z wnioskami w wersji cyfrowej.

ODBIÓR I SPRAWDZENIE WNIOSKU PRZEZ URZĘDNIKÓW

Warunki lokalowe w moim miejscu pracy umożliwiają stworzenie stanowiska komputerowego do udostępniania dokumentacji stronom postępowania.

264 odpowiedzi



Prawie $\frac{3}{4}$ badanych twierdzi, że w ich miejscu pracy nie ma warunków lokalowych, które umożliwiłyby wydzielenie przestrzeni czy stworzenie oddzielnego stanowiska dla osób zainteresowanych zapoznaniem się z projektem.

REKOMENDACJE

Pytanie o warunki lokalowe wiąże się z określeniem sposobu w jaki strony postępowania mogłyby zapoznać się z projektem.

Jednym z możliwych rozwiązań byłoby utworzenie w danym urzędzie lub starostwie stanowiska dla osób chcących zapoznać się z dokumentacją w wersji cyfrowej. Ankieta pozwoliła jednak zrewidować wykonalność tej propozycji.

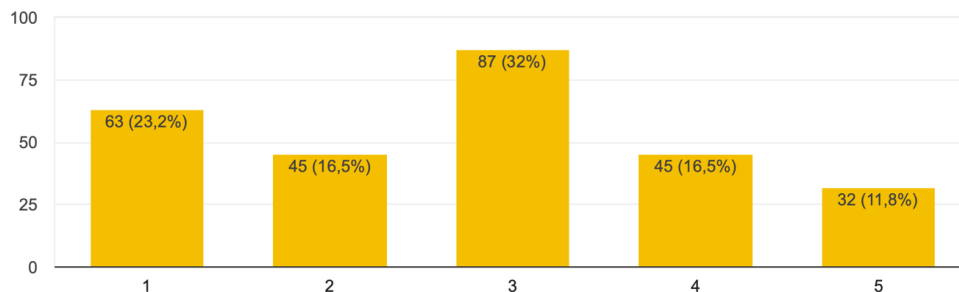
Rekomendujemy:

1. Przyjęcie polityki *digital first*, czyli założenie, że **jak najwięcej tworzonych usług, może być używanych w formie cyfrowej.**
2. Tymczasowe stosowanie **rozwiązania hybrydowego** (elektroniczno-papierowego), czyli stopniowe **dążenie do udostępniania stronom postępowania dokumentacji w wersji elektronicznej.**

POSTRZEGANA UŻYTECZNOŚĆ CYFRYZACJI

Procedowanie wniosków w wersji cyfrowej pozwoliłoby mi na szybsze wykonywanie zadań w pracy.

272 odpowiedzi



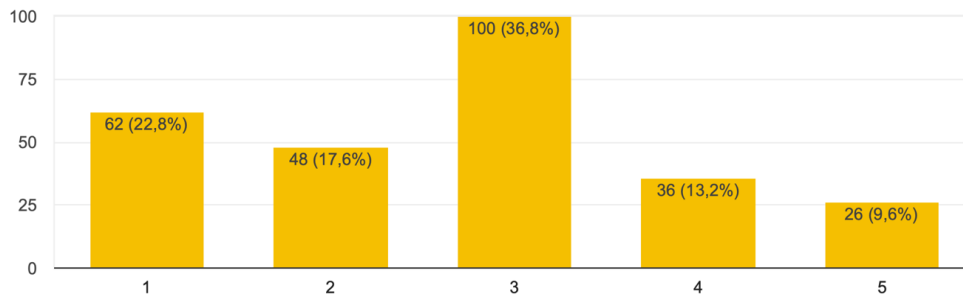
Niewiele ponad 10% badanych jednoznacznie stwierdziło, że **gdyby zajmowali się wnioskami w wersji cyfrowej, wykonywane zadania mogłyby być szybsze.**

Co trzecia osoba miała trudność z określeniem czy procedowanie wniosków w wersji cyfrowej pozwoliłoby jej na szybsze wykonywanie zadań w pracy. 20% respondentów zdecydowanie nie zgadza się z postawioną w pytaniu hipotezą.

POSTRZEGANA UŻYTECZNOŚĆ CYFRYZACJI

Procedowanie wniosków w wersji cyfrowej zwiększyłyby moją produktywność w pracy.

272 odpowiedzi



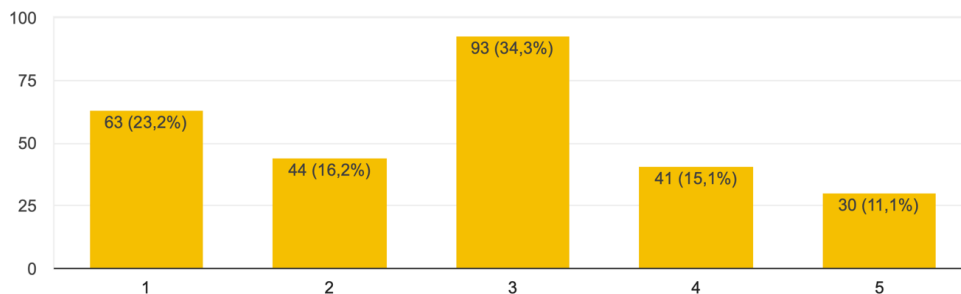
Co piąta osoba deklaruje, że **procedowanie wniosków cyfrowych zwiększyłyby jej produktywność w pracy.**

100 osób nie udziela jednoznacznej odpowiedzi. Łącznie prawie 40% pytanych deklaruje, że nie byłoby bardziej produktywnych, gdyby na co dzień zajmowali się wnioskami w wersji cyfrowej.

POSTRZEGANA UŻYTECZNOŚĆ CYFRYZACJI

Procedowanie wniosków w wersji cyfrowej ułatwiłoby mi pracę.

271 odpowiedzi



Co czwarty urzędnik twierdzi, że cyfryzacja procesu inwestycyjno-budowlanego mogłaby ułatwić jego pracę.

Niecałe 40% ankietowanych udzieliło odpowiedzi przeczącej.

REKOMENDACJE

Odpowiedzi na wszystkie z pytań dotyczących subiektywnych uczuć urzędników względem wpływu cyfryzacji na ich **efektywność, szybkość i łatwość wykonywania pracy**, pokazują skalę niekorzystania ze świata cyfrowego i konieczność edukacji cyfrowej.

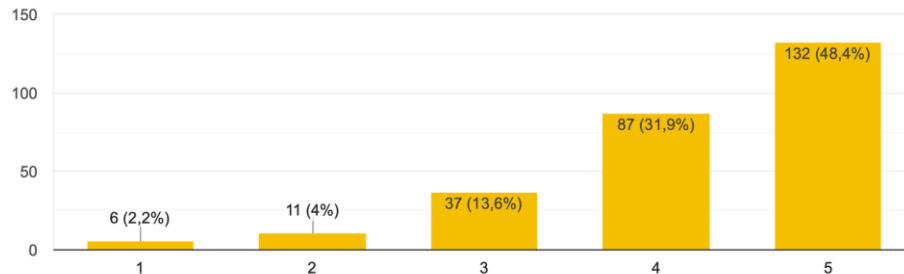
Rekomendujemy:

1. Przedstawianie **faktów** (np. w postaci infografik) pokazujących, dlaczego i w jaki sposób cyfryzacja przyspiesza i ułatwia pracę.

KOMPETENCJE CYFROWE

Potrafię bez problemu prowadzić korespondencję elektroniczną.

273 odpowiedzi

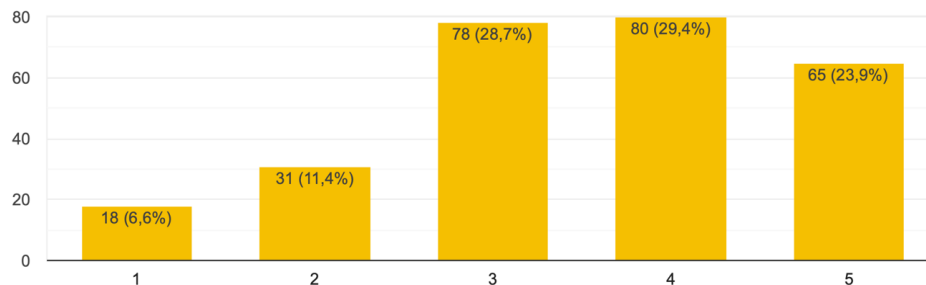


Blisko 50% badanych jednoznacznie zaznacza, że potrafi bez problemu prowadzić korespondencję elektroniczną. Co trzecia osoba potwierdza, że raczej nie ma z tym problemem. Proporcje te sugerują, że korespondencja elektroniczna w dużym stopniu już teraz jest codziennością w pracy urzędników.

KOMPETENCJE CYFROWE

Potrafię bez problemu korzystać z plików w różnych formatach.

272 odpowiedzi

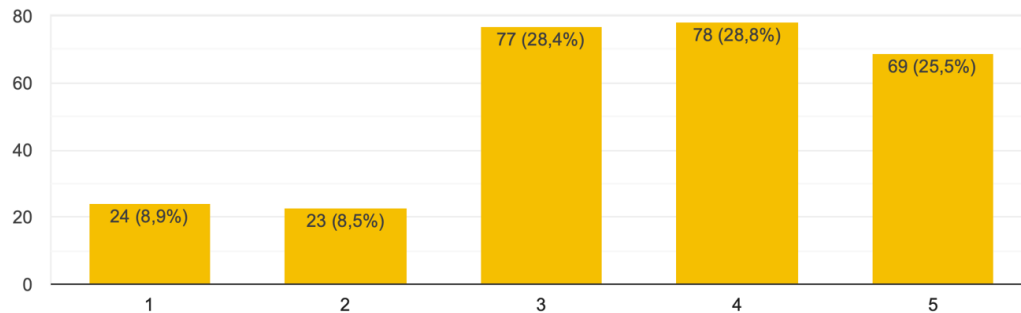


Ponad połowa badanych potrafi bez problemu korzystać z plików w różnych formatach, podczas gdy blisko 1/3 respondentów (28,7%) nie udziela w tej kwestii jednoznacznej odpowiedzi.

KOMPETENCJE CYFROWE

Potrafię bez problemu otwierać pliki w różnych formatach.

271 odpowiedzi

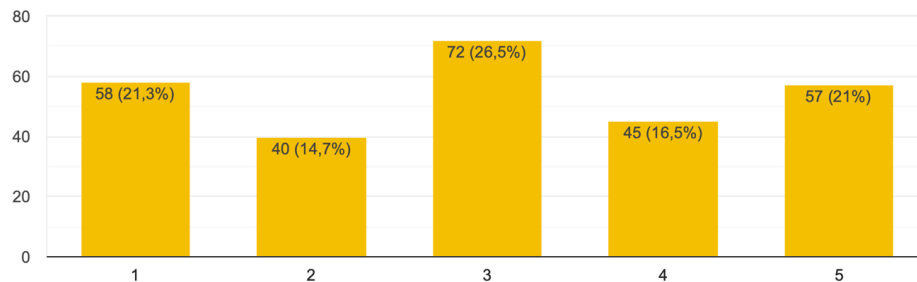


Podobna pod względem liczebności grupa potrafi otwierać pliki w różnych formatach (łącznie ponad 55%). Dla niespełna 1/3 ankietowanych (28,4%) trudno było udzielić jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie.

KOMPETENCJE CYFROWE

Potrafię bez problemu korzystać z plików w chmurze.

272 odpowiedzi

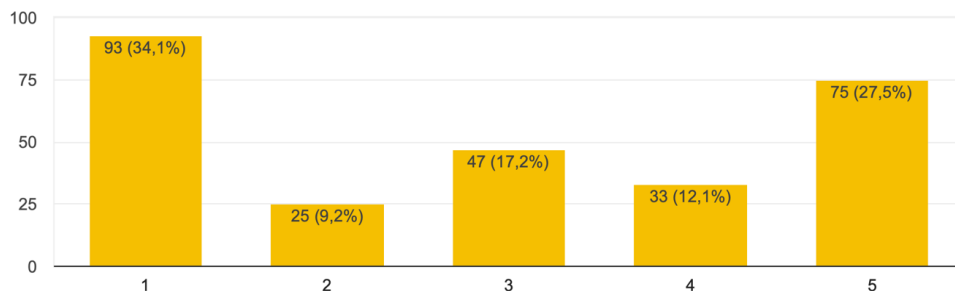


Takie same co do liczebności grupy (ok. 20%) twierdzą, że zdecydowanie potrafią oraz zdecydowanie nie potrafią korzystać z plików w chmurze. Również zbliżone procentowo są deklaracje osób, które raczej radzą sobie lub nie radzą z obsługą plików w chmurze.

KOMPETENCJE CYFROWE

Potrafię bez problemu podpisywać dokumenty w wersji elektronicznej.

273 odpowiedzi



Około 40% badanych potwierdza, że podpisywanie dokumentów w wersji elektronicznej nie stanowi dla nich problemu.

34% respondentów deklaruje, że zdecydowanie nie potrafi **bez problemu** podpisywać dokumentów w wersji elektronicznej. Kolejne 9,2% twierdzi, że raczej nie potrafi.

REKOMENDACJE

Na różnice w kompetencjach cyfrowych składa się wiele czynników, a jak wskazują wyniki ankiety, nie zawsze da się je przewidzieć bazując jedynie na kategorii wiekowej czy wykształceniu.

W sytuacji, w której cyfryzacja może oznaczać pracę na plikach w chmurze, obsługę plików w różnych formatach oraz podpisywanie dokumentów elektronicznie, należy zapewnić przeszkolenie kadrze urzędniczej.

Obsługa korespondencji elektronicznej już dziś jest codziennością dla wielu urzędników. Należy zatem założyć, że po odpowiednim czasie na przeszkolenie i przyzwyczajenie się do nowych rozwiązań, kompetencje cyfrowe urzędników zostaną rozwinięte.

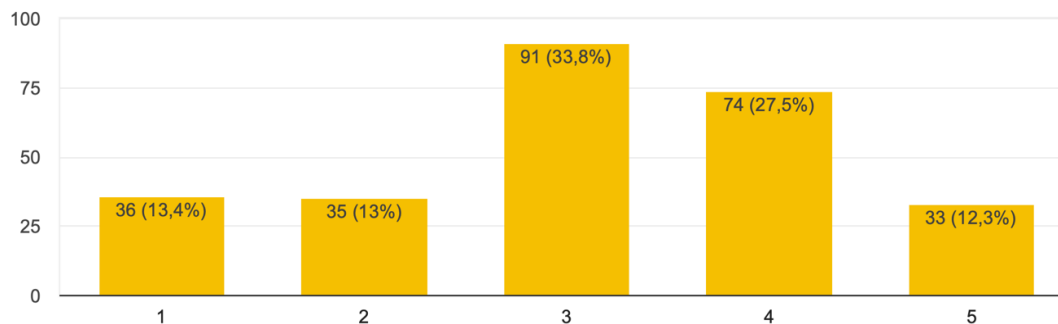
Rekomendujemy:

1. Oparcie komunikacji dotyczącej cyfryzacji procesu inwestycyjno-budowlanego na **języku korzyści**.
2. Stworzenie **jasnych wytycznych** dotyczących sposobu procedowania wniosków w wersji cyfrowej oraz **zapewnienie szkoleń dla pracowników**.
3. **Utworzenie helpdesku, czyli wsparcia technicznego online**.

PODSUMOWANIE

Sądzę, że potrafiłbym/potrafiłabym wykonywać zadania związane z odbiorem i procedowaniem wniosków w wersji cyfrowej szybko i wydajnie.

269 odpowiedzi



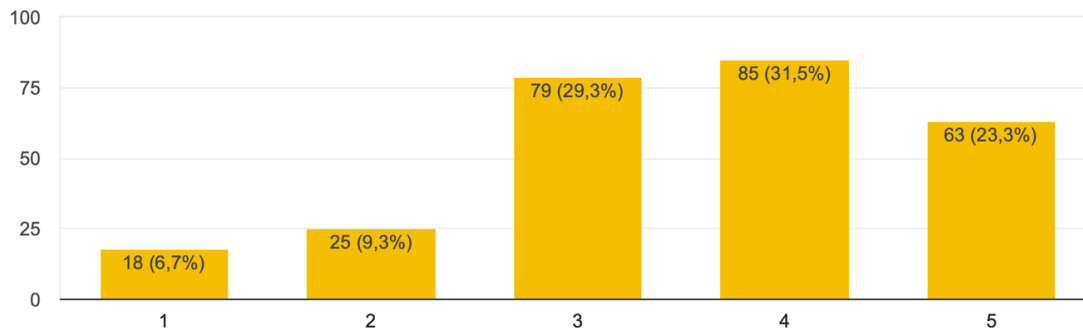
Okolo 40% badanych deklaruje, że potrafiliby wykonywać zadania związane z odbiorem i procedowaniem wniosków w wersji cyfrowej szybko i wydajnie.

Blisko 26% respondentów jest odmiennego zdania.

PODSUMOWANIE

Sądzę, że zadania związane z odbiorem i procedowaniem wniosków w wersji cyfrowej stałyby się dla mnie z czasem przewidywalne oraz intuicyjne.

270 odpowiedzi



Ponad połowa respondentów wierzy, że z czasem zadania związane z odbiorem i procedowaniem wniosków w wersji cyfrowej stałyby się dla nich przewidywalne i intuicyjne.

Sugeruje to, że choć mogą istnieć bariery wejścia związane z przyzwyczajeniem się do pracy z wnioskami w wersji elektronicznej, co drugiej osobie bariery te wydają się do pokonania.

PODSUMOWANIE WYKONAWCZE

CEL

Uwzględnienie potrzeb urzędników podczas projektowania cyfryzacji procesu inwestycyjno-budowlanego

WYZWANIE

Jak możliwie najlepiej zaprojektować cyfryzację przy zróżnicowanych potrzebach i kompetencjach urzędników oraz rozmaitych zasobach i narzędziach wykorzystywanych w ich miejscach pracy?

REKOMENDACJE

Wytyczne i zalecenia

Wsparcie merytoryczne

Kampania edukacyjna

Rozwiązania IT

Przygotowanie szczegółowej instrukcji postępowania, np. w postaci sekcji kompendium wiedzy lub sekcji F.A.Q.

Szkolenia dla urzędników

Oparcie komunikacji dotyczącej cyfryzacji na języku korzyści

Przyjęcie polityki *digital first*, czyli założenie, że jak najwięcej tworzonych usług, może być używanych w formie cyfrowej

Przygotowanie instrukcji użycia oprogramowania do odczytu części rysunkowych

Stworzenie helpdesku, czyli zapewnienie urzędnikom wsparcia technicznego online

Przygotowanie infografik tłumaczących, dlaczego i w jaki sposób cyfryzacja przyspiesza i ułatwia pracę

Rozbudowa serwisu e-budownictwo o funkcjonalności pomocne w codziennej pracy urzędników

Dziękujemy za uwagę!

Cieszymy się, że chcesz nam pomóc przygotować cyfryzację procesu inwestycyjno-budowlanego w sposób uwzględniający głos pracowników i pracowników instytucji publicznych, które w przyszłości będą na co dzień korzystały z tego rozwiązania.