



Wójt Gminy Tarnowo Podgórne

Tarnowo Podgórne, dn. 8 września 2023 r.

BOWR.0003.14.2023

Radni Gminy Tarnowo Podgórne

Odpowiadając na złożoną interpelację w sprawie wdrożenia systemu ticketów w Urzędzie Gminy Tarnowo Podgórne informuję co następuje:

1. Urząd Gminy Tarnowo Podgórne w 2018 roku wdrożył projekt „Rozwój elektronicznych systemów obsługi obywateli, systemu GIS oraz systemów wspomagających funkcjonowanie Gminy Tarnowo Podgórne” współfinansowany z Funduszy Unijnych. W grupie 17 gmin ubiegających się wspólnie o tę środki byliśmy liderem z najszerzym zakresem wdrażanych usług.
2. W ramach zrealizowanego projektu uruchomiono między innymi stronę eUrząd, gdzie każdy mieszkaniec może założyć konto i korzystać z możliwości elektronicznej komunikacji z Urzędem. Dodatkowo uruchomiono kilkanaście e-usług, które pozwalają załatwić sprawę w urzędzie bez wychodzenia z domu. Na swoim koncie użytkownik może śledzić całą swoją korespondencję z Urzędem dotyczącą jego spraw.
3. Dodatkowo w ramach wdrożenia uruchomiono aplikację mobilną eUrząd pozwalającą między innymi na śledzenie swoich danych podatkowych czy dokonywanie płatności zobowiązań, a także umożliwiającą zgłaszanie incydentów.
4. Funkcja zgłaszania incydentów jest powiązana bezpośrednio z systemem e-Dokument oznacza to, że każdy zgłoszony incydent wpływa do urzędu w formie elektronicznej i jest przekazywany bezpośrednio do odpowiedniego wydziału, który realizuje zgłoszenie. Jeżeli na zgłoszeniu zostanie wpisany e-mail nadawcy zgłoszenia, zwrotnie zostanie wysłana informacja o rozwiązaniu problemu.
5. Obecnie aplikacja poddawana jest rozbudowie i od nowego roku po aktualizacji będzie funkcjonowała w ramach zintegrowanego systemu jako mMieszkaniec.
6. Nadmienić należy, że są to tylko działania lokalne podjęte przez naszą Gminę, niezależnie rozwijają się także usługi centralne. Dużą poprawą funkcjonalności, ale i zakresem usług cechuje się obecnie aplikacja mObywatel, która cały czas się rozwija i będzie zapewniać dostęp również do usług lokalnych. Od nowego roku wdrożone zostaną także eDoręczenia, gdzie każdy obywatel będzie mógł skorzystać z założenia swojej skrzynki podawczej i prowadzić korespondencję z każdym urzędem w formie elektronicznej.

Jak widać z powyższego opisu, narzędzi do komunikacji jest aż nadto i wdrażanie kolejnego systemu wydaje się niecelowe. Moim zdaniem należy skupić się na dalszym promowaniu istniejących rozwiązań. Nadal widzimy znikomą liczbę użytkowników. Ze strony eUrząd korzysta obecnie 700 osób, aplikację mobilną w systemie AppStore użytkuje 461 osób, natomiast w systemie GooglePlay 500 osób. Jest to zaledwie ok. 10% potencjalnych użytkowników.