



Serwis e-Budownictwo

Raport Głównego Urzędu Nadzoru
podsumowujący badania User Experience
przeprowadzone w ramach pilotażu

Warszawa 2020

SPIS TREŚCI

WAŻNE INFORMACJE	6
Wykorzystane metody badawcze	6
Dane liczbowe	6
WPROWADZENIE	7
OPIS, CELE I METODOLOGIA BADANIA	7
I ETAP BADAŃ UX	8
Badania ux z użytkownikami serwisu e-budownictwo.gunb.gov.pl	8
Kierunek badania i jego cel	8
Przedmiot testowy	8
Grupa badana	9
Wnioski	9
Zdalne badania z użytkownikami	9
Praca użytkowników z badaczem UX	10
Podsumowanie I etapu badań UX	10
II ETAP BADAŃ UX	11
Metodologia badania jakościowego	11
Audyt user experience	11
Opracowanie ścieżek użytkowników (MIRO)	11
Indywidualne wywiady pogłębione (IDI) połączone z testami użyteczności	11
Grupa badana	11
I tura	12
II tura	13
WYNIKI BADANIA	14
Badania jakościowe	14
Indywidualne wywiady pogłębione z urzędnikami	14
Zalety cyfryzacji procesu inwestycyjno-budowlanego z perspektywy urzędników	15
Ścieżka użytkownika wewnętrznego: procedowanie wniosków w wersji cyfrowej	15
Otrzymanie pisma z wnioskiem przez ePUAP	15
Odbiór wniosku przez urzędnika	16
Analiza dokumentacji	17
Wezwanie do uzupełnienia braków formalnych	17

Zawiadomienie stron postępowania	18
Wysłanie projektu do Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków	19
Zawiadomienie inwestora o rozpoczęciu postępowania	19
Wezwanie do uzupełnienia braków i niezgodności z przepisami	19
Archiwizacja postępowania	20
Integracja systemów elektronicznego obiegu dokumentów z ePUAP	21
Podsumowanie	22
Indywidualne wywiady pogłębione z inwestorami i pełnomocnikami	23
Zalety cyfryzacji procesu inwestycyjno-budowlanego z perspektywy inwestorów i pełnomocników	23
Logowanie - prototyp e-budownictwo	23
Konto inwestora: panel użytkownika	25
Wybór konkretnego wniosku do wypełnienia	26
Informacje o inwestorze	27
Dane adresowe	27
Adres poczty elektronicznej	28
Numer urzędu pocztowego	28
Komunikacja elektroniczna	29
Potwierdzenie odbioru wiadomości	29
Wielu inwestorów	29
Pełnomocnik ds. doręczeń	30
Informacje o pełnomocniku	30
Dane pełnomocnika	30
Dane nieruchomości	31
Wyszukiwanie nieruchomości według mapy	32
Wyszukiwanie nieruchomości według adresu	32
Mapa: wpisz dane działki	33
Dodawanie załączników	34
Typy załączników	34
Wpisywanie nazw załączników	34
Załączniki do projektu budowlanego	34
Skany	36
Zapisywanie i pobieranie wypełnionego formularza wniosku	36
Wygenerowany PDF z wnioskiem	37

Badanie ankietowe (I). Perspektywa urzędników	37
Wprowadzenie	37
Charakterystyka próby	38
Płeć	38
Wiek	39
Miejsce zamieszkania	39
Wykształcenie	40
Staż pracy	40
Procedowanie wniosków w wersji cyfrowej	41
Forma projektu budowlanego	42
System elektronicznego obiegu informacji	45
Oznaczanie wniosków z obszaru Architektury i Budownictwa	48
Repozytorium - panel administracyjny	50
Odbiór i sprawdzenie wniosku przez urzędników	55
Postrzegana użyteczność cyfryzacji	63
Kompetencje cyfrowe	65
Podsumowanie ankiety dla urzędników	69
Podsumowanie pytań otwartych	70
	71
Badanie ankietowe (II). Perspektywa inwestorów i pełnomocników	72
Wprowadzenie	72
Testy użyteczności prototypu serwisu e-budownictwo	72
Charakterystyka próby	73
Płeć	73
Wiek	74
Miejsce zamieszkania	74
Wykształcenie	75
Staż pracy	75
Postrzegana użyteczność cyfryzacji	77
Łatwość obsługi	79
Konto inwestora	82
ePUAP	85
Kompetencje cyfrowe	88

Podsumowanie ankiety dla inwestorów i pełnomocników	91
PODSUMOWANIE	94
Najczęściej wskazywane zalety cyfryzacji procesu inwestycyjno-budowlanego	94
Co sprawiało największe trudności uczestnikom badania?	94
	105
ZAŁĄCZNIKI	109
Organy administracji architektoniczno-budowlanej biorące udział w projekcie	109
Ścieżka postępowania w przypadku rozpatrywania wniosków w wersji elektronicznej przez urzędników przedstawiona badanym podczas wywiadów	110
Widok PDF wygenerowanego przez petenta w serwisie e-budownictwo wraz z odnośnikami do załączników, dołączony do pisma ogólnego wysyłanego za pomocą serwisu ePUAP.	112
Widok przykładowego PZT w programie Foxit Reader	113

WAŻNE INFORMACJE

W raporcie Głównego Urzędu Nadzoru Budowlanego podsumowujemy najważniejsze ustalenia, wytyczne i uwagi zebrane podczas badań User Experience. Badania te dotyczyły cyfryzacji procesu inwestycyjno-budowlanego, a przede wszystkim serwisu e-budownictwo. Badanie przeprowadziliśmy w okresie od 1 sierpnia do 31 grudnia 2020 roku.

W pierwszej części raportu przedstawiamy opis metodologii i cele badania UX, w tym badania jakościowe oraz ilościowe, a także testy użyteczności serwisu e-budownictwo.

W części drugiej prezentujemy informacje, które przekazali uczestnicy badania, dotyczące projektowanych rozwiązań. Omawiamy również zalety i wady procesu cyfryzacji z perspektywy wskazanych grup docelowych.

Trzecia część raportu zawiera wnioski z przeprowadzonych badań i proponowane rekomendacje. Aneks zawiera załączniki do raportu.

Wykorzystane metody badawcze

indywidualne wywiady pogłębione (IDI), ankiety, wywiad ekspercki, Hotjar, click-tracking, kwestionariusz emocji

Dane liczbowe

I etap	II etap
282 wejścia na stronę	12 przeprowadzonych wywiadów pogłębionych
100 nagrań przeprocesowywania wniosków wewnątrz serwisu	275 wypełnionych ankiet dla urzędników
16 wywiadów pogłębionych	36 wypełnionych ankiet dla inwestorów



Przygotowanie nowej usługi rozpoczyna się od poznania przyszłego użytkownika. Bez zrozumienia kim są odbiorcy i czego oczekują od usługi, niemożliwe jest zaproponowanie rozwiązań odpowiadających ich, często złożonym i różnym, potrzebom.

Projektowanie nowych rozwiązań, z których użytkownicy będą mogli łatwo i chętnie korzystać, wymaga również bliskiej współpracy z odbiorcami. Dlatego warto angażować odbiorców swojej usługi już na początkowym etapie projektowania.

Taką metodę pracy przyjęliśmy - słuchaliśmy naszych przyszłych użytkowników. Przygotowany dokument jest zapisem tego procesu.

Życzę państwu przyjemnej lektury i zapraszam do śledzenia kolejnych etapów cyfryzacji.

Dorota Cabańska

p.o. Głównego Inspektora Nadzoru Budowlanego, GUNB

WPROWADZENIE

Głównym celem badań UX było zrozumienie adresatów naszego projektu. Badania użytkowników przeprowadziliśmy, aby zgromadzić informacje na temat ich potrzeb, zalet cyfryzacji i ewentualnych trudności związanych z korzystaniem z e-serwisu. Poznanie wymagań odbiorców, wniosków oraz rekomendacji płynących z badań daje szansę na dostosowanie lub przeprojektowanie niektórych rozwiązań, a tym samym na zwiększenie przyszłych, pozytywnych doświadczeń użytkowników.

Zbiór narzędzi i metod wykorzystywanych podczas badań UX był obszerny. Obejmował badania jakościowe (w tym: indywidualne wywiady pogłębione, czyli tzw. IDI, wywiad ekspercki, desk research) oraz ilościowe (ankiety online). Jest to charakterystyczne dla złożonych i skomplikowanych projektów obejmujących różnorodne grupy użytkowników i interesariuszy.

Analiza potrzeb i problemów związanych z serwisem e-budownictwo została poparta danymi pozyskanymi przez Główny Urząd Nadzoru Budowlanego oraz rozbudowanymi badaniami User Experience.

I. OPIS, CELE I METODOLOGIA BADANIA

Przeprowadzone badania UX podzielono na dwa etapy.

I etap przeprowadzony w terminie 1.08-15.10.2020 stanowił badanie z użytkownikami serwisu e-budownictwo. W etapie tym wykorzystano narzędzia takie jak:

- Hotjar,
- click-tracking,
- kwestionariusz emocji,

- wywiady pogłębione.

II etap przeprowadzony w terminie 16.10-31.12 składał się z 2 części:

- badania jakościowe obejmujące:
 - wywiad ekspercki stanowiący podstawę do opracowania i audytu ścieżek użytkowników,
 - opracowanie prototypów klikalnych przedstawiających ścieżki użytkowników,
 - przeprowadzenie 12 indywidualnych wywiadów pogłębionych.
- badania ilościowe obejmujące:
 - zdalną ankietę wypełnioną przez 36 przedstawicieli inwestorów i pełnomocników,
 - zdalną ankietę wypełnioną przez 275 urzędników.

I ETAP BADAŃ UX

1. Badania ux z użytkownikami serwisu e-budownictwo.gunb.gov.pl

1.1. Kierunek badania i jego cel

- zbadanie potrzeb z punktu widzenia inwestora oraz sprawdzenie podstawowych ścieżek użytkownika,
- zbadanie potrzeb inwestorów w celu pozyskania wniosków niezbędnych do określenia zakresu funkcjonalności do stworzenia panelu konta użytkownika,
- propozycje rozwiązań, które umożliwią poprawę funkcjonowania serwisu poprzez lepsze dostosowanie do potrzeb użytkownika,

1.2. Przedmiot testowy

W ramach I Etapu badań UX przedmiotem badanym był serwis **e-budownictwo.gunb.gov.pl**. I Etap badań został podzielony na 2 części:

a) Zdalne badanie z użytkownikami

- samodzielna praca użytkowników wewnątrz serwisu e-budownictwo.gunb.gov.pl polegająca na wygenerowaniu co najmniej 3 formularzy w serwisie i zapisanie ich na swoim komputerze,
- ze strony badacza - obserwacja zachowań użytkowników za pomocą narzędzia HotJar podczas wykonywania wyżej wymienionego zadania,

b) Praca użytkowników z badaczem UX

- przeprowadzenie wywiadów pogłębionych, prowadzonych przez badacza z uczestnikami badania.

1.3. Grupa badana

W pierwszej części badań serwisu e-budownictwo.gunb.gov.pl wzięło udział **17 organów administracji architektoniczno-budowlanej** (starostw powiatowych lub urzędów miast) z 10 województw.

Podczas pierwszej części badań tj. zdalnych badań z użytkownikami zarejestrowaliśmy:

- za pomocą narzędzia HotJar:
 - **282** wejścia na stronę
 - **100** nagrań przeprocesowywania wniosków wewnątrz serwisu
- za pomocą kwestionariusza dotyczącego ewaluacji emocji użytkowników względem serwisu
 - **21** odpowiedzi użytkowników

W drugiej części badań tj. w pracy użytkowników z badaczem UX, wzięło udział 16 osób.

1.4. Wnioski

1.4.1. Zdalne badania z użytkownikami

- użytkownicy poruszający się w serwisie nie mieli problemu ze znalezieniem informacji na stronie głównej
- potrafili bez problemu odnaleźć interesujący ich element na stronie np. dany formularz, który chcieli wypełnić
- na stronie głównej Badaczka nie zaobserwowała przypadków bezpodstawnych kliknięć miejsc do tego nieprzeznaczonych
- 96% użytkowników podczas testowania serwisu korzystało z komputera, a 4% z urządzeń mobilnych
- użytkownicy spędzali średnio około 20 minut w serwisie.

Kwestionariusz emocji dotyczący serwisu e-budownictwo

Kwestionariusz składał się z par przeciwstawnych cech, które mogą być użyte podczas opisywania produktu. Kółka pomiędzy cechami oznaczały stopień nasilenia występowania danej cechy. Swoją opinię można było wyrazić poprzez zaznaczenie kółka najlepiej odpowiadającego ocenie.

Odpowiedzi były udzielane spontanicznie.

Oceniający wskazali, że cechy serwisu mieszczą się pomiędzy skrajnymi punktami.

Według cech wskazanych w kwestionariuszu ustaliliśmy, że jest on: zrozumiały, przewidywalny, szybki, konwencjonalny, wspierający, łatwy, zwykły, praktyczny.

1.4.2. Praca użytkowników z badaczem UX

Wywiady pogłębione

Użytkownicy podczas wywiadów pogłębionych wskazali wady i zalety serwisu e-budownictwo.gunb.gov.pl. Wywiady dotyczyły również kwestii nowej funkcji tj. stworzenia konta użytkownika.

1.5. Podsumowanie I etapu badań UX

Na podstawie przeprowadzonego I etapu badań UX z użytkownikami możemy wysnuć następujące wnioski:

- wygląd serwisu jest dobry,
- nawigacja na stronie jest dobra,
- system jest prosty w użyciu,
- odczucia użytkowników względem serwisu są przeważająco dobre,
- należy poprawić pewne błędy merytoryczne w formularzach,
- wprowadzenie konta użytkownika do serwisu jest zasadne.

Wnioski z 1. etapu badań UX pozwoliły nam zmienić koncepcję dotyczącą 2. etapu badań. Podjęliśmy decyzję o zmniejszeniu zakresu badań jakościowych i wzbogaceniu metod badawczych o podejście ilościowe. Dzięki temu udało nam się dotrzeć do szerszego grona respondentów. Ankiety skierowaliśmy do grup badanych wykraczających poza program pilotażowy, czyli poza 17 organów administracji architektoniczno-budowlanej i inwestorów składających próbne wnioski.

II ETAP BADAŃ UX

2. Metodologia badania jakościowego

2.1. Audyt user experience

2.1.1. Opracowanie ścieżek użytkowników (MIRO)

Na etapie przygotowania do badań przeprowadziliśmy warsztaty user story mapping. Na początku drugiego etapu przeprowadziliśmy, audyt ux opracowanych podczas warsztatów ścieżek użytkowników. Dokonano podziału na użytkowników wewnętrznych (czyli urzędników) oraz zewnętrznych (czyli inwestorów i pełnomocników).

Następnie, na podstawie przeprowadzonego audytu z uwzględnieniem celów programu pilotażowego oraz informacji udostępnionych przez GUNB, stworzono prototyp konta inwestora, repozytorium oraz opis ścieżki urzędników.

2.2. Indywidualne wywiady pogłębione (IDI) połączone z testami użyteczności

Indywidualne wywiady pogłębione połączone z testowaniem prototypów pozwalają zebrać dane dotyczące użyteczności i wartości produktu dla użytkownika końcowego (*end-user*). Testowanie prototypów połączone z wywiadami pogłębionymi pozwala uzyskać cenne informacje - wgląd w to, jak użytkownicy korzystaliby z produktu, a także co należy ulepszyć, aby rozwiązać napotkane przez nich problemy. Wprowadzanie poprawek do produktu na poszczególnych etapach jego rozwoju umożliwia maksymalizację wrażeń użytkowników.

Wśród korzyści testowania prototypów należy wymienić możliwość dokonania kluczowych poprawek przed wprowadzeniem produktu na rynek. Pozwala to zaoszczędzić czas i budżet, a także uniknąć wprowadzania poprawek na dalszym etapie procesu rozwoju produktu.

2.3. Grupa badana

Populacja badana: 12

Dobór próby: celowy

W ramach metody IDI zebraliśmy dane o charakterze jakościowym, które pozwalają na pogłębienie informacji pozyskanych w ramach innych technik badawczych. Grupa badana miała jak najlepiej odzwierciedlać grupę docelową uczestników procesu inwestycyjno-budowlanego. Rekrutację przeprowadziliśmy wśród pracowników instytucji biorących udział w programie pilotażowym oraz osób składających wnioski próbne. Indywidualne wywiady pogłębione miały miejsce w dwóch turach. Łącznie przeprowadziliśmy wywiady z 12 osobami (z 4 przedstawicielami inwestorów i z 8 przedstawicielami urzędników). Wśród badanych było 7 kobiet i 5 mężczyzn. Staż pracy badanych wynosił od 8 do 30 lat.

Zarekomendowaliśmy podział badanych na dwie podgrupy: użytkowników zewnętrznych (inwestorzy i pełnomocnicy) i wewnętrznych (pracownicy administracji publicznej). Badanie zrealizowaliśmy w dwóch turach, w zdalnej formie.

2.3.1. I tura

I turę wywiadów w terminie: 12.11-26.11.2020.

Osoba 1

[przedstawicielka inwestorów](#)

Pracuje na stanowisku administracyjnym w biurze projektowym 10,5 roku. Zajmuje się kontaktem z klientami, przydzielaniem oraz kontrolą projektów. Sama nie projektuje.

Osoba 2

[przedstawicielka urzędników](#)

Pracuje w Wydziale Urbanistyki i Architektury jednego z urzędów miejskich. Zajmuje się przyjmowaniem wniosków o pozwolenie na budowę i zgłoszeń robót budowlanych. Na co dzień w jej miejscu pracy 10 osób zajmuje się procedowaniem wniosków.

Osoba 3

[przedstawiciel inwestorów](#)

Architekt i współwłaściciel w biurze projektowym. Ponad 20 letni staż pracy.

Osoba 4

przedstawiciel urzędników

Zastępca Dyrektora w Wydziale Administracji Architektoniczno-Budowlanej. Prowadzi postępowanie administracyjne. Ponad 20-letni staż pracy w Wydziale.

Osoba 5

przedstawicielka urzędników

Z wykształcenia architekt. Pracuje w urzędzie miasta, gdzie wydaje pozwolenia i zgłoszenia. Posiada 20-letni staż pracy.

Osoba 6

przedstawicielka urzędników

Główna Inspektor Wydziału Urbanistyki. Zajmuje się procedowaniem postępowania administracyjnego. 17-letni staż pracy, z tego 12 lat w urzędzie miasta.

2.3.2. II tura

II turę wywiadów w terminie: 15.12-18.12.2020.

Osoba 7

przedstawiciel urzędników

Zastępca naczelnika w urzędzie miasta, zajmuje się decyzjami o warunkach zabudowy. Posiada 10-letni staż pracy na gruncie prawa budowlanego. W jego miejscu pracy prowadzeniem postępowań zajmuje się 6 osób.

Osoba 8

przedstawicielka inwestorów

Architekt, pracuje w biurze projektowym i zajmuje się projektowaniem. Posiada 8-letni staż pracy.

Osoba 9

przedstawiciel urzędników

Naczelnik Wydziału Architektury w starostwie powiatowym. Posiada 12-letni staż pracy w administracji. Postępowaniem administracyjnym w jego miejscu pracy zajmuje się 12 osób.

Osoba 10

przedstawicielka urzędników

Pracuje w Wydziale Administracji Architektoniczno-Budowlanej urzędu miasta, gdzie przygotowuje decyzje o pozwoleniu na budowę i przyjmuje zgłoszenia robót budowlanych. Posiada 13-letni staż pracy w urzędzie. Postępowaniem administracyjnym w jej miejscu pracy zajmuje się 12 osób.

Osoba 11

przedstawiciel urzędników

Naczelnik Wydziału Architektoniczno-Budowlanego. Na swoim stanowisku pracuje od 14 lat. W Wydziale pracuje 17 osób, z czego 8 zajmuje się na co dzień wnioskami o pozwolenie na budowę.

Osoba 12

przedstawicielka inwestorów

Architekt zajmująca się projektowaniem oraz rzeczoznawstwem (w tym uzgadnianiem dokumentacji). Posiada 30-letni staż pracy w zawodzie.

II. WYNIKI BADANIA

1. Badania jakościowe

1. Indywidualne wywiady pogłębione z urzędnikami

Wywiady pogłębione z urzędnikami przeprowadziliśmy w oparciu o scenariusz badawczy, przedstawioną ścieżkę użytkownika oraz prototyp panelu administracyjnego, czyli repozytorium.

Poruszone podczas wywiadów tematy następnie zakodowaliśmy. Obejmowały one następujące zagadnienia: sprzęt, oprogramowanie, archiwum, chmura, udostępnianie dokumentacji stronom, warunki lokalowe, format plików, podpis elektroniczny, program ezd, integracja z ePUAP, szybkość pracy, zalety, trudności.

1.1. Zalety cyfryzacji procesu inwestycyjno-budowlanego z perspektywy urzędników

Najczęściej wymieniane zalety cyfryzacji z perspektywy urzędników dotyczyły zmniejszenia dokumentacji papierowej i odciążenia archiwów (*“Mamy problem z archiwum. W poprzedniej siedzibie mieliśmy ponad 1,4 km akt z pozwoleniami na budowę, w tym dokumenty przedwojenne”*). Zdaniem połowy badanych cyfryzacja pozwoliłaby im na szybsze rozpatrywanie spraw. Dostrzeżono również korzyści płynące dla inwestorów, którzy mogliby składać wnioski bez konieczności “wychodzenia z domu”, pojawiania się w urzędzie i drukowania wielu egzemplarzy.

Wątkiem pojawiającym się w wywiadach w kontekście pytania o zalety były konsekwencje sytuacji pandemicznej, w ramach której doświadczenie pracy zdalnej stało się powszechne. Badani zaznaczali, że cyfryzacja procesu inwestycyjno-budowlanego stanowiłaby potencjalne ułatwienie dla osób na pracy zdalnej: mając zapewniony dostęp do sieci wewnętrznej, mogliby również korzystać z dokumentów poza miejscem pracy. Podkreślano także, że w dobie pandemii zwiększyły się obowiązki związane z wysyłką - co było nie tylko bardziej kosztowne, ale też czasochłonne. Uniezależnienie się od wysyłek pocztowych oceniono pozytywnie również dlatego, że zdarzały się przypadki zagubionej korespondencji.

1.2. Ścieżka użytkownika wewnętrznego: procedowanie wniosków w wersji cyfrowej

Uczestnikom badania przedstawiliśmy ramowy opis postępowania w przypadku procedowania wniosków w wersji cyfrowej.

1.2.1. Otrzymanie pisma z wnioskiem przez ePUAP

Przedstawiona ścieżka zakładała, że dokumentacja wpłynie na skrzynkę podawczą danego urzędu lub starostwa, a potem - jeśli istnieje taka możliwość - trafi do systemu elektronicznego obiegu dokumentacji. Następnie sprawie zostanie nadany numer i przypisany pracownik zajmujący się procedowaniem danego wniosku. Założyliśmy także, że inwestor zostanie powiadomiony poprzez skrzynkę ePUAP. W przypadku pozwolenia na budowę i zgłoszenia z projektem informacja o sprawie miałaby zostać przekazana do RWDZ. Wywiady pogłębione pozwoliły niuansować proponowany ramowy opis postępowania.

Wszystkie organy administracji publicznej, w których pracują uczestnicy badania posiadają systemy elektronicznego obiegu dokumentacji - choć różnią się one od siebie. Wszyscy rozmówcy zaznaczyli, że pismo wysyłane przez ePUAP wpływają na skrzynki ogólne kancelarii lub sekretariatów w ich urzędach/starostwach. Dalsza ścieżka pisma w niewielkim stopniu się różni, połowa badanych zaznacza, że numer sprawie nadaje Naczelnik Wydziału, druga połowa wspomina o tym, że numery nadają pracownicy przydzieleni bezpośrednio do danej sprawy.

Respondenci zwracali także uwagę na to, że obecnie jedynie naczelnicy posiadają podpis elektroniczny (jednocześnie mogą wysyłać, ale nie odbierać dokumenty przez ePUAP).

Dotychczas zawiadomienie o wszczęciu postępowania wysyłano do inwestorów drogą papierową. Jako alternatywę wobec pomysłu zawiadamiania ich przez ePUAP, zaproponowano również możliwość wysyłania SMSów z urzędu/starostwa z potwierdzeniem nadania numeru sprawy.

1.2.2. Odbiór wniosku przez urzędnika

Przedstawiona ścieżka zakładała, że do pisma ogólnego wysłanego przez inwestora/pełnomocnika za pomocą ePUAP do danego urzędu lub starostwa dołączony będzie PDF z wnioskiem i załącznikami do wniosku. Dokument zostanie wygenerowany za pomocą rządowej aplikacji e-budownictwo. Dostęp do załączników do poszczególnych wniosków będzie zapewniony dzięki Repozytorium. Uprawnienia dostępu do konta urzędnika w repozytorium będą nadawane przez GUNB.

1.2.3. Analiza dokumentacji

Punkt ten dotyczył sprawdzenia dokumentacji pod kątem braków formalnych.

Przedstawiona ścieżka użytkownika nie precyzowała w jaki sposób zatwierdzać projekty w wersji cyfrowej. Jedną z możliwości jest wyposażenie urzędów/starostw w elektroniczne stemple, umożliwiające walidację projektów w sposób analogiczny do papierowego.

1.2.4. Wezwanie do uzupełnienia braków formalnych

Przedstawiona ścieżka użytkownika zakładała, że kontakt z inwestorem lub pełnomocnikiem inwestora będzie przebiegał za pomocą ePUAP. Wezwania do uzupełnień byłyby kierowane na skrzynkę ePUAP podaną w wypełnionym formularzu.

Należy jednak zaznaczyć, że obecnie jedynie naczelnicy wydziałów dysponują podpisami elektronicznymi (nie prywatnymi, lecz służbowymi - związanymi z pełnioną przez nich funkcją). Część z badanych zaznaczyła, że urzędnicy również mogą się komunikować przez ePUAP, przy czym w związku z cyfryzacją warto byłoby ich wyposażyć w podpisy elektroniczne. W tym kontekście stawiano również pytanie czy urzędnicy będą mieć służbowe profile zaufane.

1.2.5. Zawiadomienie stron postępowania

Punkt ten zakładał weryfikację czy istnieją strony postępowania oraz zawiadomienie ich o sprawie.

Badani zgodnie stwierdzali, że nie istnieje możliwość zawiadamiania stron postępowania drogą elektroniczną, ponieważ nie istnieje ewidencja adresów elektronicznych. W przypadku wniosków składanych w wersji papierowej, urzędnicy sprawdzali dane ewentualnych stron postępowania na podstawie adresów umieszczonych w ewidencji ludności. Ponadto nie każda osoba będąca stroną postępowania posiada dostęp do komputera lub kompetencje cyfrowe umożliwiające zapoznanie się z dokumentacją w formie elektronicznej.

Jeśli chodzi o możliwości związane z ewentualnym drukowaniem dokumentacji w urzędach/starostwach i przedstawianie jej stronom do wglądu na miejscu, należy zaznaczyć, że możliwości sprzętowe związane z drukowaniem mają swoje ograniczenia - maksymalny rozmiar wydruku to A3. Uwzględnione w badaniu organy administracji publicznej nie posiadają dostępu do wielkoformatowych drukarek.

1.2.6. Wysłanie projektu do Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków

Równoległym wyzwaniem wobec udostępniania dokumentacji stronom postępowania, jest przesyłanie dokumentacji do Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków. Jest to podmiot, którego cyfryzacja procesu inwestycyjno-budowlanego dotyczy pośrednio, a jednak będzie miała wpływ na sposoby postępowania urzędników.

Należy rozważyć możliwość wykorzystywania repozytorium do udostępniania projektu między urzędami oraz innymi organami zaangażowanymi w poszczególne etapy wydawania decyzji. Uprawnienia związane z dostępem do repozytorium nadawałby GUNB.

Należy również zaznaczyć, że w części urzędów i starostw na terenie Polski istnieją lokalne przepisy regulujące organy, którym należy udostępniać dokumentację, np. w pasie nadmorskim istnieje

obowiązek wysyłania projektów do Dyrektora Zarządu Morskiego, czasem także do wojska (w przypadku jednostek radarowych czy lotnisk).

1.2.7. Zawiadomienie inwestora o rozpoczęciu postępowania

Rekomendowaną formą kontaktu jest zawiadamianie przez skrzynkę ePUAP.

Należy jednak mieć świadomość, że portal e-budownictwo umożliwia niewyrażenie zgody na kontakt z inwestorem drogą elektroniczną.

1.2.8. Wezwanie do uzupełnienia braków i niezgodności z przepisami

Dostarczenie inwestorowi postanowienia, wzywającego do uzupełnienia wniosku i/lub doprowadzenia go do zgodności z przepisami również powinno przebiegać za pośrednictwem ePUAP. Także w tym przypadku należy mieć świadomość, że portal e-budownictwo umożliwia niewyrażenie zgody na kontakt z inwestorem drogą elektroniczną.

1.2.9. Archiwizacja postępowania

Wszystkie pliki załączników (w tym projekt budowlany w wersji elektronicznej) będą przechowywane docelowo w repozytorium, czyli chmurze administrowanej przez GUNB.

W kontekście archiwizacji danych w wersji cyfrowej należy uwzględnić ich wielkość.

Kolejnym wątkiem poruszonym w wywiadach była kwestia dostępności danych archiwizowanych w chmurze. Uczestników badania poproszono o wskazanie jak długo, ich zdaniem, pliki powinny być dostępne "od ręki" (tzw. dane gorące). Badanych pytano także o powody, z których urzędnicy wracają do starych projektów i jakich informacji wówczas szukają.

Ustalono, że akta zostają w archiwach wydziałowych tak długo jak są potrzebne "od ręki". Na podstawie akt archiwalnych można m.in. ocenić stan prawny danej zabudowy. Zaznaczono, że obecnie składanych jest wiele wniosków o dostęp do informacji publicznej, co często oznacza konieczność wykorzystania danych historycznych (*"Skład archiwalny ma 3 różne lokalizacje w urzędzie, do 1 trzeba iść na zewnątrz. Do spraw zakończonych – ok, może być dostęp w chmurze (ale i tak powinien być cały czas dostęp – np. po 10 latach ktoś może chcieć sprawdzić dokumentację)"*).

Akta są zatem stale opracowywane (tzw. pliki gorące liczą od 2 do 5 lat). 2 lata po zakończeniu sprawy dokumentacja zostaje na "podorędziu", co w przypadku wersji papierowej oznacza przechowywanie jej na terenie miejsca pracy. Okres, w którym można skutecznie podważyć pozwolenie na budowę wynosi 5 lat, wobec czego część rozmówców uznała, że zasadne jest mówienie o tzw. zimnym archiwum po upływie tego okresu.

Wywiady pokazały, że niezbędne jest opracowanie szczegółowej instrukcji dotyczącej archiwizacji dokumentacji. W wytycznych należy uwzględnić koszty związane z eksploatacją chmury, zwłaszcza dwa czynniki:

- dane gorące są bardziej kosztowne niż dane zimne,
- kosztochłonne jest nie samo przechowywanie plików w chmurze, lecz liczba pobrań na dysk.

1.2.10. Integracja systemów elektronicznego obiegu dokumentów z ePUAP

Badanych pytano także o integrację wykorzystywanych w ich miejscach pracy systemów elektronicznego obiegu dokumentów z ePUAP. W toku badań ustalono, że nie wszystkie systemy elektronicznego obiegu dokumentów wykorzystywane w organach administracji publicznej są zintegrowane z ePUAP.

1.3. Podsumowanie

Badani podkreślali, że cyfryzacja procesu inwestycyjno-budowlanego znacząco zmieni ich zawodową codzienność. Doceniali zmniejszenie kosztów związanych z oszczędnością papieru i czasu. Jednocześnie zaznaczali konieczność szkoleń i zapewnienia wsparcia technicznego. Badania wskazały na istotę siły przyzwyczajenia - wiele spośród deklarowanych obaw wynika z tego, że proponowane rozwiązania będą wymagały wypracowania nowych praktyk. Ważną obawą, którą należy zaadresować na polu komunikacyjnym i badawczym jest lęk przed tym, że cyfryzacja "wydarzy się z dnia na dzień", bez czasu niezbędnego na wdrożenie. Strach przed nowymi rozwiązaniami najefektywniej pokonać umożliwiając ich przećwiczenie.

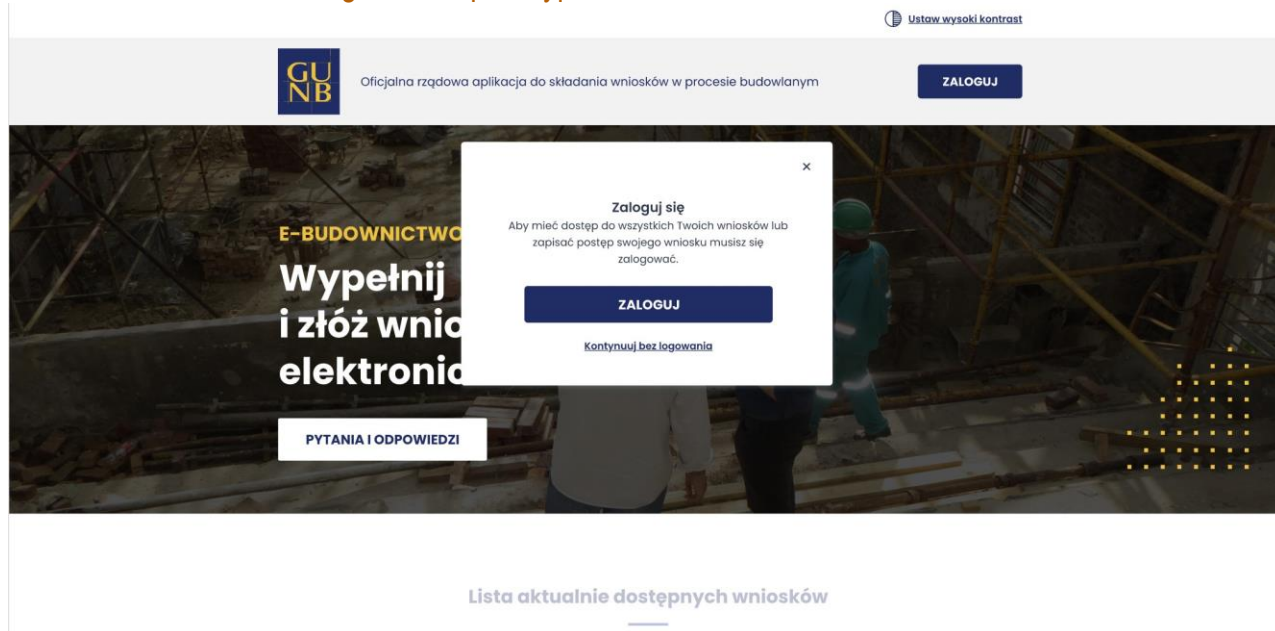
2. Indywidualne wywiady pogłębione z inwestorami i pełnomocnikami

2.1. Zalety cyfryzacji procesu inwestycyjno-budowlanego z perspektywy inwestorów i pełnomocników

Badani docenili **skrócenie czasu niezbędnego do przygotowania dokumentacji** składanej w urzędzie. Zaznaczano, że dotychczas w przypadku wniosku o wydanie pozwolenia na budowę obowiązkowo należało dołączyć cztery (a po nowelizacji trzy) egzemplarze projektu budowlanego, a także wszystkie opinie, uzgodnienia, pozwolenia czy inne dokumenty wymagane przepisami szczególnymi. Całość dokumentacji trzeba przygotować, wydrukować, złożyć i podstemplować. W

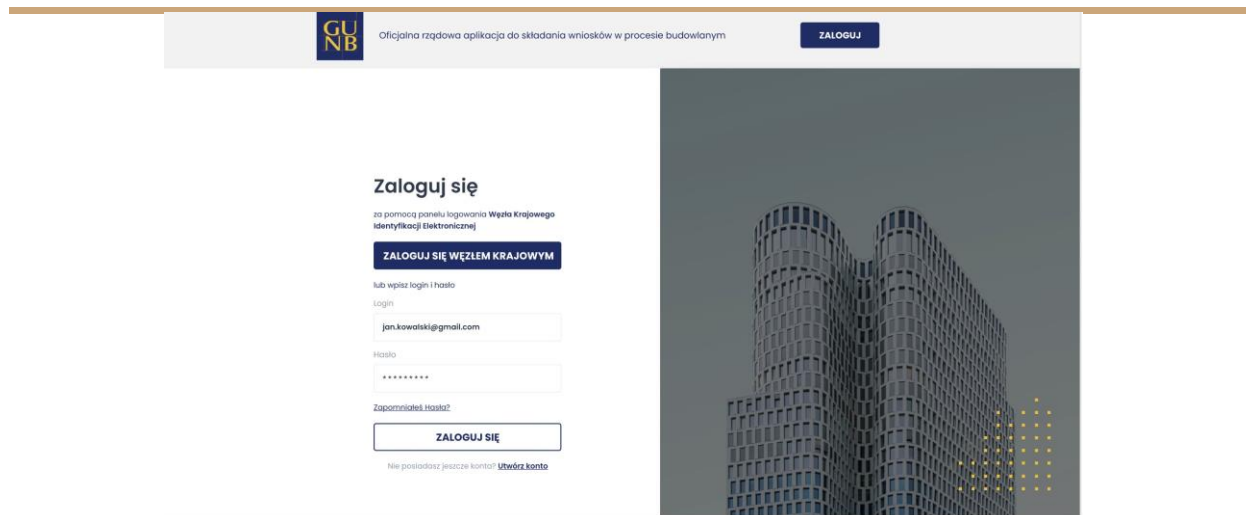
tym kontekście zwracano szczególną uwagę na **oszczędność czasu, szybkość wykonywania zadań i oszczędność kosztów** w przypadku przygotowywania dokumentacji w wersji cyfrowej. Z racji na **oszczędność papieru** kolejną ze wskazywanych zalet cyfryzacji była **ekologiczność** tego rozwiązania.

2.2. Logowanie - prototyp e-budownictwo



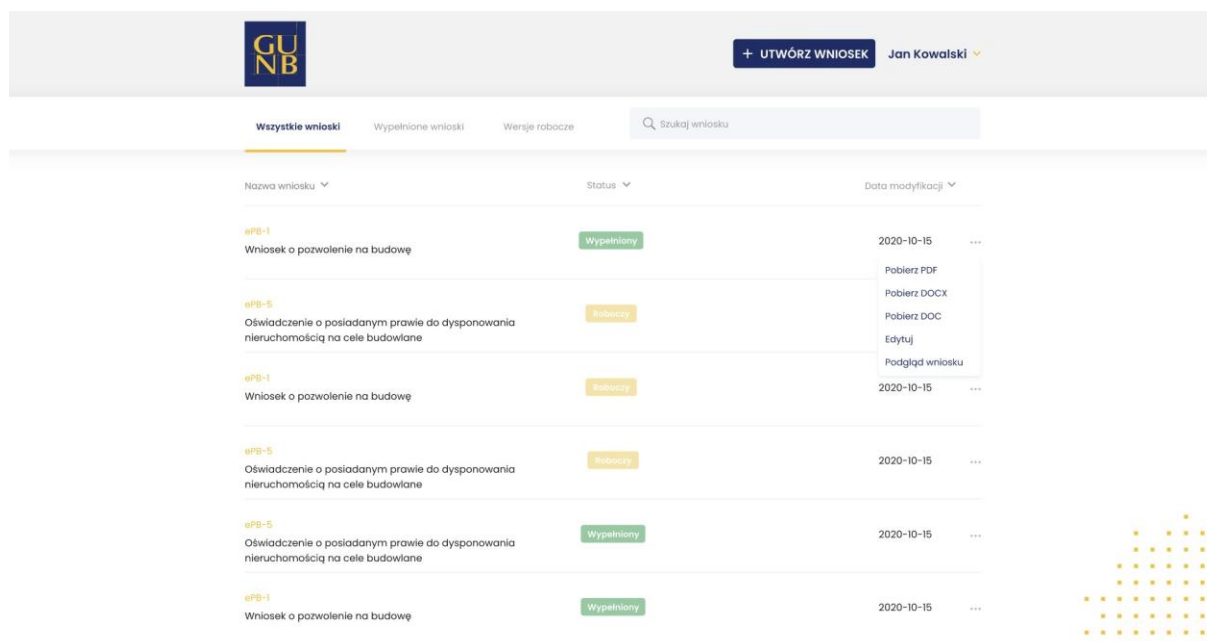
Badani intuicyjnie klikali w przycisk “zaloguj” w prawym górnym rogu, byli jednak zaskoczeni możliwością kontynuowania bez logowania. Jedna z osób podkreślała, że ułatwieniem decyzji związanej z logowaniem byłoby **wcześniejsze pojawienie się informacji o tym, o jaki login chodzi**. Według badanych przy tym ekranie powinna pojawić się **informacja o możliwości utworzenia konta**, w przeciwnym wypadku jest to mylące i może skutkować tym, że użytkownicy będą bezskutecznie szukali tej informacji w innej części serwisu.

Jednocześnie osoby badane zaznaczyły, że sama funkcja logowania nie powinna nikogo dziwić - korzysta się z niej powszechnie również podczas codziennych czynności, np. zakupy przez internet.



Żadna z osób badanych **nie wiedziała, czym jest węzeł krajowy** ani w jaki sposób można się dzięki niemu logować.

2.3. Konto inwestora: panel użytkownika



Użytkownicy oczekiwali by instrukcji obsługi możliwej do wglądu już na tym etapie serwisu, jednocześnie zaznaczając, że konieczna jest jej czytelność.

2.4. Wybór konkretnego wniosku do wypełnienia



Jeśli chodzi o informacje dotyczące konkretnego wniosku (zamieszczone w dolnej części powyższego screenu) zwrócono uwagę na dwie różne praktyki traktowania tego typu informacji.

Pierwsza osoba była bardziej zachowawcza podczas testowania prototypu serwisu - przemieszczała się po nim powoli i metodycznie, chcąc wyczerpać możliwości w każdym kolejnym kroku. Drugiej osobie dużo bardziej zależało na szybkim i efektywnym wypełnieniu wniosku - intuicyjnie omijała punkty, które by ją spowalniały (takie jak np. przeczytanie informacji dotyczących danego typu wniosku). Badane osoby reprezentowały różny poziom kompetencji cyfrowych i różną świadomość dotyczącą poruszania się po sieci.

W pierwszym przypadku położono nacisk na szersze spektrum potrzeb użytkowników, zwracając uwagę zarówno na osoby, które dokładnie wiedzą co mają zrobić, dzięki czemu będą dążyły do skrócenia ścieżki użytkownika, by jak najszybciej zrealizować cele, na których im zależy (tj. sprawne wypełnienie wniosku), jak i na osoby bardziej zachowawcze, które muszą się upewnić przed wykonaniem danego zadania. W drugim przypadku priorytetem była możliwość szybkiego wyboru i praktyczne rozwiązania.

Badane osoby zwróciły także uwagę na konieczność aktualizowania informacji dotyczących danego wniosku w związku z częstymi nowelizacjami prawa.

2.5. Informacje o inwestorze

Zgłoszenie robót budowlanych

Art. 30 ust. 2 w zw. z ust. 4d ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane.

←
wróć

↓
zapisz postęp

Informacje o inwestorze

☒ Osoba fizyczna

☐ Osoba prawna lub jednostka organizacyjna

Imię i nazwisko inwestora

Karol Krzak

Kraj zamieszkania

Ulica

Numer domu

Numer lokalu

Kod pocztowy

Miejscowość

Poczta

Adres poczty elektronicznej (opcjonalnie)

Numer telefonu (opcjonalnie)

Adres do korespondencji jest taki sam jak wskazany powyżej?

☐ tak

☒ nie

Kraj zamieszkania

Ulica

Numer domu

Numer lokalu

Kod pocztowy

Miejscowość

Poczta

Komunikacja elektroniczna

Czy inwestor wyraża zgodę na doręczenie mu pism drogą elektroniczną?

Adres skrzynki ePUAP

KarolKrzak

☐ Nie wyrażam zgody na komunikację z urzędem drogą elektroniczną.

DODAJ KOLEJNEGO INWESTORA

Pełnomocnicy

2.5.1. Dane adresowe

Uczestnicy badania **zastanawiali się czyje dane powinni podać** (*“Mocno się zastanawiałam czy powinnam podawać swoje dane. Musiałam się cofnąć, dopiero jak zauważyłam dane pełnomocnika”*). W przypadku **danych do korespondencji pełnomocnicy podaliby swoje dane** (*„Wolę, żeby cała korespondencja trafiła do mnie. Inwestorzy nie pamiętają, żeby odebrać pismo, a ja tracę czas”*). Wobec powyższego zwrócono uwagę na konieczność dodania do formularza w punkcie dotyczącym danych

do korespondencji **rubryki na imię i nazwisko lub nazwę firmy pełnomocnika** (*“Adres do korespondencji będzie najpewniej pełnomocnika”*).

2.5.2. Adres poczty elektronicznej

Podczas testowania prototypu pojawiła się również uwaga dotycząca adresu poczty elektronicznej: *“Gdy się wypełnia i wysyła wniosek elektronicznie, podanie adresu mailowego powinno być obowiązkowe”*. Należałoby również jednoznacznie określić czy chodzi o adres elektroniczny inwestora, czy osoby składającej wniosek, czyli pełnomocnika.

Kolejność wypełniania danych przedstawioną w prototypie uznano za słuszną i stwierdzono, że ułatwi ona pracę urzędnikom.

2.5.3. Numer urzędu pocztowego

Rubryka dotycząca poczty wywołała negatywne reakcje. Badani zwrócili uwagę, że wiele osób nie ma świadomości, że istnieje coś takiego jak numer poczty, co stanowczo utrudnia wypełnianie wniosku. Podkreślono, że dużym ułatwieniem byłoby wprowadzenie do serwisu funkcjonalności związanej z **autouzupełnianiem numeru urzędu pocztowego**.

2.5.4. Komunikacja elektroniczna

Zwrócono uwagę na checkbox dotyczący zgody inwestora na komunikację z urzędem drogą elektroniczną (*„Jak inwestor sam sobie wypełnia wniosek, niech sam decyduje”*).

2.5.5. Potwierdzenie odbioru wiadomości

Wątkiem poruszonym w kontekście ePUAP jest konieczność wskazania sposobu ustalania jednoznacznej daty odbioru/nadania pism. Zwrócono uwagę, że zdarzają się sytuacje, gdy nie ma się dostępu do skrzynki ePUAP (np. urlop). Uznano, że powinna istnieć praktyka potwierdzania odbioru korespondencji, bowiem obecnie czas biegnie od momentu, gdy odbiorca korespondencji podpisze się pod jej odbiorem. *„Gdy wiadomość dojdzie na mój ePUAP, informacja zostanie przekazana na maila, ja potwierdzam. I dopiero biegnie czas”*.

Należy podkreślić, że **GUNB nie posiada wpływu na funkcjonalności oferowane przez ePUAP**. Zasadny natomiast wydaje się postulat wyraźnego wskazania momentu, od którego upływa przewidziany w przepisach czas.

2.5.6. Wielu inwestorów

Uczestnicy badania jednoznacznie stwierdzili, że nie zdarzało im się mieć więcej niż jednego inwestora. Jedna z badanych zaznaczyła, że sporadycznie miała okazję robić coś dla osoby fizycznej, najczęściej dla jednostki organizacyjnej, traktowanej jak „jeden inwestor”.

Badani podkreślali, że w praktyce najczęściej to pełnomocnicy składają wnioski i to właśnie z myślą o nich i ich potrzebach powinien być projektowany serwis e-budownictwo. *„Nie wiem jaka jest skala projektów typowych, ale ta usługa powinna raczej być stworzona z myślą o architektach, którzy na co dzień składają wnioski (a nie indywidualnych klientach, którzy raz składają projekt dla siebie)”*.

W kontekście prawa dysponowania nieruchomością szczególny przypadek stanowią małżeństwa bez rozdzielności majątkowej, czyli takie, w których małżonkowie są współwłaścicielami nieruchomości na równych prawach. Badana zwróciła uwagę, że wniosek przedstawiony w prototypie umożliwia wpisanie tylko jednej osoby - jej zdaniem powinno być miejsce przeznaczone na dopisek dotyczący tego, że dana osoba składa wniosek w imieniu małżeństwa (stanowi to ułatwienie w kwestii podziału majątku po rozwodzie).

2.5.7. Pełnomocnik ds. doręczeń

Zdziwienie wywołało uwzględnienie w prototypie serwisu e-budownictwo funkcji pełnomocnika ds. doręczeń. Uznano, że w przypadku składania dokumentacji w wersji cyfrowej funkcja ta staje się niepotrzebna.

2.6. Informacje o pełnomocniku

Informacje o pełnomocniku

Wybierz inwestora lub inwestorów, których reprezentuje dany pełnomocnik:

- ☐ Karol Krzak
- ☒ Alina Królik
- ☒ Tomasz Golec

Dane pełnomocnika

Imię i nazwisko inwestora
Aleksandra Bublik

Kraj zamieszkania
Polska

Ulica
Aleja 3 Maja

Numer domu
5

Numer lokalu
11

Kod pocztowy
00-401

Miejscowość
Warszawa

Pocztę
WWA123

Adres poczty elektronicznej (opcjonalnie)

Numer telefonu (opcjonalnie)

Adres do korespondencji jest taki sam jak wskazany powyżej?

☒ tak

☐ nie

2.6.1. Dane pełnomocnika

Badani nie mieli problemu z podaniem adresu poczty elektronicznej czy numeru telefonu. Podkreślano, że w takich sytuacjach podaje się ogólnodostępne dane firmowe.

Jednocześnie zaznaczono, że warto dodać okienko, które umożliwi zaznaczenie czy wpisuje się dane jako osoba fizyczna czy firma. W drugim ze wskazanych przypadków należałoby dodać rubrykę przeznaczoną na wpisanie nazwy firmy.

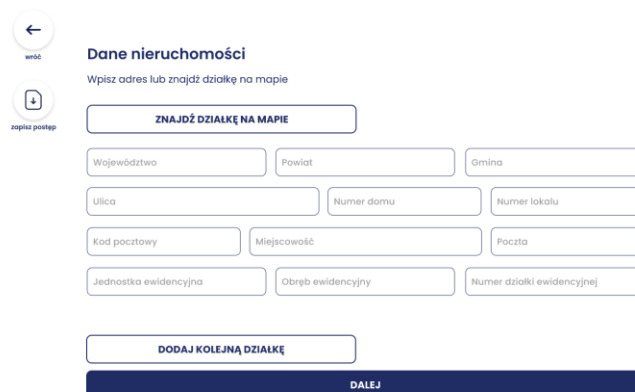
Warto też nadać jasny porządek rubrykom dotyczącym informacji adresowych (np. od ogółu do szczegółu). Jednocześnie podważono zasadność rubryki "kraj zamieszkania", twierdząc, że nie ma pełnomocników obcokrajowców (uznano możliwość mieszkania pełnomocników za granicą za zjawisko marginalne w kontekście wykonywanej przez nich pracy, która obecnie wciąż oznacza pracę na miejscu).

Jednocześnie zaznaczono, że kod pocztowy mógłby być uzupełniany automatycznie przez system, co zminimalizowałoby ryzyko błędu.

Zaznaczono również, że urzędy nie przyjmują pełnomocnictwa bez podania numeru dowodu osobistego pełnomocnika, a w związku z tym, że w formularzu cyfrowym nie istnieje możliwość dopisania informacji “na marginesie” należy rozważyć dodanie odpowiedniej rubryki.

Badani zwrócili także uwagę, że podanie adresu poczty elektronicznej powinno być obowiązkowe, a nie opcjonalne. Podkreślono większą chęć korzystania z poczty mailowej niż skrzynki ePUAP.

2.7. Dane nieruchomości



2.7.1. Wyszukiwanie nieruchomości według mapy

Uczestnicy badania jednoznacznie uznali, że wybraliby **możliwość znalezienia działki na mapie**. Mapa stanowiłaby dla nich potwierdzenie podania poprawnych danych. Po zobaczeniu na mapie kształtu i obrysu łatwiej byłoby zaakceptować, że jest to nieruchomość, której dotyczy wnioski. Jednocześnie zaznaczono, że wybór działki z mapy sprawia, że nie trzeba dwukrotnie się upewniać czy nie popełniono błędu (np. czy wprowadzone cyfry są poprawne).

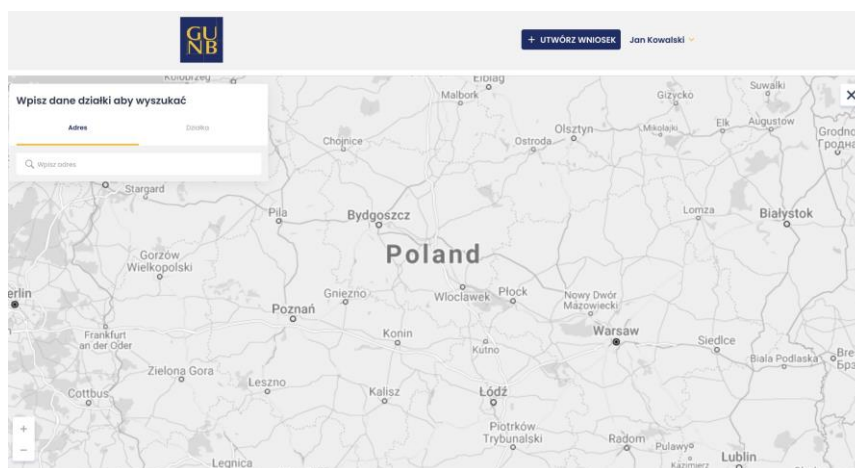
Warto zwrócić uwagę na praktykę wspomnianą przez jedną z badanych - mapa do celów projektowych często dociera do projektantów tuż przed złożeniem wniosku o pozwolenie na budowę. Tak przygotowana kompletna, ostemplowana mapa zawiera wszystkie informacje wymagane do uzupełnienia wniosku, natomiast same projekty zaczyna się często na odbitce z mapy lub wersji roboczej. Sytuacja pandemiczna zmieniła tę sytuację w niewielkim stopniu - kupując mapę elektroniczną (wersję roboczą), można na niej znaleźć więcej informacji.

2.7.2. Wyszukiwanie nieruchomości według adresu

Preferowaną formą wyszukiwania danych nieruchomości jest podanie ich adresu, nie zaś numerów identyfikacyjnych działki.

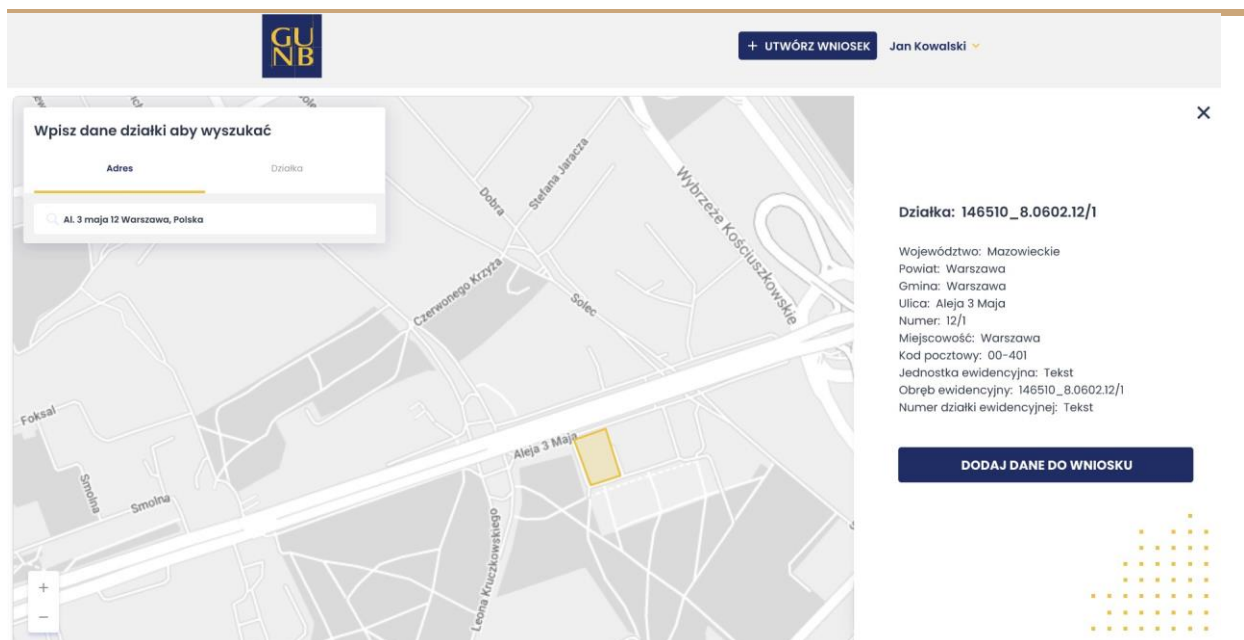
Układ treści wydaje się badanym logiczny oraz intuicyjny. Konieczna byłaby **podpowiedź w jakiej kolejności wpisywać dane** (np. miejscowość, ulica, numer) oraz **w jakiej formie**, np. aleja 3-ego maja, al. Trzeciego maja, Al. 3 Maja.

Badani deklarowali, że wpisywaliby dane adresowe według kolejności: ulica, numer, kod pocztowy, miasto, dalej jednostka, obręb, numer działki ewidencyjnej, następnie: gmina/powiat/województwo. Należy mieć na uwadze różne zwyczaje związane z wpisywaniem danych adresowych i podpowiedzieć użytkownikom kolejność preferowaną ze względu na słownikowanie (miejscowość/ulica/numer lub ulica/numer/miejscowość) - pozwoli to uniknąć niemożności znalezienia działek po wpisywanym adresie.



2.7.3. Mapa: wpisz dane działki

Badani odnieśli się do kwestii podpowiedzi dla użytkowników, co do kolejności i formy wpisywania adresu (np. umieszczona pod nagłówkiem informacja - wpisz jako: miejscowość, ulica, numer). Dla uczestników badania nie było jasne, że istnieje możliwość wpisywania danych według adresu lub numerów identyfikacyjnych - zakładka "Działka" wydaje się nieczytelna.



Układ powyższego ekranu był bardzo pozytywnie oceniony. Zwrócono uwagę na **systematykę zapisów według geodetów**: 146510_8 (jednostka), 0602 (obręb), 12/1 (numer działki).

Zwrócono uwagę, że w panelu po prawej stronie ekranu **brakuje informacji o tym, że możliwe będzie dodanie danych kolejnej działki** (większość inwestycji obejmuje więcej niż jedną działkę). Badani mieli wrażenie, że po kliknięciu przycisku “dodaj dane do wniosku” nie będą mogli wrócić do dodawania kolejnych działek. W tym kontekście warto zasignalizować, że dodanie kolejnej działki będzie możliwe w następnym kroku.

2.8. Dodawanie załączników

 wróć

Załączniki

Wybierz z listy nazwę załącznika, który chcesz dodać lub wpisz poniżej samodzielnie nazwę załącznika

Nazwa załącznika np. Oświadczenie 

Przeciągnij i upuść lub [wyszukaj](#)

Wpisz nazwę załącznika

Przeciągnij i upuść lub [wyszukaj](#)

[Dodaj kolejny załącznik](#)

DALEJ

2.8.1. Typy załączników

Ekran zaprojektowany w prototypie uznano za czytelny.

Załączniki do wniosku, czyli dowód uiszczenia opłaty skarbowej, pełnomocnictwo i oświadczenie o posiadanym gruncie, "zawsze są pod ręką". Gdy jest się pełnomocnikiem, trzeba dołączyć wszystkie trzy. Badaniu użyteczności podlegała ścieżka użytkownika składającego wniosek ze zgłoszeniem robót budowlanych, w związku z czym lista załączników obejmowała jedynie załączniki do wniosku. Załączników do projektu budowlanego jest nieporównywalnie więcej.

2.8.2. Wpisywanie nazw załączników

Lista rozwijana została oceniona jednoznacznie pozytywnie.

2.8.3. Załączniki do projektu budowlanego

Podczas wywiadów pogłębionych zasugerowano, że projekt budowlany i związane z nim załączniki powinny stanowić **oddzielne okno w formularzu wniosku**.

Przygotowanie oddzielnej zakładki dotyczącej projektu budowlanego i podzielonej na trzy części ułatwiłoby sprawdzenie i podpisanie każdej z nich (w tym za zgodność z oryginałem).

- I. **Część opisowa** - należy podpisać ją podpisem elektronicznym
- II. **Załączniki** - w związku z tym, że załączniki często docierają do projektantów w wersji nieedytowalnej (jako skany), należy potwierdzić ich zgodność z oryginałem i podpisać elektronicznie
- III. **Część rysunkowa** - również należy podpisać elektronicznie (w miarę możliwości jako całość, czyli wszystkie rysunki na raz)

Badani zaznaczali, że obecnie każdy rysunek musi być ręcznie podpisany, co jest nie tylko czasochłonne, ale też wymaga wydrukowania, podpisania i zeskanowania każdego z nich (często w dużym formacie, np. A0). Podczas wywiadów podkreślano, że ewentualne połączenie całego projektu budowlanego w jeden plik byłoby teoretycznie możliwe, ale w praktyce oznaczałoby bardzo duży plik. Zwłaszcza, gdy składane są konstrukcje czy instalacje.

Odniesiono się również do formatu plików. Uczestnicy badania zaznaczyli, że zaletą PDF jest szybkość ich tworzenia, dobra jakość i możliwość podpisywania plików cyfrowo. Ich zdaniem w procesie cyfryzacji powinno rekomendować się typ plików powszechnie otwierany w **bezwzględnie** darmowym programie, czyli PDF. Pozwoliłoby to urzędnikom zapoznać się z dokumentacją.

Zwrócono także uwagę, że musi być to **darmowy, dostępny rodzaj pliku, ale w wersji nieedytowalnej**. Tym samym uznano, że pdf wektorowy nie powinien być rekomendowany, gdyż w jego przypadku możliwe są ingerencje w projekt.

Badani potwierdzili doświadczenie pracy na plikach **dwg** (pracują na nich w autocadzie, a potem generują z nich PDF, żeby wydrukować i załączyć do urzędu).

2.8.4. Skany

Dużą wagę przywiązano do kwestii skanów. Badanym zależy na tym, by użytkownicy mieli jasność co do tego, czy mogą korzystać ze skanów.

Należy również zaznaczyć w instrukcji dla użytkowników czy możliwe jest dołączenie skanów czy pdf podpisanych elektronicznie.

2.9. Zapisywanie i pobieranie wypełnionego formularza wniosku

Załączniki

Wybierz z listy nazwę załącznika, który chcesz dodać lub wpisz poniżej samodzielnie nazwę załącznika

☐ Oświadczenie o posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością na cele budowlane (ePB-5)

☒ Oświadczenie o posiadaniu (ePB-5).docx

☐ Pełnomocnictwo do reprezentowania inwestora

☒ Pełnomocnictwo do reprezentowania (ePB-5).docx

☐ Potwierdzenie uiszczenia opłaty skarbowej

☒ Potwierdzenie uiszczenia opłaty s...wey.docx

☐ Projekt architektoniczno-budowlany

☒ Projekt architektoniczno-budowlany.pdf

Zdaniem badanych można zmniejszyć liczbę przycisków, obecnie wydają się mało zrozumiałe. Plik .doc został oceniony za nieprzydatny. Wskazane byłoby ograniczenie liczby przycisków do dwóch: "Zapisz i pobierz PDF" oraz "Pobierz i wyślij PDF".

2.10. Wygenerowany PDF z wnioskiem

Załączniki do rozporządzenia
Ministra Rozwoju z dnia ... (Dz. U. ...)
Załącznik nr 1

**ZGŁOSZENIE
robót budowlanych
(ePB-2)**

Podstawa prawna: Art. 30 ust. 2 w zw. z ust. 4d ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane.
Składający: Inwestor – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka nieposiadająca osobowości prawnej (w przypadku państwowej i samorządowej jednostki organizacyjnej i organizacji społecznej).
Miejsce składania: Właściwy organ administracji architektoniczno-budowlanej (starosta/prezydent miasta, wojewoda).

1. ORGAN ADMINISTRACJI ARCHITEKTONICZNO-BUDOWLANEJ

Nazwa: Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego dla m. st. Warszawy, ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. 11, 02-366 Warszawa

2.1. DANE INWESTORA

Imię i nazwisko lub nazwa: Jan Kowalski
Kraj: Polska Ulica: Aleja 3 Maja Nr domu: 11 Nr lokalu: 2
Miejscowość: Warszawa Kod pocztowy: 00-401 Poczta: WWA123

2.2. DANE INWESTORA (DO KORESPONDENCJI)

Wypełnia się, jeżeli adres do korespondencji inwestora jest inny niż wskazany w pkt 2.1.

Kraj: _____ Ulica: _____ Nr domu: _____ Nr lokalu: _____
Miejscowość: _____ Kod pocztowy: _____ Poczta: _____ Adres skrzynki ePUAP: Jan Kowalski

3.1. DANE PEŁNOMOCNIKA

Wypełnia się, jeżeli inwestor działa przez pełnomocnika.

W wywiadach zaznaczono, że inwestorzy oczekują **potwierdzenia dnia złożenia** (na tej podstawie wystawia się fakturę).

Jest to bardzo ważne i dlatego warto, by data potwierdzenia dnia złożenia mogła być generowana na PDF.

Jest to istotne nie tylko z perspektywy urzędników i możliwości bezspornego ustalenia momentu, od którego przewidziany w przepisach czas zaczyna biec, ale też z perspektywy pełnomocników, zobligowanych czasowo wobec inwestorów.

2. Badanie ankietowe (I). Perspektywa urzędników

2.1. Wprowadzenie

Wielkość próby: N=275

Dobór próby: metoda kuli śniegowej (nie jest reprezentatywna)

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. Metoda doboru próby (kula śniegowa) nie pozwala generowanie wniosków z badania do całej grupy docelowej.

2.2. Charakterystyka próby

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

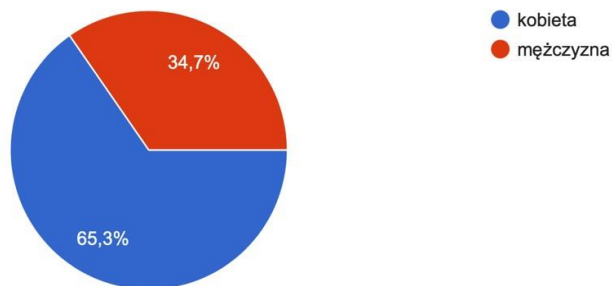
Pytano o następujące cechy:

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

2.2.1. Płeć

Płeć

271 odpowiedzi

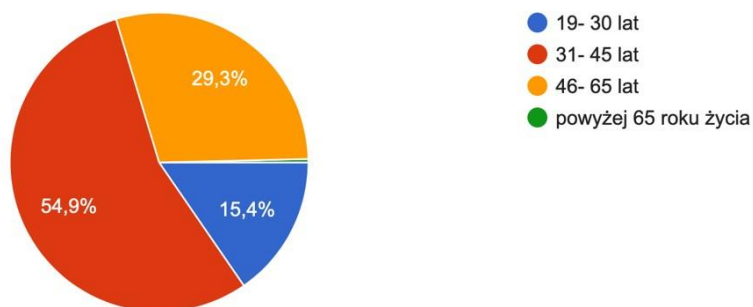


Wśród uczestników badania przeważały kobiety (65%). 34% ankietowanych stanowili mężczyźni. Nie wszystkie osoby biorące udział w badaniu udzieliły odpowiedzi na pytanie dotyczące płci. Zauważalna dominacja grupy kobiet wśród badanych odpowiadać może strukturze płci wśród pracowników administracji publicznej.

2.2.2. Wiek

Wiek

273 odpowiedzi

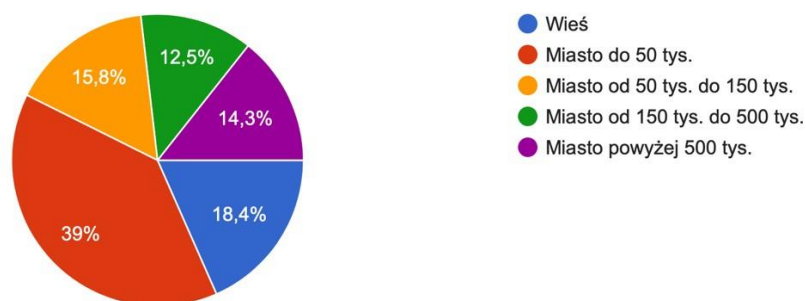


Najliczniejszą grupę w badaniu stanowiły osoby w wieku 31-45 lat. W kategorii tej znajdowała się ponad połowa badanych (54,9%). Drugą co do liczebności grupę stanowiły osoby w wieku 46-65 lat (29,3%). Wyraźnie mniejszy odsetek uczestników stanowili najmłodsi uczestnicy, czyli osoby w wieku 19-30 lat (15,4%). Osoby powyżej 65 roku życia stanowiły 0,4% badanych.

2.2.3. Miejsce zamieszkania

Miejsce zamieszkania

272 odpowiedzi

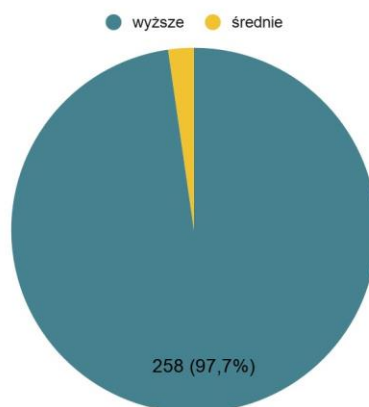


Najliczniejszą grupę w badaniu stanowiły osoby mieszkające w miastach do 50 tys. mieszkańców (39%). Blisko jedna piąta badanych to mieszkańcy wsi (18,4%). Zbliżone co do liczebności grupy badanych to mieszkańcy miast od 50 do 150 tys. mieszkańców (15,8%) oraz mieszkańcy miast powyżej 500 tys. mieszkańców (14,3%). 12,5% uczestników mieszka na co dzień w miastach od

150 do 500 tys. mieszkańców.

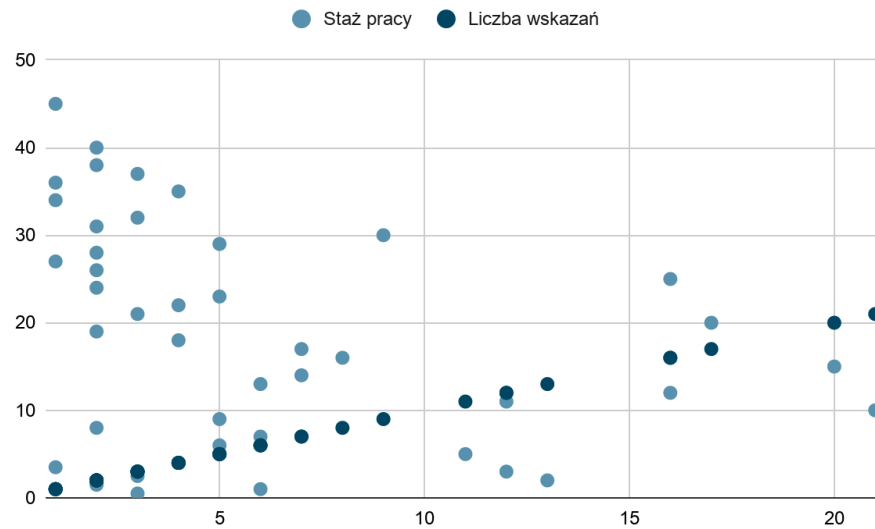
2.2.4. Wykształcenie

Wykształcenie



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

2.2.5. 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.

Mediana: 14,5 roku

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

Dominanta: 10 lat

Najczęściej występująca wartość w zbiorze danych.

Średnia: 15,14

Średnia arytmetyczna.

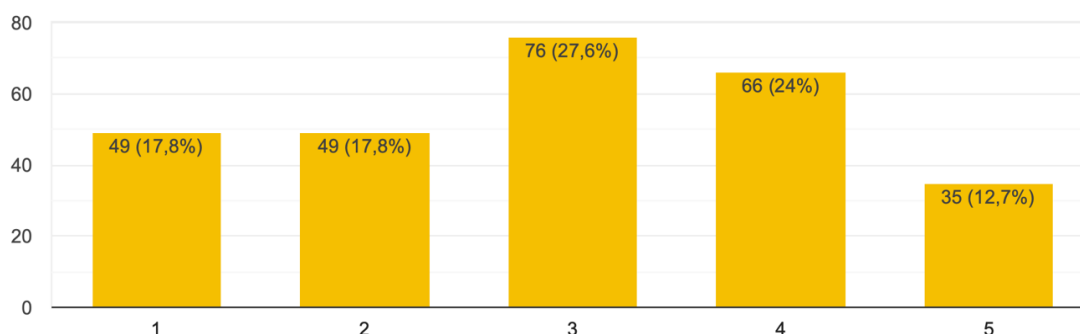
Średnia stażu pracy wśród ankietowanych wynosi ponad 15 lat. Najczęściej występująca wartość to 10 lat.

2.3. Procedowanie wniosków w wersji cyfrowej

Uczestnicy badania zostali poproszeni o zapoznanie się z opisem postępowania w przypadku procedowania wniosków w wersji cyfrowej, a następnie udzieleniem odpowiedzi na pytania. Opis ścieżki postępowania można znaleźć w Załącznikach do niniejszego raportu.

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

275 odpowiedzi



Procedura ta była jasna dla 36,7% badanych (66 osób - raczej tak, 35 osób - zdecydowanie tak).

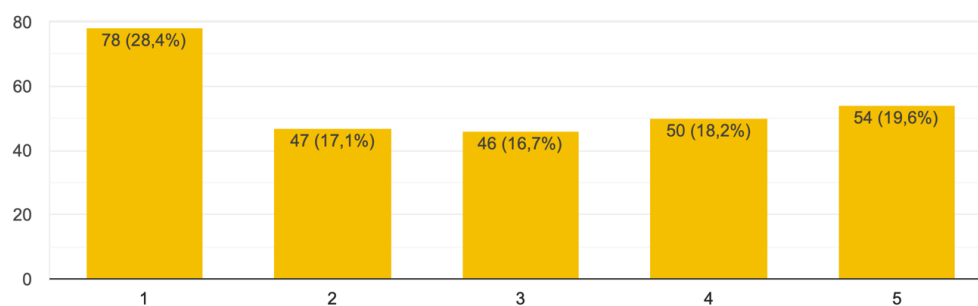
Co piąta osoba (17,8%) wskazała, że zdecydowanie nie rozumie przedstawionej procedury. Tyle samo osób udzieliło odpowiedzi, zgodnie z którą raczej nie rozumieją zaproponowanego sposobu procedowania wniosków cyfrowych.

2.4. Forma projektu budowlanego

Kolejnym zagadnieniem poruszonym w kwestionariuszu była forma projektu budowlanego w wersji cyfrowej. Obecnie dopuszczalna prawnie jest jedynie forma papierowa projektu, dlatego też celem badania było wskazanie preferowanej formy cyfrowej.

Mam doświadczenie pracy na plikach w formacie PDF wektorowy.

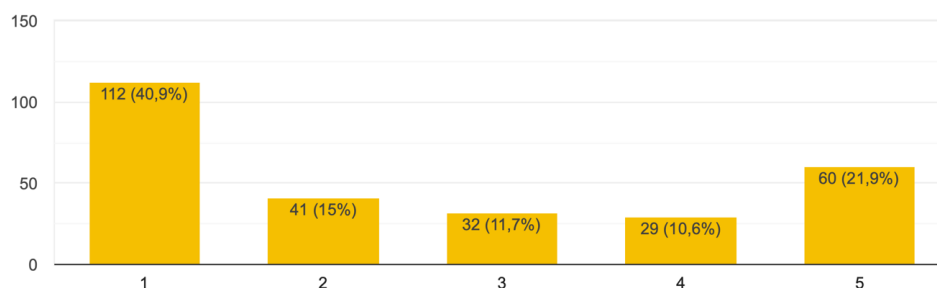
275 odpowiedzi



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).

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

274 odpowiedzi

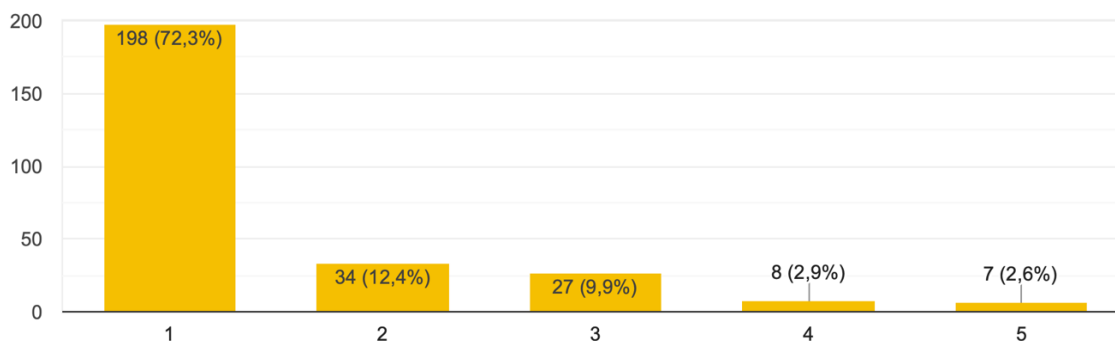


W przypadku plików w formacie dwg/dxf dominującą grupę (40%) stanowią osoby zdecydowanie nie mające doświadczenia pracy na plikach w formacie 2D.

Wraz z osobami, które raczej nie miały styczności w swojej pracy ze wskazanym formatem (15%) stanowią 55% respondentów. 1/3 deklaruje doświadczenie pracy z plikami w tym formacie (29 osób: "raczej tak", 60 osób: "zdecydowanie tak").

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

274 odpowiedzi



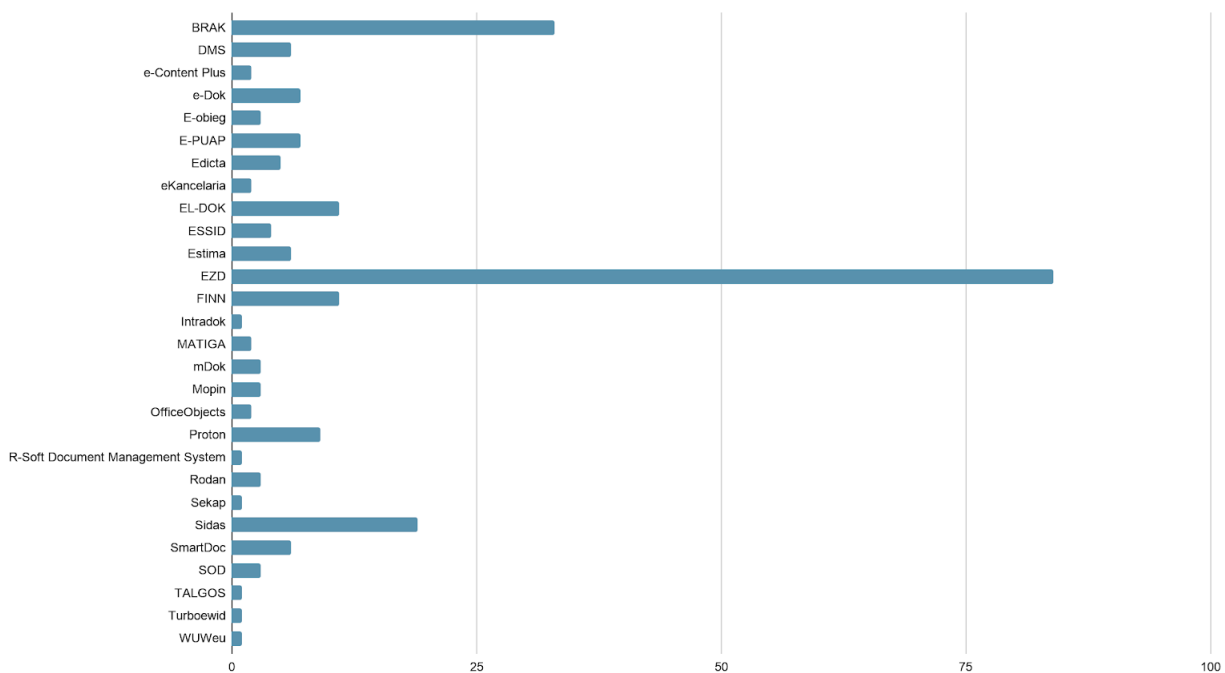
Największą dysproporcję wśród głosów można odnotować w pytaniu dotyczącym doświadczenia pracy z plikami w formacie ifc (3D). Dominująca większość, czyli blisko $\frac{3}{4}$ badanych deklaruje zdecydowany brak doświadczenia pracy z plikami 3D. Należy również podkreślić, że nawet wśród projektantów format ten wciąż nie jest powszechnym standardem.

2.5. System elektronicznego obiegu informacji

W części jednostek administracji rządowej i samorządowej oraz w innych podmiotach realizujących zadania publiczne wdrożono systemy 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 jednak od siebie, a ponadto nie każdy organ administracji publicznej korzysta z tego rozwiązania. Uczestnicy badania zostali poproszeni o udzielenie informacji dotyczącej systemu elektronicznego obiegu dokumentacji, z którego korzystają w swoim miejscu pracy.

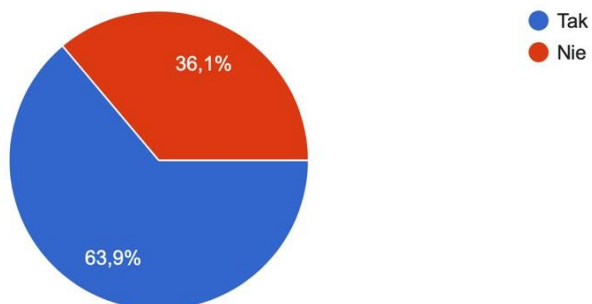
Systemy elektronicznego obiegu dokumentacji



Najbardziej dominującym systemem jest EKD (Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją). Druga co do liczebności grupa obejmująca 33 badanych zaznacza, iż w ich miejscu pracy nie korzysta się lub nie wdrożono systemu elektronicznego obiegu dokumentacji.

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

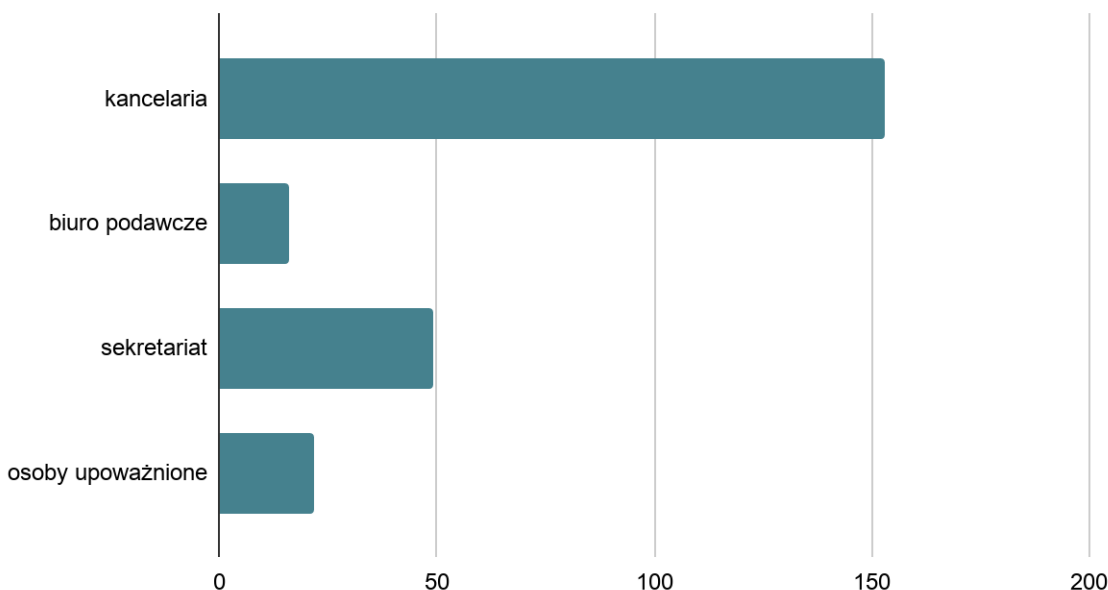
263 odpowiedzi



Na pytanie dotyczące integracji z ePUAP systemu elektronicznego obiegu dokumentacji, z którego respondenci korzystają w swoim miejscu pracy blisko 40% badanych udzieliło odpowiedzi przeczącej. Fakt ten jest konieczny do odnotowania w kontekście tego jak istotnym elementem cyfryzacji procesu inwestycyjno-budowlanego jest konieczność korzystania z ePUAP.

Warto również podkreślić, że 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.

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

Pytanie otwarte dotyczące tego, kto posiada w danym urzędzie lub starostwie dostęp do skrzynki ePUAP pokazało, że nie istnieją jednolite przepisy regulujące tę kwestię, a planując ścieżkę postępowania w przypadku urzędników należy uwzględnić jaką drogę musi przejść dane pismo wewnątrz urzędu zanim trafi bezpośrednio do osoby zajmującej się daną sprawą.

2.6. Oznaczanie wniosków z obszaru Architektury i Budownictwa

Część kwestionariusza dotycząca systemu elektronicznego obiegu dokumentacji zawierała również pytanie o to, w jaki sposób powinny być oznaczane wnioski przychodzące przez ePUAP, żeby można było je łatwo identyfikować jako dotyczące obszaru architektury i budownictwa. Kluczowa bowiem, na co zwracają uwagę urzędnicy, jest możliwość odróżnienia wniosków przychodzących przez ePUAP od innej korespondencji.

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").

W tabeli poniżej przedstawiono powtarzające się propozycje:

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

Jak można zauważyć wszystkie z powyższych propozycji mają wspólne założenie - wnioski w ePUAP powinny być oznaczane w sposób ułatwiający ich identyfikację, uwzględniając drogę kancelaryjną jaką pismo przychodzące przechodzi w urzędach i starostwach (zwłaszcza w przypadku dużych jednostek).

Warto dodać, że 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).

2.7. 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.

W piśmie przewodnim przesłanym przez petenta do urzędu znajdować się będzie lista załączników wraz z ich nazwami oraz skrótami (tzw. sumami kontrolnymi). Z nagłówkiem listy załączników oraz

jej poszczególnymi elementami będą powiązane odnośniki do panelu administracyjnego - dostępnego jedynie dla urzędników.

Panel administracyjny będzie umożliwiał urzędnikom wyświetlanie listy wszystkich wniosków, jak

również wyszukiwanie ich po ID wniosku oraz po sumach kontrolnych załącznika (tylko w ramach danego urzędu).

W badaniu ankietowym wykorzystano prototyp repozytorium. Ocenie podlegała łatwość obsługi panelu administracyjnego, intuicyjność nawigacji w serwisie, wygląd repozytorium oraz potrzeby użytkowników.

Respondenci zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi po uprzednim zapoznaniu się z prototypem.

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 posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością na cele budowlane (PB-5)	Pobierz	10dbcbf4-e40f-4774-a73c-c032d9e20772	9af8c780ed62e91e32e45262fcd58dd7632bea33e8fe44686014e7fb29f761d
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	c79b5b0182d455677cf3ddb7955083485366d44886dbb5e4292b79fb316a52

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.

7. ZAŁĄCZNIKI

1. Oświadczenie o posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością na cele budowlane (PB-5)²

(9af8c780ed62e91e32e45262fcd58dd7632bea33e8fe44686014e7fb29f761d)

2. Pełnomocnictwo do reprezentowania inwestora³

(3056b5d67a1ff2bb2467f41b8a20ec86508e3b43dadd6fcd838089e4de4fefec)

3. Potwierdzenie uiszczenia opłaty skarbowej⁴

(8d058263b63dd2a81c18b76293bbf17df314eed45e106fb879236e2b903e45c4)

4. Projekt architektoniczno-budowlany⁵

(c79b5b0182d455677cf3ddb7f955083485366d44886dbb5e4292b79fbb316a52)

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>

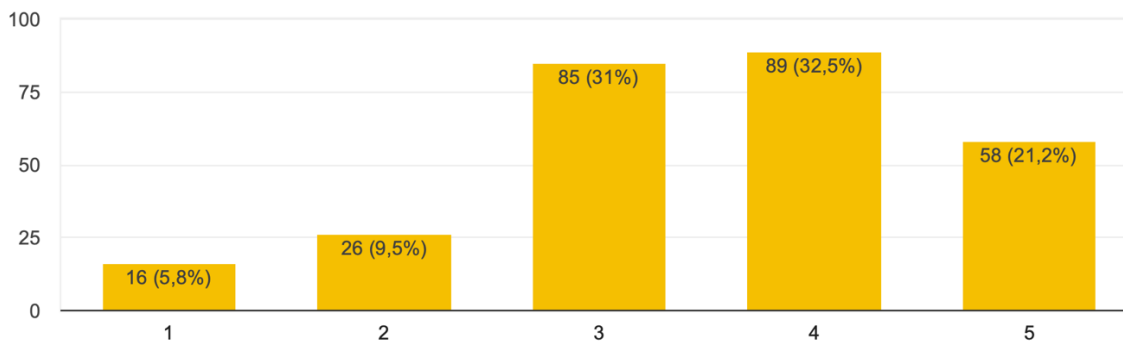
⁵ Odnośnik do załącznika:

<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.

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

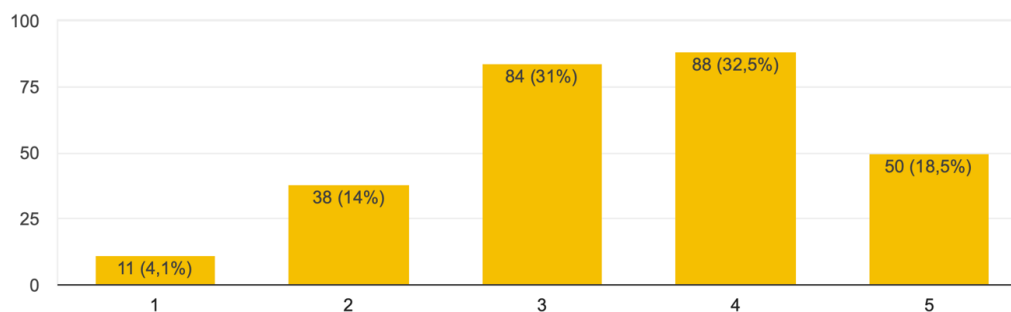
274 odpowiedzi



Obsługa repozytorium wydawała się nie sprawiać trudności większości badanych. Dla ponad połowy respondentów repozytorium nie wydaje się problematycznym narzędziem. $\frac{1}{3}$ osób nie ma jednoznacznego zdania w tej kwestii.

Układ systemu wydaje mi się łatwy w nawigacji.

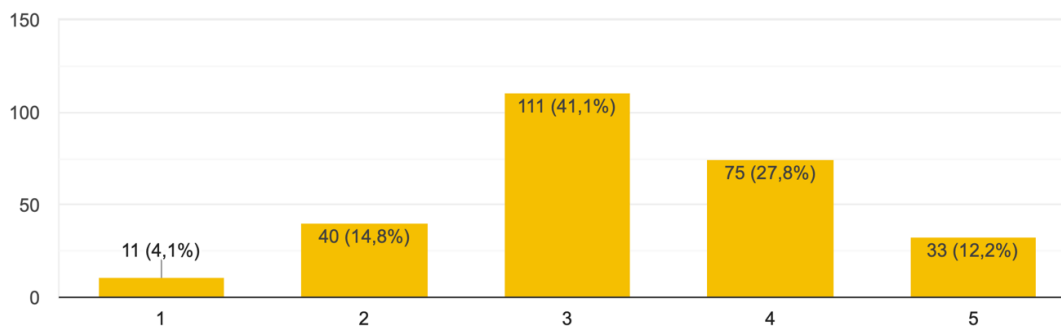
271 odpowiedzi



Zbliżone proporcje można zaobserwować w przypadku pytania o łatwość obsługi systemu. Procentowo tyle samo osób nie ma zdania, co w przypadku pytania o problemy z obsługą repozytorium (31%). Również liczebność respondentów odpowiadających twierdząco jest zbliżona w przypadku obydwu pytań. Około 5% więcej osób twierdzi, że nawigacja po panelu administracyjnym raczej nie wydaje im się łatwa.

Wygląd systemu wydaje mi się atrakcyjny wizualnie.

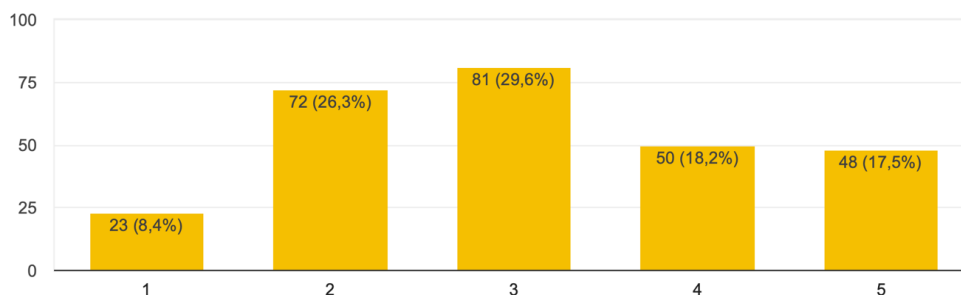
270 odpowiedzi



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

Potrzebowałbym/Potrzebowałabym wsparcia podczas obsługi systemu.

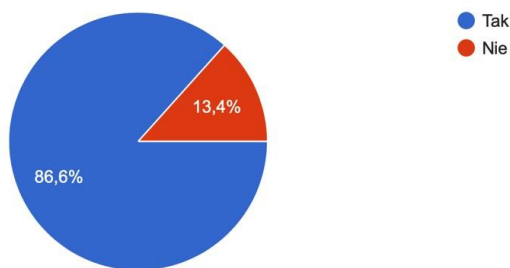
274 odpowiedzi



Intuicyjność obsługi danego narzędzia wynika nie tylko z jego wyglądu, łatwej nawigacji czy funkcji, które oferuje, lecz także z tego, na ile wyobrażamy sobie korzystanie na co dzień z danego rozwiązania bez niczyjej pomocy. W przypadku pytania dotyczącego potrzeby wsparcia podczas obsługi systemu proporcje między odpowiedziami negatywnymi, afirmatywnymi i wstrzymaniem się od udzielenia jednoznacznej odpowiedzi są zbliżone. Łącznie 95 osób zadeklarowało, że nie potrzebowałoby wsparcia podczas obsługi systemu (8,4% - "zdecydowanie nie", 26,3% - "raczej nie"). Blisko 1/3 ankietowanych nie ma obecnie zdania w tej kwestii. 98 badanych twierdzi, że mogłoby potrzebować wsparcia (18,2% - "raczej tak", 17,5% - "zdecydowanie tak").

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

262 odpowiedzi



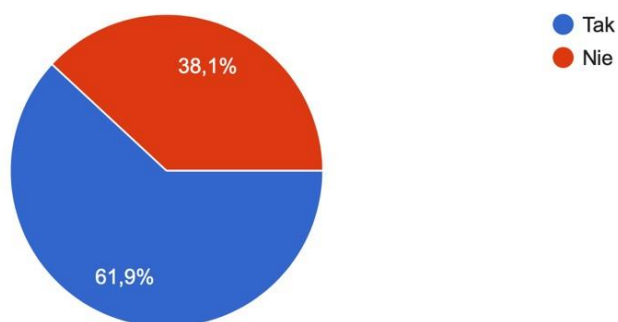
Dominująca większość respondentów chciałaby mieć możliwość odczytywania załączników online (bezpośrednio w chmurze). Ponad 220 osób zaznaczyło, że preferuje wskazaną funkcjonalność i chciałoby odczytywać pliki bez konieczności ściągania ich na dyski twarde organów administracji publicznej.

2.8. Odbiór i sprawdzenie wniosku przez urzędników

Pytania w tej części kwestionariusza dotyczyły zasobów, z których urzędnicy korzystają podczas pracy. Skupiały się na doświadczeniach urzędników dotyczących komunikacji przez ePUAP, jak również narzędzi i oprogramowania wykorzystywanego w ich miejscach pracy.

Komunikacja z inwestorem przez ePUAP byłaby dla mnie łatwa.

252 odpowiedzi



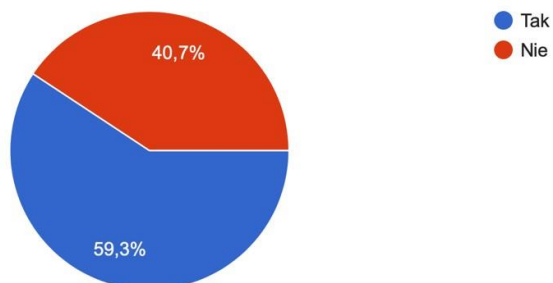
Ponad 60% respondentów uznało, że komunikacja z inwestorami za pomocą ePUAP byłaby dla nich łatwa. Przeciwnego zdania jest 38,1%.

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.

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

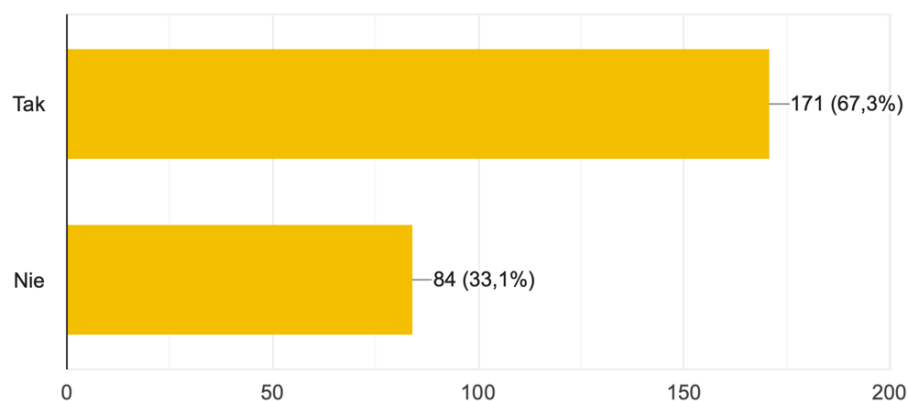
253 odpowiedzi



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

Wyobrażam sobie wzywanie inwestorów do uzupełnienia wniosków za pomocą ePUAP.

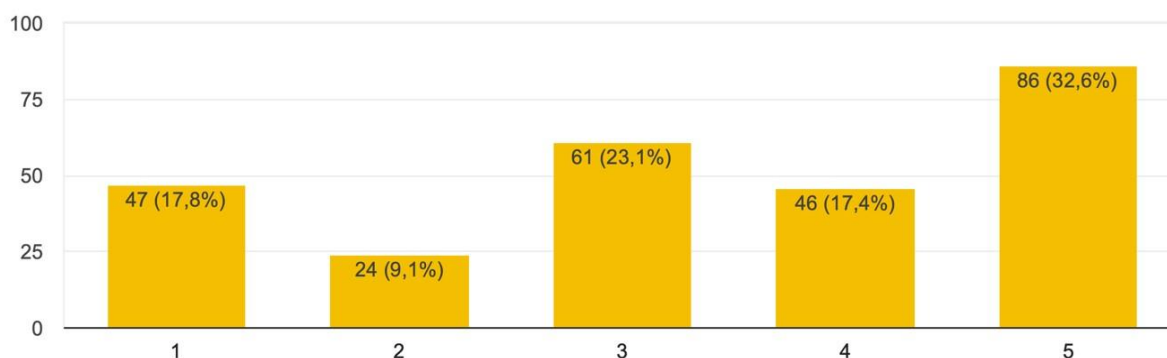
254 odpowiedzi



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.

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

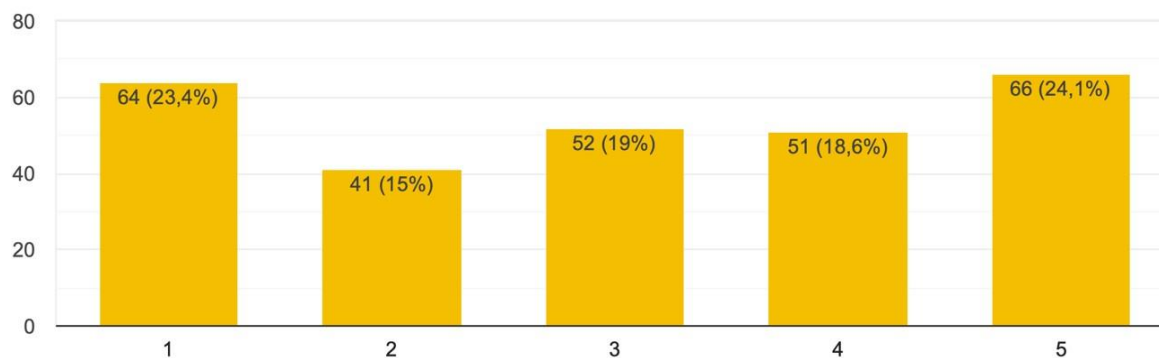
264 odpowiedzi



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

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

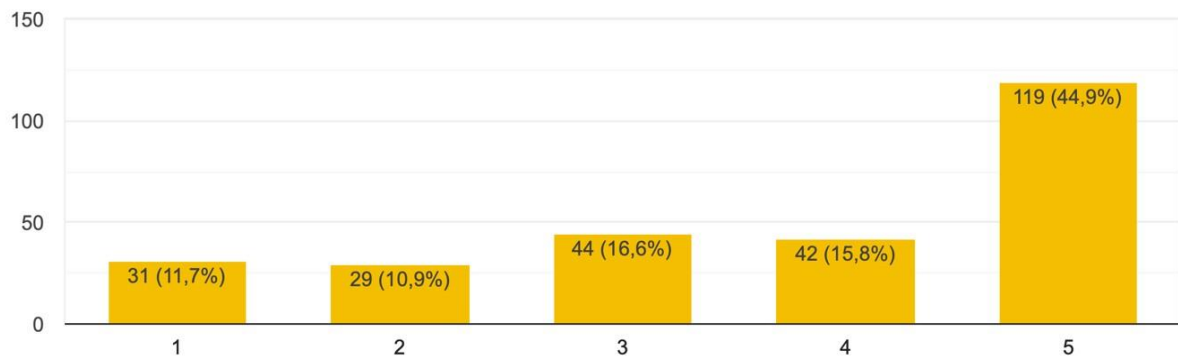
274 odpowiedzi



Niecałe 40% respondentów nie wyobraża sobie nanoszenia uwag bezpośrednio na plikach wniosku, czyli całkowicie w wersji cyfrowej. Porównywalna liczba osób twierdzi, że nie stanowiłoby to dla nich problemu.

Obsługa programu w języku angielskim byłaby dla mnie utrudnieniem.

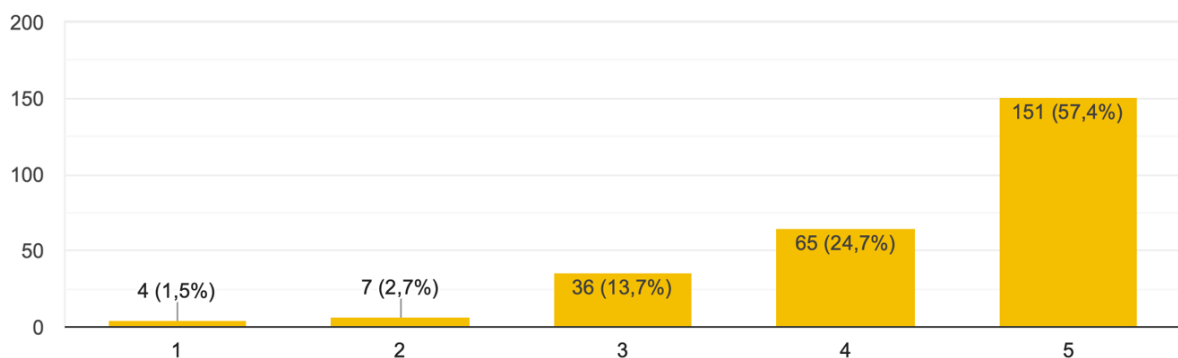
265 odpowiedzi



119 badanych zadeklarowało, że obsługa programu w języku angielskim zdecydowanie byłaby dla nich utrudnieniem. Kolejne 42 osoby uznały, że raczej byłaby utrudnieniem. Warto zaznaczyć, że istnienie bariery językowej wskazało łącznie ok. 60% osób.

Potrzebowałbym/potrzebowałabym instrukcji obsługi oprogramowania.

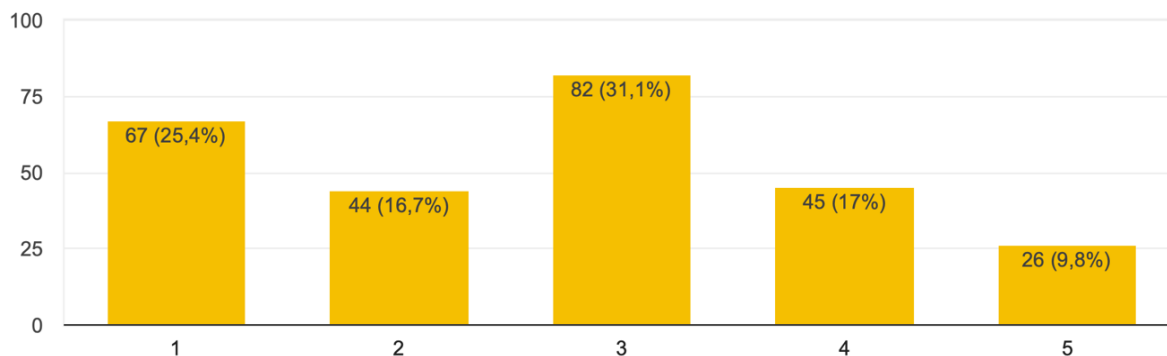
263 odpowiedzi



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

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

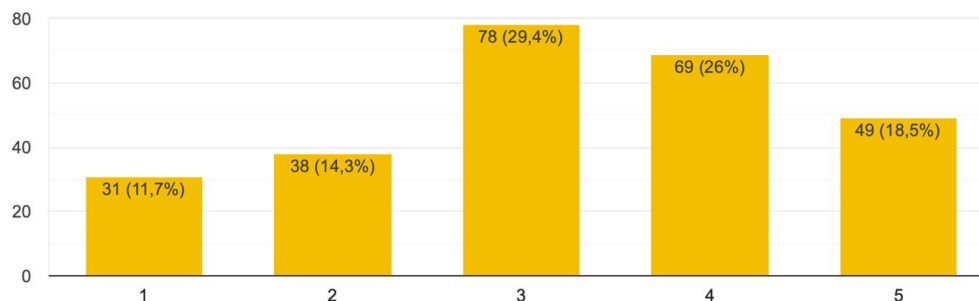
264 odpowiedzi



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 przeskalowania projektu w programie.

Sądzę, że umiałbym/umiałabym dokonać pomiaru odległości na projekcie z wykorzystaniem tego narzędzia.

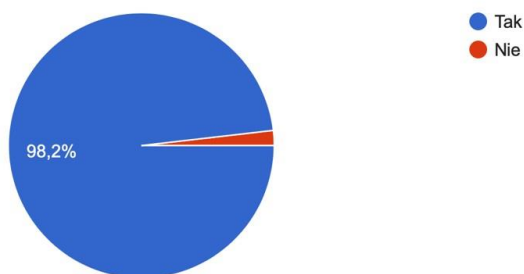
265 odpowiedzi



Dla ponad 40% osób mierzenie odległości za pomocą programu byłoby możliwe. 1/3 respondentów nie udziela jednoznacznej odpowiedzi. Natomiast co czwarta osoba wśród ankietowanych zaznacza, że dokonywanie pomiaru odległości na projekcie z wykorzystaniem wskazanego oprogramowania mogłoby sprawiać trudności.

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

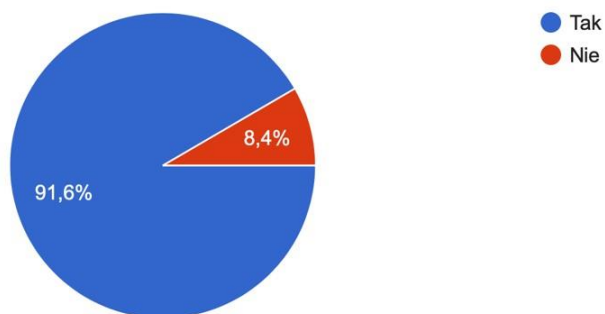
274 odpowiedzi



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

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

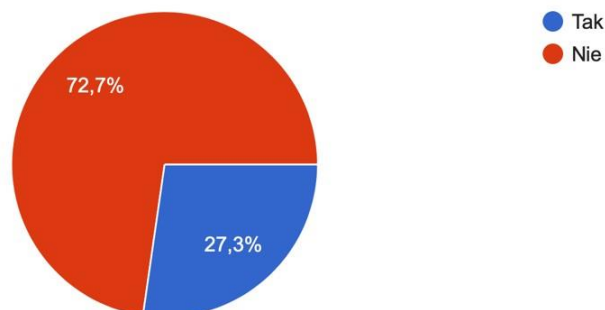
274 odpowiedzi



Ponad 90% badanych zadeklarowało, że wszystkie osoby zajmujące się procedowaniem wniosków w ich miejscu pracy mają dostęp do stałego i stabilnego połączenia internetowego. Niewiele mniej niż 1/10 respondentów udzieliła odpowiedzi przeczącej. Zarówno stały dostęp do sieci, jak i stabilność połączenia będą miały wpływ na ocenę jakości pracy z wnioskami w wersji cyfrowej.

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

264 odpowiedzi



Większość badanych twierdzi, że w ich miejscu pracy na ten moment nie ma warunków lokalowych, które umożliwiłyby wydzielenie przestrzeni czy stworzenie oddzielnego stanowiska dla osób zainteresowanych zapoznaniem się z projektem.

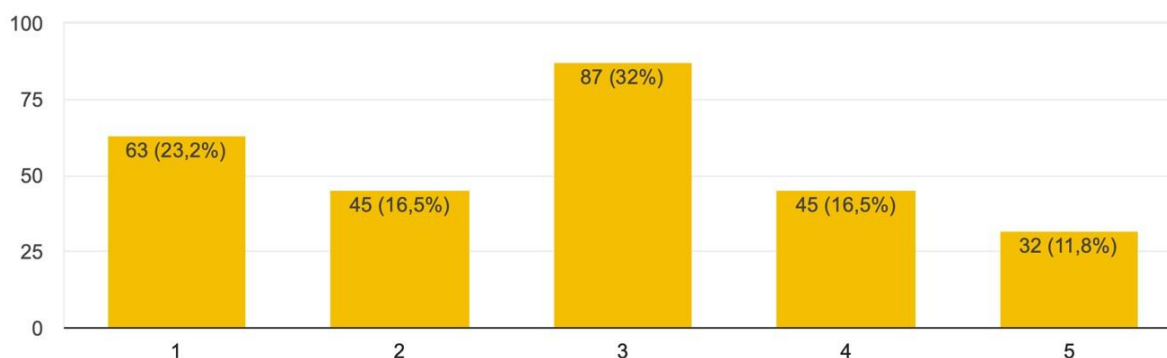
Wśród odpowiedzi na pytania otwarte pojawiły się głosy związane z tym, że obecna sytuacja epidemiologiczna naruszyła zasoby lokalowe poszczególnych organów administracji publicznej, określając maksymalną liczbę osób mogących przebywać w danym pomieszczeniu.

2.9. Postrzegana użyteczność cyfryzacji

Przedstawiona poniżej część ankiety w największym stopniu odnosiła się do subiektywnych odczuć urzędników.

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

272 odpowiedzi

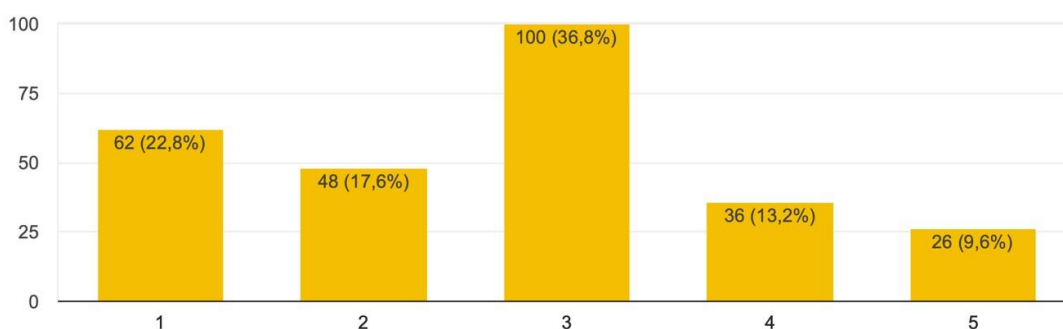


20% respondentów zdecydowanie zgadza się z postawioną w pytaniu hipotezą, że gdyby zajmowali się wnioskami w wersji cyfrowej, wykonywane zadania mogłyby być szybsze.

Tylko co trzecia osoba miała trudność z określeniem czy procedowanie wniosków w wersji cyfrowej pozwoliłoby jej na szybsze wykonywanie zadań w pracy.

Procedowanie wniosków w wersji cyfrowej zwiększyłoby moją produktywność w pracy.

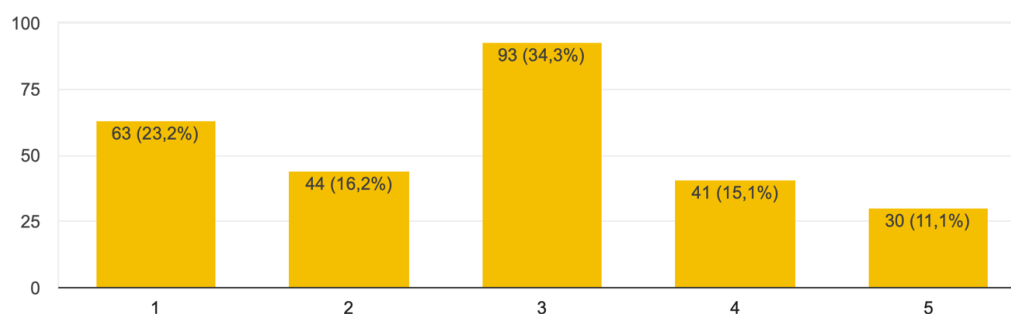
272 odpowiedzi



Zbliżone proporcje wśród respondentów można zaobserwować w odpowiedziach na pytanie dotyczące relacji między procedowaniem wniosków w wersji cyfrowej a produktywnością.

Procedowanie wniosków w wersji cyfrowej ułatwiłoby mi pracę.

271 odpowiedzi



Odpowiedzi na pytanie o to czy procedowanie wniosków w wersji cyfrowej stanowiłoby dla urzędników ułatwienie w ich pracy mają zbliżony rozkład procentowy do dwóch poprzednich pytań.

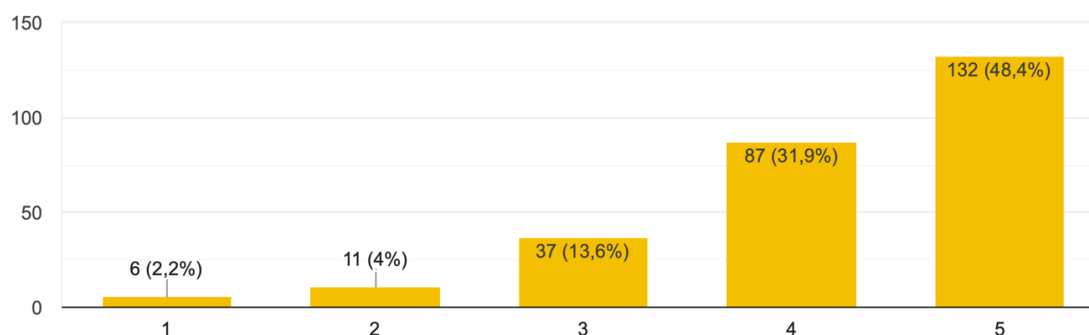
Co 4 urzędnik twierdzi, że cyfryzacja procesu inwestycyjno-budowlanego mogłaby ułatwić ich pracę.

2.10. Kompetencje cyfrowe

O stosunku respondentów do projektu cyfryzacji decydują nie tylko konkretne zaproponowane rozwiązania czy ich kontekst legislacyjny, lecz także poziom kompetencji cyfrowych.

Potrafię bez problemu prowadzić korespondencję elektroniczną.

273 odpowiedzi

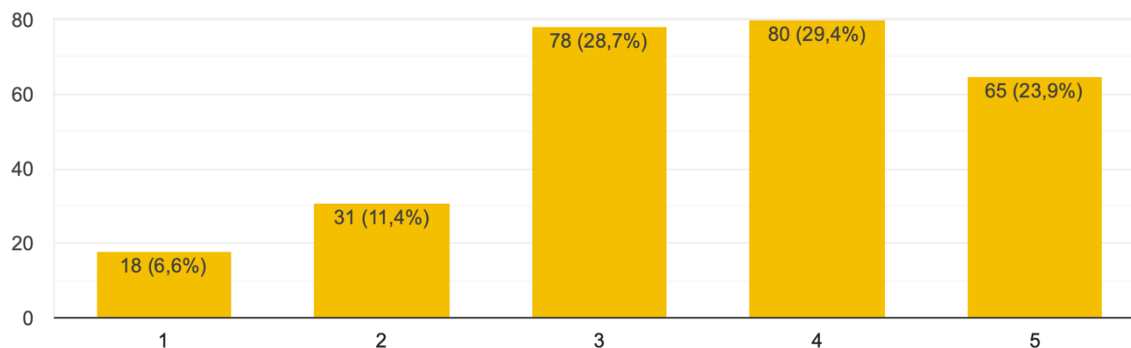


Blisko 50% badanych jednoznacznie zaznacza, że potrafi bez problemu prowadzić korespondencję

elektroniczną. Co trzecia osoba potwierdza, że raczej nie ma z tym problemu. Proporcje te sugerują, że korespondencja elektroniczna w dużym stopniu już teraz jest codziennością w pracy urzędników.

Potrafię bez problemu korzystać z plików w różnych formatach.

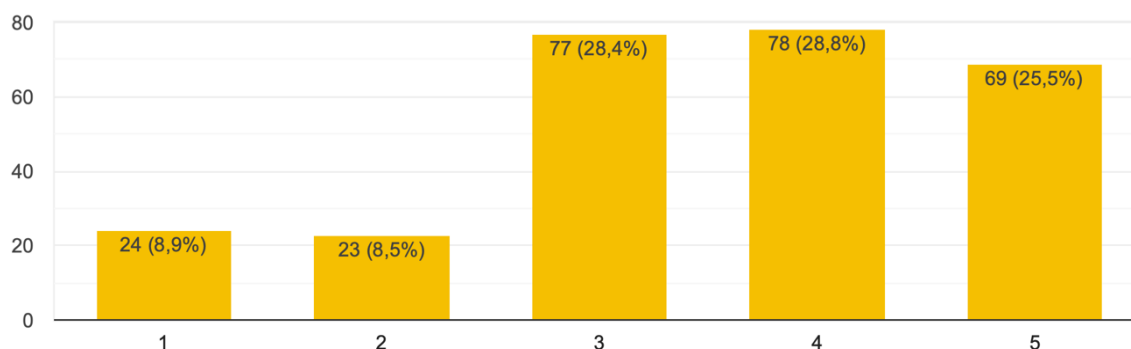
272 odpowiedzi



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.

Potrafię bez problemu otwierać pliki w różnych formatach.

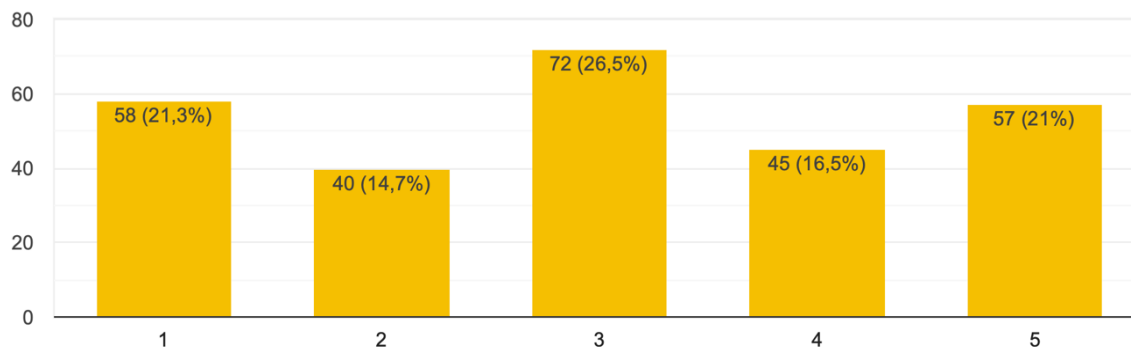
271 odpowiedzi



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.

Potrafię bez problemu korzystać z plików w chmurze.

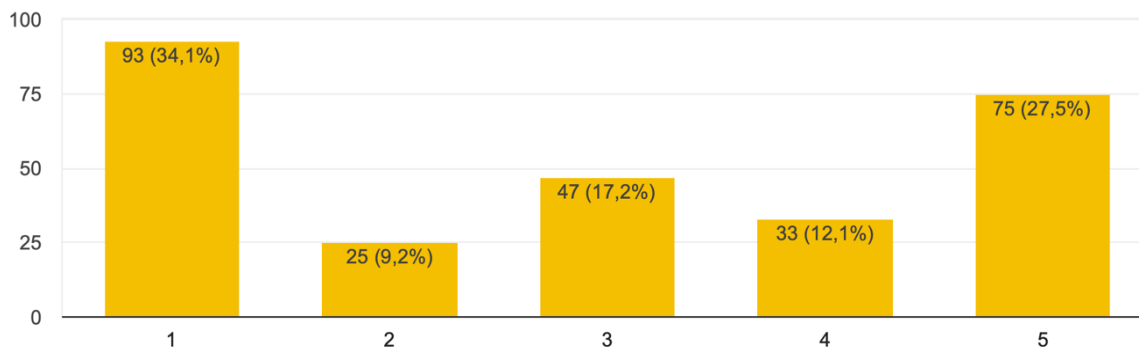
272 odpowiedzi



Prawie identyczne 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.

Potrafię bez problemu podpisywać dokumenty w wersji elektronicznej.

273 odpowiedzi

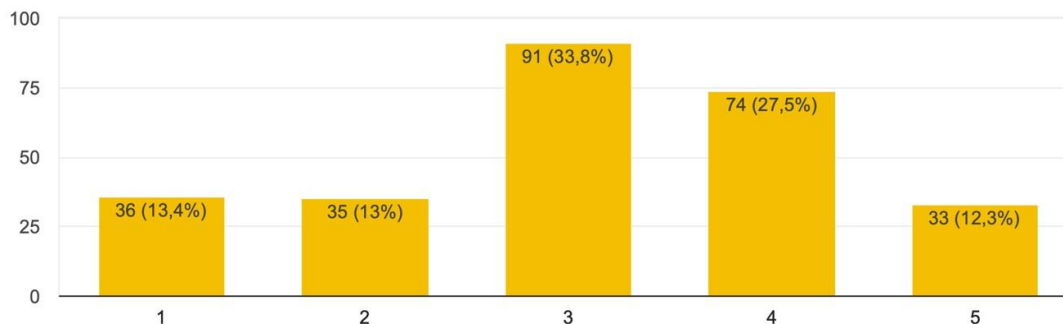


Grupa ok. 40% potwierdza, że podpisywanie dokumentów w wersji elektronicznej nie stanowi dla nich problemu. 34% respondentów deklaruje, że zdecydowanie nie potrafi bez problemu podpisywać dokumentów w wersji elektronicznej. Kolejne 9,2% twierdzi, że raczej nie potrafi.

2.11. Podsumowanie ankiety dla urzędników

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

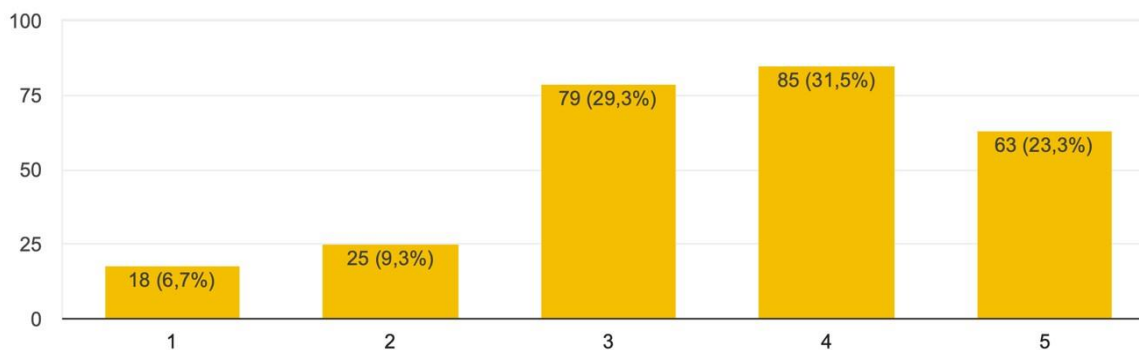
269 odpowiedzi



Wśród ankietowanych ok. 40% zaznacza, że ich zdaniem potrafiliby wykonywać zadania związane z odbiorem i procedowaniem wniosków w wersji cyfrowej szybko i wydajnie. Wśród osób, które udzieliły odpowiedzi przeczących znajdują się ok. 27% badanych.

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

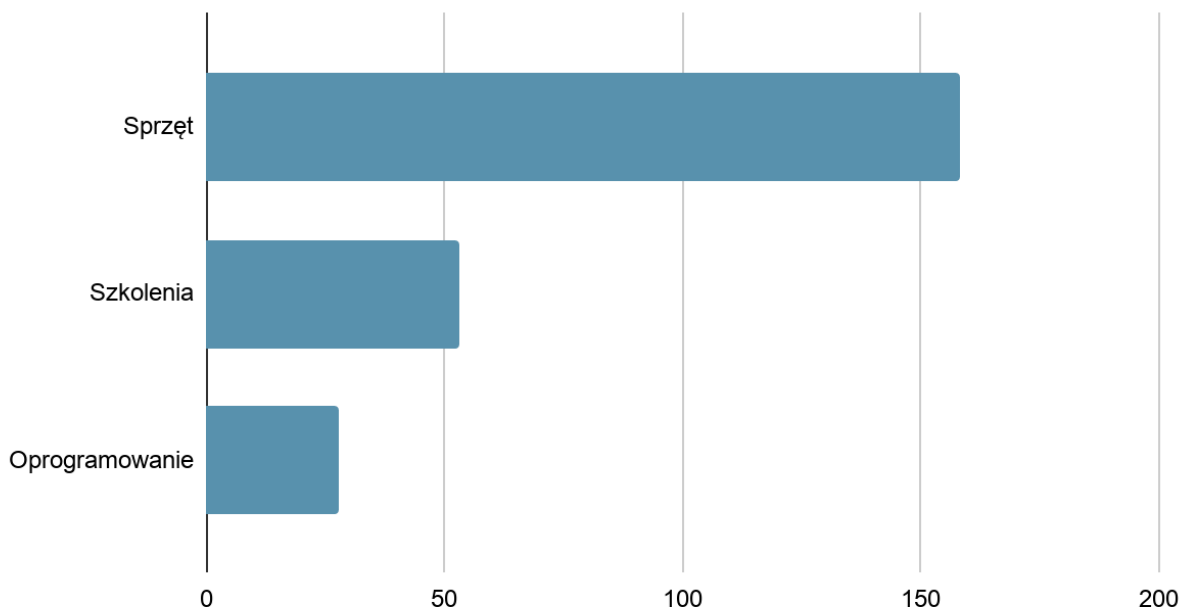
270 odpowiedzi



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

2.12. Podsumowanie pytań otwartych

Wymień kwestie, które z perspektywy pracy urzędnika należy uwzględnić podczas planowania cyfryzacji procesu inwestycyjno-budowlanego



Pytanie otwarte dotyczące kwestii, które z perspektywy urzędników powinny zostać uwzględnione podczas planowania cyfryzacji procesu inwestycyjno-budowlanego jednoznacznie wskazuje, że największą barierę stanowi obecnie brak odpowiedniego zaplecza sprzętowego. Na drugim miejscu wśród najczęściej wymienianych potrzeb wskazywano szkolenia pracowników, na trzecim zaś - niezbędne oprogramowanie umożliwiające pracę na wnioskach w wersji cyfrowej.

Warto również zwrócić uwagę na inne powtarzające się wśród odpowiedzi kwestie:

- zdrowie pracowników związane z długotrwałą pracą przed komputerem,
- udostępnianie dokumentacji stronom postępowania,
- jasność i spójność przepisów,
- ujednolicenie systemów edok,
- przejrzystość i prostota,
- wsparcie techniczne online,
- procedury na wypadek awarii bądź błędów systemu,
- archiwizacja dokumentacji,
- bezpieczeństwo danych,

-
- podpisy elektroniczne dla urzędników.

3. Badanie ankietowe (II). Perspektywa inwestorów i pełnomocników

3.1. Wprowadzenie

Wielkość próby: N=36

Dobór próby: Metoda kuli śniegowej (nie reprezentatywna)

Technika: Badanie ankietowe. Testy użyteczności prototypu serwisu e-budownictwo

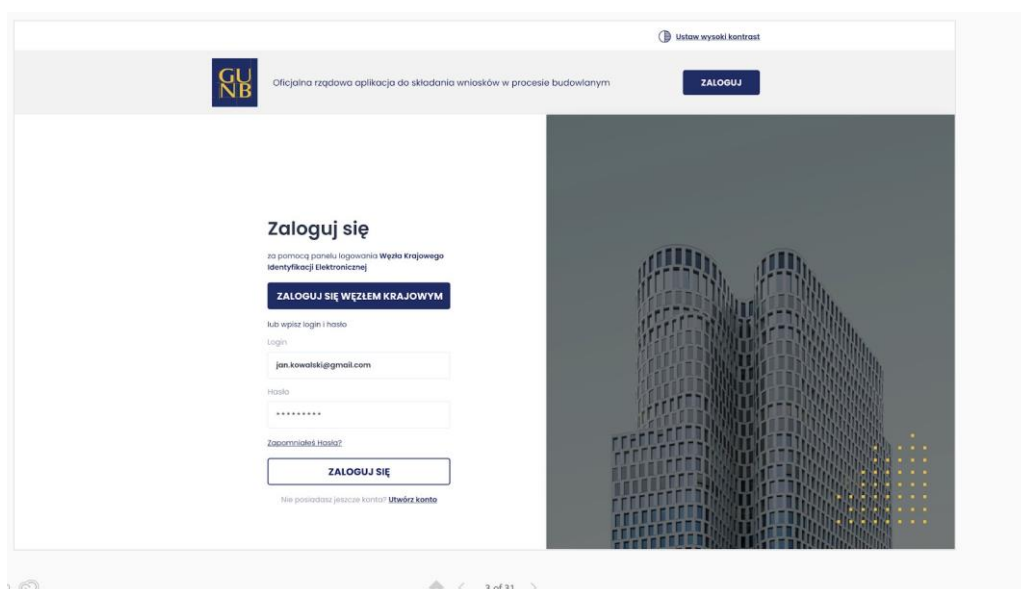
Lokalizacja: Badanie ogólnopolskie

Termin: 11.12 - 18.12.2020

Uwagi: Kwestionariusz zawierał pytania zamknięte jednokrotnego wyboru oraz pytania z wykorzystaniem skali Likerta (1-5, gdzie: 1 - "zdecydowanie nie", 2 - "raczej nie", 3 - "nie mam zdania", 4 - "raczej tak", 5 - "zdecydowanie tak"). Metoda doboru próby (kula śniegowa) oraz jej wielkość nie pozwala na generowanie wniosków z badania dla całej grupy docelowej.

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

3.2. Testy użyteczności prototypu serwisu e-budownictwo



Przed przystąpieniem do wypełnienia ankiety uczestnicy badania zostali poproszeni o zapoznanie się z prototypem klikalnym serwisu e-budownictwo.

Przedstawiał on wskazaną przez Badaczkę ścieżkę użytkownika, który logował się do konta inwestora i wypełniał formularz Zgłoszenia robót budowlanych.

Badanie użyteczności nie dotyczyło wszystkich funkcjonalności serwisu e-budownictwo, a jedynie makiety serwisu i wybranej ścieżki.

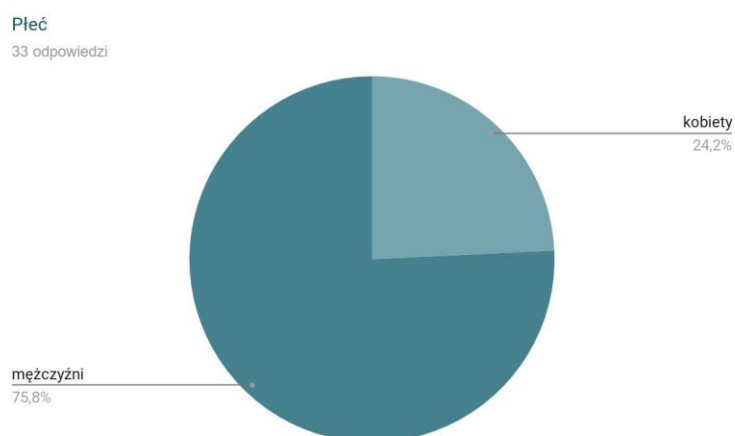
3.3. Charakterystyka próby

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.

3.3.1. Płeć



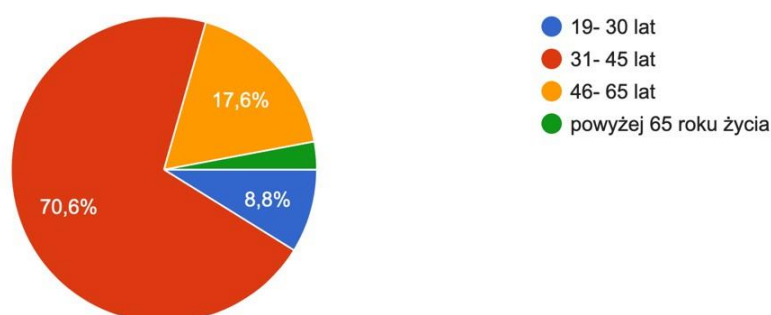
Ponad 75% uczestników badania stanowili mężczyźni.

Ponad 24% ankietowanych stanowiły kobiety.

3.3.2. Wiek

Wiek

34 odpowiedzi



Najliczniejszą grupę w badaniu stanowiły osoby w wieku 31-45 lat. W kategorii tej znajdowało się ponad 70% badanych.

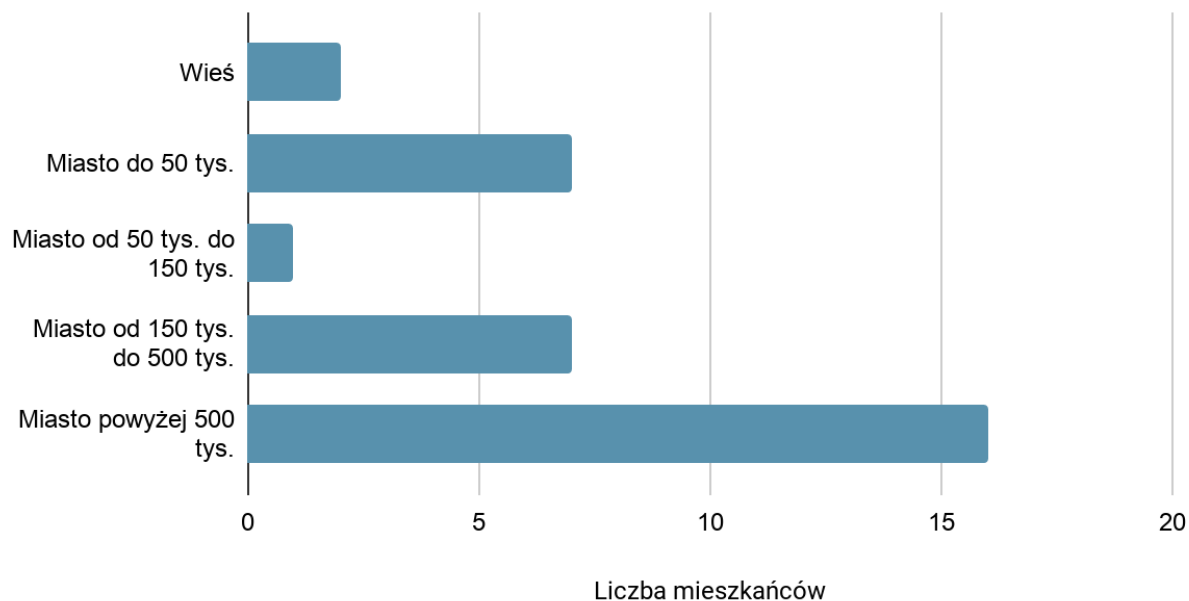
Drugą co do liczebności grupę stanowiły osoby w wieku 46-65 lat (17,6%).

Mniejszy odsetek uczestników stanowiła najmłodsza grupa wiekowa, czyli osoby w wieku 19-30 lat (8,8%). Osoby powyżej 65 roku życia stanowiły 3% badanych.

3.3.3. Miejsce zamieszkania

Miejsce zamieszkania

33 odpowiedzi



Najliczniejszą grupę w badaniu stanowiły osoby mieszkające w miastach powyżej 500 tys. mieszkańców (48,8%).

Wśród badanych tyle samo osób to mieszkańcy miast do 50 tys. mieszkańców (21,21%) oraz od 150 tys. do 500 tys (21,21%).

Okolo 6% respondentów to mieszkańcy wsi, a 3% - miasta od 50 do 150 tys.

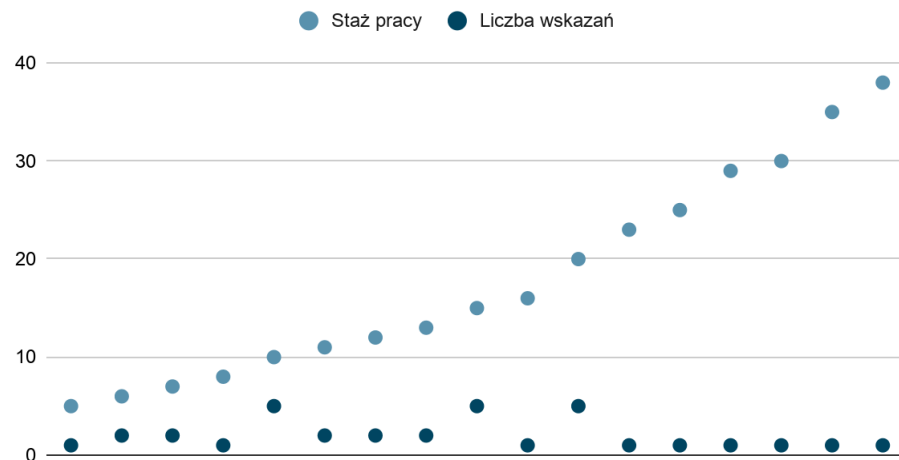
3.3.4. Wykształcenie

Wszyscy respondenci mają wykształcenie wyższe (w tym: techniczne i pełne).

3.3.5. Staż pracy

Staż pracy

34 odpowiedzi



Staż pracy wśród respondentów wynosił od 5 do 35 lat.

Średnia stażu pracy wśród ankietowanych wynosi ponad 17 lat. Najczęściej występujące wartości to 10, 15 i 20 lat.

Mediana: 15 lat

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

Dominanta: 10 lat, 15 lat, 20 lat

Najczęściej występująca wartość w zbiorze danych.

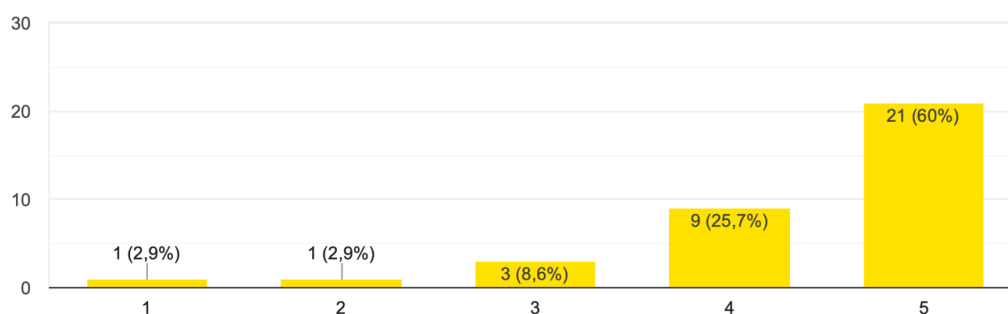
Średnia: 17,82

Średnia arytmetyczna.

3.4. Postrzegana użyteczność cyfryzacji

Korzystanie z serwisu pozwoliłoby mi na szybsze wykonywanie zadań w pracy.

35 odpowiedzi

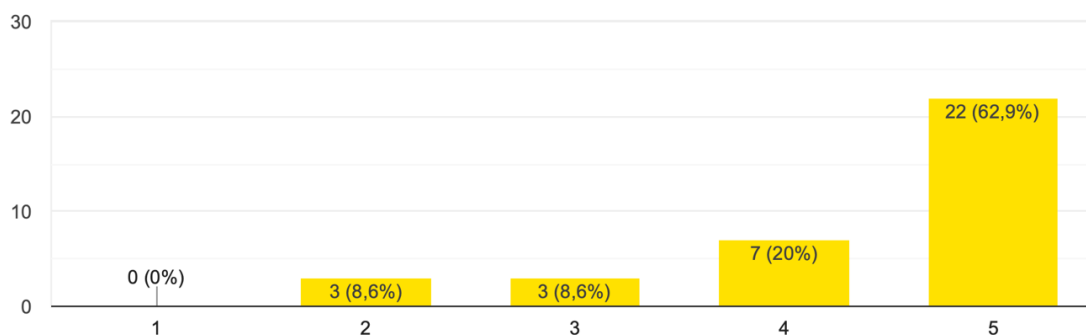


60% badanych jednoznacznie stwierdziło, że korzystanie z serwisu e-budownictwo pozwoliłoby im szybciej wykonywać zadania w pracy.

Jedna czwarta respondentów potwierdziła, że korzystanie z serwisu raczej pozwoliłoby im na szybsze wykonywanie zadań. Ponad 8% badanych nie udzieliło jednoznacznej odpowiedzi.

Używanie serwisu zwiększyłoby moją produktywność w pracy.

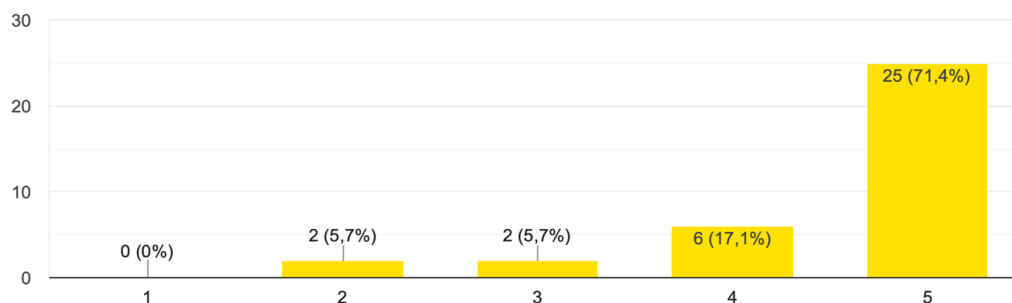
35 odpowiedzi



Ponad 60% respondentów zdecydowanie uważa, że używanie serwisu zwiększyłoby ich produktywność w pracy, a co piąta osoba potwierdza, że praca z wnioskami w wersji cyfrowej raczej zwiększyłaby ich produktywność.

Korzystanie z serwisu ułatwiłoby mi pracę.

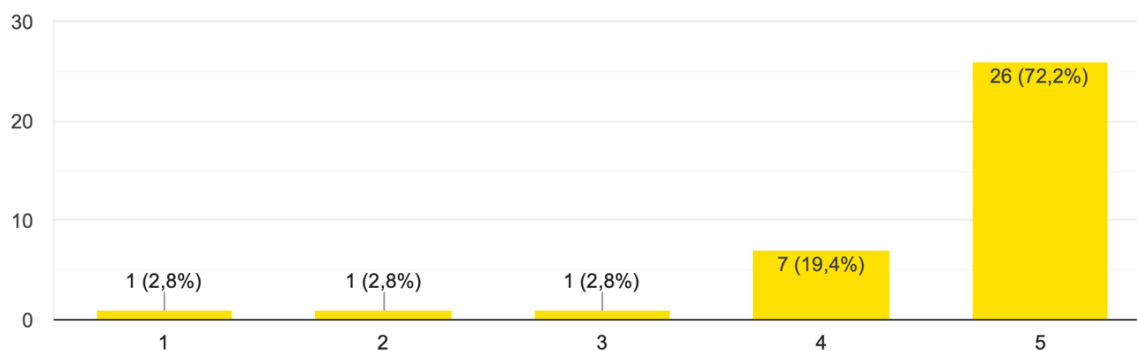
35 odpowiedzi



Ponad 70% respondentów twierdzi, że korzystanie z serwisu e-budownictwo mogłoby zdecydowanie ułatwić im pracę. Ponad 17% jest zdania, że praca ze scyfryzowanymi wnioskami raczej ułatwiłaby im pracę.

Uważam, że serwis byłby przydatny w mojej pracy.

36 odpowiedzi

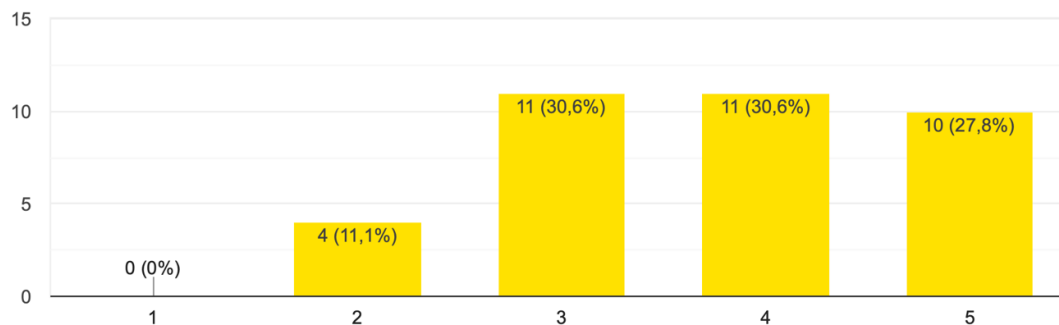


Większość respondentów (91,6%) twierdzi, że serwis e-budownictwo byłby przydatny w ich pracy. Ponad 70% respondentów uznaje, że serwis byłby zdecydowanie przydatny, a co piąty wskazuje, że raczej tak.

3.5. Łatwość obsługi

Aplikacja wydaje mi się atrakcyjna wizualnie.

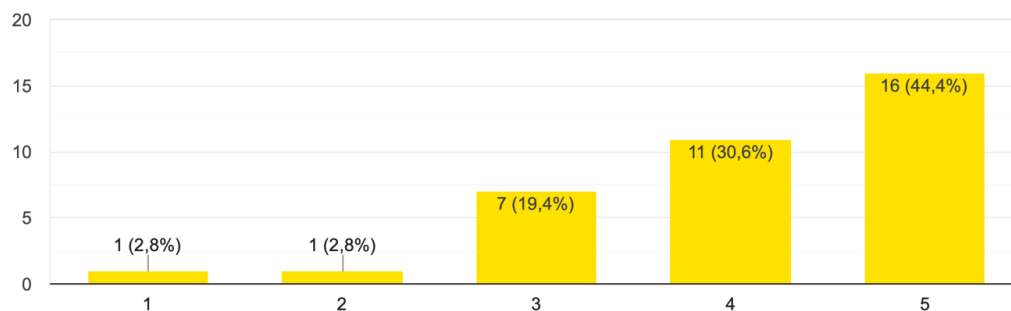
36 odpowiedzi



Ponad połowie badanych prototyp serwisu e-budownictwo wydaje się atrakcyjny wizualnie. Jedna trzecia ankietowanych nie ma jednoznacznego zdania.

Sądzę, że bez problemu nauczyłbym/nauczyłabym się korzystać z serwisu.

36 odpowiedzi

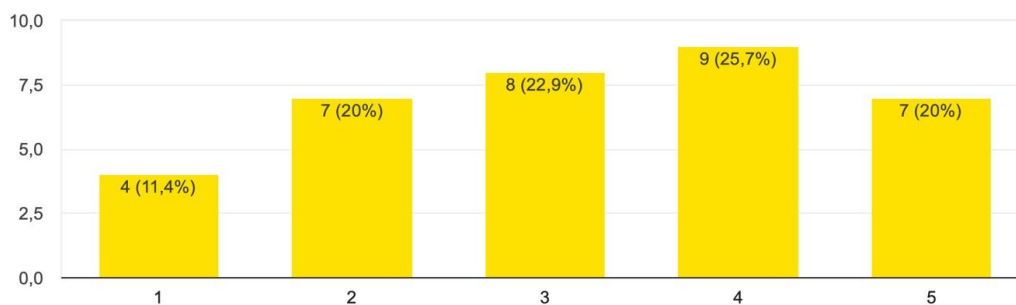


44% respondentów zdecydowanie nie miało by problemu z nauczeniem się korzystania z serwisu. Kolejne 30% deklaruje, że raczej nie miało by problemu.

Blisko co piąta osoba (19,4%) nie ma jednoznacznego zdania w tej kwestii.

Sądzę, że przed skorzystaniem z serwisu musiałbym/musiłabym zapoznać się z instrukcją dla użytkowników.

35 odpowiedzi

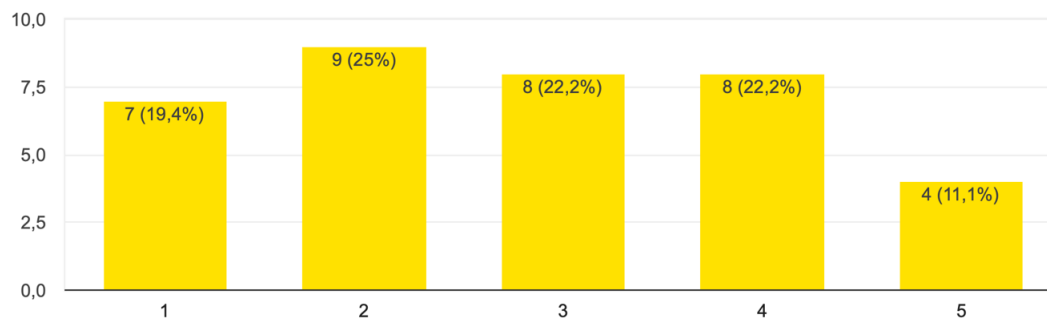


45% respondentów zadeklarowało, że przed skorzystaniem z serwisu musiałyby zapoznać się z instrukcją.

20% nie udzieliło jednoznacznej odpowiedzi, podczas gdy jedna trzecia badanych sądzi, że nie musiałyby zapoznać się z instrukcją dla użytkowników.

Potrzebowałbym/Potrzebowałabym wsparcia podczas obsługi serwisu.

36 odpowiedzi



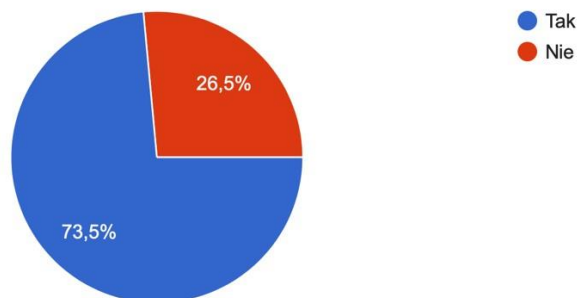
Prawie 45% ankietowanych deklaruje, że nie potrzebowałoby wsparcia podczas obsługi serwisu e-budownictwo.

Co piąta osoba mogłaby potrzebować wsparcia podczas obsługi, a jedynie 11% respondentów twierdzi, że zdecydowanie chciałoby skorzystać z pomocy.

3.6. Konto inwestora

Znam adres mojej skrzynki ePUAP.

34 odpowiedzi

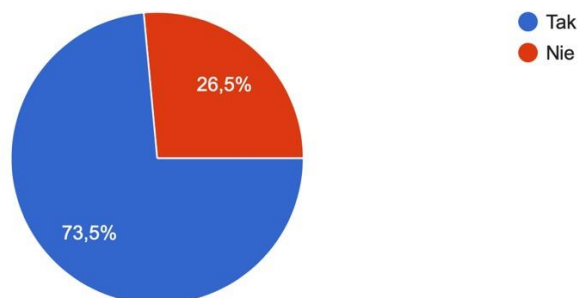


$\frac{3}{4}$ respondentów deklaruje, że zna adres swojej skrzynki e-PUAP.

Jednocześnie co czwarty ankietowany nie potrafi wskazać adresu własnej skrzynki e-PUAP.

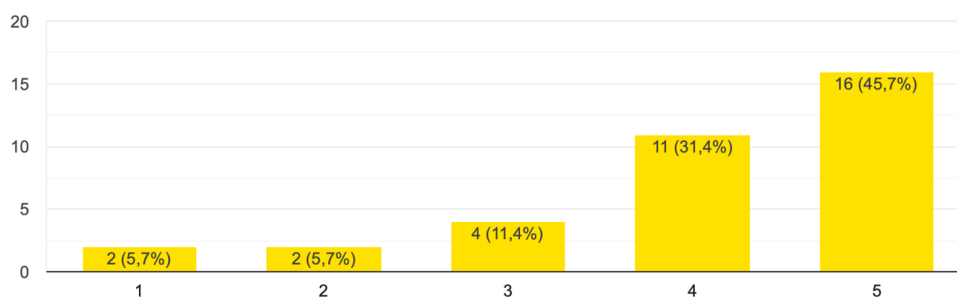
Wiem, w jaki sposób sprawdzić jaki mam adres skrzynki ePUAP.

34 odpowiedzi



Trzech na czterech ankietowanych wie, w jaki sposób można sprawdzić adres własnej skrzynki e-PUAP. Jednocześnie 25% badanych nie wie w jaki sposób sprawdzić adres swojej skrzynki e-PUAP. Proporcje te są identyczne jak w poprzednim pytaniu.

Sądzę, że dodawanie załączników do wniosku nie przysporzyłoby mi kłopotu.
35 odpowiedzi

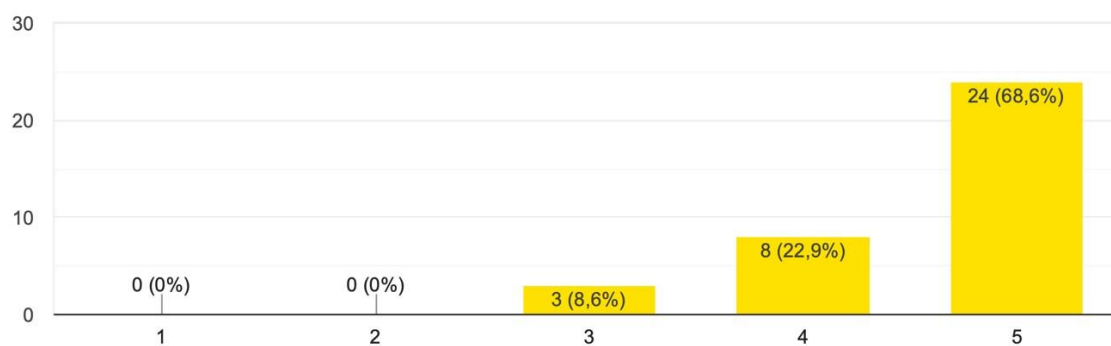


Zdecydowana większość ankietowanych (ponad 77%) deklaruje, że dodawanie załączników do wniosku w wersji cyfrowej nie przysporzyłoby im kłopotu.

Grupy tej samej liczebności (11%) twierdzą, że mogłyby mieć problem z dodaniem załączników do wniosku oraz nie udzielają jednoznacznej odpowiedzi.

Zależy mi, żeby wypełniając dany rodzaj wniosku system podpowiadał jakie załączniki mam dodać.

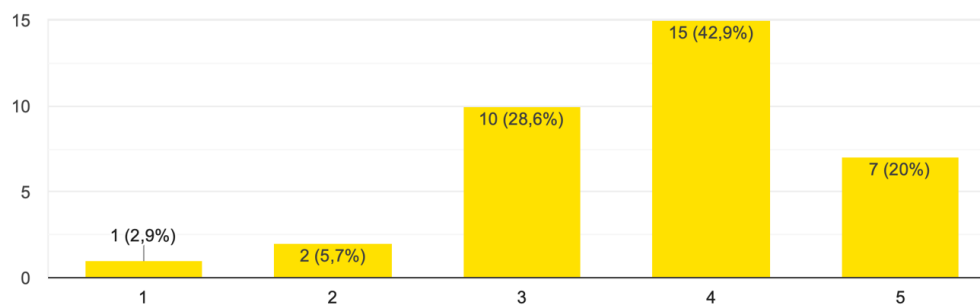
35 odpowiedzi



Dominująca grupa badanych (ponad 90%) chciałaby, żeby system podpowiadał im jakie załączniki mają dodać, wypełniając wniosek w serwisie e-budownictwo.

Jest dla mnie jasne, jakie załączniki mam dodać.

35 odpowiedzi



Zdecydowana większość badanych (ponad 60%) wie, jakie załączniki ma dodać do wniosku (w tym: 42,9% osób twierdzi, że raczej wie, a co piąta osoba deklaruje, że zdecydowanie wie).

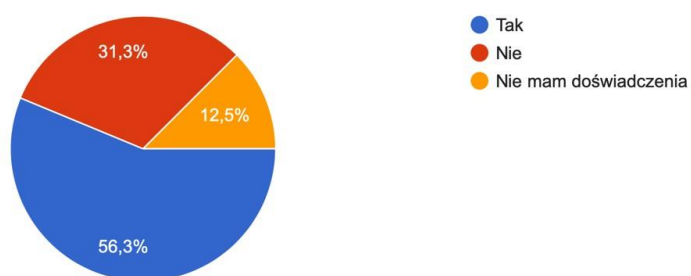
$\frac{1}{3}$ ankietowanych nie udziela jednoznacznej odpowiedzi.

3.7. ePUAP

Na ostatniej stronie prototypu umieszczono instrukcję przedstawiającą proces wypełniania formularza, stworzenia pisma ogólnego do urzędu w serwisie ePUAP oraz podpisanie pisma za pomocą Profilu Zaufanego.

Ta część ścieżki użytkownika nie podlegała badaniu pod kątem użyteczności. Ankietowanych zapytano o ich potrzeby związane z korzystaniem z serwisu ePUAP.

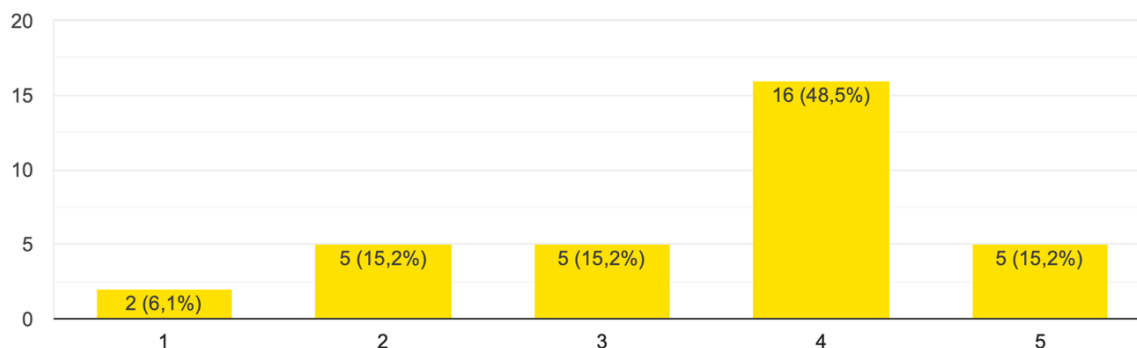
Czy napotkałeś/napotkałaś trudności w trakcie korzystania z ePUAP?
32 odpowiedzi



Blisko 60% respondentów twierdzi, że napotkało problem podczas korzystania z ePUAP.

Co trzecia osoba nie miała trudności podczas korzystania z ePUAP. 12% osób nie miało styczności z ePUAP.

Jest dla mnie jasne, w jaki sposób należy wypełnić pismo korzystając z ePUAP.
33 odpowiedzi

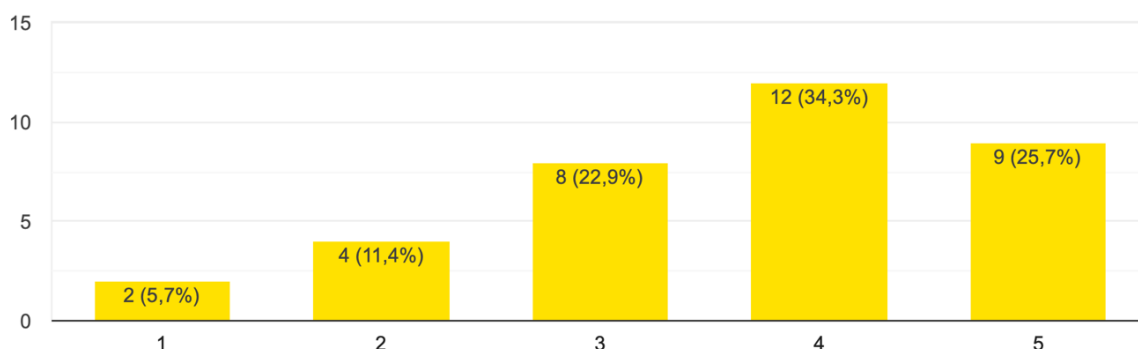


Tyle samo osób twierdzi, że zdecydowanie wie w jaki sposób należy wypełnić pismo w ePUAP (15,2%), raczej nie wie (15,2%) oraz nie ma zdania (15,2%).

Blisko połowa ankietowanych raczej wie w jaki sposób wypełnić pismo w ePUAP.

Nie sędę, by dodawanie wniosku do pisma w ePUAP przysporzyło mi trudności.

35 odpowiedzi

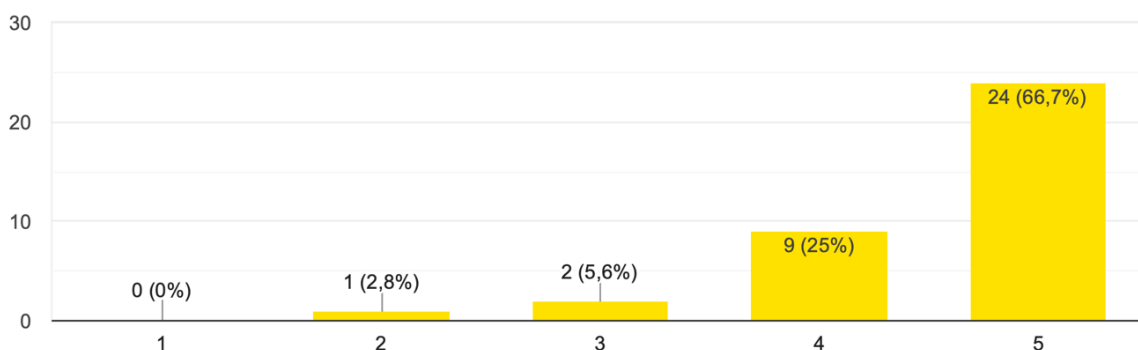


Zdecydowana większość respondentów sędzi, że dodawanie formularza wniosku do pisma na portalu ePUAP nie sprawiłoby im kłopotu.

Co 5 osoba nie ma jednoznacznego zdania w tej kwestii. Około 17% badanych twierdzi, że mogłoby napotkać trudności podczas dodawania załącznika do pisma w ePUAP.

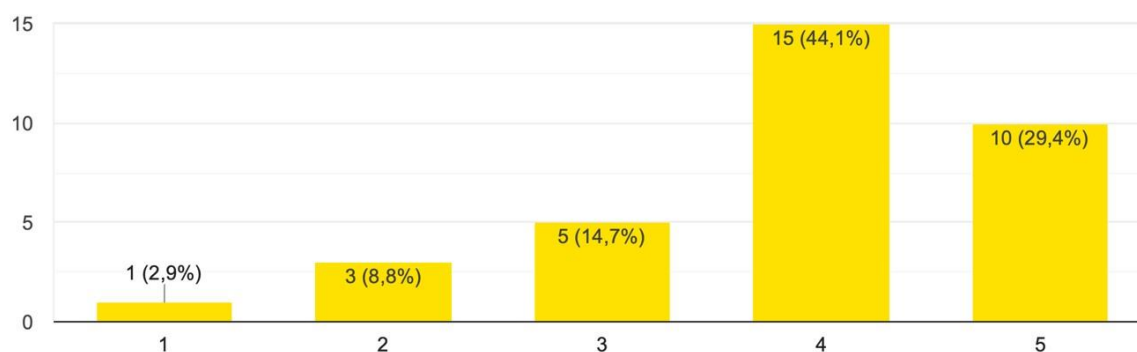
Rozumiem w jaki sposób podpisać pismo za pomocą Profilu Zaufanego

36 odpowiedzi



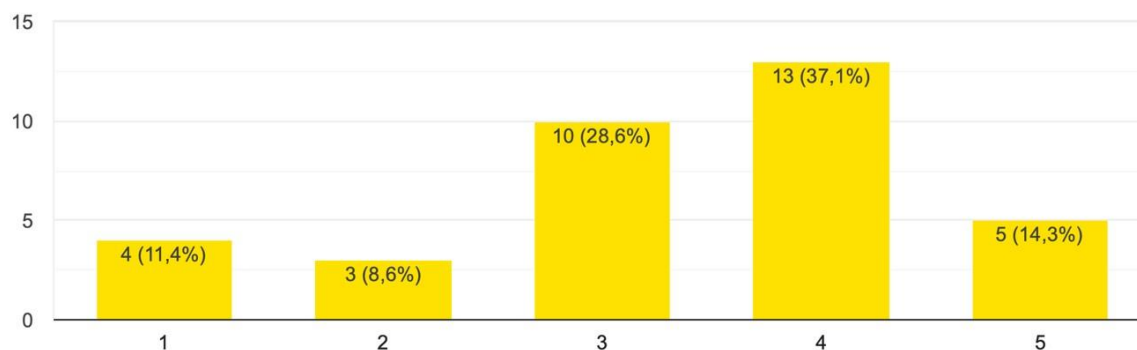
Ponad dwie trzecie badanych zdecydowanie wie, w jaki sposób podpisać pismo za pomocą Profilu Zaufanego. Kolejne 25% badanych raczej rozumie jak to zrobić.

Przygotowana instrukcja dotycząca ePUAP i Profilu Zaufanego była dla mnie w pełni zrozumiała.
34 odpowiedzi



Blisko 75% respondentów uznało, że dołączona do prototypu instrukcja dotycząca ePUAP i Profilu Zaufanego była dla nich w pełni zrozumiała (29,4% - zdecydowanie tak, 44,1% - raczej tak). Niecałe 15% badanych nie udzieliło jednoznacznej odpowiedzi.

Przygotowana instrukcja odpowiadała na wszystkie moje wątpliwości.
35 odpowiedzi



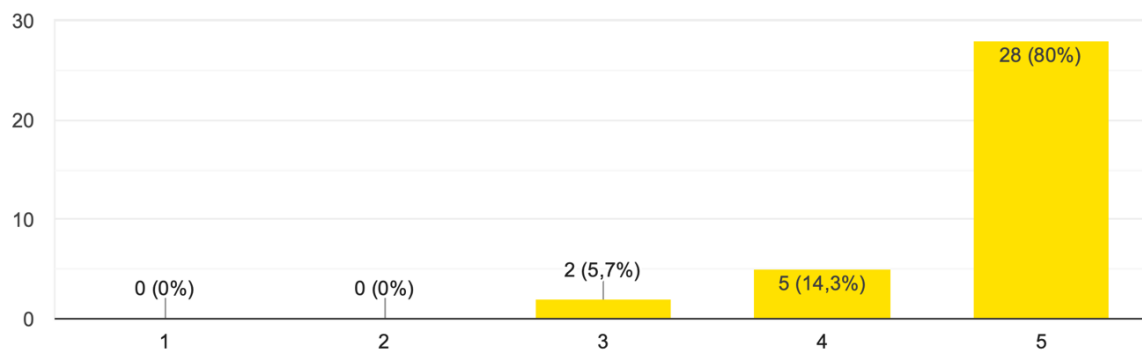
Zdaniem ponad połowy badanych dołączona do prototypu instrukcja dotycząca ePUAP odpowiadała na wszystkie ich wątpliwości (37,1% - raczej tak, 14,3% - zdecydowanie tak).

$\frac{1}{3}$ osób nie udzieliła jednoznacznej odpowiedzi. Blisko co piąty badany chciałby poznać odpowiedzi na pytania nieporuszone w instrukcji.

3.8. Kompetencje cyfrowe

Potrafię bez problemu prowadzić korespondencję elektroniczną.

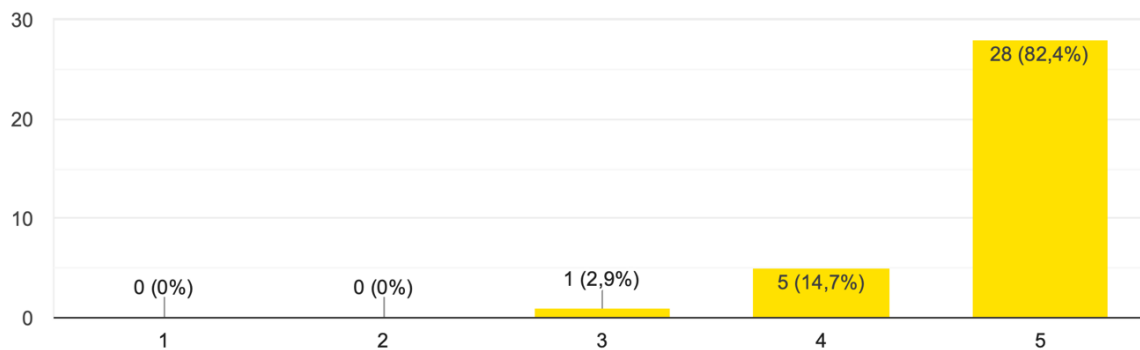
35 odpowiedzi



Łącznie prawie 95% badanych nie ma problemu z prowadzeniem korespondencji elektronicznej.

Potrafię bez problemu korzystać z plików w różnych formatach.

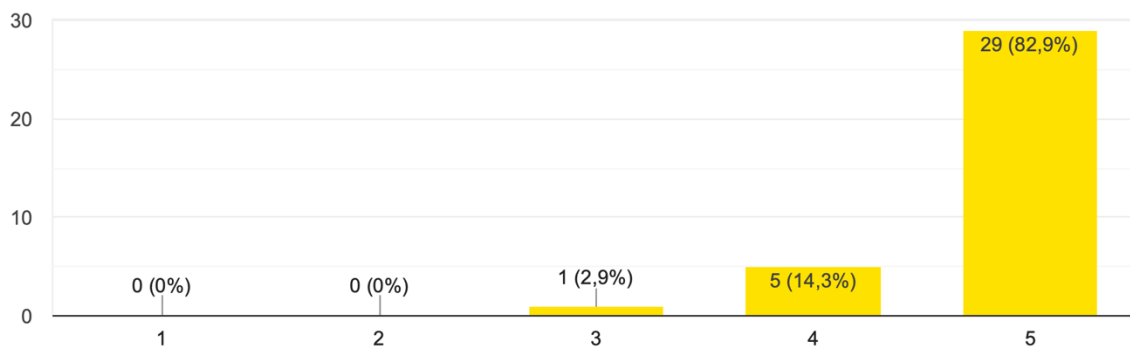
34 odpowiedzi



Prawie wszyscy respondenci potrafią bez problemu korzystać z plików w różnych formatach (ponad 80% – zdecydowanie tak, 14,7% – raczej tak).

Potrafię zapisywać pliki w różnych formatach.

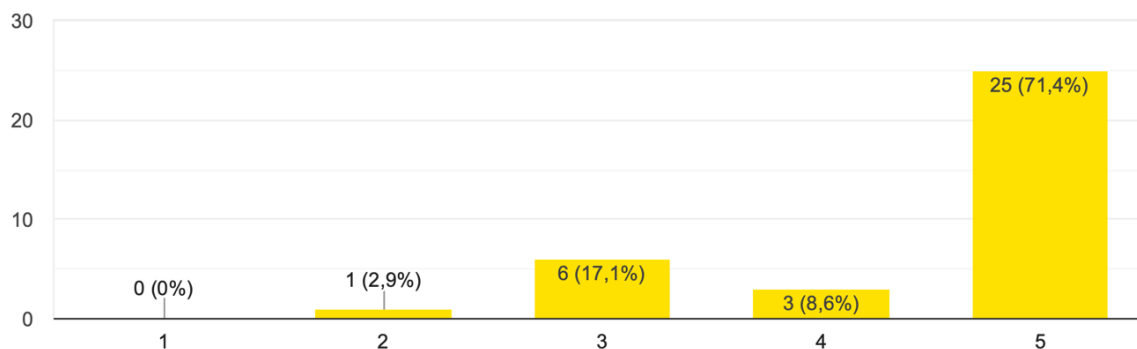
35 odpowiedzi



Blisko 100% badanych potrafi zapisywać pliki w różnych formatach.

Potrafię bez problemu korzystać z plików przechowywanych w chmurze.

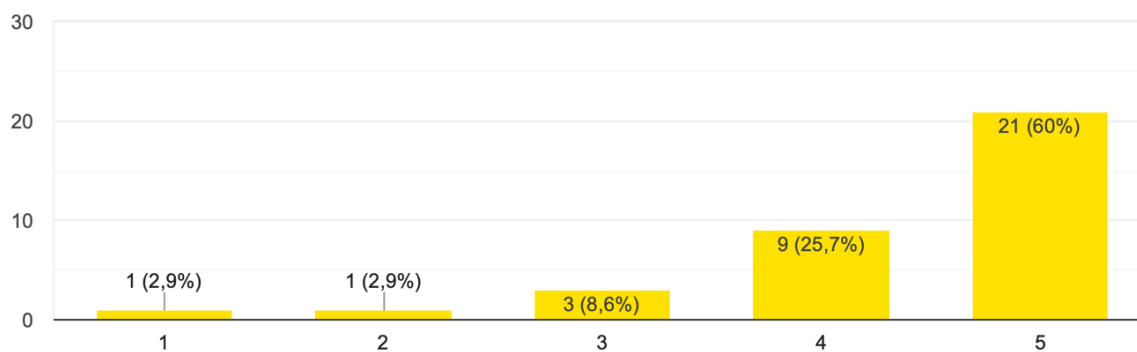
35 odpowiedzi



Ponad 70% ankietowanych jednoznacznie potwierdza, że potrafi bez problemu korzystać z plików przechowywanych w chmurze. 17% respondentów nie udziela jednoznacznej odpowiedzi.

Potrafię bez problemu podpisywać dokumenty w wersji elektronicznej.

35 odpowiedzi

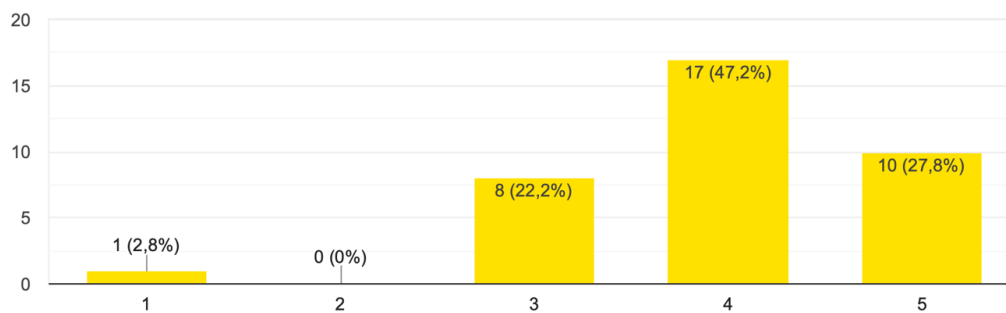


60% ankietowanych jednoznacznie potwierdza, że nie ma problemu z podpisywaniem dokumentów w wersji elektronicznej. Co czwarty ankietowany deklaruje, że raczej potrafi podpisywać dokumenty elektronicznie.

3.9. Podsumowanie ankiety dla inwestorów i pełnomocników

Potrafię wykonywać zadania związane z serwisem szybko i wydajnie.

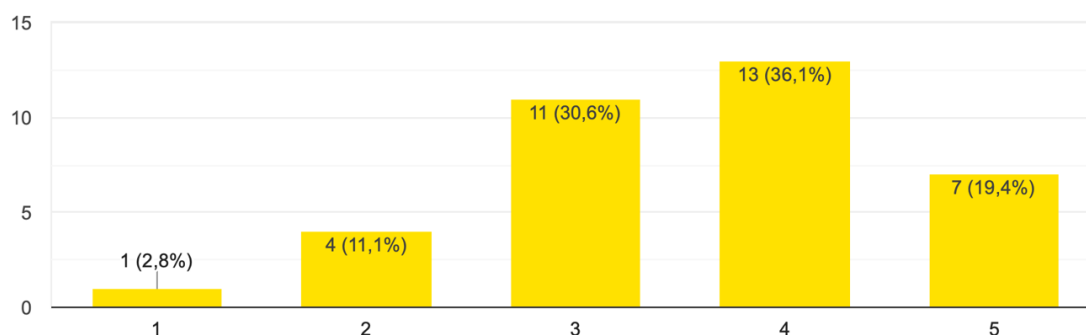
36 odpowiedzi



Trzy czwarte badanych potrafi wykonywać zadania związane z serwisem szybko i wydajnie.

Poruszanie się po serwisie jest przewidywalne oraz intuicyjne.

36 odpowiedzi

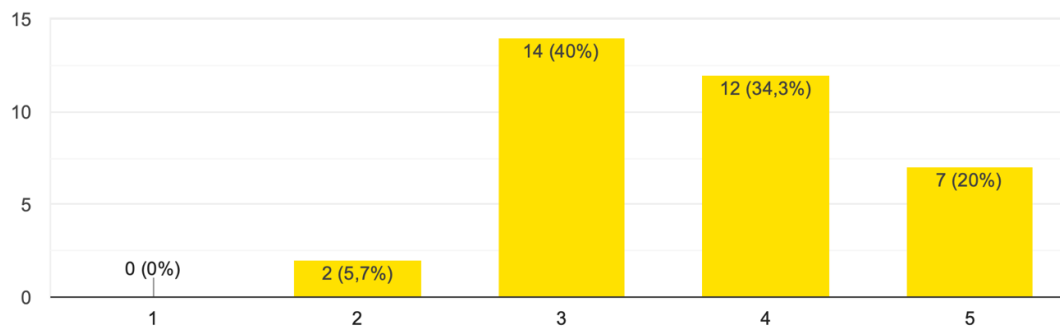


Ponad 55% respondentów twierdzi, że poruszanie się po prototypie serwisu jest dla nich przewidywalne i intuicyjne.

Sugeruje to, że choć mogą istnieć bariery wejścia związane z przyzwyczajeniem się do pracy z wnioskami w wersji elektronicznej, dla większości osób sama nawigacja w obrębie serwisu nie stanowi utrudnienia.

Interfejs użytkownika wygląda na dobrze zorganizowany.

35 odpowiedzi



Ponad połowa respondentów twierdzi, że interfejs użytkownika wygląda na dobrze zorganizowany. 40% ankietowanych nie ma zdania w tej kwestii.



III. PODSUMOWANIE

4. Najczęściej wskazywane zalety cyfryzacji procesu inwestycyjno-budowlanego

- ograniczenie kosztów związanych z dokumentacją papierową, tj.:
 - kosztów drukowania wielu egzemplarzy projektów,
 - konieczności transportu projektów,
 - wysyłania dokumentacji pocztą standardową,
 - oszczędność dla środowiska, dzięki zmniejszeniu zużycia papieru,
- ograniczenie kosztów związanych z archiwizacją i przeznaczeniem dodatkowej przestrzeni do przechowywania dokumentacji,
- potencjalne przyspieszenie procedowania spraw,
- możliwość niezakłóconej pracy urzędu np. w trakcie pandemii,
- szybkość komunikacji,
- transparentność.

5. Co sprawiało największe trudności uczestnikom badania?

- Braki sprzętowe
- Brak szkoleń
- Niepełna ścieżka postępowania
- Brak jasności co do rozumienia pojęcia “oryginału” i możliwości wykorzystywania skanów
- Problematiczna możliwość udostępniania stronom wglądu do akt
- Presja czasowa związana z terminowym rozpatrywaniem wniosków przy jednoczesnej konieczności nauki oprogramowania, systemu

IV. ZAŁĄCZNIKI

Organy administracji architektoniczno-budowlanej biorące udział w projekcie

1. Starostwo Powiatowe w Legionowie
2. Starostwo Powiatowe w Pruszkowie
3. Starostwo Powiatowe w Mielcu
4. Starostwo Powiatowe w Pucku
5. Urząd Miasta Gdynia
6. Starostwo Powiatowe w Gliwicach
7. Urząd Miejski w Bielsku-Białej
8. Urząd Miasta Kielce
9. Starostwo Powiatowe w Poznaniu
10. Urząd Miasta Poznań
11. Starostwo Powiatowe w Bochni
12. Starostwo Powiatowe w Świdwinie
13. Urząd Miasta Sopotu
14. Starostwo Powiatowe w Radomsku
15. Urząd Miejski w Gdańsku
16. Urząd Miasta Stołecznego Warszawy – Wydział Architektury i Budownictwa Dzielnicy Wola
17. Starostwo Powiatowe w Olsztynie

Ścieżka postępowania w przypadku rozpatrywania wniosków w wersji elektronicznej
przez urzędników przedstawiona badanym podczas wywiadów

1. Otrzymanie pisma z wnioskiem przez ePUAP

- Dokumentacja wpłynie na skrzynkę podawczą danego urzędu i starostwa - najczęściej do systemu elektronicznego obiegu dokumentacji.
- Sprawie zostanie nadany numer i przypisany pracownik zajmujący się procedowaniem danego wniosku.
- Zawiadomienie Inwestora o numerze sprawy nastąpi poprzez skrzynkę ePUAP.
- W przypadku pozwolenia na budowę i zgłoszenia z projektem, informacja o sprawie zostanie przekazana do RWDZ.

2. Odbiór wniosku przez urzędnika

- Inwestor lub pełnomocnik wypełniając wniosek w wersji elektronicznej za pomocą rządowej aplikacji e-budownictwo wygeneruje PDF z wnioskiem i załącznikami. Następnie dołączy ten plik do pisma ogólnego wysłanego do danego urzędu lub starostwa przez ePUAP.
- Na wniosku widoczne będzie ID wniosku - numer identyfikacyjny konkretnej sprawy oraz sumy kontrolne SHA-256, czyli unikatowe numery nadawane każdemu załącznikowi.
- Po otrzymaniu uprawnień nadawanych przez GUNB urzędnik otrzyma dostęp do konta na Repozytorium.
- Repozytorium jest rozwiązaniem umożliwiającym urzędnikowi dostęp do załączników poszczególnych wniosków.
- Odczyt projektu będzie możliwy po ściągnięciu plików na dysk i zapoznaniu się z nimi na dysku lokalnym. Rozważamy również możliwości techniczne odczytu plików w przeglądarce.

3. Analiza dokumentów

- Sprawdzenie dokumentacji pod kątem braków formalnych

4. Wezwanie do uzupełnienia braków formalnych

- Kontakt z inwestorem lub pełnomocnikiem inwestora będzie przebiegał przez serwis ePUAP. Wezwania do uzupełnień można kierować na skrzynkę ePUAP podaną w wypełnionym formularzu.

5. Sprawdzenie czy są inne strony postępowania

6. Zawiadomienie inwestora o rozpoczęciu postępowania

- Jeśli są strony postępowania, nastąpi również zawiadomienie stron

7. Wezwanie do uzupełnienia braków i niezgodności z przepisami

- Dostarczenie inwestorowi postanowienia, wzywającego do uzupełnienia wniosku i/lub doprowadzenia go do zgodności z przepisami.

8. Wysłanie projektu do Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków

- Jeśli dotyczy

9. Sprawdzenie uzupełnionych dokumentów

- Jeśli wcześniej stwierdzono braki

10. Zatwierdzenie projektu budowlanego i wydanie pozwolenia na budowę.

- Podobnie jak we wcześniejszych krokach inwestor lub pełnomocnik zostanie powiadomiony przez ePUAP

11. Archiwizacja postępowania

- Wszystkie pliki załączników, w tym projekt budowlany w wersji elektronicznej, będą przechowywane w repozytorium, czyli chmurze administrowanej przez GUNB

Widok PDF wygenerowanego przez petenta w serwisie e-budownictwo wraz z odnośnikami do załączników, dołączony do pisma ogólnego wysyłanego za pomocą serwisu ePUAP.

bót budowlanych

Podstawa prawna: Art. 30 ust. 2 w zw. z ust. 4d ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane

1. ORGAN ADMINISTRACJI ARCHITEKTONICZNO-BUDOWLANEJ

Nazwa: Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego dla m. st. Warszawy, ul. Bitwy
Warszawskiej 1920 r. 11, 02-366 Warszawa None

2.1. DANE INWESTORA

Imię i nazwisko lub nazwa: Jan Kowalski
Kraj: Polska Ulica: Aleja 3 Maja Nr domu: 11 Nr lokalu: 2
Miejscowość: Warszawa Kod pocztowy: 00-401 Poczta: WWA123

2.2. DANE INWESTORA (DO KORESPONDENCJI)

Wypełnia się, jeżeli adres do korespondencji inwestora jest inny niż wskazany w pkt 2.1

Kraj: _____ Ulica: _____ Nr domu: _____ Nr lokalu: _____
Miejscowość: _____ Kod pocztowy: _____ Poczta: _____ Adres skrzynki ePUAP: Jan
Kowalski

3.1. DANE PEŁNOMOCNIKA

Wypełnia się, jeżeli inwestor działa przez pełnomocnika.

[X] pełnomocnik ☐ pełnomocnik do doręczeń
Imię i nazwisko: **Aleksandra Ostaszewska**
Kraj: **Polska** Ulica: **Aleje Jerozolimskie** Nr domu: **135** Nr lokalu: **22**
Miejscowość: **Warszawa** Kod pocztowy: **02-401** Poczta: **WWA123** Adres skrzynki ePUAP:
Aleksandra Ostaszewska

4. INFORMACJE O ROBOTACH BUDOWLANYCH

Rodzaj, zakres i sposób wykonywania: Budowa budynku gospodarczego o wymiarach 6,00 m na 5,00 m (o powierzchni 30 m2)
Planowany termin rozpoczęcia: 2020-12-22

5. DANE NIERUCHOMOŚCI (MIEJSCE WYKONYWANIA ROBÓT BUDOWLANYCH)

Województwo: **Mazowieckie** Powiat: **Warszawa** Gmina: **Warszawa**
 Ulica: **Aleja 3 Maja** Nr domu: **12** Nr lokalu: **1** Miejscowość: **Warszawa** Kod pocztowy: **00-401**

Jednostka ewidencyjna: **128**
 Obręb ewidencyjny: **146510_8.0602.12/1**
 Nr działki ewidencyjnej: **5-04-07**

6. OŚWIADCZENIE W SPRAWIE KORESPONDENCJI ELEKTRONICZNEJ

☐ Nie wyrażam zgody na doręczenie korespondencji w niniejszej sprawie za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną

7. ZAŁĄCZNIKI

- [illegible]

¹ Odnosnik do listy załączników:
<https://e-budownictwo.gub.gov.pl/adm/rospowieszenie/raportatachymar6?data=24&th=1&th5=1&th5.1.0001.1.2&th7=Zagw315>

² Odnosić do załącznika:
<https://e-budownictwo.gubn.gov.pl/admin/attachments/report/attachment/421>

²Odnosi się do załącznika:
<https://e-budownictwo.gubn.gov.pl/admin/responses/reportattachmrt/421>

^a Odnosnik do załącznika:
<https://e-budownictwo.domb.gov.pl/admin/responses/reportattachments/421>

⁵ Odnosnik do załącznika:
<https://e-budowictwo.gov.pl/portal/administracjescensur/transport/talichow/421>

Dokument został wygenerowany przez serwis e-budownictwo.gubn.gov.pl - oficjalną rządową aplikację do składania wniosków w procesie budowlanym.

Widok przykładowego PZT w programie Foxit Reader

