



Nowy Dwór Mazowiecki, dnia 11 maja 2023 roku

**Pani Elżbieta Kapałka Radna Powiatu Nowodworskiego; Pani Anna Małecka Radna  
Powiatu Nowodworskiego; Pan Marcin Manowski Radny Powiatu Nowodworskiego**

SE.0003.1.2023

Szanowni Państwo,

W odpowiedzi na Państwa interpelację złożoną w dniu 27 kwietnia 2023 roku, uprzejmie informuję, że świadczenie usług publicznych na wysokim poziomie jest jednym z priorytetów obecnego Zarządu. W związku z tym zostały podjęte konkretne działania mające na celu osiągnięcie tego założenia. Powiat nowodworski jest w trakcie realizacji projektu pn.: „Wdrożenie nowoczesnych e-usług dla Powiatu Nowodworskiego” współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Osi Priorytetowej II „Wzrost e-potencjału Mazowsza”, działanie 2.1 „E-usługi”, poddziałanie 2.1.1. „E-usługi dla Mazowsza”, realizowanego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa mazowieckiego na lata 2014-2020. Ww. Projekt zakłada realizację działań polegających na udostępnieniu wysokiej jakości e- usług publicznych świadczonych elektronicznie przez Powiat Nowodworski.

Kluczowe działania realizowane w projekcie to m.in.:

1. Wdrożenie Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją oraz BIP,
2. Wdrożenie Elektronicznego Biura Obsługi Interesanta (EBOI),
3. Budowa portalu zgodnego z WCAG 2.1,
4. Wdrożenie Zintegrowanego Systemu Płatności elektronicznych e-płatności,
6. Wdrożenie brokera integracyjnego umożliwiającego używanie profilu zaufanego ePUAP do logowania w module obsługi interesanta,
7. Wdrożenie aplikacji mobilnej na 2 platformy systemowe (Android, iOS) zintegrowanej z platformą usług publicznych.

Dzięki realizacji projektu, w Powiecie będą świadczone następujące e-usługi:

1. E-budownictwo – 5 poziom dojrzałości
2. E-sport – 5 poziom dojrzałości
3. E-środowisko – 5 poziom dojrzałości



4. E-edukacja – 5 poziom dojrzałości
5. E-porady konsumenckie – 3 poziom dojrzałości
6. E-wnioski – 3 poziom dojrzałości
7. E-niepełnosprawni – 3 poziom dojrzałości
8. E-interwencje drogowe – 3 poziom dojrzałości
9. E-konsultacje społeczne – 3 poziom dojrzałości
10. E-zwiedzanie – 2 poziom dojrzałości
11. E-wizualizacja obiektów – 2 poziom dojrzałości.

W związku z powyższym znakomita większość spraw będzie mogła być załatwiona bez konieczności wychodzenia z domu. Faktem jest natomiast, że sprawy związane z działalnością Wydziału Komunikacji i Transportu wymagają przynajmniej częściowo osobistego uczestnictwa przy składaniu, bądź odbiorze dokumentów. Mam jednak nadzieję, że nowopowstałe Biuro Obsługi Klienta stanie się miejscem, gdzie każdy zainteresowany otrzyma niezbędną pomoc i usługę na najwyższym poziomie. Chciałbym podkreślić, że na bieżąco monitorujemy wraz z kierownikami odpowiedzialnymi za pracę poszczególnych wydziałów, potrzeby związane z obsługą klienta. Zarządzenie Starosty nr 15/2022 z dnia 13 maja 2022 roku w sprawie Regulaminu Pracy Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Mazowieckim wprowadziło m.in. wydłużony czas pracy w poniedziałki od 8.00 do 17.00. Taka decyzja była podjęta w porozumieniu z pracownikami, w celu umożliwienia naszym klientom załatwienia spraw w godzinach zarówno porannych jak i popołudniowych. Jesteśmy, więc otwarci na potrzeby klientów i cały czas monitorujemy ich potrzeby. Dlatego też, po zakończeniu prac związanych z budową Biura Obsługi Klienta, jak również po uruchomieniu nowoczesnych e-usług, w ramach możliwości kadrowych i zapotrzebowania społecznego, wypracujemy model obsługi klienta pozwalający na jak najpełniejsze zaspokojenie oczekiwań osób korzystających z usług Starostwa. W obecnej chwili staramy się najefektywniej wykorzystać czas pracy pracowników Starostwa, tak aby umożliwić wszystkim mieszkańcom najbardziej dogodną obsługę w Wydziałach Starostwa.

Starosta

/-/Krzysztof Kapusta