**Odpowiedzi na pytania dotyczące szkoleń przygotowujących urzędy gmin do Elektronicznego Obiegu Dokumentów, uzyskane od 69 gmin województwa podlaskiego.**

*1. Czy szkolenia, dotyczące realizacji projektu nr WND-RPPD.04.01.00-20-002/11 pn. "Wdrażanie elektronicznych usług dla ludności województwa podlaskiego - część II, administracja samorządowa", przygotowały Państwa do obsługi elektronicznego obiegu dokumentów w programach  SmartDoc   
i SmartArch?*

- Tak – 32 os.

- Nie – 16 os.

- Nie do końca – 1 os.

- Trudno powiedzieć – 2 os.

Odpowiedzi opisowe wskazujące konkretne mankamenty szkoleń:

- Szkolenia zawierały duży zakres materiału i umiejętności do opanowania - nie można w tak szybkim tempie przygotować nowej osoby do obsługi elektronicznego obiegu dokumentów – 6 os.

- Zbyt mała liczba godzin na praktyczne ćwiczenia. Wersja programu, na której szkolono, nie była ostateczna i zawierała wiele błędów i niedopracowań – 5 os.

- Szkolenia nie w pełni przygotowały w obsłudze EOD, gdyż na chwilę szkoleń oprogramowanie nie było jeszcze do końca funkcjonalne, np. posiadały nieaktualny JRWA – 3 os.

- Zdania osób przeszkolonych są podzielone i rozkładają się praktycznie w równym zakresie odpowiedzi pozytywnych jak i negatywnych - 2 os.

- W czasie szkolenia (2 dniowego)  nie było dostępu do internetu, więc nie było możliwości kompleksowego zapoznania się z funkcjami oferowanymi przez programy – 1 os.

- W niepełnym zakresie - program SmartDoc nie działał do końca sprawnie podczas szkoleń – 1 os.

*2. Czy mają Państwo obawy związane z obsługą w/w programów, jeżeli tak to jakie?*

- Nie – 16 os.

- Trudno powiedzieć – 3 os.

- Tak – 2 os.

Odpowiedzi opisowe wskazujące obawy:

- Pracownicy odbywali szkolenia na programach testowych, które były niedopracowane i w dalszym ciągu są aktualizowane – 8 os.

- Obawa, że będzie podwójna praca, tj. równolegle będzie funkcjonował obieg papierowy i elektroniczny. Sekretariat będzie bardzo obciążony – 5 os.

- Obawy dotyczą szczególnie czasu od szkolenia do rzeczywistego używania programu. Wiedza nabyta na szkoleniach na pewno po części zostanie zapomniana – 4 os.

- Obawy związane są nie tyle z obsługą programów, co z realnym wdrażaniem Elektronicznego systemu Obiegu Dokumentów na poszczególnych stanowiskach pracy, powiązanie systemu z funkcjonującymi, z e-PUAPem itp. – 3 os.

- Brak umiejętności praktycznych, na początku potrzebna osoba do ewentualnego wsparcia – 3 os.

- Obawy związane z obsługą w/w programów. Problemy mogą wynikać z małej czytelności programów, co przekłada się na trudności w ich obsłudze. Są za mało intuicyjne. Sam proces wprowadzania dokumentu będzie zajmował za dużo czasu, w niektórych przypadkach będzie powodował kumulację pracy – 3 os.

- Niedostosowanie programu do indywidualnych potrzeb jeśli chodzi o jednostki podległe (np. funkcjonowanie oprogramowania w jednostce nie korzystającej z RWA czy też funkcjonowanie oprogramowania w jednostce korzystającej ze składnicy akt a nie z archiwum) - 3 os.

- Kadra do obsługi programów nie jest jeszcze wystarczająco przeszkolona. Część pracowników nie zna programu. Nie mogli uczestniczyć w szkoleniach ze względu na ograniczony limit miejsc na szkolenia – 2 os.

- Czy system zadziała, czy uzupełnione zostaną brakujące elementy – 2 os.

- Obawy związane z błędami i ewentualnym zawieszaniem się programów – 2 os.

- W początkowym okresie wdrożenia wydłużony czas załatwienia sprawy - typowe przy wdrożeniach – 1 os.

- Problematyczne było wprowadzanie do programu dokumentów i załączników. W programie brak jest możliwości wprowadzenia trzycyfrowych symboli kwalifikacyjnych. W przypadku programu SmartArch można było archiwizować tylko pojedyncze sprawy, natomiast nie można było archiwizować teczek –   
1 os.

- Brak pełnej samodzielności użytkowników w obsłudze programu SmartDok i SmartArch może prowadzić do wykonywania czynności z pomocą obsługi informatycznej urzędu, co w konsekwencji może wpływać na terminowość realizowania spraw w systemie – 1 os.

- Brak wersji demo, na której można by trenować – 1 os.

- Wdrożenie systemu będzie czasochłonne, przez pierwszy okres użytkowania potrzebne by było wsparcie techniczno-merytoryczne w tym okresie ze strony dostawcy oprogramowania – 1 os.

- Stabilność systemu – 1 os.

- Obawy związane z procedurą przekazywania dokumentów z SmartDoc do SmartArch, przekazywania dokumentacji na zastępstwo i przekazywaniem dokumentacji stworzonej na stanowisku do akceptacji dla kierownika – 1os.

- Obawy dotyczące wydajności systemu/sprzętu. Brak zasilania awaryjnego np. UPS, brak zabezpieczeń przed atakami z zewnątrz (Internet). Brak niektórych funkcjonalności w systemie – 1 os.

- Szkolenia w tak zróżnicowanych grupach (np. sekretarki ze szkół, GOK i sekretarz gminy) nie zdają egzaminu. Zupełnie inny jest obieg dokumentów w szkołach a inny w urzędzie gminy – 1os.

- Obawy związane są z brakiem przetestowania w/w programów w codziennym użytkowaniu, ponieważ rozwiązywane przykłady nie zawierały całego katalogu możliwości jakie napotykamy w codziennej pracy. Jednocześnie pracownicy obawiają się, skutków niewłaściwych czynności wykonanych w programie – 1 os.

- Duże obawy związane z wdrożeniem i obsługa w/w programów. W naszej ocenie EOD może być stosowanych w dużych urzędach a nie małych wiejskich urzędach gmin. Potwierdził to stanowisko trener prowadzący szkolenie. W związku z tym, że będą to dodatkowe czynności,  aby program działał właściwie urząd musi być przeorganizowany co się wiąże ze wzrostem zatrudnienia. Nie jest to możliwe przy tak skromnych budżetach małych gmin.  W dużych urzędach (np. urząd marszałkowski) każdy pracownik w zakresie swoich obowiązków odpowiada za mały wycinek spraw w ramach jednej dziedziny działalności. Przeciwieństwem są małe urzędy, gdzie pracownik prowadzi sprawy z kilku dziedzin (np. oświata, sprawy kadrowe, sekretariat). Co prawda tych spraw jest mniej niż w dużych urzędach, ale sam fakt różnorodności spraw stanowi duże utrudnienie dla pracownika w sprawnym i terminowym ich załatwieniu, ponieważ musi być specjalistą w każdej dziedzinie. Jak dodamy do tego dodatkowe czynności prowadzenia tych spraw w systemie elektronicznym i papierowym, fizyczną niemożliwością będzie wykonanie tych czynności terminowo. Wprowadzenie dokumentu do obiegu,  jak wynika ze szkolenia,  jest czynnością czasochłonną. W małym urzędzie biorąc powyższe pod uwagę  na pewno nie przyspieszy to terminu załatwienia spraw a wręcz przeciwnie ten termin wydłuży. Należy także wziąć pod uwagę warunki techniczne, które gwarantują szybką obsługę programów. Łącza internetowe w gminach wiejskich nie są takie same pod względem przepustowości jak w Warszawie czy Białymstoku (max. przepustowość 8 MB na   
18 stanowisk).  Obawy te podzielali również pozostali uczestnicy szkolenia -1 os.

- Szkolenia nie wyczerpały tematu obsługi aplikacji – 1 os.

- Szkolenia nie były prowadzone na przykładowych dokumentach i sprawach prowadzonych na konkretnych stanowiskach pracy – 1 os.

*3. Czy zdaniem Państwa potrzebne będą kolejne szkolenia na aktualnych już wersjach w/w programów i czy zdaniem Państwa powinni zostać przeszkoleni wszyscy pracownicy urzędów,   
w których projekt jest wdrażany, najlepiej w ich miejscach pracy?*

- Tak, na końcowej wersji programu, dla wszystkich pracowników urzędu, najlepiej w miejscu pracy – 66 os.

- Nie – 3 os.

4. Czy wiedza, kompetencje i sposób przekazywania informacji przez osoby prowadzące szkolenia był dla Państwa satysfakcjonujący?

- Tak - 46 os.

- Trudno powiedzieć – 5 os.

Odpowiedzi opisowe wskazujące konkretne uwagi:

- Według pracowników, którzy szkolenia odbyli, ani kompetencje, ani sposób przekazania informacji nie był satysfakcjonujący. Szkolenia prowadzone były chaotycznie, a odpowiedzi na pytania mało rzeczowe. Wiedza przekazana jedynie na podstawowym, niezbędnym do obsługi poziomie – 3 os.

- Zakres programu szkoleniowego za duży do opanowania w tak krótkim czasie – 2 os.

- Szkolenie powinno być dłuższe i na zasadzie studium przypadku – 2 os.

- Szkolenia przeprowadzane były bardziej w formie wykładu, powinny być ćwiczenia praktyczne dla użytkownika sekretariatu (przyjęcie pism, dekretacje, wysyłka korespondencji), użytkowników (przyjęcie sprawy, przygotowanie decyzji, uzgodnienie decyzji, akceptacja, podpis przełożonego, wysłanie pisma do wysyłki na sekretariat, zamknięcie sprawy, przekazanie do archiwizacji) – 2 os.

- Wiedza osób szkolących jest zróżnicowana, w większości opinii instruktorzy byli kiepsko przygotowani – 2 os.

- Osoby szkolone powinny być wyposażone w takie same narzędzia, jakimi dysponowała osoba szkoląca - nie mogła ona przekazać pełnych informacji – 1 os.

- Zastrzeżenia do formy szkolenia – 1 os.

- Przygotowanie merytoryczne trenera pozostawiało wiele do życzenia, nie miał nic wspólnego z administracją publiczną, a co gorsza z informatyką – 1 os.

- Pewne rzeczy nie mogły zostać pokazane, gdyż pracowaliśmy na starej wersji oprogramowania i niektóre funkcje nie były jeszcze dostępne, a na niektóre pytania nie mogliśmy uzyskać odpowiedzi, ponieważ firma tworząca aktualizacje nie chciała podzielić się informacjami z osobami prowadzącymi szkolenie – 1 os.

- Szkolący nie zawsze potrafili wyjaśnić aspekty związane z obsługą aplikacji EOD – 1 os.

- Wersja oprogramowana przedstawiana na szkoleniach nie była wersją produkcyjną. Pierwsze szkolenia odbywały się na podstawie pokazywanych slajdów – 1 os.

- Zbyt krótki czas szkolenia, aby wszystko zapamiętać – 1 os.