

Załącznik do Uchwały Nr 248/4866/21 Zarządu Województwa Podkarpackiego w Rzeszowie z dnia 26 stycznia 2021r.

Tabela wdrażania rekomendacji badania ewaluacyjnego

Efekty wsparcia zastosowań TIK dla usług publicznych

Instytucja zlecająca badanie: Urząd Marszałkowski Województwa Podkarpackiego

Lp.	Treść wniosku	Treść rekomendacji	Adresat rekomendacji	Sposób wdrożenia	Termin wdrożenia (kwartał)	Uzasadnienie odrzucenia rekomendacji/ wdrożenia w części
1.	Realizowane powinny być projekty komplementarne realizowane w partnerstwie wielu podmiotów. Aby spełniały warunek efektywności, muszą być skierowane do jak największej liczby potencjalnych użytkowników. Sprzyjać temu będzie realizacja projektów partnerskich obejmujących większe obszary terytorialne (region, podregion, duże miasto). (rozdział 3.2)	Należy wysoko premiować w konkursach projekty realizowane w partnerstwie wielu podmiotów szczególnie powiatowego i gminnego.	IZ RPO WP 2021-2027 DPI, DRP	Budowanie na poziomie regionalnym spójnego systemu e-usług, gdzie największe inwestycje powinny być realizowane w szeroko rozumianym partnerstwie, na przykład poprzez ustanowienie preferencji dla projektów realizowanych w ramach platform regionalnych i szyn komunikacyjnych (projekty powinny być składane i realizowane indywidualnie przez poszczególne podmioty).	IV kw. 2024	Z uwagi na dotychczasowe doświadczenia nabyte w ramach RPO WP 2007-2013 oraz RPO WP 2014-2020 w zakresie realizacji takich projektów jak Podkarpacki System e-Administracji Publicznej oraz Podkarpacki System Informacji Medycznej, projekty powinny być realizowane indywidualnie, tj. odpowiedzialność za efekty oraz zachowanie trwałości powinna spoczywać na każdym podmiocie indywidualnie. Natomiast

				W kryteriach premiujących wnioski dodatkowe punkty powinny być przyznawane nie za liczbę uruchomionych e-usług lecz za dotychczasową częstotliwość realizacji procesów biznesowych w konkretnym okresie historycznym przed realizacją projektu.		partnerstwo rozumiane i realizowane powinno być szeroko jako realizacja inwestycji (platform i szyn komunikacyjnych), których liderem powinien być samorząd województwa.
	Klasa rekomendacji	Rekomendacja programowa		Podklasa rekomendacji	Rekomendacja operacyjna	
	Obszar tematyczny	Społeczeństwo informacyjne		Program operacyjny	RPO WP 2021-2027	
	Bazowy status rekomendacji	Rekomendacja zatwierdzona częściowo.				
2.	Konieczne jest przeorganizowanie obsługi klienta. Większe zasoby ludzkie i techniczne powinny być alokowane na tzw. help desk – komórki organizacyjne zajmujące się wyłącznie pomocą klientom mającym problemy w wypełnieniu formularzy. (rozdział 2.5)	Wsparcie RPO WP 2021-2027 powinno uwzględniać inwestycje w wyposażenie techniczne help desków oraz wykorzystanie rozwiązań sztucznej inteligencji (w najprostszej postaci wykorzystanie tzw. chat bot'ów, lub voice	IZ RPO WP 2021-2027 DPI, DRP	Dopuszczenie w konkursach możliwości finansowania rozwiązań sprzętowych i software'owych dotyczących organizacji helpdesk'ów.	IV kw. 2024	

		bot'ów).				
	Klasa rekomendacji	Rekomendacja programowa		Podklasa rekomendacji	Rekomendacja operacyjna	
	Obszar tematyczny	Społeczeństwo informacyjne		Program operacyjny	RPO WP 2021-2027	
	Bazowy status rekomendacji	Rekomendacja zatwierdzona w całości.				
3.	Pandemia uświadomiła decydentom, że nie wystarczy infrastruktura i oprogramowanie, ale musi być jeszcze możliwa obsługa zdalna e-usług przez pracowników urzędów i placówek medycznych. Doświadczenia z II kwartału 2020 r. pokazały, że w związku z czasową niedostępnością pomieszczeń i urządzeń biurowych związaną z pandemią koronawirusa, obsługa zdalna e-usług nie była w ogóle możliwa aż w co trzecim podmiocie leczniczym (35%) i w co szóstym JST (14%). (rozdział 2.5)	Inwestycje w rozwiązania umożliwiające pracę zdalną pracowników podmiotów świadczących e-usługi powinny być kosztem kwalifikowalnym w ramach instrumentów wsparcia RPO WP 2021-2027.	IZ RPO WP 2021-2027 DPI, DRP	Dopuszczenie w konkursach możliwości finansowania rozwiązań sprzętowych i software'owych dotyczących pracy zdalnej pracowników.	IV kw. 2024	

	Klasa rekomendacji	Rekomendacja programowa		Podklasa rekomendacji	Rekomendacja operacyjna	
	Obszar tematyczny	Społeczeństwo informacyjne		Program operacyjny	RPO WP 2021-2027	
	Bazowy status rekomendacji	Rekomendacja zatwierdzona w całości.				
4.	Pandemia pokazała, że kluczowe są zdolności systemów opieki zdrowotnej do elastycznego reagowania na kryzysy zdrowotne. Dlatego rozwijane powinny być wszystkie usługi zdrowotne, łączące elementy telekomunikacji, informatyki oraz medycyny (telemedycyna, telerehabilitacja, teleopieka, domowe urządzenia monitorujące). (rozdział 3.2)	Preferencje w konkursach skierowanych do podmiotów leczniczych powinny mieć e-usługi telemedyczne, zdalnej diagnostyki i monitorowania oraz prowadzące do automatyzacji i robotyzacji procesów leczniczych.	IZ RPO WP 2021-2027 DPI, DRP	Premiowanie w konkursach podmiotów wdrażających zaawansowane usługi telemedyczne (upowszechnione i objęte finansowaniem przez płatnika publicznego - NFZ), w szczególności oparte na nowoczesnych metodach zdalnej diagnostyki i prowadzące do robotyzacji i automatyzacji procesów medycznych.	IV kw. 2024	
	Klasa rekomendacji	Rekomendacja programowa		Podklasa rekomendacji	Rekomendacja operacyjna	
	Obszar tematyczny	Społeczeństwo informacyjne		Program operacyjny	RPO WP 2021-2027	
	Bazowy status rekomendacji	Rekomendacja zatwierdzona w całości.				
5.	Bariery techniczne są niejako wpisane w obszar jakim są projekty	Wśród możliwych do sfinansowania kosztów powinno się	IZ RPO WP 2021-2027	Dopuszczenie w konkursach możliwości finansowania kosztów	IV kw. 2024	

	<p>informatyczne niezależnie, czy wdrażane są w skali województwa, czy małej gminy. Dostawcy wykorzystują niejednokrotnie swoją przewagę kompetencyjną oferując rozwiązania zamknięte i nie troszcząc się o ich kompatybilność z posiadanymi przez zamawiającego zasobami. Beneficjenci muszą zwracać uwagę na takie zachowania wykonawców, do czego potrzebna jest odpowiednia wiedza i doświadczenie. (rozdział 1.3)</p>	<p>dopuszczać koszt doradcy-informatyka, który będzie nadzorował i monitorował proces przygotowania specyfikacji technicznej, postępowanie przetargowe i realizację zamówienia na dostawy od wybranego dostawcy (podobnie jak inżynier kontraktu w pracach budowlanych).</p>	<p>DPI, DRP</p>	<p>doradców technicznych – informatyków współpracujących z beneficjentem przy wdrożeniu e-usługi.</p>		
	Klasa rekomendacji	Rekomendacja programowa		Podklasa rekomendacji	Rekomendacja operacyjna	
	Obszar tematyczny	Społeczeństwo informacyjne		Program operacyjny	RPO WP 2021-2027	
	Bazowy status rekomendacji	Rekomendacja zatwierdzona w całości.				

WYJAŚNIENIA:

Treść wniosku: odniesienie do konkretnej części raportu stanowiącej uzasadnienie sformułowania danej rekomendacji z podaniem numeru strony, na której omówiono wniosek.

Treść rekomendacji: rekomendacja powinna być sformułowana możliwie konkretnie i szczegółowo. W jasny sposób powinna wskazywać co należy zmienić, aby osiągnąć pożądany efekt. Należy zrezygnować z rekomendacji ogólnikowych, ponieważ takie rekomendacje często nie dają się wdrożyć lub też ocena ich faktycznego stanu wdrożenia jest niemożliwa.

Adresat rekomendacji: każdorazowo należy określić precyzyjnie adresata lub adresatów rekomendacji. Należy pamiętać, że ta sama instytucja może pełnić różne funkcje w ramach procesu realizacji polityki spójności. W takim wypadku należy uściślić adresata do poziomu umożliwiającego poprawną identyfikację.

Sposób wdrożenia: opis, w jaki sposób należy wdrożyć rekomendację. Powinien szczegółowo wskazywać jakie działania należy podjąć, w jakim horyzoncie czasowym oraz wskazywać ewentualne koszty tej zmiany. Sposób wdrożenia może ulec zmianie w trakcie realizacji procesu.

Termin wdrożenia: powinien mieć formę daty dziennej odpowiadającej zakończeniu danego kwartału, czyli 31 marca, 30 czerwca, 30 września lub 31 grudnia danego roku.

Uzasadnienie odrzucenia rekomendacji/ wdrożenia w części: syntetyczne uzasadnienie podjętej decyzji.

Klasa rekomendacji: należy wybrać jedną z poniższych opcji:

- Rekomendacja horyzontalna – dot. realizacji polityki spójności, wykraczająca poza jeden program operacyjny.
- Rekomendacja programowa – dot. tylko jednego programu operacyjnego.
- Rekomendacja pozasystemowa (zewnętrzna) – dot. instytucji lub obszarów zlokalizowanych poza systemem realizacji polityki spójności. Tego typu rekomendacje nie powinny być głównym produktem badania, niemniej jeśli w sposób istotny wpływają na realizację polityki spójności mogą być formułowane i przyjmowane do wdrażania. Rekomendacje tego typu zostaną udostępnione adresatom przez KJE.

Podklasa rekomendacji: w ramach klas rekomendacji horyzontalnej i programowej należy wybrać jedną z poniższych opcji:

- Rekomendacja operacyjna – dot. kwestii wdrożeniowych programu/ów oraz usprawnień w tym zakresie.
- Rekomendacja strategiczna – dot. strategicznych kwestii w obszarze realizacji programu lub całej polityki spójności.

Obszar tematyczny: przyporządkowany wg następującej kategorizacji:, polityki horyzontalne, system realizacji polityki spójności, informacja i promocja, rozwój regionalny i lokalny, innowacyjność oraz badania i rozwój, społeczeństwo informacyjne, przedsiębiorczość, energetyka, środowisko, transport, edukacja, kultura, turystyka i rekreacja, zdrowie, rynek pracy, włączenie społeczne, sprawność administracji.

Program operacyjny: rekomendacja musi mieć przyporządkowany PO, którego dotyczy. Jeśli dotyczy więcej niż jednego programu, należy wpisać kategorię „więcej niż jeden program”, lub „nie dotyczy” w przypadku rekomendacji pozasystemowych.

Instytucja zlecająca badanie – należy stosować jednolite nazewnictwo według terminologii instytucjonalnej.

Status rekomendacji:

status bazowy: nadawany w momencie zatwierdzania kształtu tabeli rekomendacji; nie podlega zmianie;

należy wybrać jedną z poniższych opcji:

- Rekomendacja zatwierdzona w całości - rekomendacja, która została zaakceptowana do wdrożenia w całości i działania wdrożeniowe jeszcze się nie rozpoczęły,
- Rekomendacja zatwierdzona częściowo - rekomendacja, która została zaakceptowana do wdrożenia w części i działania wdrożeniowe jeszcze się nie rozpoczęły,
- Rekomendacja zatwierdzona w całości (realizowana) – rekomendacja, która została zaakceptowana do wdrożenia w całości i działania wdrożeniowe jeszcze trwają,

- Rekomendacja zatwierdzoną częściowo (realizowana)- rekomendacja, która została zaakceptowana do wdrożenia w części i działania wdrożeniowe jeszcze trwają,
- Rekomendacja zatwierdzona w całości (wdrożona)– rekomendacja, która została zaakceptowana do wdrożenia w całości i działania wdrożeniowe już zakończono,
- Rekomendacja zatwierdzona częściowo (wdrożona) – rekomendacja, która została zaakceptowana do wdrożenia tylko w części i działania wdrożeniowe już zakończono,
- Rekomendacja odrzucona – rekomendacja, która została całkowicie odrzucona.